

	<p align="center">Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013</p>	<p align="right">Издание 2013-02</p>
	<p align="center">ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3</p>	<p align="right">Лист 1 из 26</p>

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Самарская государственная сельскохозяйственная академия»
(ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА)



УТВЕРЖДАЮ
Ректор академии
_____ В.А.Милюткин
«14» февраля 2013г.

Р

**Документированная процедура
Системы менеджмента качества**

Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗ.

Учт.экз.№

	<p style="text-align: center;">Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013</p>	<p style="text-align: right;">Издание 2013-02</p>
	<p style="text-align: center;">ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3</p>	<p style="text-align: right;">Лист 2 из 26</p>

Содержание

1 НАЗНАЧЕНИЕ	3
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	5
7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ	5
7.1 Общие положения.....	5
7.2 Обнаружение и обследование несоответствующей продукции (услуги).....	6
8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ	9
9 РАССЫЛКА	9
10 ПРИЛОЖЕНИЯ	10

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 3 из 26

1 НАЗНАЧЕНИЕ

1.1 Настоящая Документированная процедура устанавливает требования к идентификации управления несоответствующей продукцией (услугой).

1.2 Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая Документированная процедура распространяется на деятельность всех структурных подразделений и сотрудников ФГБОУ ВПО Самарская ГСХА (далее академия), распространяется на образовательные услуги (работы) и любые другие услуги проводимые академией в соответствии с Уставом и выданными лицензиями.

1.2 Настоящая Документированная процедура является интеллектуальной собственностью академии, и не может передаваться представителям сторонних предприятий и организаций без разрешения ректора.

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1 В настоящей Документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

СМК 02-01-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества. Управление документацией.

СМК 02-02-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества. Управление записями.

СМК 02-03-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества. Внутренний аудит.

СМК 02-04-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия.

СМК 02-06-2013 Документированная процедура системы менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

4.1 В настоящей Документированной процедуре использованы термины с соответствующими определениями по ГОСТ ISO 9000-2011, а также следующие термины с соответствующими определениями:

- **несоответствие** - невыполнение требования (ГОСТ ISO 9001-2011 п. 3.6.2).
- **идентификация продукции** - установление принадлежности единицы или партии продукции (материалов) к определенной группе, позволяющее отличить данную продукцию от остальной.

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 4 из 26

- **изоляция продукции** - отделение несоответствующей (закупленной) продукции, препятствующее или гарантирующее невозможность ее смешивания с продукцией, отвечающей установленным требованиям.

- **коррекция** - действие, предпринятое для устранения несоответствия.

- **корректирующее действие** - действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

- **несоответствующая продукция** (брак) - единица или партия продукции (учебная программа, рабочая программа, учебный план, справка, диплом, приложение к диплому, методики и т.д.) и образовательных услуг, не отвечающих установленным требованиям.

- **обследование несоответствующей продукции (услуги)** - деятельность по установлению причин возникновения несоответствующей продукции (образовательной услуги, НИР, продукции издательства) и определению возможности ее использования.

- **потенциальное несоответствие** - несоответствие, не имеющееся в действительности, но появление которого возможно.

- **проверка** - подтверждение путем экспертизы и представления объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены.

- **протокол** - документ, представляющий объективное доказательство о проделанной работе или достигнутых результатах.

- **управление несоответствующей продукцией** - деятельность по обнаружению, изоляции, обследованию, принятию решения о дальнейшем использовании и учету несоответствующей продукции и услуги.

