



Утверждаю
Ректор РГП на ПХВ «Казахский
национальный педагогический
университет имени Абая

С.Ж.Пралиев

» сентябрь 2015г.

**ПРОЦЕДУРА
«НЕСООТВЕТСТВУЮЩАЯ ПРОДУКЦИЯ»**

ПРО КазНПУ 0802-15

Копия	Код	Издание	Разработано	Согласовано
	ПРО КазНПУ 0802-15	Первое	Жанбаева Л.А. <i>Жанбаев</i>	Ермаганбетов М.Е. <i>Ермаганбетов</i>
			Рахатова Ж.С. <i>Рахатова</i>	Дамитов Б.К. <i>Дамитов</i>

Алматы, 2015

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая Несоответствующая продукция	Дата: 22.09.2015 ПРО КазНПУ 0802-15	Издание: первое Стр. 2 из 6
---	--	---	---------------------------------------

1. Общие положения

1.1. Настоящая процедура «Несоответствующая продукция» разработана с **целью** управления несоответствующей продукцией в РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» (далее – Университет).

1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к несоответствующей продукции, обнаруженной на любом этапе жизненного цикла.

1.3. Все работы по настоящей процедуре **контролирует** отдел оценки и анализа качества образования.

1.4. Процедура обязательна для **исполнения** всеми работниками Университета, отвечающими за подготовку, производство и выпуск продукции.

1.5. Для наглядности в Приложение А представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Несоответствующая продукция».

1.6. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **представлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

2. Нормативные ссылки

2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2005 **Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.**

МС ИСО 9001:2008 **Система менеджмента качества. Требования.**

МС ИСО 9004:2009 Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества.

РК КазНПУ 0001-15 Руководство по качеству.

ПРО КазНПУ 0713-15 Закупки.

ПРО КазНПУ 0801-15 Организация и проведение внутреннего аудита.

ПРО КазНПУ 0803-15 Корректирующие и предупреждающие действия.

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф КазНПУ 802-01-15 Акт по несоответствующей продукции. Издание первое.

Ф КазНПУ 802-02-15 Журнал регистрации несоответствующей продукции.

Издание первое.

3. Термины и определения

Коррекция действие, предпринятое для устранения несоответствия.

Примечание 1. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

Примечание 2. Коррекция может включать, например, повторное проведение образовательной услуги.

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая Несоответствующая продукция	Дата: 22.09.2015 ПРО КазНПУ 0802-15	Издание: первое Стр. 3 из 6
---	--	---	---------------------------------------

Корректирующее действие	действие, предпринятое для устранения причин установленного несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, что бы предотвратить их повторное возникновение.
Несоответствие	невыполнение требования, которое может вызвать появление несоответствующей продукции.
Несоответствующая продукция	продукция или образовательная услуга, которая не соответствует установленным к ней требованиям.
Управление несоответствующей продукцией	действия, предпринятые для обеспечения гарантии того, что несоответствующая продукция не будет предоставлена потребителю.

4. Обозначения и сокращения

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ООиАКО	отдел оценки и анализа качества образования.
ПРК	представитель руководства по качеству.
Университет	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая».

5. Обнаружения несоответствующей продукции

5.1. Несоответствующая продукция выявляется в процессах:

- входного контроля закупаемой продукции;
- контроля качества на различных стадиях жизненного цикла образовательного процесса;
- контроля качества готовой продукции (кроме услуг);
- внутренних проверок;
- внутренних аудитов;
- самоконтроля работ со стороны исполнителей;
- при анализе и обработке претензий и жалоб в адрес Университета;
- внешних проверок.

5.2. Ответственность за выявление несоответствующей продукции несут:

- поставщики;
- исполнители работ и их руководители;
- ответственные за проведение контроля качества продукции;
- члены комиссий по внутренним проверкам;
- внутренние аудиторы;
- потребители продукции.

