

	<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 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.

**Документированная процедура
Системы менеджмента качества**

Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗ.

Учт.экз.№

	<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 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:



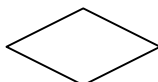
- процесс (вид деятельности)



- документ



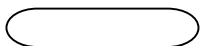
- несколько документов



- 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 продукции 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.

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

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

	<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 19 из 26</p>

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 20 из 26

Приложение 3

Алгоритм управления несоответствующей услугой.

Исполнитель	Виды работ	Используемые документы
<p>1 Заказчики (далее –З) неудовлетворенность услугой: 1.1. претензии, жалобы, поступившие через почтовую и факсимильную связь 1.2 претензии, жалобы, из записей журналов и анкет</p> <p>2.зав. канцелярией регистрация претензий, жалобы, поступившие через почтовую и факсимильную связь и передача ректору</p> <p>3.Ответственный за СМК 3.1Рассмотрение заполненных заказчиками анкет (ящик в холле) и анализ претензий, жалоб и предложений по улучшению деятельности - Представление представителю руководства по СМК предложений по устранению несоответствий, 3.2 несоответствия (замечания) из отчетов по внутренним проверкам</p> <p>4.<u>Руководители подразделений</u> 4.1 рассмотрение и анализ претензий, жалоб и предложений по улучшению деятельности по журналам (приложения А, Б, В СМК 02-05), регистрация в журнале. 4.2 несоответствия (замечания) из отчетов по внутренним проверкам -представление представителю руководства по СМК и ответственному по СМК предложений по устранению несоответствий</p> <p>5. Ректор Рассмотрение поступивших претензий, жалоб и передача представителю руководства (руководителям подразделений) по СМК для анализа и предложений по устранению несоответствий</p>		<p>Журналы (приложения А,Б,В СМК 02-05-13) Анкета (приложение Г)</p> <p>Письма в произвольной форме</p> <p>Отчеты по внутренним проверкам (СМК02-03-13)</p> <p>Журнал регистрации несоответствий (приложение Е)</p>

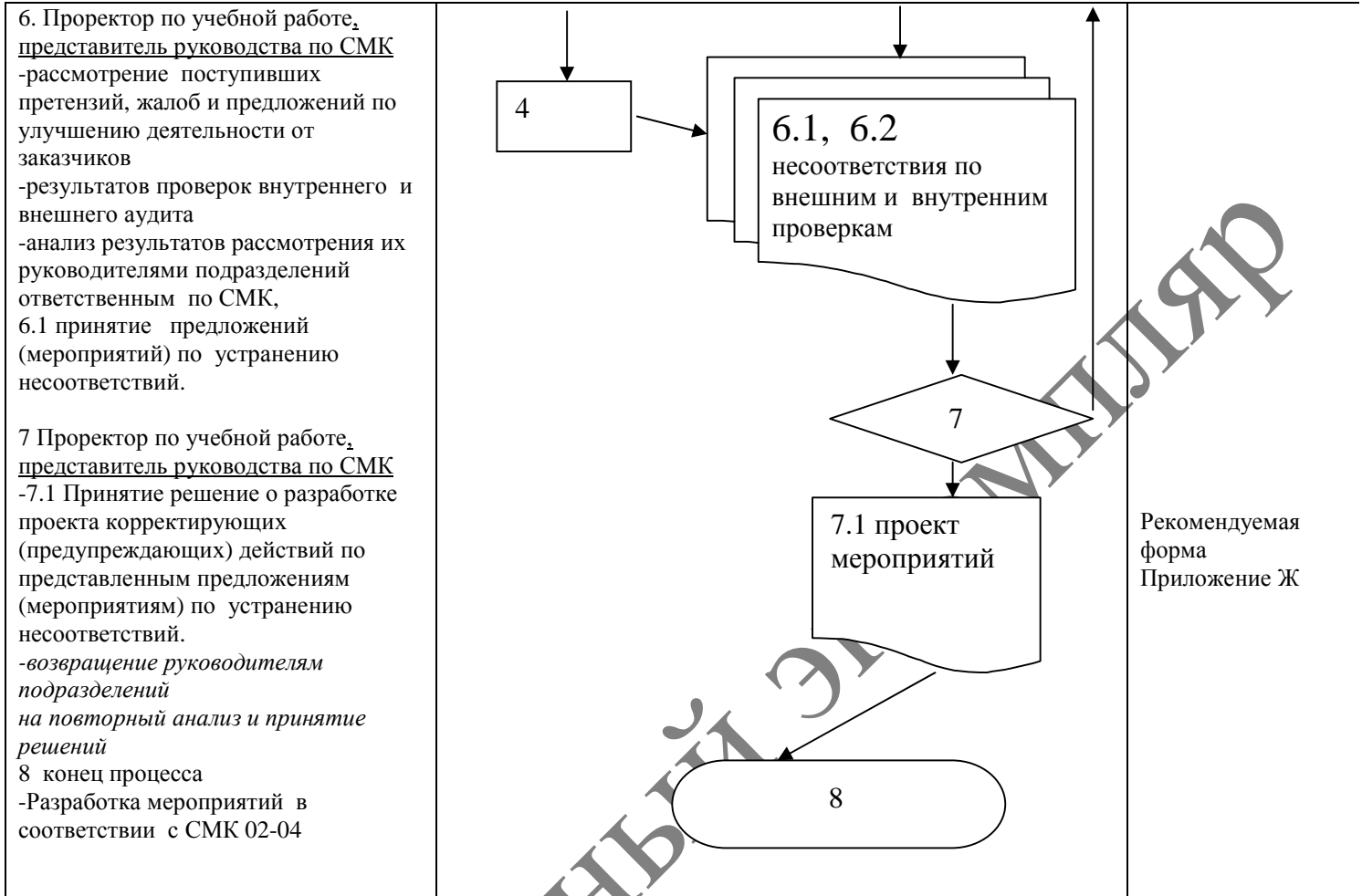


Документированная процедура
Системы менеджмента качества
Управление несоответствующей продукцией
СМК 02-05-2013

Издание 2013-02

ГОСТ ISO 9001-2011 п.8.3

Лист 21 из 26



НЕУЧТЕННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер листа	Дата изменения	Дата проверки	Подпись

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 23 из 26

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

	Подразделение академии	Дата ознаком- ления	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»			