5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

5.1 В настоящей Документированной процедуре использованы следующие обозначения и сокращения:

- СМК – система менеджмента качества
- НД – нормативная документация
- КМ – корректирующие мероприятия
- СЗ – служебная записка
- КПУ – кадрово-правовое управление
- РК - руководство по качеству
- ДИ - должностные инструкции
- НИР – научно-исследовательская работа
- ДП – документированная процедура
- СИ – средства измерения
- НД – нормативная документация
- АХР - административно-хозяйственная работа
- НИЛ - научно-исследовательская лаборатория
- УНИЛ – учебная научно-исследовательская лаборатория
- АПК – агропромышленный комплекс

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 5 из 26

5.2 В настоящей Документированной процедуре могут быть использованы также следующие графические символы:



- процесс (вид деятельности)



- документ



- несколько документов



- решение о/об (С - согласовании, У - утверждении, ПС – проведении предварительного совещания)



- сохраненные данные



- завершение процесса

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 Руководителем процесса управления несоответствующей продукцией (услугой) является проректор по учебной работе (представитель руководства по СМК).

6.2 Ответственность персонала, руководящего, контролирующего и выполняющего работы по организации и проведению работ по управлению несоответствующей продукцией (услугой), определена в соответствующих разделах настоящей Документированной процедуры.

7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ

7.1 Общие положения

7.1.1 Выявление несоответствия и своевременное его устранение путем проведения корректирующих мероприятий является необходимым условием эффективного функционирования системы менеджмента качества.

7.1.2 Выполняемая работа или предоставляемая образовательная услуга, не отвечающая установленным требованиям, подлежит корректировке с последующим анализом результативности проведенных мероприятий.

7.1.3 Ответственность за идентификацию и регистрацию несоответствий предоставляемых образовательных услуг, издательской деятельности и НИР, за организацию и проведение анализа причин несоответствия предоставляемой услуги, разработку и реализацию мер по их

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 6 из 26

устранению и предупреждению повторного появления несут *руководители процессов*, в которых выявлены несоответствия.

В случаях, когда несоответствие выявлено внешними организациями, ответственность за его идентификацию и регистрацию несет *представитель руководства по СМК*.

7.1.4 Управление несоответствующей продукцией (услугой) осуществляется с целью:

- своевременного принятия мер по защите потребителя от непреднамеренной поставки продукции (услуг), не отвечающей (их) установленным требованиям, и предотвращения её (их) использования;
- уменьшения непроизводительных (избыточных) расходов организации и потребителя, связанных с поставкой несоответствующей продукции (услуги), её (их) использованием и/или возвратом;
- проведения мероприятий, направленных на предупреждение потенциальных и устранение существующих причин появления несоответствующей продукции (услуг) на всех стадиях жизненного цикла продукции (услуг).

7.1.5 Управление несоответствующей продукцией (услугой) – это процесс, состоящий из комплекса мероприятий:

- своевременное выявление несоответствующей продукции (услуги);
- идентификация несоответствующей продукции (услуги);
- проведение коррекции, повторная верификация продукции, изоляция и утилизация (для закупленной продукции);
- анализ причин, приведших к появлению несоответствующей продукции (услуги);
- разработка и реализация предупреждающих и корректирующих действий с целью устранения причин появления несоответствующей продукции (услуги);
- анализ и осуществление записей по результатам предпринятых предупреждающих и корректирующих действий.

7.2 Обнаружение и обследование несоответствующей продукции (услуги)

7.2.1 Несоответствующая продукция (услуга) может быть выявлена при:

- входном контроле закупленной продукции;
- проведении работ и услуг в подразделениях в соответствии с документированными процедурами;
- при организации подготовки к процессу обучение в документированных процедурах;
- разработке учебных и рабочих программ;
- составлении учебных планов;
- оформлении справок;
- при проведении учебного процесса
- оформлении дипломов и приложений к диплому;
- проверке качества выполнения учебного процесса ;
- хранении закупленной продукции;
- использовании продукции (услуги) потребителем;
- внутреннем аудите
- оформлении документов при проведении НИР;
- осуществлении редакционно-издательской деятельности.

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 7 из 26

7.2.2 Обнаружение и обследование несоответствующей продукции (услуги) осуществляют:

- непосредственные исполнители работ при осуществлении процессов жизненного цикла продукции (услуги);
- проректоры по направлениям деятельности, деканы, заведующие кафедрами начальники отделов, руководители подразделений, ответственный по СМК.
- специалисты академии при проведении закупок, контроля качества и испытаний при установке закупаемого оборудования;
- аудиторы при проведении внутренних и внешних проверок;
- потребители в ходе приемки продукции после оказанных академией научно-исследовательских работ и образовательных услуг.

