

ALIKHAN BOKEIKHAN UNIVERSITY		
Документ СМК 2 уровня	Редакция № 6 от 02.11.2021	ДП.10.04/2021
Документированная процедура	взамен редакции № 5 от 01.10.2018	

**Документированная процедура
«Порядок управления несоответствующей продукцией»
ДП.10.04/2021**

Семей
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область действия	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Документы, относящиеся к процедуре	3
4	Определения терминов, обозначения и сокращения	3
4.1	Термины и определения	3
4.2	Сокращения	4
5	Ответственность	4
6	Описание процесса	4
7	Документирование и архивирование	7
8	Входящая и исходящая информация	8
9	Приложения	9
10	Лист регистрации изменений	11

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001:2016 и регламентирует порядок действий с продукцией, признанной несоответствующей требованиям, установленным в нормативной документации (далее НД), в подразделениях университета.

1.2 Требования настоящей документированной процедуры распространяются на описания процессов, имеющих дело с результатами процессов и ее несоответствиями.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данной документированной процедуры использованы следующие нормативные документы:

ИСО 9000:2017 Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь.

СТ РК ИСО 9001:2016 Системы менеджмента качества- Требования.

ДП.10.03/2018 Порядок управления записями по качеству

ДП.10.05/2018 Порядок проведения внутреннего аудита.

3 ДОКУМЕНТЫ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ПРОЦЕДУРЕ

Ф 01 - ДП.10.04/2018 Классификатор типовых несоответствий

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1 Термины и определения

В данной документированной процедуре используются термины и их определения из ИСО 9000:2017, а также следующие:

Продукция – результат процесса.

Несоответствующая продукция – продукция, не удовлетворяющая требованиям НД.

Идентификация - распознавание объекта по критериям, признакам (идентификаторам), установленным в НД.

Идентификация несоответствующей продукции – нанесение на несоответствующую продукцию (или в сопроводительную документацию) надписи, подтверждающей ее несоответствие, с целью предотвращения ее непреднамеренного использования.

Утилизация несоответствующей продукции – действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования (аннулирование, отмена действия и т.п.).

Выпуск - разрешение на переход к следующей стадии процесса.

4.2 Сокращения

НД – нормативная документация;

СИ – средства измерения;

ГП – готовая продукция;

УМО – учебно-методический отдел;

НИР – научно-исследовательская работа.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за работу с несоответствующей продукцией несет владелец процесса, в результате выполнения которого появилась несоответствующая продукция.

Ответственность за реализацию данной документированной процедуры несет руководитель департамента по академическим вопросам.

6 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1 Настоящее описание порядка действий с несоответствующей продукцией регламентирует требования к работе с несоответствующей продукцией.

6.2 Описание действий с несоответствующей продукцией предназначено для:

а) того, чтобы в процессе подготовки или разработки продукции непреднамеренно не могли быть использованы материалы и информация, не соответствующие установленным требованиям (например: не могли быть использованы рабочие программы, несоответствующие требованиям типовому образцу программы);

б) анализа несоответствий и получения данных о качестве для разработки и реализации корректирующих и предупреждающих действий с несоответствующей продукцией (например: разработка мероприятий по корректировке содержания рабочих программ);

в) утилизации продукции, признанной несоответствующей и непригодной для проведения корректирующих действий (например: не правильно заполненные бланки документов строгой отчетности);

г) учета несоответствующей продукции (например: учет испорченных фирменных бланков университета).

6.2.1 Порядок действий с несоответствующей продукцией включает в себя:

- идентификацию несоответствующей продукции;
- отделение такой продукции от соответствующей;
- проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия;
- принятие решения о дальнейшем использовании продукции;
- действия в случае обнаружения несоответствия после введения продукции в действие;
- утилизацию и учет продукции, признанной несоответствующей и нецелесообразной для проведения корректирующих действий с ней.

6.2.1.1 Идентификация несоответствующей продукции.

Вся продукция, признанная несоответствующей нормам НД, должна быть идентифицирована. Способ идентификации выбирается исходя из вида продукции и должен исключать возможность непреднамеренного использования несоответствующей продукции. Для идентификации, как правило, используются надписи, штампы, отметки в сопроводительной документации и др.

Способ идентификации должен давать ясное представление о статусе продукции.

