

АО «ЭН+ ГЕНЕРАЦИЯ»
Юридический адрес: 663091, Красноярский край,
г.о. город Дивногорск, г. Дивногорск, ул. Чкалова, зд. 165/1
Почтовый адрес: 121096, г. Москва
ул. Василисы Кожиной, 1
Тел.: +7 (495) 720-50-85
info@eurosib.ru

EN+ GENERATION JSC
Registered address: 165/1, Chkalov str., Divnogorsk,
Divnogorsk urban district, Krasnoyarsk region, 663091, Russia
Postal address: 1, Vasilisa Kozhina str., Moscow, 121096, Russia
Tel.: +7 (495) 720-50-85
info@eurosib.ru



УТВЕРЖДЕНО

Приказом от «__» _____ 2025 г.


№ _____

РЕГЛАМЕНТ ПО УПРАВЛЕНИЮ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ

Класс документа	1	Категория документа:	Для ограниченного использования
Шифр документа:		ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	


Редакция	Цель выпуска	Дата утверждения	Разработал:	Проверил:	Согласовано:
00	Методические указания по применению	Август 2025г.	Менеджер по строительному контролю общестроительных работ	Руководитель направления по контролю качества	Директор департамента по капитальному строительству
			Ганиев А.И.	Артёмов С.Ю.	Кузьмичев С.В.

Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию и предназначен исключительно для использования персоналом АО «ЭН+» или уполномоченными компаниями. Право собственности на настоящий документ принадлежит АО «ЭН+ ГЕНЕРАЦИЯ». Все права защищены. Содержание настоящего документа не может быть изменено без согласия Разработчика документа.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. КЛАССИФИКАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ	6
3. УЧАСТНИКИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ.....	10
4. ВЫЯВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ.....	13
5. УСТРАНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ ИСПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ	17
6. УПРАВЛЕНИЕ ПОВТОРЯЮЩИМИСЯ И СИСТЕМНЫМИ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ.....	21
7. ОСОБЫЕ СИТУАЦИИ И ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ	25
8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВНЕШНИМИ УЧАСТНИКАМИ.....	29
9. СВЯЗЬ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ И СИСТЕМАМИ УПРАВЛЕНИЯ	33
10. КОНТРОЛЬ, АУДИТ И ОТЧЁТНОСТЬ – ВВОДНАЯ ЧАСТЬ	37
11. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ	41
12. ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА	44
13. ПРИЛОЖЕНИЯ	45
14. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ.....	46

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Регламент по управлению несоответствиями в строительстве (далее – Регламент) разработан в целях установления единой системы выявления, регистрации, анализа и устранения несоответствий на объектах группы компаний Эн+ (далее – Эн+).

Регламент направлен на повышение качества строительных и монтажных работ, снижение рисков и обеспечение соответствия требованиям нормативно-технической документации (далее – НТД) и внутренним стандартам компании.

Документ применяется во всех филиалах и дочерних зависимых обществах (далее – Филиал) Эн+, включая новое строительство, реконструкцию, капитальный ремонт, техническое перевооружение и модернизацию действующих объектов.

Регламент является внутренним НТД и обязательным для исполнения всеми участниками строительных процессов в рамках группы компаний Эн+.

1.1 Назначение и цели регламента

Назначение настоящего Регламента – формализация процесса управления несоответствиями при строительстве объектов группы компаний Эн+ с целью обеспечения системного, прозрачного и эффективного подхода к выявлению, анализу и устранению отклонений от установленных требований.

Целями Регламента являются:


- Обеспечение единых стандартов и регламентированных процедур для работы с несоответствиями во всех филиалах Эн+;
- Минимизация влияния несоответствий на сроки, качество и безопасность строительства;
- Своевременное выявление и корректировка нарушений в процессе реализации проектов;
- Повышение ответственности всех участников строительного процесса за качество и полноту устраняемых дефектов;
- Обеспечение документального контроля и анализа причин возникновения несоответствий для предотвращения повторений.

Регламент призван поддерживать высокий уровень управления качеством и способствует достижению стратегических целей Эн+ по надежности и безопасности объектов.

1.2 Область применения

Регламент распространяется на все филиалы группы компаний Эн+, включая ПАО «ЭН+ ГИДРО», ООО «ЭН+ УГОЛЬ», ООО «Байкальская энергетическая компания», АО «Иркутская электросетевая компания» и иные дочерние и зависимые общества.

Документ применяется при реализации работ, связанных с новым строительством, реконструкцией, капитальным ремонтом, техническим перевооружением и модернизацией действующих объектов промышленного и энергетического профиля.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Регламент обязателен к исполнению всеми структурными подразделениями, подрядными и субподрядными организациями, участвующими в строительных и монтажных процессах на объектах ГК Эн+.

1.3 Основания для разработки

Регламент разработан на основании требований действующего законодательства Российской Федерации, НТД и внутренних стандартов группы компаний Эн+, в том числе:


- Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», устанавливающего требования к безопасности при строительстве и эксплуатации объектов;
- Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» в части взаимодействия с подрядными организациями;
- ГОСТов и СНиПов, регламентирующих технологические, конструктивные и организационные требования к строительству и контролю качества;
- Международных стандартов ISO 9001 по системам менеджмента качества, применяемых в строительстве;
- Приказов Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, в частности №344/пр и №1026/пр, регламентирующих порядок оформления актов освидетельствования и ведения журналов работ;
- Внутренних нормативных документов и стандартов группы компаний Эн+, обеспечивающих корпоративные требования к качеству и безопасности строительства.

Настоящий Регламент служит основой для единых подходов к выявлению, регистрации и устранению несоответствий в строительстве, обеспечивая соответствие проектов и работ законодательным и корпоративным требованиям.


1.4 Сокращения

(см. Приложение Т – Глоссарий)

Сокращение	Расшифровка	Примечание
Эн+	Группа компаний Эн+, включая ПАО «Эн+ Гидро», ООО «Байкальская энергетическая компания», ООО «ЭН+Уголь», АО «Иркутская электросетевая компания» и иные филиалы, дочерние и зависимые общества	Название группы компаний, в рамках которой действует регламент
филиал	Дочерние и зависимые общества группы компаний Эн+	Используется вместо «филиал/ДЗО», единообразно
НТД	Нормативно-техническая документация	Включает стандарты, своды правил, ГОСТы, СНиПы,

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Сокращение	Расшифровка	Примечание
		методические указания, регламенты, ТУ и иные документы с техническими требованиями
РД	Рабочая документация	Документация, разработанная на основе проектной документации, содержащая решения для реализации при строительстве
СП	Свод правил	Российский нормативный документ, регулирующий правила строительства
ГОСТ	Государственный стандарт Российской Федерации	Важный нормативный документ, обязательный к применению
ФЗ	Федеральный закон	Закон Российской Федерации
СМР	Строительно-монтажные работы	Используется после первого упоминания с расшифровкой
АН	Авторский надзор	Лица или службы, осуществляющие контроль за соответствием строительных работ проектной документации
ЖР	Журнал регистрации	Журнал для фиксации и контроля данных, например, несоответствий
ПД	Проектная документация	Комплект документов, определяющих проектные решения и характеристики объекта строительства
СМК	Система менеджмента качества	Совокупность процессов и процедур для обеспечения качества в организации
ISO	Международная организация по стандартизации	Международные стандарты, в частности ISO 9001 для систем менеджмента качества
Корректирующее мероприятие	Действия по устранению выявленного несоответствия	Важно для процесса устранения дефектов
Несоответствие	Отклонение от требований, норм, стандартов	Ключевой термин для регламента
Критичность	Уровень влияния несоответствия на качество, сроки, безопасность	Важный параметр оценки несоответствий
Электронный реестр	Цифровой инструмент для учета и контроля несоответствий	Обеспечивает прозрачность и контроль процессов

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Термины и определения:

- Несоответствие – отклонение от требований нормативно-технической документации, ПД или РД, стандартов и технических условий, влияющее на качество, безопасность или сроки выполнения работ.
- Корректирующее мероприятие – комплекс действий, направленных на устранение выявленного несоответствия и предотвращение его повторного возникновения.
- Критичность несоответствия – характеристика степени воздействия несоответствия на качество, безопасность или сроки строительства, определяющая приоритеты его устранения.
- Филиал – дочерние и зависимые общества группы компаний Эн+.
- РД – документация, разработанная на основе ПД и содержащая конкретные решения, подлежащие реализации при строительстве.
- НТД – совокупность стандартов, правил, технических условий и иных документов, регламентирующих качество и безопасность строительства.

2. КЛАССИФИКАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ

В данном разделе рассматривается понятие несоответствия и его классификация в контексте строительных процессов, применимых в группе компаний Эн+. Чёткое определение и разделение видов несоответствий необходимо для правильного их выявления, регистрации и эффективного устранения. В рамках регламента установлены критерии, по которым несоответствия подразделяются на виды и уровни по степени влияния на качество, безопасность и сроки выполнения строительных работ.


Классификация несоответствий позволяет стандартизировать подход к оценке их критичности и принятия решений. Это обеспечивает системный и последовательный контроль качества на всех этапах реализации проектов – от нового строительства и реконструкции до капитального ремонта и технического перевооружения действующих объектов.

Важным аспектом является разграничение допустимых и недопустимых отклонений, а также типовых ситуаций, которые могут возникать на объектах промышленного строительства, энергетики и угледобывающей отрасли. Такой подход позволяет снизить риски и повысить прозрачность взаимодействия между всеми участниками строительного процесса.

2.1. Понятие и виды несоответствий

Несоответствие – это выявленное отклонение фактических характеристик, процессов или результатов строительства от установленных требований далее – НТД, ПД, РД и внутренних стандартов группы компаний Эн+.

В строительной практике группа компаний Эн+ классифицирует несоответствия по нескольким основным видам:

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Технические несоответствия – связаны с нарушениями технологических процессов, использования материалов или оборудования, которые не соответствуют проектным решениям или техническим условиям.
- Документальные несоответствия – ошибки или отсутствие необходимых документов, не соответствие оформления ИД установленным требованиям.
- Организационные несоответствия – нарушения регламентов, сроков, ответственности участников процесса, включая отсутствие или несоблюдение процедур контроля качества.
- Несоответствия безопасности – отклонения, создающие угрозу жизни, здоровью работников или окружающей среде, требующие немедленного реагирования.

Классификация также включает деление по уровню критичности, что позволяет выделять:

- Критичные несоответствия – способны привести к авариям, значительным экономическим потерям, серьезным нарушениям сроков или отказу объекта.
- Значимые несоответствия – влияющие на эксплуатационные характеристики объекта и качество, но не вызывающие аварийных ситуаций.
- Незначительные несоответствия – не влияющие существенно на безопасность и качество, подлежащие устранению в установленном порядке.

Такая система классификации обеспечивает единообразие при выявлении, регистрации и контроле устранения несоответствий на всех этапах строительных проектов группы компаний Эн+. Это снижает риски и способствует поддержанию высокого уровня качества, соответствия нормативам и ожиданиям Заказчика.

2.2. Примеры и типовые ситуации


Для обеспечения единых стандартов выявления и классификации несоответствий в строительстве объектов группы компаний Эн+ важна конкретизация примеров и типовых ситуаций, возникающих в процессе строительства, реконструкции, капитального ремонта и модернизации.