7.2.3 Идентификация, регистрация и управление несоответствующей закупленной продукцией.

7.2.3.1 Управление несоответствующей закупленной продукцией (оборудованием, СИ, вспомогательными материалами, запасными частями), выявление несоответствующей закупленной продукции осуществляется в процессе приемки закупленной продукции по качеству и количеству:

- внешний осмотр упаковки и маркировки, проверка наличия документов, подтверждающих качество и безопасность закупленной продукции;
- проверка соответствия закупленной продукции заявленной в накладной;
- проверка правильности оформления сопроводительных документов, подтверждающих качество и безопасность закупаемой продукции;

7.2.3.2 При внешнем осмотре продукции, проверке количества и проверке наличия документов, подтверждающих качество и безопасность закупаемой продукции (на первом этапе приемки закупленной продукции) ответственным за приобретение данной продукции могут быть выявлены следующие несоответствия:

- нарушение (неисправность) пломб отправителя;
- нарушение упаковки (тары);
- несоответствие наименования продукции и количества, заявленной в накладной;
- несоответствие информации, указанной на маркировке (этикетке, ярлыке), данным сопроводительной документации (паспорт, сертификат соответствия, санитарно-эпидемиологическое заключение и другие документы);

При приемке на склад зав. складом контролирует: наличие защитной упаковки груза и исправность тары, наличие сопроводительной документации.

Обо всех нарушениях зав.складом немедленно информирует в устной форме ответственного за приобретение продукции.

7.2.3.3 При недопоставке продукции ответственный за приобретение продукции связывается с поставщиком для урегулирования вопроса по количеству поступившей продукции.

7.2.3.4 Правильность оформления документов, подтверждающих качество и безопасность закупленной продукции, проверяет ответственный за приобретение продукции и при необходимости консультируется с профильными специалистами подразделений, для которых производится закупка оборудования, вспомогательных расходных материалов. При

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 8 из 26

обнаружении несоответствий установленным требованиям, ответственный за приобретение продукции регистрирует несоответствие в журнале регистрации несоответствий (форма журнала регистрации несоответствий в Приложении Е), запрашивает у поставщика необходимые сведения, и принимает решение о принятии груза на ответственное хранение.

7.2.3.5 Управление несоответствующей закупленной продукцией при установке и принятии в эксплуатацию и использования для проведения работ и услуг может быть выявлена специалистом подразделения:

- при проведении подключения и проведения работ (услуг) на данном оборудовании.

7.2.3.6 В случае, если при входном контроле закупленной продукции и вспомогательных материалов обнаружено несоответствие ее требованиям НД, зав.складом должен вывесить трафарет «Брак» и принять меры к изоляции и сохранности забракованной продукции и вспомогательных материалов на складе. Если оборудование установлено в помещениях подразделений, то навешивается трафарет «Не включать», ответственный начальник подразделения.

7.2.3.8 Ответственность за правильное оформление документов, удостоверяющих качество и безопасность закупаемой продукции, за организацию и проведение анализа причин несоответствия закупленной продукции, разработку и реализацию мер по устранению и предупреждению повторного появления несоответствий несет главный инженер.

7.2.4 Управление несоответствующей услугой в процессе ее оказания.

7.2.4.1 Обнаружение и обследование несоответствующей услуги может проводиться всеми специалистами, перечень приведен в разделе 7.2.2.

В процессе оказания услуг могут возникнуть исправимые и неисправимые несоответствия.

Исправимые - для устранения несоответствия не требуется длительного времени и приостановки в оказании услуг, достаточно незначительной корректировки непосредственным исполнителем, либо для исправлений несоответствия необходимо указание руководителя подразделения.