Статус продукции может иметь следующие виды:

1) продукция находится в процессе согласования (например: разработаны новые методические указания по дисциплине, но пока они находятся на согласовании и в учебном процессе используется старая редакция методических указаний по данной дисциплине).

В этом случае имеет место следующий способ идентификации статуса: продукция сопровождается надписью «На согласовании», «Проект» или отметкой в сопроводительной документации и т.д.;

– продукция находится в процессе корректировки (например: корректировка разработчиком Положения о подразделении по выявленным во время нормоконтроля несоответствиям).

2) продукция признана несоответствующей и ожидает принятия решения (например: при неправильном формировании потока лекций при составлении расписания преподаватель должен предъявить свои претензии ответственному за формирование потоков).

В этом случае способом идентификации статуса является надпись на продукции, отметки в сопроводительной документации на продукцию, признанную несоответствующей у потребителя. Решение по такой продукции принимается после проведения анализа претензии потребителя (например: в случае с неправильным формированием потока диспетчером оформляется докладная на имя начальника УМО).

6.2.1.2 Отделение несоответствующей продукции.

Продукция, признанная несоответствующей нормам НД, может быть отделена от соответствующей для исключения возможности непреднамеренного ее использования (например: изъятие из учебного процесса рабочего учебного плана, не соответствующего требованиям ГОСО).

6.2.1.3 Проведение анализа причин и возможных последствий несоответствия и принятие решения о дальнейшем использовании продукции.

Для принятия решения о мерах по устранению причин обнаруженного несоответствия продукции в приложении по форме Ф 01-ДП.10.04/2021 приводится классификатор возможных несоответствий, где указываются типовые виды несоответствия.

В число решений о дальнейшем использовании продукции могут входить:

- отделение несоответствующей продукции от соответствующей (например, размещение документации, утратившей силу, в специально отведенном для этого месте – в папке с надписью «Аннулировано, только для информации»);

- проведение дополнительной проверки (контроля) (например: выявили, что рабочий план по одной из дисциплин специальности не соответствует государственному образовательному стандарту. В этом случае необходимо провести дополнительную проверку остальных дисциплин);

- получение согласия потребителя о поставке (применении) продукции с отклонением от норм НД (например: получение согласия разработчика рабочего учебного плана на использование *проекта* государственного стандарта специальности – т.к. проект является неутвержденным документом, то в нем возможно наличие несоответствий).

- решение об аннулировании продукции (или признании ее недействительной) ввиду невозможности дальнейшего использования (например, запрет использования документа ввиду истечения срока его действия и невыхода нового);

- решение о возврате поставщику материала, информации и т.п., несоответствие которых обнаружено при первичном контроле или в процессе разработки или подготовки (например: при составлении расписания экзаменов обнаружилось, что графики учебного процесса, по которым и составляется расписание, не утверждены – в этом случае графики возвращают на утверждение);

- разрешение на выпуск (введение в действие, применение) продукции (материала) с несущественным отклонением от норм НД, санкционированное ректором (например: студент по уважительной причине во время не сдал сессию. В этом случае он может получить разрешение ректора на продление сессии) и другие.

6.2.1.4 Действия в случае обнаружения несоответствия после поставки продукции потребителю (введения в действие, начала применения).

В случае обнаружения несоответствия после поставки продукции потребителю (начала использования несоответствующих входящих материалов) должны быть описаны действия о немедленной идентификации такой продукции, оповещении потребителя о случившемся, проведении анализа причин и последствий отклонения и, если это необходимо и возможно, замене продукции на соответствующую (например: после начала занятий диспетчера обнаружили, что расписание составлено неверно. Необходимо известить об этом преподавателей и студентов и откорректировать расписание).

В случае обнаружения несоответствия продукции потребителем в процессе применения и предъявления претензий по качеству, должны быть описаны действия по немедленному получению необходимой информации от потребителя, проведен анализ несоответствия, результат анализа и принятое решение сообщены потребителю и, если это необходимо, произведена замена продукции на соответствующую (или другие действия, согласованные с потребителем)

(например: в ходе проведения занятий у преподавателей возникли претензии по поводу накладок в расписании. Составители расписания должны получить от преподавателей информацию об имеющихся накладках, проанализировать сложившуюся ситуацию и результаты анализа сообщить преподавателям). В случае целесообразности проведения корректирующих действий производят доработку продукции и возвращают потребителю.

