



Институт Инноватики ТУСУР

**Система менеджмента качества ИИ ТУСУР
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ/УСЛУГОЙ
Документированная процедура**

Предисловие

1. Настоящая процедура РАЗРАБОТАНА в Институте инноватики (ИИ) Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) с целью обеспечения прозрачности управления и улучшения эффективности деятельности ИИ ТУСУР.

2. Разработчики: и.о. директора ИИ Городович А.В., зам. директора ИИ Черкашина И.П.

3. ИЗДАНИЕ 2.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИИ ТУСУР
**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ/УСЛУГОЙ**
Документированная процедура

УТВЕРЖДАЮ
И. о. директора ИИ ТУСУР
_____ А.В. Городович
« ____ » _____ 201_ г.

1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Настоящий документ содержит описание порядка обращения с несоответствующей продукцией/услугами в рамках системы менеджмента качества, а также ответственность и полномочия в области данной процедуры.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе используются термины из стандартов МС ИСО 9000:2015 и МС ИСО 19011:2011, дополненные пояснениями и сокращениями, приведенными ниже.

СМК – система менеджмента качества;

ЗД – Зам. директора Института инноватики по дистанционному обучению;

УНП – управление несоответствующей продукцией/услугой;

ДО – диспетчерский отдел ИИ;

УК – уполномоченный по качеству ИИ;

КИС – контрольно-информационная система.

3 ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

3.1 Ответственным за процесс УНП является УК.

3.2 УК осуществляет методическое руководство и надзор за работой всех подразделений ИИ, связанных с выпуском УМПО или предоставлением образовательных услуг.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Несоответствующей продукцией/услугами в СМК ИИ являются:

4.1.1 Уровень подготовки студента, признанный неудовлетворительным в результате зачета, экзамена, проверки и защиты индивидуального задания (проекта, работы) преподавателем или комиссией. Такой студент является неуспевающим.

4.1.2 Несоответствие УМПО требованиям, установленным в соответствующих стандартах.

4.2 Сведения о несоответствующей продукции/услугах могут быть отмечены в устных и письменных обращениях (заявлениях, жалобах, анкетах, отзывах) абитуриентов, студентов или выпускников ИИ.

5 ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ/УСЛУГОЙ

5.1 Действия по п.4.1.1 осуществляет декан факультета, на котором обучается студент, на основе записей в экзаменационной/зачетной ведомости. Неуспевающий студент на следующий курс не переводится до ликвидации задолженности. Деканат принимает меры по дополнительной подготовке и ликвидации студентом его академической задолженности. Студент, не ликвидировавший задолженность в установленный деканом срок, отчисляется из вуза.

5.2 Обращения студентов, получаемые через ДО (как правило, через КИС «Лоцман.edu») или по электронной почте, рассматриваются, анализируются и документируются в тех отделах и службах ИИ, которых они касаются. Заявителю дается письменный либо электронный ответ за подписью ответственного лица. Руководитель соответствующего подразделения предпринимает необходимую коррекцию.

5.3 При необходимости дополнительной проверки по заявленным несоответствиям (например, в случае повторного обращения студента; в случае повторного выявления полиграфического брака и т.п.) директор ИИ по представлению УК создает своим распоряжением комиссию из сотрудников, обладающих требуемой компетентностью, устанавливает сроки и порядок представления ему заключения комиссии. По заключению комиссии директор ИИ определяет своим распоряжением необходимые КД согласно процедуре ДП ИИ КД [1].


6 ССЫЛКИ НА ДРУГИЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

[1] ДП ИИ КД – 2018 Система менеджмента качества. Корректирующие действия. Документированная процедура. – ИИ ТУСУРа, 2018.

Лист регистрации изменений

Номер изм.	Основание	Подпись	Дата введения
1	Введение в действие нового стандарта МС ИСО 9001:2015		
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИИ ТУСУР
**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ
ПРОДУКЦИЕЙ/УСЛУГОЙ**
Документированная процедура

УТВЕРЖДАЮ
И. о. директора ИИ ТУСУР
 А.В. Городович
«17» сентября 2018 г.

1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Настоящий документ содержит описание порядка обращения с несоответствующей продукцией/услугами в рамках системы менеджмента качества, а также ответственность и полномочия в области данной процедуры.

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе используются термины из стандартов МС ИСО 9000:2015 и МС ИСО 19011:2011, дополненные пояснениями и сокращениями, приведенными ниже.

СМК – система менеджмента качества;

ЗД – Зам. директора Института инноватики по дистанционному обучению;

УНП – управление несоответствующей продукцией/услугой;

ДО – диспетчерский отдел ИИ;

УК – уполномоченный по качеству ИИ;

КИС – контрольно-информационная система.

3 ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

3.1 Ответственным за процесс УНП является УК.

3.2 УК осуществляет методическое руководство и надзор за работой всех подразделений ИИ, связанных с выпуском УМПО или предоставлением образовательных услуг.