Неисправимые - несоответствия, которые нельзя исправить в процессе оказания услуг, действия по оказанию услуг приостанавливаются и руководители подразделений принимают решение о проведении мероприятий по возобновлению оказания услуг.

7.2.4.2 Действия непосредственного исполнителя работ (услуг) при осуществлении процессов жизненного цикла продукции (услуги):

- при обнаружении несоответствия (перечень несоответствий услуг в приложении Д) работник-исполнитель услуги устраняет несоответствие, если это в его компетенции и продолжает процесс оказания услуги.

Если при обнаружении несоответствия, отнесенного при анализе к неисправимым непосредственно исполнителем, действия по оказанию услуг приостанавливаются, информируется руководитель подразделения.

7.2.4.3 Руководитель подразделения при поступлении к нему информации о неисправимых несоответствиях, в том числе несоответствиям (замечаниям) по отчетам внутренних проверок (аудитов), принимает решение о проведении анализа несоответствия, разработке и осуществлении корректирующих мероприятий с дальнейшим возобновлением оказания услуг, о всех несоответствиях руководители подразделений докладывают представителю руководства по СМК. Руководители подразделений должны проконтролировать выполнение требований корректирующих мероприятий и возобновление соответствующей деятельности по

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 9 из 26

оказываемым услугам. По результатам несоответствий осуществляются корректирующие и предупреждающие действия в соответствии с ДП СМК 02-04-2013.

7.2.4.4 Ответственность за организацию и проведение анализа причин несоответствия предоставляемой услуги, разработку и реализацию мер по его устранению и предупреждению повторного появления несоответствий несут руководители процессов, в которых они выявлены.

7.2.5 Управление несоответствующей услугой по претензиям и рекламациям.

7.2.5.1 Все претензии и рекламации потребителей по качеству предоставляемых услуг, поступившие в академию (через почтовую, факсимильную связь) регистрируются заведующей канцелярией в журнале регистрации входящей документации и передаются на рассмотрение ректору. Ректор рассматривает их по характеру несоответствия и возвращает с визой представителю руководства по СМК и передачи ответственным лицам (руководителям подразделений) для анализа и принятия решения. Руководители подразделений регистрируют их в журнале регистрации несоответствий (приложение Е) проводят действия по пункту 7.2.4.3 настоящей документированной процедуры.

7.2.5.2 Анализ анкет, заполненных потребителями (приложение Г) на факультетах и в подразделениях академии, записей в журналах (приложение А, Б, В) по наличию в них претензий и рекламаций к качеству выполняемых услуг проводят деканы факультетов и руководители подразделений не реже одного раза в месяц и проводятся действия по пункту 7.2.4.3 настоящей ДП.

7.2.6 Управление несоответствующими услугами, выявленными по результатам проверок внешнего аудита.

7.2.6.1 Информация о результатах внешнего аудита на основании акта проверки и заключений по результатам предварительного аудита и оценки системы менеджмента качества доводится ректором до сведения руководителей на ученом совете, представителю руководства по качеству и ответственному за СМК поручается разработать корректирующие мероприятия по рекомендуемой форме в приложении Ж. Предложения по устранению замечаний и несоответствий представляют руководители подразделений, где они были обнаружены при аудите.

7.2.6.2 Разработка мероприятий проводится в соответствии с документированной процедурой СМК 02-04-2013, с указанием сроков исполнения и ответственных лиц.

7.2.6.3 После выполнения предусмотренных планом мероприятий руководитель подразделения составляет отчет (справку) об устранении несоответствий или в устной форме сообщает ответственному по СМК, для составления сводного отчета, который согласовывается с представителем руководства по СМК, утверждается ректором и передается контролирующей организации.

8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Внесение изменений в настоящую Документированную процедуру осуществляется ответственным за СМК в соответствии с документированной процедурой СМК 02-01-2013.

9 РАССЫЛКА

- 1 экз. – разработчику;
 - 2 экз. – представителю руководства по качеству.
 - 3 экз – ответственному за СМК
- остальные экземпляры согласно листа рассылки.