Технические несоответствия:

- Применение материалов, не соответствующих техническим требованиям, требованиям НТД, ПД и РД или утвержденным образцам;
- Нарушение технологии укладки бетонных смесей, приводящее к снижению прочности конструкций;
- Использование оборудования, не прошедшего предварительные испытания или не сертифицированного;
- Отступления от проектных решений при монтаже инженерных систем.

Документальные несоответствия:

- Отсутствие подписей или печатей на ИД;
- Некорректное заполнение журналов производства работ;
- Несвоевременная передача актов освидетельствования работ в архив;

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Недостаточная детализация отчётных документов.

Организационные несоответствия:

- Нарушение сроков выполнения отдельных этапов работ без согласования с Заказчиком;
- Отсутствие назначения ответственных лиц за контроль качества на объектах;
- Несоблюдение регламентов внутреннего контроля и надзора;
- Неполное информирование участников процесса о выявленных НС.

Несоответствия безопасности:

- Несоблюдение требований по охране труда на строительной площадке;
- Использование средств индивидуальной защиты, не соответствующих стандартам;
- Проникновение посторонних лиц в зону повышенной опасности;
- Отсутствие необходимых предупредительных знаков и ограждений.

Данный перечень не является исчерпывающим, но отражает наиболее распространённые ситуации, требующие обязательного контроля и оперативного реагирования для обеспечения безопасности, качества и соответствия нормативным требованиям.


2.3. Критичность и уровни воздействия

Классификация несоответствий по критичности и уровню воздействия - является ключевым элементом управления качеством при строительстве объектов группы компаний Эн+.

Правильная оценка последствий позволяет своевременно принять адекватные меры и минимизировать риски для безопасности, сроков и бюджета.

Уровни критичности несоответствий:

- Критические (уровень 1): несоответствия, непосредственно влияющие на безопасность объектов, жизни и здоровье работников или окружающих, а также на функционирование оборудования, способные привести к авариям или серьёзным нарушениям. Требуют немедленного устранения и повышенного контроля.
- Высокие (уровень 2): несоответствия, способные вызвать значительные отклонения от проектных требований, ухудшение технических характеристик или увеличение затрат. Их устранение должно быть выполнено в кратчайшие сроки, с обязательным документированием.
- Средние (уровень 3): несоответствия, которые не угрожают безопасности и не влияют на основные параметры объекта, но могут снизить качество или увеличить трудозатраты. Требуют устранения в плановом порядке.
- Низкие (уровень 4): мелкие отклонения, не влияющие на качество и безопасность, например, косметические дефекты или незначительные отклонения от регламентов. Могут быть устранены по возможности без ущерба для основного процесса.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Критерии оценки критичности:

- Влияние на безопасность работников и окружающей среды;
- Соответствие НТД;
- Влияние на функциональность и долговечность объекта;
- Возможные финансовые последствия и сроки устранения;
- Влияние на сроки реализации проекта и взаимодействие между участниками.

Применение классификации:

Определение уровня критичности НС должно проводиться компетентными специалистами на этапе регистрации несоответствия в соответствии с Матрицей (см. Приложение Л). Данная оценка определяет приоритеты устранения, распределение ответственности и объем необходимых корректирующих мероприятий.

2.4. Допустимые и недопустимые отклонения

2.4.1 Общие положения

В процессе строительства допускаются отклонения от проектных значений, не превышающие установленные НТД. Такие отклонения считаются допустимыми и не требуют оформления как несоответствия. Превышение предельных отклонений расценивается как недопустимое и подлежит оформлению в порядке, установленном настоящим регламентом.

2.4.2 Допустимые отклонения

Допустимые отклонения определяются в соответствии с требованиями НТД, таких как СП 70.13330.2012 «Несущие и ограждающие конструкции» и других действующих стандартов. Примеры допустимых отклонений:


- Отклонение отметок опорных поверхностей колонн и опор от проектных: ± 5 мм.
- Смещение осей колонн и опор относительно разбивочных осей в опорном сечении: ± 5 мм.
- Отклонение вертикальности стен и колонн на этаж высотой до 4 м: до 10 мм.
- Отклонение горизонтальности рядов кладки на 10 м длины стены: до 15 мм.
- Неровности на вертикальной поверхности кладки, обнаруженные при наложении 2-метровой рейки: до 10 мм.

Примечание: Конкретные значения допустимых отклонений должны быть указаны в РД.

2.4.3 Недопустимые отклонения

Отклонения, превышающие установленные нормативами пределы, считаются недопустимыми и подлежат оформлению как несоответствия. Примеры недопустимых отклонений:

- Смещение колонны в верхнем сечении от разбивочной оси более 15 мм, что может свидетельствовать о совокупности смещения основания и отклонения от вертикали.
- Отклонение толщины стяжки пола более 10% от проектной величины, что превышает допустимые пределы, установленные СНиП 3.04.01-87.
- Отклонение от вертикали штукатурки более 3 мм на 1 м длины (не более 15 мм на всю высоту) для простой штукатурки, согласно СНиП 3.04.01-87.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Примечание: при выявлении недопустимых отклонений необходимо оформить соответствующее уведомление о несоответствии и принять меры по устранению в соответствии с процедурами, изложенными в настоящем регламенте.

2.5. Методы оценки и управления несоответствиями

Эффективное управление несоответствиями требует применения комплексных методов оценки, позволяющих выявлять, классифицировать и контролировать отклонения в ходе строительства объектов группы компаний Эн+. Основными инструментами в данном процессе являются:

- Визуальный и измерительный контроль, обеспечивающий оперативное выявление несоответствий на объекте.
- Применение контрольных листов и чек-листов, стандартизирующих процесс проверки и минимизирующих субъективизм.
- Использование электронных систем регистрации и мониторинга несоответствий, повышающих прозрачность и скорость обмена информацией между участниками.
- Анализ причин и последствий с применением методик RCA (Root Cause Analysis) и других инструментов качества.
- Регулярный аудит процессов и контрольных мероприятий, направленных на своевременное выявление и корректировку отклонений.
- Применение системы оценки критичности несоответствий для определения приоритетов устранения.

Данные методы позволяют обеспечить системный подход к контролю качества, снижают риски повторного возникновения несоответствий и способствуют достижению целевых показателей качества и безопасности объектов.

3. УЧАСТНИКИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

Эффективное управление несоответствиями при строительстве, реконструкции и модернизации объектов группы компаний Эн+ требует чёткого распределения ролей и ответственности между всеми участниками процесса. Каждый субъект несёт ответственность за своевременное выявление, регистрацию, устранение и контроль устранения несоответствий в соответствии с установленными требованиями и внутренними нормативными документами.

Определение функций и обязанностей участников позволяет исключить дублирование работ и обеспечить прозрачность процедур контроля качества и безопасности. Настоящий раздел регламента устанавливает ответственность Заказчика, генерального подрядчика, подрядных организаций, строительного контроля, АН и служб производственного контроля исполнительной документации (далее - ПКИД).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Такое разделение полномочий способствует координации действий, минимизации рисков, а также повышению качества и безопасности возводимых объектов.

3.1. Заказчик

Заказчик (застройщик или технический заказчик) несёт ключевую ответственность за организацию и контроль выполнения всех этапов строительства, реконструкции и модернизации объектов. В рамках управления несоответствиями Заказчик обязан:

- Обеспечить внедрение и соблюдение данного Регламента во всех филиалах и дочерних обществах группы компаний Эн+.
- Организовать своевременное информирование всех участников процесса о выявленных несоответствиях и контролировать их устранение.
- Назначать ответственных лиц за контроль качества и управление несоответствиями на объекте.
- Обеспечить наличие необходимой НТД и РД для выполнения контроля.
- Осуществлять взаимодействие с государственными и надзорными органами по вопросам выявленных несоответствий.
- Принимать решения по согласованию отступлений от проектных решений и технических требований при необходимости.
- Обеспечивать проведение анализа причин системных и повторяющихся несоответствий и принимать меры по предупреждению их повторного возникновения.


Действия Заказчика направлены на достижение конечной цели – строительство объектов с надлежащим качеством, соответствующих требованиям НТД и стандартам безопасности.

3.2. Генподрядчик и Подрядчики

Генеральный подрядчик и подрядные организации (далее – Подрядчики) несут непосредственную ответственность за выполнение строительно-монтажных работ (далее – СМР) в соответствии с ПД, РД, НТД и условиями контрактов.

В части управления несоответствиями подрядчики обязаны:

- Обеспечивать своевременное выявление, регистрацию и устранение несоответствий в ходе выполнения СМР.
- Вести необходимую ИД, фиксировать выявленные отклонения и корректирующие действия.
- Своевременно информировать Заказчика и строительный контроль (далее - СК) о выявленных несоответствиях.
- Назначать ответственных лиц за контроль качества и управление несоответствиями на объекте.
- Организовывать и обеспечивать выполнение корректирующих мероприятий, согласованных с Заказчиком и соответствующими службами.
- Обеспечивать участие в анализе причин повторяющихся и системных несоответствий.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Выполнять требования по взаимодействию с надзорными органами и представлять необходимую документацию по запросу.

Подрядчики играют ключевую роль в предотвращении и своевременном устранении несоответствий, что напрямую влияет на качество и безопасность строительных объектов.

3.3. Строительный контроль и Авторский надзор

СК и АН обеспечивают контроль за соответствием выполнения строительно-монтажных работ РД, НТД и условиям контрактов.

Основные обязанности СК включают:

- Организацию систематического контроля качества СМР на всех этапах строительства.
- Выявление несоответствий, их регистрацию и уведомление Заказчика и подрядчиков.
- Проверку и согласование ИД.
- Контроль за выполнением корректирующих мероприятий и устранением выявленных отклонений.
- Проведение выборочного и сплошного контроля в соответствии с НТД и внутренними регламентами.

АН выполняет функции контроля соблюдения проектных решений, осуществляет технический надзор за работами и проверяет соответствие СМР утверждённой РД. Обязанности АН включают:

- Своевременное выявление проектных несоответствий и их доведение до ответственных лиц.
- Контроль устранения выявленных несоответствий, согласование изменений и отклонений от проекта.
- Ведение соответствующей документации и участие в анализе причин несоответствий.


СК и АН взаимодействуют между собой, с Заказчиком и подрядчиками для обеспечения комплексного контроля качества и своевременного управления несоответствиями, что снижает риски возникновения дефектов и задержек в реализации проектов.

3.4. Службы ПКИД

Службы ПКИД отвечают за проверку, систематизацию и хранение ИД, а также за контроль соответствия выполненных работ требованиям РД и НТД.

Основные функции службы ПКИД включают:

- Приём и регистрацию ИД, поступающей от подрядных организаций и участников строительного процесса.
- Проверку полноты и корректности ИД в соответствии с утверждёнными стандартами и требованиями Заказчика.
- Обеспечение своевременного предоставления ИД для анализа и утверждения Заказчиком, а также для передачи в органы технического надзора.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Поддержание учёта несоответствий, выявленных в ходе проверки ИД, и участие в формировании корректирующих мероприятий.
- Организацию хранения и архивации ИД с учётом требований законодательства и НТД.

Службы ПКИД тесно взаимодействует с Заказчиком, генподрядчиком, СК и АН для обеспечения единого подхода к контролю качества и учёту несоответствий, что способствует повышению прозрачности процессов и своевременному реагированию на отклонения.

4. ВЫЯВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ

Раздел посвящён системному процессу выявления, фиксации и регистрации несоответствий (см. Приложение Е) на объектах строительства в рамках группы компаний Эн+. Эффективное выявление несоответствий является основополагающим для своевременного устранения отклонений и минимизации их негативного влияния на качество, безопасность и сроки реализации проектов.

В данном разделе описываются основные источники, с которых могут поступать сведения о несоответствиях, а также регламентируется порядок фиксации фактов отклонений от требований РД, НТД и стандартов. Особое внимание уделяется процедурам первичной регистрации несоответствий в единой информационной системе, что обеспечивает прозрачность процессов и оперативное информирование всех участников.

Структура электронного реестра несоответствий и механизмы присвоения статусных обозначений способствуют упорядоченному управлению процессом и контролю сроков устранения выявленных нарушений. Уведомление ответственных лиц и организаций обеспечивает взаимодействие сторон и соблюдение регламентированных сроков.


Таким образом, данный раздел задаёт рамки для стандартизированного и эффективного подхода к выявлению и регистрации несоответствий, являясь ключевым элементом системы качества строительства.

4.1. Источники выявления несоответствий

Источники выявления несоответствий в строительстве являются базой для своевременного обнаружения и документирования отклонений от требований РД, нормативов и стандартов. Правильная идентификация источников позволяет обеспечить оперативный и системный контроль качества и безопасности строительных работ.

Основными источниками выявления несоответствий выступают:

- Внутренний СК, включая инспекции и проверки на объектах.
- АН, осуществляющий контроль за соответствием выполняемых работ ПД и РД.
- ПКИД, проводимый филиалами и подрядчиками.
- Результаты проверок и испытаний, фиксируемые в ходе лабораторных и инструментальных исследований.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Обращения и замечания Заказчика и других заинтересованных лиц.
- Аудиты и инспекции, проводимые внутренними и внешними контролирующими органами.
- Сообщения от персонала и подрядных организаций, выявляющих факты отклонений в процессе выполнения работ.

Использование комплексного подхода к выявлению несоответствий позволяет минимизировать риски, связанные с низким качеством работ и нарушениями требований НТД.

4.2. Порядок фиксации и первичная регистрация несоответствий

Фиксация несоответствия является обязательным этапом для его дальнейшего анализа и устранения. Правильный порядок фиксации обеспечивает объективность, полноту и достоверность сведений о выявленном отклонении.

При обнаружении несоответствия ответственное лицо обязано:

1. Оформить документальное подтверждение факта несоответствия с указанием места, времени, характеристик и обстоятельств обнаружения.
2. Применить утвержденную форму уведомления (см. Приложение А), обеспечивающую единообразие и полноту данных.
3. В случае необходимости приложить фотографии, замеры и иные доказательства.
4. Передать уведомление в подразделение, отвечающее за первичную регистрацию.


Первичная регистрация осуществляется в течение рабочего дня с момента фиксации. Для этого:

- Запись в электронный реестр несоответствий (далее - Реестр) (см. Приложение Д) вносится уполномоченным сотрудником.
- Присваивается уникальный идентификатор для последующего мониторинга и управления.
- Определяется статус несоответствия (например, «обнаружено», «на рассмотрении»).

Важным условием является точность и полнота внесённых данных, что обеспечивает прозрачность процесса и возможность эффективного контроля.

4.3. Электронный реестр несоответствий: структура и порядок работы

Электронный реестр несоответствий (далее – Реестр) является основным инструментом системного учёта, мониторинга и анализа несоответствий в рамках реализации проектов промышленного строительства. Он обеспечивает прозрачность, прослеживаемость и контроль на всех этапах жизненного цикла отклонения – от фиксации до закрытия.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Функции Реестра:

- Централизованный сбор информации о всех выявленных несоответствиях;
- Присвоение уникальных идентификаторов;
- Хронологическая регистрация событий и статусов;
- Отслеживание сроков устранения;
- Генерация аналитических и отчётных данных;
- Интеграция с другими системами (в том числе ИСУП, ИСОУД).

Обязательные поля Реестра:

1. Уникальный номер несоответствия;
2. Дата и время регистрации;
3. Объект строительства;
4. Местоположение (этаж, зона, привязка);
5. Подразделение/организация, выявившая отклонение;
6. Краткое описание;
7. Категория/тип несоответствия;
8. Приложенные материалы (фото, замеры и др.);
9. Статус несоответствия;
10. Ответственное лицо за устранение;
11. Срок устранения;
12. Дата устранения и подтверждение закрытия;
13. Примечания/дополнительные сведения.

Порядок работы с Реестром:

- Ответственные специалисты (назначенные приказом) вносят записи в Реестр;
- Каждое изменение статуса или информации фиксируется с указанием даты и исполнителя;
- Система предусматривает разграничение прав доступа, аутентификацию и аудит действий;
- Периодическая выгрузка данных используется для подготовки управленческих отчётов, анализа повторяемости и выявления системных несоответствий.


Таким образом, Реестр является не только базой данных, но и инструментом повышения управляемости, снижая риски необоснованных решений и потерь информации.

4.4. Присвоение статусов, уведомление участников и контроль сроков

Присвоение статусов несоответствия, своевременное уведомление заинтересованных сторон и контроль сроков устранения – это ключевые механизмы, обеспечивающие управляемость процессов и снижение рисков затягивания сроков или игнорирования выявленных отклонений.

1. Статусы несоответствий

В Реестре (см. п. 4.3) для каждого несоответствия устанавливается текущий статус.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Рекомендуемый перечень статусов:

Статус	Описание
Зарегистрировано	Факт несоответствия зафиксирован, внесён в Реестр
В работе	Назначен исполнитель, начата подготовка корректирующих мероприятий
Ожидает согласования	Требуется подтверждение (например, от АН или Заказчика)
Устранено	Проведены мероприятия по устранению
Подтверждено	Результаты устранения приняты ответственным лицом
Закрыто	Несоответствие устранено, подтверждено, переведено в архивную запись
Не подлежит устранению	Признано допустимым или оформлено отступление в установленном порядке

2. Уведомление участников

После регистрации несоответствия автоматизированная система направляет уведомления:

- Исполнителю (генподрядчику, подрядчику);
- Представителю Заказчика;
- Лицу, выявившему несоответствие;
- Представителям СК и АН, если требуется их участие.

Все уведомления регистрируются системой и включаются в электронный журнал уведомлений, интегрированный в Реестр.


3. Контроль сроков устранения

- Срок устранения указывается при регистрации несоответствия или после назначения ответственного.
- При превышении срока система формирует напоминания и отчёт об отклонениях по срокам.
- Повторяющееся нарушение сроков устраняется в соответствии с механизмом, описанным в п. 7.1–7.4 (см. Раздел 7).
- СК, АН и Заказчик вправе инициировать внеплановую проверку или запросить пояснения в случае просрочки устранения.

4. Документирование и подтверждение

- Каждое изменение статуса требует комментария ответственного лица.
- При переходе в статус «Устранено» загружаются подтверждающие документы (фото, акты, замеры).
- Перевод в статус «Закрыто» осуществляется только после подтверждения устранения представителем СК, АН или Заказчиком, в зависимости от типа несоответствия.

Примечание: Примеры форм уведомлений и записи в Реестре приведены в Приложениях А и К соответственно.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

5. УСТРАНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ ИСПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ

Раздел 5 определяет порядок организации работ по устранению выявленных несоответствий, включая назначение ответственных лиц, разработку корректирующих мероприятий, документальное оформление и оценку эффективности предпринятых действий. Последовательность шагов и взаимодействие участников процесса направлены на обеспечение управляемости, прозрачности и полноты замкнутого цикла устранения.

Процесс устранения запускается немедленно после регистрации и анализа несоответствия в Реестре (см. п. 4.3). Все действия подлежат фиксации в электронных системах с возможностью последующего анализа и аудита. Важной задачей является не только исправление конкретного случая, но и предупреждение его повторения, что достигается путём анализа причин и качества выполнения корректирующих мероприятий.

Устранение несоответствий в промышленном строительстве требует вовлечения компетентных лиц, согласования с Заказчиком, а при необходимости – с проектной организацией, АН или органами надзора. Процедура должна быть встроена в систему производственного контроля, а также согласована с требованиями к ИД, предусмотренными нормативными актами и внутренними стандартами.

Дальнейшее раскрытие положений ведётся в подразделах 5.1–5.3.

5.1. Назначение ответственных лиц


Назначение ответственных лиц за устранение несоответствия осуществляется одновременно с его регистрацией в электронном реестре. Ответственное лицо (далее – ОЛ) указывается в карточке несоответствия и несёт персональную ответственность за организацию, координацию и завершение корректирующих мероприятий в установленные сроки.

Основные принципы назначения:

- Принцип непосредственного контроля – ОЛ выбирается из числа руководителей или уполномоченных специалистов организации, допустившей несоответствие, либо ответственной за соответствующий участок работ;
- Принцип компетентности – назначаемое лицо должно обладать подтверждённой квалификацией и достаточными полномочиями для взаимодействия с Заказчиком, СК, АН и другими участниками;
- Принцип независимости (при необходимости) – в случаях системных или повторяющихся нарушений, по решению Заказчика или службы СК, назначается лицо, не связанное с непосредственным исполнением работ.

Назначение ОЛ оформляется:

- в системе учёта, с обязательной привязкой к уникальному идентификатору несоответствия;
- либо письменным распоряжением по форме, установленной во внутреннем НД (см. Приложение А, Приложение Д).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

В случае выявления критического или недопустимого несоответствия (см. п. 2.3), ОП назначается в срок не более 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации записи в реестре. Несоблюдение данного срока расценивается как нарушение требований к управлению качеством и подлежит внутреннему разбирательству.

Контроль за своевременностью назначения осуществляет СК с использованием механизмов уведомлений, предусмотренных структурой электронного реестра (см. п. 4.4). В случае отсутствия реакции со стороны Подрядчика, полномочия на назначение ОП переходят к Заказчику с обязательным уведомлением участников проекта.

5.2. Планирование и разработка корректирующих мероприятий

Планирование корректирующих мероприятий (далее – КМ) начинается немедленно после назначения ответственного лица (см. п. 5.1). КМ разрабатываются для каждого зафиксированного несоответствия с целью его устранения в установленный срок и предотвращения повторного возникновения аналогичных отклонений.

5.2.1 Основные требования к корректирующим мероприятиям

Каждое КМ должно:

- быть адресным, обоснованным и технически выполнимым;
- предусматривать конкретные действия, ответственных исполнителей и сроки;
- учитывать категорию и критичность несоответствия (см. п. 2.3 и Приложение Л);
- быть зафиксировано в Карте корректирующих мероприятий (см. Приложение В) и привязано к записи в электронном реестре (см. п. 4.3);
- быть согласовано с Заказчиком, СК и, при необходимости, АН, проектной организацией или иными уполномоченными участниками.

При разработке КМ запрещено предлагать решения, ухудшающие характеристики объекта или нарушающие требования НТД, РД, ТУ или условий контракта.


5.2.2 Этапы разработки КМ:

1. Анализ несоответствия

- Устанавливаются технические и организационные причины возникновения;
- При системности или повторяемости инициируется анализ коренных причин (см. п. 6.2);
- При необходимости проводится совещание с участием специалистов Заказчика, СК, АН и Подрядчика.

