

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 1 из 15
---	---	---



«УТВЕРЖДАЮ»:

Президент-ректор

АО «Финансовая академия»

Яновская О.А.

22 2013 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ
В АО «ФИНАНСОВАЯ АКАДЕМИЯ»**

СМК ФА ДП 11-11-004-2013

Экз. № 1.
Копия № _____

Астана-2013

Запрещается несанкционированное копирование документа

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 2 из 15
---	---	---

Содержание

Предисловие	3
1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения	4
4 Обозначения и сокращения	5
5 Ответственность и полномочия	5
6 Описание процедуры	5
7 Конфиденциальность	8
Приложение А Процесс устранения несоответствующей продукции (образовательной услуги)	9
Приложение Б Форма журнала управления несоответствующей продукцией	10
Приложение В. Лист согласования	11
Приложение Г. Лист ознакомления	12
Приложение Д. Лист регистрации изменений	13
Приложение Е. Лист учета периодических проверок	14
Приложение Ж. Библиография	15

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 3 из 15
---	---	---

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Рабочей группой (РГ) совместно с отделом системы менеджмента качества.

Руководитель РГ: Президент-ректор, д.э.н., профессор Яновская О.А.

Председатель РК: Проректор по учебно-методической работе, к.э.н., доцент Нурмухаметов Н.Н.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Президента-rektора АО «Финансовая академия» от «05» 12 2013 г., № 13-н/р.

3 РАЗРАБОТЧИКИ: Отдел системы менеджмента качества

4 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ:

1 год.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Президент - ректора АО «Финансовая академия».

Запрещается несанкционированное копирование документа

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 4 из 15
---	---	---

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура регламентирует порядок выявления, идентификации, регистрации, анализа, коррекции несоответствующей образовательной услуги (продукции) и осуществления других действий с целью предотвращения ее непреднамеренного использования или поставки потребителю, устранения причин несоответствий в области качества и организации управления несоответствующей продукцией.

1.2 Настоящая документированная процедура применяется всеми структурными подразделениями Акционерного общества «Финансовая академия».

2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000:2005 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

МС ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования»;

СТ РК ИСО 9001-2007 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

СТ РК ИСО 9001-2009 «Система менеджмента качества. Требования»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт технического и профессионального образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт высшего образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

СМК ФА С 11-09-001-2013 «Общие требования к построению, изложению и оформлению документации СМК»;

СМК ФА ДП 11-11-003-2013 «Внутренний аудит»;

СМК ФА ДП 11-11-005-2013 «Корректирующие и предупреждающие действия».

3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 5 из 15
---	---	---

термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005 и СТ РК ИСО 9000-2007.

3.2 Несоответствующей продукцией (услугой) является образовательная услуга, работы, материалы, готовая продукция не отвечающие требованиям.

4 Обозначения и сокращения

В настоящей ДП использованы следующие обозначения и сокращения: АО «Финансовая академия» - Акционерное общество «Финансовая академия»;

МОН РК - Министерство образования и науки Республики Казахстан;

РГ - Рабочая группа;

ПРК - Представитель руководства по качеству;

ДП - Документированная процедура;

СМК - Система менеджмента качества;

С - Стандарт;

МС - Международный стандарт;

СТ РК - Стандарт Республики Казахстан;

ГОСО - Государственный общеобязательный стандарт образования;

ОР - Отдел регистрации;

УМУ – Учебно-методическое управление;

ППС – Профессорско-преподавательский состав.

5 Ответственность и полномочия

5.1 Руководитель подразделения несет ответственность за своевременное информирование вышестоящего руководства о выявлении, регистрации и принятия решения по управлению несоответствующей продукцией, выявленной при выполнении процессов.

5.2 ПРК несет ответственность за принятие решения по управлению за несоответствующей продукцией, предназначенной (или уже поставленной) потребителю.

6 Общие положения

Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок действий персонала по управлению несоответствующей продукцией.