	<p>Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013</p>	<p>Издание 2013-02</p>
	<p>ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3</p>	<p>Лист 10 из 26</p>

10 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А – Форма журнала оценки удовлетворенности потребителей результатами предоставляемых услуг

Приложение Б – Форма журнала оценки удовлетворенности потребителей результатами научно-исследовательских работ (рекомендуемая)

Приложение В – Форма журнала проверки качества работы преподавателей (рекомендуемая)

Приложение Г - Форма АНКЕТЫ (рекомендуемая)

Приложение Д - Перечень несоответствий услуг (продукции)

Приложение Е - Форма журнала регистрации несоответствий (рекомендуемая)

Приложение Ж – Форма «Корректирующие мероприятия».

Приложение З – Алгоритм управления несоответствующей услугой.

РАЗРАБОТЧИК:

Ответственный за СМК,
начальник отдела качества образования

СОГЛАСОВАНО:

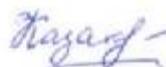
Проректор по учебной работе,
представитель руководства по качеству

Проректор по научной работе

Главный бухгалтер

/Начальник кадрово-правового управления

/Начальник юридического отдела

 Е.С. Казакова

 А.М. Петров

 В.Г. Васин

 В.А. Шубина

 Ю.В. Казаков

 А.И. Стольников

НЕУЧТ

	<p>Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013</p>	<p>Издание 2013-02</p>
	<p>ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3</p>	<p>Лист 11 из 26</p>

Приложение А

Форма журнала оценки удовлетворенности потребителей результатами предоставляемых услуг

Дата	Наименование организации	Наименование работы	Исполнитель	Отзыв о выполненной работе	Ф.И.О. Заказчика	Подпись
<p>НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР</p>						

Срок хранения - 1 год после последней записи.

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 14 из 26

Приложение Г

Форма АНКЕТЫ (рекомендуемая)

Уважаемый заказчик!

Вашему вниманию предлагается анкета, заполнение которой, несомненно, принесет Вам улучшение в работе и взаимоотношениях. Ваши предложения и замечания помогут усовершенствовать качество предоставляемых нами услуг. Бланк анкеты можно заполнить **анонимно**.

Заранее благодарим за сотрудничество!

АНКЕТА

1. Ваш возраст _____ Пол _____ Образование _____

2. Название организации, которую Вы представляете (или ФИО – частное лицо) _____

3. Основная сфера деятельности Вашей организации _____

4. Должность _____

5. Стаж работы в занимаемой должности _____

6. С какой периодичностью Вы пользуетесь нашими услугами _____

7. Какими услугами академии Вы пользуетесь _____

8. Устраивают ли Вас время обучения и часы приема в деканатах и на факультетах _____

9. Оцените по 5-ти бальной шкале составляющие работы подразделения, с которым Вы взаимосвязаны и сотрудничаете.

Назовите подразделение, факультет _____

	5	4	3	2	1
• Качество предоставляемых услуг образования					
• Качество предоставляемых других услуг					
• Скорость решения вопросов					
• Возможность обратиться к конкретному человеку					
• Уровень оперативности					
• Компетентность персонала					
• Аккуратность в работе с вашими документами					
• Возможность получить своевременно консультацию					
• Доброжелательность и готовность к сотрудничеству.					

10. К кому из наших сотрудников Вы обращаетесь за консультацией, если возникают сложности _____

11. Кого бы Вы хотели поблагодарить за сотрудничество _____

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 15 из 26

12. Какие предложения есть у Вас к работе сотрудников на различных факультетах при следующих процессах:

- приемка или выдача документов
- заключение договоров (при оказании платных услуг),
- сохранность документов
- оформление платежных документов и выдача договоров,
- работа бухгалтерии
- работа канцелярии
- работа библиотеки
- услуги ксерокопирования
- работа отдела кадров
- охрана труда
- поддержание чистоты и порядка

13. Укажите, что Вас наиболее привлекает в работе академии знаком (+) и что не устраивает знаком (-).