2. Определение и разработка корректирующих мероприятий

- Определяется необходимый объем работ: демонтаж, переделка, доработка, локальная корректировка и др.;
- Уточняется необходимость во временной приостановке работ;

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Принимается решение о замене материалов, оборудования или технологии.

3. Оформление и согласование

- КМ оформляются в установленной форме (Приложение В), при необходимости можно использовать Приложение Б и П как справочник решений;
- При критичных и значимых несоответствиях (уровень 1–2) КМ подлежат согласованию с Заказчиком и СК;
- В случаях, затрагивающих проектные решения, требуется согласование с автором проекта или оформляется отступление в порядке п. 7.2.;

4. Регистрация и запуск исполнения

- После утверждения КМ заносятся в электронный реестр и получают статус «В работе» (см. п. 4.4);
- Одновременно запускается автоматическое уведомление назначенным исполнителям и контролирующим лицам;
- В случае необходимости разрабатывается отдельный временной график исполнения (включён в Приложение В).

5.2.3 Требования к качеству планирования

План КМ должен обеспечивать:

- полное устранение всех аспектов несоответствия;
- восстановление проектных и нормативных характеристик;
- документальное подтверждение исполнения (см. п. 5.3);
- прослеживаемость в системе (идентификатор, связка с актами, фото, журналами и пр.).

В случаях системных нарушений план дополняется предупреждающими действиями (см. п. 6.3, Приложение Г), включая:


- актуализацию РД;
- изменения в ППР, инструкциях, маршрутных картах;
- корректировку схемы контроля качества;
- проведение внеочередного инструктажа или обучения (см. п. 13.2).

5.3. Исполнение, документирование и проверка эффективности устранения

После согласования и фиксации корректирующих мероприятий (см. п. 5.2), ответственные исполнители приступают к устранению зафиксированного несоответствия в установленные сроки. Все действия выполняются в соответствии с утверждёнными мерами и подлежат обязательной регистрации.

Исполнение мероприятий:

- Ответственное лицо организует устранение несоответствия с соблюдением РД, ТУ, требований стандартов и иных НТД (см. п. 1.3).
- При необходимости привлекаются представители СК, АН или специализированные подрядные организации.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- В случае непредвиденных обстоятельств (например, ограничение доступа к зоне работ, изменение погодных условий), лицо, назначенное ответственным, инициирует пересмотр сроков и уведомляет обоснование через систему регистрации.

Документирование факта устранения:

- По результатам устранения составляется Акт об устранении несоответствия (см. Приложение К), который содержит:
 - ссылку на идентификатор несоответствия в реестре;
 - перечень реализованных мероприятий;
 - дату и место устранения;
 - подписи исполнителя и лица, проводившего проверку;
- Акт прилагается в электронную карточку несоответствия и становится основанием для изменения его статуса.

Проверка эффективности устранения:

- Проверка проводится сотрудниками СК, АН, либо иным уполномоченным представителем Заказчика;
- Верифицируется не только факт устранения, но и качество исполнения мероприятий, соответствие решения требованиям РД, ППР, технологии и т.п.;
- Для системных или повторяющихся несоответствий дополнительно оценивается устранение причин (см. п. 7.2).

Результаты проверки:

- В случае подтверждения эффективности несоответствие закрывается с соответствующим изменением статуса в реестре;
- При обнаружении остаточных нарушений, отклонений от плана КМ, некачественного исполнения – формируется повторное несоответствие с новым идентификатором (с указанием связи);
- Информация включается в отчёты по качеству и анализу тенденций (см. п. 11.2, 11.3).


Отдельные случаи:

- Для критических несоответствий Заказчик вправе назначить комиссионную проверку и потребовать дополнительные подтверждающие документы (например, лабораторные испытания, фотофиксацию, акты скрытых работ);
- Для повторяющихся нарушений возможна оценка долгосрочной эффективности устранения (через контрольный период эксплуатации).

Обязанности по передаче и ведению информации в Реестре

Подрядная организация обязана:

- передать в течение 1 (одного) рабочего дня после устранения НС подтверждающую документацию (акт, фото, измерения);
- загрузить данные в карточку НС (в случае наличия доступа) либо направить в адрес СК/Заказчика;
- обеспечить подписание Акта об устранении (Приложение К) с уполномоченными лицами.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Заказчик:

- ведёт централизованный электронный реестр несоответствий (см. п. 4.3);
- либо предоставляет подрядчику ограниченный доступ для актуализации статуса и загрузки данных;
- осуществляет контроль полноты информации и сроков устранения.

При несоответствии между фактом и документами производится внутренняя проверка и, при необходимости, инициируется RCA-анализ (см. п. 6.2).

Нарушение сроков устранения и ответственность

В случае невыполнения корректирующих мероприятий в установленный срок, несоответствие автоматически переводится в статус «Просрочено», а ответственное лицо получает системное уведомление (см. п. 4.4). Далее применяется следующий порядок:

- при первичном нарушении срока – в карточке НС фиксируется факт просрочки, СК или Заказчик вправе инициировать внеплановую проверку;
- при повторном нарушении по тому же участку или подрядчику – создаётся запись о *рецидиве*, информация передаётся в техническое руководство;
- при системном уклонении от устранения:
 - Заказчик может ограничить допуск к работам;
 - приостановить оплату по связанным КС или этапам;
 - инициировать служебное расследование или отзыв допуска;
 - применить санкции, предусмотренные условиями контракта (штрафы, пени, исключение из списка благонадёжных контрагентов).


Все нарушения сроков фиксируются в электронном реестре и включаются в отчёты по качеству (см. п. 11.2).

6. УПРАВЛЕНИЕ ПОВТОРЯЮЩИМИСЯ И СИСТЕМНЫМИ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

Управление повторяющимися и системными несоответствиями направлено на предупреждение отклонений, имеющих тенденцию к возникновению в одних и тех же зонах, на аналогичных стадиях или при схожих условиях производства работ. В отличие от единичных случаев, такие несоответствия требуют комплексного подхода, основанного на анализе коренных причин и внедрении организационно-технических решений.

К повторяющимся относятся случаи, зафиксированные два и более раз при сходных условиях, в одинаковых технологических зонах, с участием одних и тех же подрядных организаций, применением одной и той же конструкции, узла, материала или последовательности операций.

Системными признаются несоответствия, указывающие на наличие скрытых сбоев в управлении качеством, проектировании, обучении персонала, а также недостатков в РД, ППР, организации СК или производственного контроля.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Реестр несоответствий (см. п. 4.3) позволяет идентифицировать повторяемость автоматически по заложенным атрибутам (участник, локация, тип работ, причина и т.д.). Контрольные лица (СК, представители Заказчика) обязаны ежемесячно отслеживать такие признаки, формировать сводные списки и инициировать анализ.

Данный раздел устанавливает требования к:

- методам определения повторяющихся и системных отклонений (см. п. 6.1),
- проведению RCA с применением методик «5 почему», диаграммы Исикавы и др. (см. п. 6.2),
- формированию предупредительных мероприятий и тиражированию улучшений (см. п. 6.3).

6.1. Идентификация повторяемости

Идентификация повторяющихся несоответствий является ключевым инструментом для упреждающего управления качеством на стадии строительства. Цель – выявить нарушения, имеющие характер устойчивых тенденций, и предотвратить их перерастание в системные отклонения.

Анализ повторяемости осуществляется на основании данных, накопленных в электронном реестре несоответствий (см. п. 4.3). Система должна обеспечивать фильтрацию записей по ряду признаков:

- идентификатор подрядной организации;
- место возникновения (указание объекта, зоны, отметки);
- вид и этап СМР;
- тип несоответствия;
- коренная причина (если уже установлена);
- участвующие лица и ответственные.

Повторяемость может фиксироваться при выполнении следующих условий:


- зарегистрированы два и более случаев схожего характера в течение 30 календарных дней;
- задействованы одни и те же участники (например, одна подрядная организация или группа работников);
- описания отклонений совпадают по формулировке, классификации и/или причине;
- ранее реализованные корректирующие меры не устранили первопричину.

Идентификация проводится ежемесячно:

- ответственным специалистом службы СК;
- при участии представителей Заказчика и производственного контроля;
- с обязательным формированием отчёта с перечнем повторяющихся отклонений.

По итогам анализа повторяющихся несоответствий составляется перечень для последующего анализа коренных причин (см. п. 6.2), по результатам которого определяются предупреждающие меры.

При систематическом игнорировании повторяемости и невыполнении корректирующих действий возможно формирование предписания Заказчика в

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

адрес подрядной организации, а в ряде случаев – инициирование пересмотра допуска к работам.

6.2. Анализ коренных причин (Root Cause Analysis, RCA)

Анализ коренных причин (далее – RCA) представляет собой обязательную процедуру для изучения происхождения повторяющихся и системных несоответствий. Цель RCA – не просто устранить конкретный дефект, а выявить и устранить основную причину его возникновения, исключив повтор в будущем, при НС 1 и 2 уровня по приложению И.


RCA проводится при выполнении хотя бы одного из следующих условий:

- несоответствие зарегистрировано более двух раз (см. п. 6.1);
- отклонение затронуло критически важные характеристики объекта (см. п. 2.3);
- корректирующие мероприятия, ранее предпринятые, не дали эффекта;
- предписание органа надзора требует анализа причин (см. п. 7.1).

6.2.1 Методология анализа

RCA проводится поэтапно, с обязательным документированием результатов:

1. Определение отклонения:
 - формулировка проблемы;
 - выбор описания из Реестра несоответствий (см. п. 4.3);
 - привязка к месту, участникам, этапу СМР.
2. Формирование команды анализа:
 - обязательное участие представителя СК и исполнителя;
 - при необходимости – специалистов по технологии, проектировщика, представителя Заказчика;
 - руководит анализом назначенное ответственное лицо или внешний аудитор (в случае критичности).
3. Сбор данных:
 - акты, фото, ИД, ЖР, технические условия, журналы СК;
 - проверка применённой технологии, квалификации персонала, соблюдения ППР.
4. Применение аналитических инструментов:
 - метод «5 Почему» – для линейных причин (см. Приложение Р);
 - диаграмма Исикавы (причинно-следственная) – при множественных факторах;
 - FMEA-анализ – для проектных или производственных узлов с высоким риском отказа;
 - диаграмма Парето – для статистического подтверждения повторяемости.
5. Идентификация коренных причин:
 - документальное подтверждение выявленной причины (см. Приложение Н);

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- категоризация по типу: ПД, организационная, технологическая, поведенческая.

6. Документирование RCA:

- заполняется форма RCA-анализа (см. Приложение 3);
- составляется отчёт с выводами и предложениями (включается в карточку несоответствия в Реестре), в т. ч. с использованием типовых вариантов (см. Приложение Б и Р);
- назначаются ответственные за разработку предупреждающих мероприятий (см. п. 6.3).

6.2.2 Критерии качества RCA

Качественно проведённый RCA должен:

- приводить к конкретным, логически обоснованным выводам;
- включать меры, направленные не только на следствие, но и на устранение причины;
- дополняться предложениями по системным улучшениям (при необходимости – изменениями в РД, инструкциях, ППР, обучении и пр.);
- быть понятен всем участникам – от исполнителей до Заказчика.