6.2.1.5 Утилизация и учет несоответствующей продукции. Там, где это целесообразно, должна быть описана система учета количества и/или видов несоответствующей продукции. Количество случаев несоответствия, объемы несоответствующей и аннулированной (и признанной недействительной) продукции должны входить в показатели эффективности работы процесса.

6.2.1.6 После того, как несоответствующая продукция была исправлена, она должна быть подвергнута повторной проверке.

7 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

7.1 Подлинник документированной процедуры после окончания срока действия, аннулирования или замены хранится в департаменте по академическим вопросам.

7.2 К записям по качеству, образующимся в ходе работы по настоящей документированной процедуре, относятся:

№	Название документа	Форма	Место хранения	Срок хранения
1	Контрольный лист по проведению внутренней проверки	Ф 02 – ДП.10.05/2021	Архив структурных подразделений	3 года
2	Другие, установленные в документации, описывающей процесс и работы процесса			

7.3 Записи по качеству ведутся в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП.10.03/2021 «Порядок управления записями по качеству».

8 ВХОДЯЩАЯ И ИСХОДЯЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

8.1 Входящая информация

№ п/п	Наименование документа	Ответственный за составление	Срок предоставления	Примечание
1.	Для несоответствий, обнаруженных у потребителя – докладная от потребителя на имя владельца процесса, в результате выполнения которого появилась несоответствующая продукция	Потребитель несоответствующей продукции	По мере обнаружения несоответствий	
2.	Для несоответствий, обнаруженных при проведении контроля – несоответствующая документация СМК, необходимая для управления процессом или функционирования структурного подразделения или другие виды продукции	Ответственный за контроль по процессу	После проведения контроля	

8.2 Исходящая информация

№ п/п	Наименование документа	Ответственный за предоставление	Срок предоставления	Примечание
1.	Акт о несоответствии, выявленном в ходе внутренней проверки	Владелец процесса, в результате выполнения которого появилась несоответствующая продукция. Председатель комиссии внутренней проверки	По мере проведения анализа отклонения и принятия решения о дальнейшем использовании несоответствующей продукции	

9 ПРИЛОЖЕНИЯ

Ф 01-ДП.10.04/2021

Классификатор типовых несоответствий

Наименование процесса	Типовое несоответствие
1. Учебный	<p>1.1 Несоответствие рабочих учебных планов ГОСО.</p> <p>1.2 Несоответствие академического календаря утвержденному учебному плану.</p> <p>1.3 Несоответствие учебному плану при распределении учебной педагогической нагрузки. При внесении изменений в распределение нагрузки заведующий кафедрой несвоевременно информируют диспетчеров и ведущего специалиста УМУ.</p> <p>1.4 Несоответствие годовых рабочих планов утвержденным сквозным планам.</p> <p>1.5 Несоответствие подготовки квалифицированных специалистов требованиям социальных партнеров.</p>
2. Научный	<p>Несоответствие документов (по оформлению) предъявляемым требованиям:</p> <p>2.1 Несоответствие заявок на участие в конкурсе научных проектов требованиям конкурсной документации.</p> <p>2.2 Несоответствие годовых отчетов о НИР предъявляемым требованиям.</p> <p>2.3 Несоответствие докладов, представляемых на конференцию, предъявляемым требованиям.</p> <p>2.4 Несоответствие НИР, представляемых на конкурс студенческих НИР, предъявляемым требованиям.</p>
3. Воспитательный	<p>3.1 Низкий процент участия обучающихся в работе молодежных организаций.</p> <p>3.2 Невыполнение плана мероприятий работы молодежных организаций.</p>
4. Управление библиотекой	<p>4.1 Несоответствие количества посадочных мест в читальных залах нормативным показателям.</p> <p>4.2 Несоответствие материально-технического обеспечения требованиям внутренних потребителей.</p>

	4.3 Низкая книгообеспеченность по дисциплинам 4.4 Несоответствие укомплектованности штатными единицами требованиям нормативных документов.
5. Инфраструктура	5.1 Несоответствие состояния помещений требованиям пожарной безопасности. 5.2 Несоответствие состояния помещений требованиям санитарных норм и правил.
6. Материально-техническое обеспечение	Несоответствие материальных ресурсов требованиям НД

10 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Поряд- ковый номер измене- ния	Раздел, пункт доку- мента	Вид изменения (заменить, ан- нулировать, до- бавить)	Номер и да- та извеще- ния	Изменение внесено	
				Дата	Фамилия и инициалы, подпись, должность