- Качество предоставления услуг
- Уровень оперативности служб
- Компетентность персонала
- Информация о новых услугах
- Ценовая политика
- Экономия собственного времени
- Удобное размещение
- Известность
- Профессиональный подход
- Системность подхода при решении поставленных Вами задач
- Своевременное и качественное выполнение работ
- Консультирование

14. Ваши пожелания _____

15 Если Вы желаете получить ответ на заинтересовавшие Вас вопросы, то, пожалуйста, укажите Ваши Ф.И.О. и контактный телефон _____

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 16 из 26

Приложение Д

Перечень несоответствий услуг (продукции)

При оказании услуг академией могут быть следующие виды несоответствий документам СМК, в соответствии с которыми проводятся действия:

- Некачественное оформление договоров и актов сдачи работ на выполняемые услуги и закупки ;
- Нарушение требований документации при зачислении в академию;
- Нарушение требований по организации работ учебного процесса;
- Оформление документации по образовательному процессу с нарушением требований положения по оформлению зачетно-экзаменационной документации;
- Некачественное проведение научно-исследовательских работ и подготовки кадров высшей квалификации (по регистрационным данным журналов приложение А, Б, В и анкет приложение Г). Несоблюдение требований документированной процедуры в части оказания данных услуг:
- Отсутствие в журналах регистрации полной информации в соответствии с требованиями действующих в подразделениях документированной процедуры (ДП подразделений приведены в разделе 2 РК 01-01-2013 и в разделе 3);
- Некачественное оформление регистрационных документов (журналов, ведомостей, протоколов, актов, отчетов и т.д.) образовательного процесса и др. проводимых работ и оказываемых услуг;
- Некачественное оформление данных о персонале подразделений, в том числе по повышению квалификации, подготовке и аттестации персонала и несвоевременное внесение регистрационных данных в документы персонала (трудовые книжки, личные карточки работников и другие);
- Оформление документов и данных о проведении внутренних проверок системы менеджмента качества не в соответствии с требованиями методики СМК 02-03-12;
- Некачественное оформление регистрационных документов и данных по оказанию информационно-технических услуг внутри академии и при оказании услуг заказчикам (ДП согласно раздела 3);
- Отсутствие зарегистрированных данных о несоответствующих услугах и устранении несоответствий в подразделениях в соответствии с настоящей ДП;
- Не представление руководителями подразделений (ректору, представителю руководства и ответственному за СМК) данных об оценке удовлетворенности потребителей услуг оказываемых академией по заполненным анкетам в подразделениях;
- Несвоевременное предоставление учебных планов, программ подразделениям и изменений к ним;
- Несвоевременное доведение до студентов, учащихся, аспирантов расписания занятий и изменений к ним, расписания экзаменов и зачетов.
- Некачественное оформление документов при предоставлении услуг подразделениям специалистами АХР;
- Несвоевременное предоставление руководителями подразделений отчетов ректору, представителю руководства по СМК, вышестоящей организации;
- Некачественное оформление документов при предоставлении услуг бухгалтерией;
- Нарушение правил ведения учетной и другой бухгалтерской документации;

	<p align="center">Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013</p>	<p align="center">Издание 2013-02</p>
	<p align="center">ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3</p>	<p align="center">Лист 17 из 26</p>

- Не обеспечение сохранности документов, материалов, работ обучающимися в академии (студентов, аспирантов, слушателей и др. лиц), сдавших их на проверку и рецензирование.
- Нарушение правил эксплуатации оборудования, транспорта, низкое качество проведения плано-профилактических работ с оборудованием.
- Не обеспечение содержания помещений и зданий в надлежащем состоянии.
- Не обеспечение подразделений академии материалами, канцелярскими товарами и комплектующими изделиями и повлекшее невыполнение в срок производственных заданий.

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

	Документированная процедура Системы менеджмента качества Управление несоответствующей продукцией СМК 02-05-2013	Издание 2013-02
	ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3	Лист 19 из 26

Приложение Ж

Форма «Корректирующие мероприятия»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

ФИО

«___» _____ 200__ г.