Результаты RCA подлежат учёту при подготовке ежемесячной аналитики (см. п. 11.2) и используются при пересмотре системы контроля качества, в том числе при планировании внутренних аудитов (см. п. 11.1) и обучении персонала (п. 13.2).

6.3. Меры предупреждения и внедрение улучшений

Меры предупреждения направлены на снижение вероятности повторного возникновения несоответствий и системных отклонений. Эти меры формируются на основании результатов анализа коренных причин (п. 6.2) и мониторинга повторяющихся несоответствий (п. 6.1, Приложение Н).


Основные задачи:

- Разработка и утверждение плана предупреждающих мероприятий, включающего конкретные действия, сроки и ответственных лиц.
- Внедрение изменений в технологические процессы, систему контроля качества, НТД и обучение персонала (п. 13).
- Контроль эффективности внедрённых мер посредством мониторинга показателей качества и анализа данных из электронного реестра несоответствий (п. 4.3).

Реализация мероприятий требует координации между всеми участниками процесса – Заказчиком, подрядными организациями, СК и другими ответственными подразделениями (см. раздел 3).

Документальное оформление и отчётность по предупреждающим мерам осуществляются в соответствии с требованиями разделов 11 и 12, а формы фиксации приведены в приложениях В и Г.

Результаты анализа и внедрённых улучшений представляются на внутренние аудиты (п. 11.1) и включаются в план повышения квалификации сотрудников (п. 13.2).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

7. ОСОБЫЕ СИТУАЦИИ И ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ

В процессе управления несоответствиями возникают особые ситуации, требующие оперативного и чёткого регулирования. К таким ситуациям относятся несоответствия, выявленные надзорными органами, а также отклонения, допущенные по согласованию с уполномоченными лицами, которые могут быть признаны допустимыми на основании специфики объекта или условий реализации проекта.

Данный раздел регламентирует порядок рассмотрения, документирования и контроля таких случаев с целью обеспечения прозрачности и соблюдения НТД, минимизации рисков, а также поддержания высокого уровня качества и безопасности строительства.

Особое внимание уделяется взаимодействию с контролирующими органами, корректному оформлению согласований и чёткой фиксации всех решений, что способствует эффективному управлению и снижению негативных последствий для проекта и участников процесса.

Перекрёстные ссылки: раздел 4 (выявление несоответствий), раздел 5 (устранение несоответствий), раздел 11 (контроль и аудит), приложения А, Д и И (формы и шаблоны документации).


7.1. Несоответствия, выявленные надзорными органами

Несоответствия, выявленные государственными органами надзора (Ростехнадзор, РТН, Роспотребнадзор, органы архитектурно-строительного надзора и др.), подлежат безусловной регистрации и особому порядку урегулирования в рамках установленного законодательства Российской Федерации, а также внутренних процедур управления качеством и рисками.

При получении предписания, акта проверки или иного официального уведомления о выявленном несоответствии, представитель Заказчика (либо уполномоченное лицо подрядной организации, если проверка проводилась на их уровне) обязан в течение 24 часов передать копию документа ответственному сотруднику, ведущему электронный реестр несоответствий (см. подраздел 4.3 и Приложение К).

Далее выполняется следующий регламент:

1. Регистрация инцидента
Запись в электронный реестр с указанием:
 - источника выявления («Государственный надзор»),
 - номера предписания или акта,
 - даты и органа, выдавшего документ,
 - краткого описания сути несоответствия.
 Документ прилагается в виде скан-копии.
2. Установление срока исполнения

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Учитываются сроки, указанные в предписании. При их отсутствии – устанавливается внутренний контрольный срок (по согласованию с Заказчиком, но не более 10 рабочих дней).

3. Назначение ответственного исполнителя

Ответственное лицо назначается приказом/распоряжением Заказчика или Генподрядчика. Эта информация также вносится в электронный реестр.

4. Разработка и утверждение плана корректирующих мероприятий

План формируется согласно процедуре подраздела 5.2, при необходимости согласуется с представителями надзорного органа. В случае системного характера выявленного несоответствия инициируется RCA-анализ (см. 6.2).

5. Отчёт о выполнении

По завершении мероприятий формируется комплект подтверждающих документов (акт устранения – Приложение К, фотофиксация, иные доказательства), направляемый в надзорный орган и приобщаемый к материалам внутреннего реестра.

6. Контроль исполнения и последующий аудит

В случае повторных проверок результаты анализируются в рамках внутреннего аудита (см. 11.1), а также могут повлиять на классификацию подрядчика как благонадежного/рискового.

7.2. Отступления по согласованию и признание допустимыми

В отдельных случаях выявленные отклонения от требований ПД, РД или НТД могут быть признаны допустимыми, если они не снижают уровень безопасности, надёжности и эксплуатационной пригодности объекта. Такое признание возможно только при наличии документального обоснования и официального согласования с уполномоченными участниками проекта.


7.2.1 Общие положения

Отступления от требований считаются допустимыми, если одновременно соблюдаются следующие условия:

- они не противоречат требованиям действующего законодательства РФ, включая 384-ФЗ и иные нормативные правовые акты;
- не оказывают негативного влияния на безопасность работников, третьих лиц и окружающей среды;
- подтверждено отсутствие влияния на расчётные или несущие характеристики конструкции (по заключению проектной организации или иных уполномоченных технических экспертов);
- получено письменное согласие Заказчика и, при необходимости, проектной организации и органов надзора.

Отступление не освобождает участников проекта от обязательного документирования факта отклонения и оценки причин его возникновения (см. п. 6.2).

7.2.2 Категории допустимых отступлений

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Допустимыми при наличии обоснования и согласования могут быть, в том числе:

- технологические отступления, не влияющие на расчётные параметры (например, изменение способа уплотнения бетонной смеси без ухудшения класса бетона);
- геометрические отклонения, превышающие нормативные значения, но не влияющие на прочность, долговечность и функциональность конструкций (см. п. 2.4 и СП 70.13330.2012);
- отклонения по материалам или оборудованию, при условии наличия равнозначных характеристик (замена арматуры, клапанов, покрытий – по согласованию с АН и Заказчиком);
- отступления от проектных решений, вызванные объективными условиями (фактические геологические условия, изменение конфигурации существующего объекта и пр.);
- ошибки в РД, выявленные в ходе строительства и подтверждённые проектной организацией.

7.2.3 Процедура признания допустимым

1. Формирование инициативы:

- Подрядчик или СК готовит мотивированное обращение с приложением схем, фотографий, расчётов, копий ИД;
- Указывается причина отклонения и предложение по дальнейшим действиям.

2. Заключение проектной организации *(при необходимости)*:

- При отклонениях, затрагивающих несущую способность, противопожарную безопасность, устойчивость – требуется обязательное заключение проектировщика;
- При его отсутствии – назначается независимая техническая экспертиза.

3. Согласование с Заказчиком и СК:


- Согласование оформляется в форме акта отступления от проектных решений / признания допустимого отклонения;
- Для объектов, находящихся под государственным строительным надзором, дополнительно уведомляется надзорный орган, если требуется.

4. Регистрация:

- Допустимое отступление регистрируется в электронном реестре с присвоением отдельного статуса («Допустимое отклонение», «Оформлено отступление»);
- Прикладывается скан согласованного акта и обоснование;
- В карточке НС делается отметка о принятом решении.

5. Закрытие несоответствия:

- Несоответствие получает статус «Не подлежит устранению» (см. п. 4.4), с обязательным указанием причины и приложением документации;

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Отражается в отчётности по качеству и может быть предметом рассмотрения при аудитах (см. п. 11.1, 11.3).

7.2.4 Ответственность

Решение о признании отклонения допустимым принимается Заказчиком, на основании заключений СК, АН и, при необходимости, проектной организации. В случае необоснованного признания отклонения допустимым ответственность несёт лицо, инициировавшее такое решение, в пределах своей компетенции.

Систематическое использование механизма признания допустимости для обхода устранения дефектов расценивается как нарушение регламента и является основанием для внутреннего разбирательства или пересмотра допуска подрядной организации.

7.3. Документирование решений и согласований

Документирование решений по несоответствиям в особых ситуациях является обязательным условием обеспечения прослеживаемости и правомерности действий всех участников строительства. Правильное оформление решений позволяет избежать дублирования мероприятий, конфликтов с надзорными органами, а также служит основанием для защиты интересов Заказчика и подрядных организаций в случае споров.

К обязательным случаям документирования относятся:

- признание несоответствия допустимым;
- согласование отступления от требований ПД или РД;
- одобрение изменений, предложенных в ходе RCA-анализа (см. 6.2, Приложение Л);
- принятие решений по предписаниям надзорных органов (см. 7.1).

Основные виды документов

1. Акт о признании допустимого отклонения


Составляется в соответствии с утверждённой формой (см. Приложение К). Подписывается представителями подрядной организации, СК и проектной организации. В случаях значимых отступлений – также Заказчиком. Отражает:

- описание отступления;
- обоснование допустимости;
- список прилагаемых заключений и расчётов;
- перечень согласующих сторон.

2. Заключение проектной организации

Необходимое приложение к акту, подтверждающее допустимость отклонения. В ряде случаев может быть оформлено как инженерное заключение. Включает:

- анализ влияния отступления на конструктивную, технологическую и пожарную безопасность;
- расчётный или испытательный материал;
- предложение по внесению изменений в РД, если требуется.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

3. Протокол внутреннего рассмотрения Заказчиком или комиссией Применяется при системных или повторяющихся отклонениях. Может содержать рекомендации по обновлению проектных решений, ППР или РД.

4. Регистрация в электронном реестре несоответствий

Все решения по отступлениям и признанным допустимым отклонениям регистрируются в электронном реестре с обязательным прикреплением скан-копий, электронных файлов актов и заключений (см. 4.3). В поле “Решение” указывается соответствующий тип – «Допустимое отклонение», «Согласованное отступление», «Решение по предписанию» и др.

Требования к юридической силе документов

- Все документы оформляются на официальных бланках организаций с исходящими номерами и датами.
- Подписи уполномоченных лиц должны соответствовать их полномочиям в соответствии с доверенностями или должностными инструкциями.
- В случае наличия предписания от надзорных органов копия предписания прилагается к акту, а соответствующее решение документируется в срок, указанный в предписании.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВНЕШНИМИ УЧАСТНИКАМИ


Эффективное управление НС невозможно без своевременного и документально оформленного взаимодействия с внешними участниками строительного процесса, в первую очередь – Заказчиком, проектными организациями, надзорными и иными уполномоченными органами. Регламент взаимодействия должен быть прозрачен, воспроизводим, синхронизирован с ключевыми точками маршрута устранения НС (см. разделы 4–7), а также включать механизмы отслеживания откликов от получателей уведомлений и согласований.

К внешним участникам, вовлекаемым в процесс управления НС, относятся:

- Застройщик или технический заказчик;
- Проектные организации, включая генерального проектировщика;
- АН, если выполняется силами третьей стороны;
- Надзорные органы (Ростехнадзор, Минстрой, Роструд и др.) – в пределах их компетенций;
- Органы экспертизы и специализированные организации, при необходимости внешней оценки допустимости НС или подтверждения изменений.