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая Несоответствующая продукция	Дата: 22.09.2015 ПРО КазНПУ 0802-15	Издание: первое Стр. 4 из 6
---	--	---	---------------------------------------

5.3. Порядок регистрации и управления закупленной несоответствующей продукцией, выявленной при входном контроле закупок, определен в ПРО КазНПУ 0713-15.

5.4. При обнаружении несоответствующей продукции исполнители работ обязаны:

- прекратить оказание образовательной услуги – если это допустимо;
- устранить отклонение – если это возможно;
- поставить в известность ответственного за соответствующий процесс и ООиАКО.

6. Идентификация несоответствующей продукции

6.1. Для идентификации обнаруженной несоответствующей продукции в обязательном порядке составляется акт по форме Ф КазНПУ 802-01-15. Этот акт ООиАКО регистрирует в Журнале регистрации актов по несоответствующей продукции (Ф КазНПУ 802-02-15).

6.2. Допускается для регистрации несоответствующей продукции применять другие формы, отличные от акта по несоответствующей продукции, например, определенные действующими отраслевыми нормами (протоколы совещаний структурных подразделений, протоколы заседаний кафедры, директората и т.д.) или потребителем.

6.3. В зависимости от характера несоответствия могут предприниматься дополнительные меры:

- прекращение оказания услуг;
- предупредительная идентификация на самой несоответствующей продукции допустимыми способами;

7. Анализ и обработка несоответствующей продукции

7.1. Несоответствующая продукция анализируется на совещаниях/заседаниях структурных подразделений обычно при информировании ООиАКО и вышестоящих руководителей. В зависимости от степени важности несоответствующей продукции данный вопрос рассматривается на совещании с участием ПРК или другого представителя высшего руководства Университета.

7.2. По результатам анализа определяются:

- причины появления несоответствующей продукции;
- решение по несоответствующей продукции;
- необходимые действия по коррекции и корректирующие действия по устранению причин, вызвавших несоответствия, гарантирующие исключение появления несоответствующей продукции (ПРО КазНПУ 0803-15);
- лицо, на которое возлагается ответственность за осуществление необходимых корректирующих действий;
- необходимость пересмотра процедур СМК.

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Несоответствующая продукция	ПРО КазНПУ 0802-15	Стр. 5 из 6

7.3. В зависимости от характера несоответствия, установленного в ходе анализа, принимается решение по продукции. При этом возможно одно из следующих решений:

- продукция может быть принята без доработки при наличии разрешения на отступление со стороны потребителя;
- несоответствующая продукция может быть принята потребителем после устранения брака как соответствующая;
- несоответствующая продукция может быть применена по другому назначению или подвергнуться утилизации или архивированию.

7.4. В случае, когда несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования рабочая комиссия и/или ответственный за процесс разрабатывает мероприятия, включающие в себя:

- информирование потребителя о поставке несоответствующей продукции;
- разработку мероприятий по устранению несоответствий (возможно совместно с потребителем);
- урегулирование претензий от потребителя (если таковые имели место) путем утверждения запланированных мероприятий и их результатов.

7.5. По результатам анализа выявленного несоответствия продукции заполняется акт по форме Ф КазНПУ 802-01-15 или другие формы, применимые в Университете. В акте/форме указываются принятые решения.