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

(по устранению замечаний, отмеченных комиссией по результатам предварительного аудита и оценки системы менеджмента качества)*

№ пп.	Содержание замечания (или несоответствия)	Планируемые мероприятия	Срок выполнения	Ответственный	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5	6

* в наименовании указывается к какому документу разработаны мероприятия



Документированная процедура
Системы менеджмента качества
Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

Издание 2013-02

ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3

Лист 21 из 26

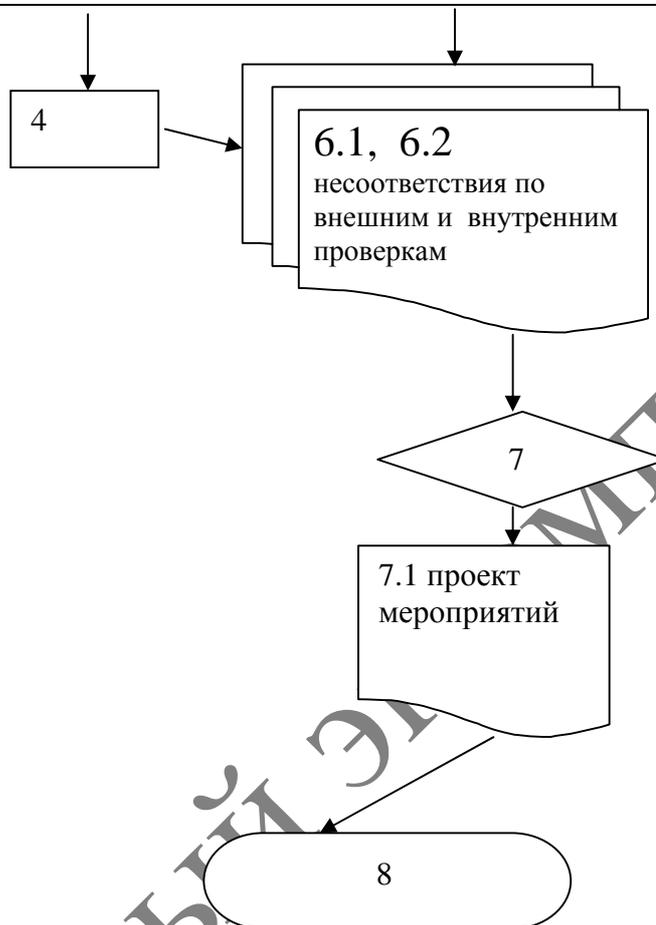
6. Проректор по учебной работе,
представитель руководства по СМК
-рассмотрение поступивших
претензий, жалоб и предложений по
улучшению деятельности от
заказчиков
-результатов проверок внутреннего и
внешнего аудита
-анализ результатов рассмотрения их
руководителями подразделений
ответственным по СМК,
6.1 принятие предложений
(мероприятий) по устранению
несоответствий.

7 Проректор по учебной работе,
представитель руководства по СМК
-7.1 Принятие решение о разработке
проекта корректирующих
(предупреждающих) действий по
представленным предложениям
(мероприятиям) по устранению
несоответствий.

-возвращение руководителям
подразделений
на повторный анализ и принятие
решений

8 конец процесса

-Разработка мероприятий в
соответствии с СМК 02-04



Рекомендуемая
форма
Приложение Ж



Документированная процедура
Системы менеджмента качества
Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