Форма и объём взаимодействия определяются следующими факторами:

- категорией НС (см. 2.3);
- статусом объекта (на этапе СМР, при вводе в эксплуатацию, при прохождении госэкспертизы и т. п.);
- характером отклонения – согласуемым, допустимым или недопустимым (см. 2.4);

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- наличием обязательств по уведомлению, вытекающих из действующего законодательства (например, ФЗ-384, ГрК РФ, Постановления Правительства РФ и пр.).

Документы, направляемые внешним сторонам, оформляются согласно требованиям регламента и хранятся в составе электронного реестра НС (см. 4.3). Применяется принцип однократного ввода и последующего использования данных по всей цепочке участников.

8.1. Информирование Заказчика и проектных организаций

Заказчик и проектные организации играют ключевую роль в процессе принятия решений по НС, особенно если речь идёт о:

- признании допустимости отступления;
- корректировке проектных решений;
- необходимости проведения дополнительных расчётов или обследований;
- изменении последовательности СМР.

Форматы информирования

1. Оперативное уведомление

Производится в течение 1 (одного) рабочего дня с момента фиксации НС (см. 4.2) посредством:

- системы электронного документооборота;
- направления уведомления в соответствии с Приложением А;
- дублирования в корпоративной информационной системе (при наличии).

2. Передача актов и заключений

При оформлении акта о допустимом отклонении, согласовании корректирующих мероприятий или инженерных заключений (см. 7.3), соответствующие документы передаются Заказчику и проектной организации для ознакомления и визирования.

3. Участие в рассмотрении


По решению Заказчика или в случае системных НС может быть инициировано проведение комиссии с участием представителей:

- Заказчика;
- проектной организации;
- подрядчика;
- СК;
- при необходимости – АН.

Обязательные реквизиты уведомлений и писем

Любое официальное уведомление, направляемое Заказчику или проектной организации, должно включать:

- уникальный идентификатор НС (см. 4.3);
- краткое описание выявленного отклонения;
- оценку его критичности (см. 2.3);
- предложенные меры реагирования;
- приложенные скан-копии подтверждающих актов или заключений;
- информацию об ответственном лице за устранение (см. 5.1).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Взаимодействие при необходимости изменения проектных решений

Если в результате RCA (см. 6.2) установлено, что НС возникло вследствие некорректных или устаревших проектных решений, то оформляется официальное обращение в проектную организацию с приложением:

- обоснования изменений;
- схем или фотофиксации;
- рекомендаций по корректировке РД;
- согласованного плана устранения с графиком.

Дальнейшее внесение изменений в проектную документацию осуществляется в соответствии с НТД, в том числе Постановлением Правительства РФ № 87 и ст. 49 ГрК РФ, если требуется повторная экспертиза.

8.2. Уведомление надзорных органов и иных заинтересованных сторон

Обязанность по информированию надзорных и уполномоченных органов о выявленных НС, в зависимости от характера нарушения, степени его влияния на безопасность и нормативную значимость, регулируется действующим законодательством РФ, в том числе:

- Федеральным законом № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Градостроительным кодексом РФ (в частности, ст. 55.5-1, ст. 54 и др.);
- Федеральным законом № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»;
- иными подзаконными актами, включая приказы Минстроя, технические регламенты, СП и ГОСТы.


Случаи обязательного уведомления надзорных органов

Надзорные органы должны быть уведомлены в следующих случаях:

1. Выявление НС, влияющего на безопасность объекта – Пример: нарушение требований несущей способности, предела огнестойкости, нарушений конструкции ограждающих элементов, нарушений требований к промышленной безопасности.
2. Фиксация недопустимого отступления, не подлежащего согласованию – В случаях, когда устранение невозможно или нецелесообразно без уведомления регулятора.
3. Устойчивые или повторяющиеся НС системного характера, способные повлиять на качество строительства и ввод объекта в эксплуатацию.
4. НС, повлекшие приостановку СМР или предписание об этом от органов контроля.
5. Несоответствие, связанное с изменениями в РД, подлежащими повторной экспертизе (см. п. 8.1).

Порядок уведомления

1. Оформление уведомления

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Используется форма свободного письма или уведомление, оформленное по шаблону, согласованному с юридическим отделом, с обязательным указанием:

- реквизитов организации;
- даты и времени фиксации НС;
- краткого описания и предполагаемой причины;
- приложений: актов, фотофиксации, схем и пр.;
- предполагаемых мероприятий и сроков устранения;
- ссылки на соответствующие положения 384-ФЗ, ГОСТ, СП и т. п.

2. Согласование текста уведомления

Письмо визируется:

- ответственным техническим специалистом;
- руководителем подразделения СК или службы ПКВД;
- юридической службой (при необходимости);
- Заказчиком (в случае совместного уведомления или если обязанность возложена на него).

3. Способ передачи

- Официальное письмо (бумажное или через электронную подпись);
- Личный приём/передача через канцелярию;
- Через портал ГИС ОГД (если реализована интеграция);
- В некоторых случаях – через электронные платформы (например, портал Ростехнадзора, если используется Единая цифровая платформа).


Взаимодействие с другими заинтересованными сторонами

В рамках устранения НС может потребоваться уведомление или консультации с другими организациями, например:

- Органами экспертизы – если НС затрагивает проектные решения;
- Органами местного самоуправления – при НС, касающемся подключения к сетям или размещения объекта в границах населённого пункта;
- Собственниками земельных участков – если затронуты смежные участки или инфраструктура;
- Органами охраны памятников – если объект входит в перечень культурного наследия.

Перекрёстные ссылки:

- Процесс подготовки и согласования корректирующих мероприятий – см. 5.2;
- Документирование решений и актов – см. 7.3 и Приложения К, А, В;
- Регистрация и хранение уведомлений – см. 4.3, 12.2;
- Оценка повторяемости и выявление системных отклонений – см. 6.1.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

9. СВЯЗЬ С ДРУГИМИ ПРОЦЕССАМИ И СИСТЕМАМИ УПРАВЛЕНИЯ

Процесс управления несоответствиями в строительстве не является изолированной функцией, а представляет собой кросс-функциональную деятельность, тесно интегрированную с другими направлениями управления проектом, объектом капитального строительства (далее – ОКС) и системой обеспечения качества. Его корректное функционирование возможно только при условии постоянного обмена данными, согласования действий и процедурного сопряжения с:

- системой менеджмента качества (далее – СМК),
- системами документооборота (включая управление ПД и РД),
- процедурами АН,
- процессами ввода объектов в эксплуатацию.

Целью настоящего раздела является описание и регламентация ключевых точек сопряжения, обмена данными и управленческих решений, направленных на:


- исключение дублирования функций и параллельных потоков информации;
- минимизацию рисков потери контроля за несоответствиями;
- соблюдение требований 384-ФЗ, Градостроительного кодекса РФ и положения СМК;
- обеспечение прослеживаемости истории НС и корректирующих мероприятий до момента ввода объекта в эксплуатацию.

В энергетических и горнодобывающих проектах, ввиду повышенных требований к надёжности, промышленной и экологической безопасности, а также ответственности за простои и ущерб от брака, значимость интеграции процессов возрастает. Несоответствие, не устранённое на ранней стадии или не задокументированное должным образом, может повлечь срыв запуска объекта, отказ экспертизы или наложение санкций со стороны Ростехнадзора.

Настоящий раздел содержит описание критических точек сопряжения и механизмов координации, включая:

- процедуру обратной связи с подразделениями качества;
- маршруты согласования при отклонениях от РД;
- обмен информацией с АН;
- применение единого ИТ-контекста (например, цифровой реестр НС, интеграция с корпоративной системой управления проектом, журналами АН и ввода в эксплуатацию).

См. также: подраздел 4.3 «Электронный реестр несоответствий», подраздел 5.2 «Разработка корректирующих мероприятий», Приложение Ж «Диаграмма ответственности (RACI)».

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

9.1. Управление качеством и контроль исполнения

Процесс управления НС является составной частью общей СМК, принятой в организации Заказчика и/или в контуре ЕРС-контракта. Он должен быть полностью синхронизирован с регламентами СМК, охватывающими:

- контроль качества входного сырья и материалов;
- соответствие РД;
- производственный контроль;
- контроль качества СМР;
- ввод в эксплуатацию.

Ключевая задача сопряжения – обеспечить, чтобы каждое зарегистрированное НС автоматически влекло корректирующие и (при необходимости) предупреждающие действия в рамках СМК, в том числе с обязательным контролем исполнения. Механизмы реализации включают:

- автоматическую передачу данных о НС в подсистему управления качеством (например, через цифровую платформу или ИСУП);
- формирование отчётов и аналитики по частоте, типу и причине НС – для дальнейшего анализа в рамках СМК;
- интеграцию с процессами внутреннего и внешнего аудита;
- фиксацию ответственных за реализацию корректирующих мероприятий, назначенных в соответствии с диаграммой ответственности (см. Приложение Ж).

Контроль исполнения включает в себя:

- контроль сроков устранения (см. 4.4);
- верификацию принятых мер, включая осмотр, повторные испытания и активирование (см. 5.3);
- подтверждение соответствия фактически выполненных мероприятий требованиям РД, СНиП, СП, ГОСТ и ФЗ-384.


Если при исполнении корректирующих мероприятий выявляются системные сбои или повторяющиеся НС, они передаются в блок анализа коренных причин и планирования предупреждающих мер (см. раздел 6).

Особое внимание в энергетических и горнодобывающих проектах уделяется оперативности устранения НС и точности исполнения мероприятий, влияющих на критические цепочки запуска оборудования и безопасности эксплуатации.

9.2. Управление ПД и РД

Эффективное управление НС невозможно без полной согласованности с процессами управления РД, так как значительное число НС связано с неактуальностью, неоднозначной трактовкой или ошибками в РД. Система управления НС должна быть тесно интегрирована с процедурами:

- ведения и актуализации РД;
- ведения реестров изменений;
- согласования отступлений от РД;
- утверждения корректировок и дополнений на стадии устранения НС.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Все зафиксированные НС, затрагивающие РД (например, отклонения, вызванные устаревшей схемой, коллизиями в планировке, отсутствием согласования с проектной организацией), подлежат передаче в систему документооборота и далее – проектировщику и АН (см. 3.3 и 8.1).

Если на этапе устранения НС выявлена необходимость отклонения от изначальной РД, оформление согласованного отступления возможно только через:

- оформление служебной записки или технического обоснования (в зависимости от внутреннего регламента);
- получение письменного согласия проектной организации;
- внесение изменений в комплект РД (в виде дополнительного листа, выпуска новой редакции или пояснительной записки – в зависимости от вида документации и стадии строительства);
- документирование отступления в журнале НС и приложениях (см. Приложение А и Приложение К).

Особо важно соблюдать требования ФЗ-384 в части допустимости отклонений от проектных решений при обеспечении безопасности, надёжности и эксплуатационных характеристик объекта. В случае, если НС носит характер, влияющий на надёжность несущих конструкций, на безопасность жизнедеятельности, устойчивость сооружения или энергобезопасность, согласование проводится дополнительно с экспертизой или техническим заказчиком, по аналогии с процедурами, изложенными в разделе 7.

Каждое корректирующее действие должно быть зафиксировано в журнале регистрации НС и подтверждено документально (см. Приложение Д), с обязательной отметкой об обновлении РД.


