РЕГЛАМЕНТ
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЦЕС
"УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВИЯТА И КОРИГИРАЩИ ДЕЙСТВИЯ"

СЪДЪРЖАНИЕ

Цел

Обхват

Използвани съкращения и определения

Осъществяване на процеса

Регистриране на несъответствия

Управление на несъответстващ продукт при входящ контрол

Управление на несъответстващ продукт, регистриран при рекламация от клиент

Управление на несъответствия, констатирани при извършване на основните процеси в организацията

Съхранение на записите

Приложения

I. Цел

Целта на РК е да определи реда, компетенциите и отговорностите на персонала за откриване на проблеми при извършване на основните дейности, свързани с качеството на изпълняваните услуги по организиране на обучение на студенти за висше образование, управление на научноизследователската дейност, интернационализацията и управление на връзките със заинтересованите страни и предприемане на коригиращи и превантивни действия за премахване на причините за действителни и потенциални несъответствия и предотвратяване на повторното им възникване.

II. Обхват

РК обхваща всички процеси в Организацията, свързани с възможността за изпълнение на коригиращи и превантивни действия. РК определя отговорностите на всички преподаватели и служители в Театрален колеж „Л. Гройс“ във връзка с предприемане на коригиращи и превантивни действия по повод на открити или потенциални несъответствия по време на изпълнение на процесите в Организацията.

III. Използвани съкращения и определения

За целите на РК се използват следните съкращения и определения:

- **Организацията** Театрален колеж „Л. Гройс“ ;
- **Изискване** – потребност или очакване, което е заявено, обичайно, предполагаемо или задължително и се отнася до присъщите характеристики на продукта или услугата;
- **Несъответствие –** всяко отклонени от предварително определени изисквания. Изискванията могат да бъдат регламентирани в нормативни и стандартизационни документи, документи от Системата за управление на качеството, регламенти, правилници и др. Правила, отнасящи се до дейността на висшето училище.
- **Наблюдение –** установена практика, която не е непременно несъответстваща, но може да доведе до възникване на несъответствие и поради това трябва да бъдат предприети определени мерки за подобрение.

Несъответствието или наблюдението може да бъде констатирано по отношение на услуга, процес, документи и др. Както при извършване на одити, така и от различни длъжностни лица в хода на изпълнение на дейностите.

IV. Отговорности и правомощия

РК определя отговорностите и правомощията на лицата, ангажирани с извършването на процесите, както и с ангажиментите им за идентификация и регистриране на несъответствия ,които да бъдат управлявани съгласно изискванията на стандарта ISO 9001:2015.

V. Осъществяване на процеса

5.1 Регистриране на несъответствия

Несъответствия се регистрират :

- при неспазване на учебни планове и програми, учебни разписи, определени срокове и т.н. и при изпълнение на основни процеси в Организацията;

- периодични прегледи и проверки за изпълнение на възлаганите доставки и резултати от входящ контрол към определен момент и при доставка на некачествени материали и услуги, осигуряващи учебния процес и научноизследователската дейност;
- неспазване на изискванията на процедурите от системата за управление на качеството, правилниците за дейността на висшето училище, заповеди на ректора и др. документи възникнали при преглед на резултатите от контрола на ресурсите и процесите за определен период от време;
- постъпили рекламации, жалби и оплаквания от клиенти;
- не постигане на определени резултати от учебния процес и научноизследователската дейност ;
- при извършване на одити в организацията;
- при управление на външни процеси.

Управлението на услуги/материали/суровини, които не съответстват на определените изисквания, се извършва от Ръководството и включва идентифицирането, документирането, оценяването, изолирането и разпореждането с тях, в това число уведомяването на заинтересованите длъжностни лица.

5.2. Управление на несъответстваща услуга /продукт при входящ контрол

Несъответствията, констатирани в резултат на проведен входящ контрол на материали, услуги, документи се регистрират както следва:

- След установяване на несъответствието се попълва **Протокол за несъответствие ДК 10.02.01**
- Информацията за констатирани несъответствия се докладва на ръководителя на съответното структурно звено, в което е наблюдавано несъответствието. Несъответствията/наблюденията, констатирани в административните отдели на висшето училище, както и всички констатирани несъответствия по отношение на документи и процеси от Системата за управление на качеството се докладват на Ректора, който прави оценка на обективността на констатираното несъответствие и взема решения относно приемане на коригиращи действия.

5.3 Управление на несъответстващ продукт или услуга, регистриран при рекламация на клиент /студент

Всички получени рекламации и информация за предоставяне на несъответстваща услуга ,предявени от студенти или други потребители на услуги, предоставяни от висшето училище се регистрират в Регистър на рекламациите, както следва:

- Клиентът отправя своята рекламация писмено или устно ,лично или по телефона, като описва причините за възникването и.
- Рекламацията се регистрира от съответното длъжностно лице в **Регистър на рекламациите** ;
- Информацията за констатирани несъответствия се докладва на ръководителя на съответното структурно звено, в което е наблюдавано несъответствието. Несъответствията/наблюденията ,констатирани в административните отдели на висшето училище, както и всички констатирани несъответствия по отношение на документи и процеси от Системата за управление на качеството се докладват на Помощник ректора или на Заместник ректор, които правят оценка на обективността на констатираното несъответствие и вземат решения относно приемане на коригиращи действия.
- Клиентът се уведомява за приемане/неприемане на несъответствието;

5.4. Управление на несъответствията, констатирани при извършване на основните процеси в организацията.

Несъответствията, констатирани във връзка с провеждане на обучение на студенти и курсисти се регистрират основно от учебните отдели на двете звена и се управляват съгласно РК 10.02.00 Управление на несъответствията и коригиращи действия.
Несъответствието може да бъде регистрирано и от външни контролни органи – Експертни групи на Националната агенция за оценяване и акредитация или НАПОО, както и от органи на Министерството на образованието, младежта и науката и др. В този случай управлението на несъответствията се извършва в съответствие с административните правила на тези органи и действащите нормативни актове.
Несъответствията в работата на служителите могат да бъдат допускани и вследствие на непознаване на нормативните изисквания за дейността ,на вътрешните правилници и инструкции ,недостатъчно познаване на спецификата на работа или на длъжностните задължения изисквани по длъжностна характеристика на служителя. В тези случаи, след като бъде направен анализ на несъответствието, прекият ръководител прави предложение за организиране на допълнително обучение –вътрешно или външно с цел елиминиране на несъответствието.

VI. Разпореждане с несъответстващ документ /процес/продукт

Разпореждането с несъответстващ продукт или документ /процес трябва да осигурява ограничаване на действието му върху други процеси на ТК и ограничаване на евентуални загуби от това несъответствие.
Студентите, които не са постигнали необходимите резултати от контрола по време на учебния процес се управляват в съответствие с РК 08.05.01 Обучение на студенти за висше образование, като не се допуска преминаването им в по-горен курс или следващ етап от обучението им или издаване на документи, потвърждаващи придобиването на квалификация.

Приложения
ДК 10.02.01 Протокол за несъответствия
ДК 10.02.02 Предложение за коригиращи действия
ДК 10.02.03 Регистър на коригиращите действия