Издание 2013-02

ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3

Лист 23 из 26

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

	Подразделение академии	Дата ознакомления	Фамилия И.О. руководителя СП	Подпись
1	Ректорат			
2	Приемная комиссия			
3	Учебно-методическое управление			
4	Учебный отдел			
5	Отдел качества образования			
6	Отдел тестирования			
7	Центр информационных технологий			
8	Научная библиотека			
9	Центр содействия занятости студентов и трудоустройства выпускников			
10	Центр довузовской подготовки и профориентационной работы			
11	Управление по воспитательной и социальной работе			
12	Культурно-спортивный центр			
13	Спортклуб			
14	Музей			
15	Психологическая служба			
16	Отдел информации и рекламы			
17	Управление научных исследований			
18	Научный отдел			
19	НИЛ «Корма»			
20	НИЛ «Агроэкология»			
21	УНИЛ «Повышение надежности и эффективности механических систем»			
22	Испытательная НИЛ			
23	Отдел аспирантуры и докторантуры			
24	Научно-технический центр			
25	Редакционно-издательский центр			
26	Центр довузовской подготовки и профориентационной работы			
27	Факультет повышения квалификации и дополнительного образования			
28	Центр языковой подготовки			
29	Кадрово-правовое управление			
30	Отдел кадров			
31	Юридический отдел			



Документированная процедура
Системы менеджмента качества
Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

Издание 2013-02

ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3

Лист 24 из 26

Продолжение листа ознакомления

32	Отдел государственных закупок			
33	Канцелярия			
34	Бухгалтерия			
35	Планово-экономический отдел			
36	Отдел международных связей			
37	Учебно-производственный отдел			
38	Студенческая столовая			
39	Отдел внутренней охраны			
40	Виварий			
41	Хозяйственный отдел			
42	Гараж			
43	Общежития			
44	Деканат агрономического факультета			
45	Кафедра «Садоводство, ботаника и физиология растений»			
46	Кафедра «Лесоводство, экология и безопасность жизнедеятельности»			
47	Кафедра «Растениеводство и селекция»			
48	Кафедра «Земледелие, почвоведение, агрохимия и земельный кадастр»			
49	Кафедра «Землеустройство»			
50	Кафедра «Химия и защита растений»			
51	Деканат факультета биотехнологий и ветеринарной медицины			
52	Кафедра «Анатомия, акушерство и хирургия»			
53	Кафедра «Эпизоотология, патология и фармакология»			
54	Кафедра «Разведение и кормление сельскохозяйственных животных»			
55	Кафедра «Биоэкология и физиология сельскохозяйственных животных»			
56	Кафедра «Технология производства продуктов животноводства»			
57	Деканат инженерного факультета			
58	Кафедра «Физика»			
59	Кафедра «Высшая математика»			
60	Кафедра «Механика и инженерная графика»			
61	Кафедра «Тракторы и автомобили»			
62	Кафедра «Сельскохозяйственные машины и механизация животноводства»			



Документированная процедура
Системы менеджмента качества
Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

Издание 2013-02

ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3

Лист 25 из 26

Окончание листа ознакомления

63	Кафедра «Электрификация и автоматизация АПК»			
64	Кафедра «Надежность и ремонт машин»			
65	Кафедра «Педагогика»			
66	Кафедра «Эксплуатация машинно-тракторного парка»			
67	Деканат технологического факультета			
68	Кафедра «Оборудование и автоматизация перерабатывающих производств»			
69	Кафедра «Технология переработки и экспертиза продуктов животноводства»			
70	Кафедра «Товароведение и торговое дело»			
71	Кафедра «Технология производства и экспертиза продуктов из растительного сырья»			
72	Деканат экономического факультета			
73	Кафедра «Экономическая теория и экономика АПК»			
74	Кафедра «Менеджмент и маркетинг»			
75	Кафедра «Статистика и экономический анализ»			
76	Кафедра «Бухгалтерский учёт и финансы»			
77	Институт управленческих технологий и аграрного рынка			
78	Кафедра «Государственное и муниципальное управление»			
79	Кафедра «Организация перевозок и технического сервиса»			
80	Кафедра «Кадастр и лесное хозяйство»			
81	Кафедра «Логистика и экономика»			
82	Кафедра «Математические методы и информационные технологии»			
83	Заочный факультет			
84	Кафедра «Философия и история»			
85	Кафедра «Иностранные языки»			
86	Кафедра «Физическая культура и спорт»			