9.3. Авторский надзор

АН, как механизм обеспечения соответствия выполнения СМР проектным решениям, играет ключевую роль в управлении НС, особенно тех, которые затрагивают функционально значимые участки, несущие конструкции, инженерные системы и требования ФЗ-384.

Роль АН в процессе обращения с НС сводится к следующим функциям:

- участие в анализе отклонений от проектных решений;
- оценка допустимости выявленного НС с учётом норм безопасности, надёжности и эксплуатационных характеристик;
- согласование отклонений (в рамках компетенций и через механизм отступлений – см. 7.2);
- выдача предписаний об устранении НС, возникших вследствие некорректного применения проектных решений;
- участие в проверке факта устранения НС (см. 5.3);
- обязательная подпись в акте об устранении НС, если НС затрагивает РД или проектные допущения (см. Приложение К).

Для подтверждения полномочий лица, осуществляющего АН, в составе комиссии по проверке устранения НС должно быть указано его членство в реестре

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

НОПРИЗ, как это требуется нормативными актами (см. п. 3.3, а также приказ Минстроя №344/пр).

Важно отметить: отсутствие АН при выявлении НС, влияющего на проектные решения, не освобождает участников от обязательства зафиксировать отклонение и инициировать процедуру согласования с проектной организацией. В таком случае процедура управления НС реализуется через документацию, предусмотренную в *Приложении А* и *Приложении К*.


Кроме того, АН принимает участие в анализе повторяющихся НС (см. 6.1), при условии, что причина связана с системными просчётами в РД. В таких случаях выдается заключение о необходимости переработки проектного решения, которое инициирует процедуру корректировки.

9.4. Ввод объектов в эксплуатацию

Процедура ввода объекта в эксплуатацию требует документального подтверждения отсутствия не устранённых НС, или – в случаях, когда они признаны допустимыми – оформления согласующих решений (см. 7.2, 7.3). Управление НС в этом контексте становится одним из ключевых предварительных условий перед подачей пакета ИД и приёмкой объекта государственными надзорными органами.

Ключевые положения:

- Все выявленные в ходе строительства НС должны быть устранены, закрыты актами и зарегистрированы в электронном реестре (см. 4.3, 5.3). Исключение составляют допустимые отклонения, зафиксированные в согласованном порядке.
- Реестр НС и акты об устранении (*Приложение К*) включаются в состав итоговой ИД, подаваемой на приёмку. Их отсутствие либо наличие незакрытых НС является основанием для приостановки процедуры приёмки.
- Комиссия по вводу объекта в эксплуатацию (в составе представителей Заказчика, СК, подрядчиков, АН и надзорных органов) обязана убедиться, что:
 - нет открытых записей в реестре НС;
 - мероприятия по устранению системных или повторяющихся НС внедрены (см. 6.3);
 - отступления согласованы (см. 7.2) и их наличие не влияет на безопасность и надёжность объекта (в соответствии с ФЗ-384).
- Для объектов энергетики и промышленности, где ввод осуществляется поэтапно, контроль закрытия НС должен быть обеспечен по каждой вводимой очереди (см. также 3.1 и 5.3).
- В случае обнаружения новых НС в ходе приёмки объекта:
 - запускается внеочередной цикл регистрации и устранения;
 - оформление приёмочной документации приостанавливается до их устранения и подтверждения эффективности корректирующих действий (см. 5.2 и 5.3).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Связь с другими процессами:

- Управление НС на данном этапе тесно связано с системой внутреннего аудита и процедурой финального контроля качества (см. 11.1–11.3), а также с механизмом информирования Заказчика и надзорных органов (см. 8.1 и 8.2).

10. КОНТРОЛЬ, АУДИТ И ОТЧЁТНОСТЬ – ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Эффективное управление несоответствиями невозможно без системного контроля, аудита и регулярной отчётности. Раздел 10 регламента определяет механизмы внутреннего контроля, требования к проведению аудитов и порядок формирования отчётных документов, позволяющих отслеживать динамику выявления и устранения несоответствий, а также оценивать эффективность реализуемых мероприятий.

Данный раздел служит основой для системного анализа, позволяющего своевременно выявлять тенденции, оценивать результативность корректирующих и предупреждающих действий, а также обеспечивать прозрачность и подотчётность процесса всем участникам, включая Заказчика и надзорные органы (см. 3.1, 8.1).

Внутренний аудит является ключевым инструментом проверки соответствия процесса управления несоответствиями утверждённым требованиям и нормативам (ФЗ-384, ГОСТ ISO 9001 и др.), а также оценки качества ведения документации и полноты закрытия актов об устранении.

Формируемая отчётность позволяет руководству принимать обоснованные управленческие решения, своевременно корректировать процессы и повышать уровень качества выполняемых работ.


Далее последовательно рассматриваются основные компоненты контроля и аудита, а также особенности подготовки и представления отчётных данных.

10.1. Внутренний аудит

Внутренний аудит – это систематическая и независимая проверка соответствия процесса управления несоответствиями установленным требованиям регламента, нормативным актам, внутренним стандартам и ПД и РД. Цель аудита – выявить отклонения и несоответствия в организации работы, оценить эффективность устранения ранее выявленных проблем, а также подготовить рекомендации по улучшению системы.

В контексте управления несоответствиями внутренний аудит включает в себя:

- Анализ полноты и корректности регистрации несоответствий в электронном реестре (см. раздел 4.3).
- Проверку своевременности и полноты уведомления всех заинтересованных участников (раздел 4.4).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Оценку качества разработанных и внедрённых корректирующих мероприятий (раздел 5).
- Контроль выполнения сроков устранения несоответствий и эффективности предпринятых действий (раздел 5.3).
- Анализ повторяющихся и системных несоответствий, а также адекватности мер предупреждения (раздел 6).
- Проверку полноты и корректности оформления документации, связанной с выявлением и устранением несоответствий (см. приложения А, Д, К).

Проведение аудита планируется на регулярной основе с определённой периодичностью, установленной внутренними регламентами предприятия, с обязательным участием представителей всех ответственных подразделений (Заказчика, генподрядчика, СК, АН и служб производственного контроля). Внешние эксперты могут привлекаться по решению руководства для повышения объективности оценки.

Результаты внутреннего аудита оформляются в виде отчёта, включающего выявленные несоответствия, рекомендации по устранению и предложения по совершенствованию системы. Отчёт передаётся руководству и всем участникам процесса, что способствует повышению прозрачности и ответственности.

Внутренний аудит является инструментом непрерывного улучшения системы управления несоответствиями, позволяя не только выявлять текущие проблемы, но и предупреждать их повторное возникновение (см. раздел 6 и приложение 3 – рекомендации по анализу причин).

Таким образом, внутренний аудит обеспечивает системный контроль и повышает качество реализации мероприятий по управлению несоответствиями, что напрямую влияет на безопасность, качество и своевременность строительных работ.


10.2. Формирование отчётности

Формирование отчётности по управлению несоответствиями является ключевым элементом контроля и анализа эффективности системы. Отчётность обеспечивает системное документирование информации о выявленных несоответствиях, ходе их устранения, результатах корректирующих мероприятий и тенденциях в динамике возникновения проблем.

Основные цели формирования отчётности включают:

- Обеспечение прозрачности и информированности руководства и всех участников процесса о текущем состоянии управления несоответствиями.
- Контроль за своевременным устранением выявленных несоответствий.
- Анализ причин возникновения проблем и эффективность предпринятых мер.
- Подготовка данных для внутреннего и внешнего аудита, а также для инспекций со стороны надзорных органов.

Отчёты формируются на основе данных электронного реестра несоответствий (см. раздел 4.3), а также документов, оформленных в ходе устранения несоответствий (см. приложение К). Содержание отчётов должно включать:

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

- Количество выявленных несоответствий за период.
- Классификацию по видам и критичности (см. раздел 2).
- Статус и сроки устранения каждого несоответствия (раздел 4.4).
- Анализ повторяющихся и системных несоответствий (раздел 6).
- Результаты проведенных корректирующих и предупреждающих мероприятий.
- Выводы и рекомендации по улучшению процесса управления.

Отчёты могут формироваться как в периодическом режиме (ежемесячно, кварталнo), так и по запросу заинтересованных лиц – руководства, Заказчика, контролирующих органов.

Ответственными за подготовку отчётности назначаются сотрудники службы контроля качества, отдела управления проектом или другие уполномоченные лица, закреплённые в регламенте (см. раздел 3). Взаимодействие с подразделениями генподрядчика, АН и производственного контроля обязательно для получения полной и достоверной информации.

Кроме того, отчётность должна быть интегрирована в информационные системы предприятия, что обеспечивает автоматизацию сбора, обработки и анализа данных, повышает оперативность и снижает риски ошибок (см. раздел 12.3).

Таким образом, сформированная отчётность служит основой для принятия управленческих решений, оценки рисков, планирования ресурсов и повышения качества строительных работ, соответствуя требованиям законодательства (в том числе ФЗ № 384) и международных стандартов качества.


10.3. Мониторинг устранения несоответствий

Мониторинг устранения несоответствий – это систематический процесс контроля выполнения мероприятий по устранению выявленных несоответствий и оценки их результативности. Цель мониторинга – гарантировать, что корректирующие действия реализованы своевременно, полностью и эффективно, а также предотвратить повторное возникновение проблем.

Процесс мониторинга начинается с присвоения статуса «в процессе устранения» несоответствию в электронном реестре (раздел 4.3). Ответственные лица обязаны регулярно обновлять информацию о ходе выполнения корректирующих мероприятий, включая сроки и промежуточные результаты. Это обеспечивает прозрачность и позволяет руководству своевременно реагировать на возможные задержки или трудности.

Для мониторинга используются следующие ключевые инструменты и методы:

- Периодический контроль исполнения с установкой контрольных точек и дедлайнов.
- Внутренние проверки и инспекции на объекте, проводимые уполномоченными специалистами.
- Анализ отчётных документов, в том числе актов об устранении несоответствий (см. приложение К).
- Использование информационных систем для автоматического уведомления ответственных и фиксации статусов (см. раздел 5 и 12).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Особое внимание уделяется контролю повторяющихся и системных несоответствий (раздел 6). В случае выявления таких, проводится дополнительный анализ причин и корректировка мер по предупреждению (раздел 6.2, 6.3). Мониторинг включает не только факт устранения, но и оценку качества выполненных работ, что подтверждается документально.

В случае несвоевременного устранения несоответствий, предусмотрены процедуры эскалации вопроса к руководству и/или Заказчику с последующим принятием дополнительных мер. Все действия фиксируются в журнале учёта и отчётности (раздел 11).

Регулярный мониторинг позволяет обеспечить выполнение регламентированных требований законодательства, в том числе ФЗ № 384, и поддерживает высокие стандарты качества и безопасности в строительстве. Кроме того, эффективный мониторинг способствует снижению рисков и минимизации финансовых потерь.

Таким образом, мониторинг устранения несоответствий является неотъемлемой частью процесса управления качеством, обеспечивая контроль, прозрачность и непрерывное улучшение.

10.4 Оценка эффективности


Оценка эффективности устранения несоответствий – ключевой этап управления качеством, направленный на подтверждение того, что предпринятые корректирующие меры полностью и надлежащим образом устранили выявленные проблемы, а риск повторения минимизирован. Этот этап служит объективным показателем результативности всего процесса управления несоответствиями.