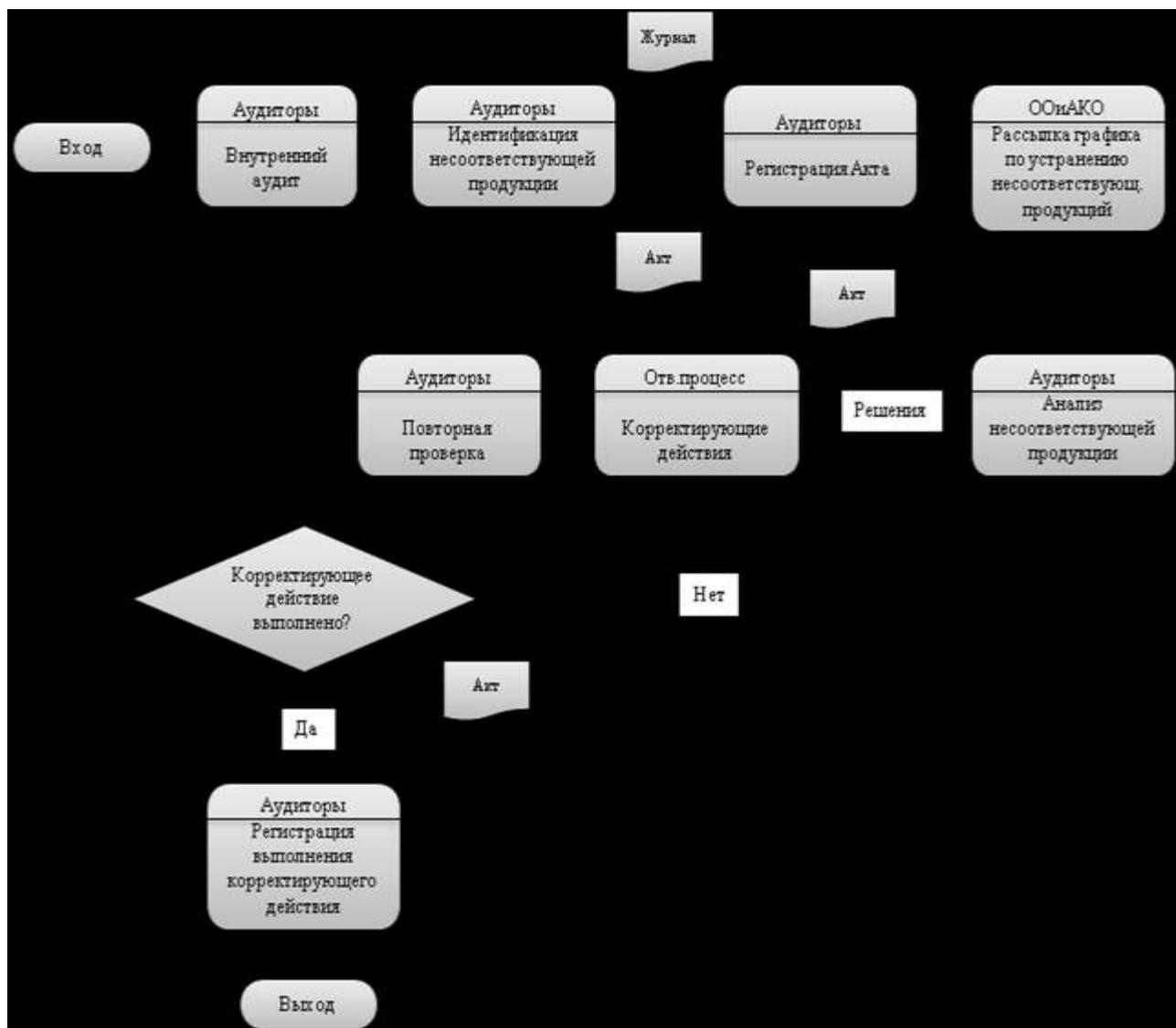
7.6. Продукция после коррекции или корректирующих действий повторно проверяется в соответствии с документально установленными требованиями.

7.7. Проверку устранения несоответствия и анализ предпринятого корректирующего действия осуществляют ответственный за процесс (руководитель подразделения), о чем делается соответствующая запись в акте/форме Ф КазНПУ 802-01-15.

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Несоответствующая продукция	ПРО КазНПУ 0802-15	Стр. 6 из 6

Приложение А

Блок-схема процесса



Входы		Выходы	
Поставщики	Что поставляется	Потребители	Что потребляется
Аудитор	Претензии и жалобы потребителей, сигнал о несоответствующей продукции	Потребитель продукции	Соответствующая продукция