Эффективность оценки базируется на совокупности количественных и качественных критериев, которые включают:

- Подтверждение отсутствия повторных несоответствий по тому же объекту или процессу в течение установленного периода.
- Анализ данных мониторинга устранения (раздел 10.3), включая сроки, качество и полноту выполненных мероприятий.
- Оценку влияния на качество строительных работ, безопасность и соответствие НТД, включая положения ФЗ № 384 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
- Проверку документации, подтверждающей устранение, в том числе актов об устранении несоответствий (см. приложение К) и отчётных форм из электронного реестра (раздел 4.3).

Процесс оценки реализуется посредством внутреннего аудита (раздел 11.1) с привлечением независимых экспертов или уполномоченных представителей службы контроля качества. При проведении аудита применяются методы выборочной проверки, визуального осмотра и анализа отчетных данных. Итогом аудита становится заключение о степени устранения несоответствий и рекомендации по дальнейшим действиям.

При неудовлетворительных результатах оценки эффективности принимаются дополнительные корректирующие и предупреждающие меры, включая переработку или доработку мероприятий, повторный аудит и усиление контроля (связь с разделами 6 и 7).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Систематическая оценка эффективности способствует не только поддержанию высокого уровня качества, но и выявлению слабых мест в управлении процессами, что позволяет внедрять улучшения, направленные на предупреждение новых несоответствий и повышение общей надёжности строительства.

Все результаты оценки фиксируются в отчётных документах и вносятся в электронный реестр для последующего анализа и контроля (см. раздел 11.2). Это обеспечивает прозрачность и возможность отслеживания динамики качества в рамках реализации проекта.

Таким образом, оценка эффективности – это инструмент, гарантирующий, что управление несоответствиями не ограничивается формальным устранением, а направлено на долгосрочное улучшение качества и снижение рисков на всех этапах строительства.

11. ХРАНЕНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

Эффективная система хранения и архивирования документации, связанной с управлением несоответствиями, обеспечивает прослеживаемость, защищённость информации, а также выполнение требований НТД. Документация должна быть доступна для проверок, аудитов, повторного анализа и ретроспективной оценки причин отклонений. Хранение распространяется как на бумажные, так и на электронные формы документов, включая первичные фиксации, корректирующие мероприятия, мониторинговые отчёты, аудиторские заключения и переписку с внешними участниками.


Архивированию подлежат:

- Акты регистрации и устранения несоответствий;
- Записи о корректирующих и предупреждающих мерах;
- Сведения из электронного реестра (см. раздел 4.3);
- Заключение АН, СК, внешних проверяющих;
- Материалы по форс-мажорным отклонениям и согласованным отступлениям (см. раздел 7).

Архив формируется по объектному и календарному признакам, с обязательной классификацией по источнику, типу несоответствия и стадии реализации проекта. Ответственность за сохранность несут подразделения, ведущие управление качеством и производственным контролем.

11.1. Требования к бумажным и электронным носителям

Бумажные документы подлежат оформлению согласно ГОСТ Р 7.0.8–2013 и внутреннему документообороту организации. Документы должны быть прошиты, подписаны, содержать уникальные идентификаторы (например, номер несоответствия из реестра), и храниться в огнестойких шкафах или архивных помещениях, соответствующих требованиям Постановления Правительства РФ № 390.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Электронные документы подлежат регистрации в централизованной ИТ-системе, совместимой с общекорпоративными стандартами информационной безопасности и ГОСТ Р 58771–2019 (электронная подпись, формат хранения, юридическая значимость). Все ключевые документы должны быть защищены от редактирования, иметь резервные копии, доступные как локально, так и через защищённое облачное хранилище.

Платформы, используемые для хранения, должны иметь:

- Возможности фильтрации по проекту, периоду, источнику;
- Интеграцию с системой электронного документооборота (см. подраздел 11.3);
- Журналы доступа и изменений;
- Поддержку версии и метаданных.

11.2. Сроки хранения и ответственность

Сроки хранения устанавливаются в соответствии с законодательством РФ, в частности:

- 5 лет – для текущей оперативной документации, связанной с устранением единичных несоответствий;
- 10 лет – для несоответствий, имевших последствия для безопасности, качества или привлёкших внимание надзорных органов;
- До окончания срока эксплуатации объекта – для несоответствий, касающихся несущих конструкций, систем безопасности, а также случаев согласованных отступлений (см. подраздел 7.2);
- Постоянно – для судебных разбирательств, аварий, чрезвычайных ситуаций и системных отклонений (см. раздел 6).

Ответственные:


- Служба производственного контроля – ведёт внутренний архив, проверяет полноту пакета;
- Управление ИТ и информационной безопасности – контролирует резервное копирование и защищённый доступ;
- Куратор качества проекта – утверждает перечни подлежащих хранению документов по каждому объекту.

Контроль соблюдения сроков и условий хранения включается в ежегодный аудит (см. 10.4 и 11.3).

11.3. Интеграция с ИТ-системами

Для обеспечения целостности и полноты документирования используется централизованная ИТ-среда, которая объединяет:

- Реестр несоответствий (раздел 4.3);
- Хранилище корректирующих мероприятий (раздел 5.2);
- Журнал мониторинга и проверок (раздел 10.3);
- Отчётность и аналитические отчёты (раздел 6 и 9).

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Интеграция осуществляется с корпоративными системами управления строительством (например, 1С:ERP, BIM 360, СКИП или иные платформы). ИТ-система должна поддерживать:

- Распределённый доступ с разграничением ролей;
- Контроль сроков хранения по типу документа;
- Автоматическое напоминание об истечении срока хранения;
- Генерацию архивных копий и экспорт в формат PDF/A.

Настройка ИТ-архивации учитывает стандарты ISO 15489-1:2016 (управление документацией) и РД компании по электронному документообороту.

Таким образом, эффективная интеграция хранения с ИТ-средой повышает надёжность управления, минимизирует риски утраты и упрощает доступ к ключевым данным в рамках процедур контроля, экспертизы и анализа причин несоответствий с группировкой по причинам (см. Приложение Н).

11.4. Последствия систематического нарушения сроков устранения

На основании анализа данных электронного реестра, внутренних аудитов и мониторинга может быть установлено системное нарушение сроков устранения несоответствий подрядной организацией или подразделением.


Признаками системности считаются:

- 3 и более случаев просрочки устранения НС одной подрядной организацией за 2 месяца;
- повторные нарушения по одним и тем же категориям работ;
- наличие несоответствий в статусе «В работе» свыше 30 календарных дней без объективных причин;
- фиктивное или недостоверное подтверждение устранения.

Меры реагирования:

1. Оформление предупреждения и занесение в карту качества подрядчика;
2. Ограничение допуска к видам или участкам работ;
3. Применение штрафных санкций по контракту (если предусмотрено);
4. Временная приостановка согласования КС по участкам с неустранёнными НС;
5. Пересмотр оценки благонадёжности с возможным исключением из перечня рекомендованных поставщиков;
6. Информирование группы управления рисками и структур ГК Эн+.

Информация фиксируется в отчётах по качеству (см. п. 11.2) и используется при планировании аудитов, проверок и заключении новых договоров.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

12. ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА

Обеспечение необходимого уровня знаний, навыков и вовлечённости всех участников процесса управления несоответствиями является ключевым условием достижения стабильного качества в реализации проектов. В условиях высокой технической сложности, жёстких сроков, отраслевой специфики и требований безопасности (в том числе промышленной), формирование устойчивой компетентностной среды приобретает системное значение.

Обучение должно охватывать не только ключевых исполнителей (службы контроля, надзора, АН, инженеров), но и руководителей подрядных организаций, специалистов по ведению ИД, сотрудников служб качества, а также представителей проектных организаций, участвующих в устранении и согласовании отклонений (см. разделы 3 и 8).

Обучение и развитие проводится в следующих формах:


- Вводный инструктаж и первичное ознакомление с системой управления несоответствиями;
- Целевые обучающие сессии по методам идентификации, регистрации, устранения, RCA (Root Cause Analysis), «5 почему» и системному анализу (см. раздел 6 и Приложение Ж);
- Курсы повышения квалификации, внешние программы (в том числе с привлечением НОСТРОЙ, НОПРИЗ, НАКС и др.);
- Информационная поддержка подрядчиков и субподрядчиков по требованиям Заказчика;
- Внутренние вебинары, памятки, чек-листы, видеоинструкции.

Контроль и планирование обучения входят в функционал службы управления качеством и согласуются с требованиями корпоративной системы управления знаниями. Периодичность и содержание обучения фиксируются в Графике подготовки участников управления несоответствиями, хранимом в общем архиве (см. раздел 11).

12.1. Инструктаж и вводное обучение

Каждый специалист, участвующий в выявлении, регистрации, устранении или верификации несоответствий, обязан пройти вводный инструктаж перед началом работ. Это касается как сотрудников Заказчика и Генподрядчика, так и привлечённых субподрядных организаций. Инструктаж должен охватывать:

- Общие положения о системе управления несоответствиями;
- Основные определения, типы несоответствий, источники выявления (см. раздел 4.1);
- Порядок регистрации и работа с реестром (раздел 4.2–4.3);
- Ответственность участников и процедуры коммуникаций (раздел 3, 5 и 8);
- Классификация несоответствий и система статусов;
- Пример типового цикла устранения отклонения и проверка эффективности.

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

Результаты инструктажа фиксируются в журнале учёта вводного обучения, с обязательной подписью инструктируемого.

Дополнительно, для сотрудников подрядных организаций приём инструктажа может сопровождаться выдачей памятки или визуального материала, утверждённого Заказчиком.

12.2. Повышение квалификации и поддержка подрядчиков

Периодическое обучение осуществляется на основе анализа:

- Ошибок и типичных повторяющихся несоответствий (раздел 6);
- Выводов по мониторингу и аудиту эффективности устранения (раздел 10.4);
- Новых требований Заказчика или регуляторов (см. раздел 7).

Программы повышения квалификации включают в себя:


- Углублённое изучение инструментов RCA;
- Применение ИТ-систем для учёта, анализа и хранения данных (разделы 4.3, 9.4, 11.3);
- Правильное оформление документов, актов устранения, сопроводительных писем;
- Совместные тренинги с участием Заказчика, АН и СК;
- Практические кейсы на основе реальных проектов и выявленных отклонений.

Особое внимание уделяется адаптационным сессиям для новых подрядчиков, включающим базовые требования по управлению несоответствиями, минимальный комплект документации, способы взаимодействия с контролирующими органами.

Отчётность по повышению квалификации ведётся ответственным лицом в Службе качества проекта. Сведения заносятся в электронный журнал обучения, с возможностью фильтрации по проектам, организациям и типам компетенций. Рекомендуется интеграция с внутренней HRM-системой или базой удостоверений.

Важно: участие в программе обучения и развития компетенций может быть предусмотрено как обязательное условие допуска к работе (см. раздел 3.2 и 3.4), а для АН – как необходимое требование по регламенту взаимодействия (см. 9.3).

13. Приложения

	ЭНГ25.010.РГЛ.00.004	
	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Ред. № 00

14. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм.№	Место изменений	Краткое описание изменений
00	Регламент по управлению несоответствиями в строительстве	Введён впервые