6.1 Несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия» является:

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 6 из 15
---	---	---

- несоответствие лекционного материала типовым и рабочим программам, а также календарно-тематическим планам;
- низкий уровень подготовки преподавателей к занятиям;
- некорректное поведение преподавателя по отношению к обучающемуся;
- несоответствие программных и технических средств, лабораторного оборудования требованиям, предъявляемым государственными общеобязательным стандартами образования;
- несоответствие инфраструктуры и производственной среды требованиям, установленным в нормативной документации;
- недостаточность учебных пособий и материалов;
- неэффективные средства проверки;
- несоответствие проведения учебных и производственных практик требованиям государственных стандартов образования;
- претензии (жалобы) потребителей.

6.2 Выявление несоответствующей продукции осуществляется:

- при входном контроле закупаемой продукции;
- при анализе поступивших претензий от потребителя;
- при проведении и анализе результатов внутреннего аудита;
- при проведении и анализе результатов внешнего аудита;
- по результатам анализа СМК;
- по результатам работы экспертной комиссии;
- по результатам аттестации профессорско-преподавательского состава;
- при контроле со стороны методического совета, совета по воспитательной работе, совета руководителей учебных групп, а также при выявлении качества выполненных работ и образовательных услуг руководством подразделений;
- при проведении комплексных проверок структурных подразделений;
- при контроле учебного процесса со стороны высшего руководства, начальник УМУ, начальника ОР.
- при взаимопосещении занятий преподавателями;
- при анализе результатов анкетирования.

6.3 Идентификация и регистрация несоответствующей продукции.

Процесс устранения несоответствующей продукции приведен в **Приложении А.**

Несоответствующая продукция регистрируется:

- по результатам контроля ОР и УМУ (по Журналу текущего контроля);

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 7 из 15
---	---	---

- при взаимопосещении занятий ППС (по Журналу взаимопосещений занятий);

- при проведении внутренних проверок в Академии в форме справок и по Журналу управления несоответствующей продукцией (**Приложение Б**);

- при анализе результатов анкетирования обучающихся и преподавателей;

- при проведении внутреннего аудита согласно СМК ФА ДП 11-11- 003-2013;

- при внешних проверках, осуществляемых контролирующими организациями в виде справок, которые согласуются с Президент - ректором АО «Финансовая академия» и передаются в МОН РК;

- после предоставления услуг потребителю в соответствии картой процесса «Порядок работы с претензиями и жалобами потребителей»;

- по результатам работы экспертной комиссии в форме служебных записок и справок, которые передаются на рассмотрение Президент – ректору АО «Финансовая академия».

6.4 Анализ выявленных несоответствий.

6.4.1 Анализ выявленных несоответствий проводит руководитель подразделения, в котором выявлено данное несоответствие совместно со специалистом, в деятельности которого обнаружено несоответствие.

6.4.2 При анализе несоответствий необходимо:

- определить тенденции и частоту появления этого несоответствия;
- определить каково влияние этого несоответствия на потребителя;
- определить пути исправления данного несоответствия.

6.4.3 В случаях отсутствия влияния конкретного несоответствия на потребителя, решение об исправлении положения принимает руководитель подразделения, в котором выявлено несоответствие.

6.4.4 В случаях поставки потребителю несоответствующей продукции (несоответствие лекционного материала, оборудования, методических пособий и т.д.) данное несоответствие анализируется ПРК совместно с руководителем подразделения, в котором выявлено несоответствие. По результатам анализа принимается решение об исправлении несоответствия (если это возможно) и рассматриваются варианты корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с СМК ФА ДП 11-11-005-2013.

6.5 Исправление несоответствующей продукции.

Корректирующие и предупреждающие действия по результатам анализа несоответствующей продукции могут быть приняты в соответствии с СМК ФА ДП 11-11-005-2013.

6.6 Верификация несоответствующей продукции.

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 8 из 15
---	---	---

После выполнения п. 6.5 настоящей документированной процедуры проводится верификация для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям.

Верификация несоответствующей продукции проводится одним из способов:

- повторные проверки со стороны руководителей подразделений;
- проведение внутреннего аудита;
- повторные внутренние проверки Академии;
- повторное анкетирование;
- аттестация персонала;
- проверки экспертной комиссии.

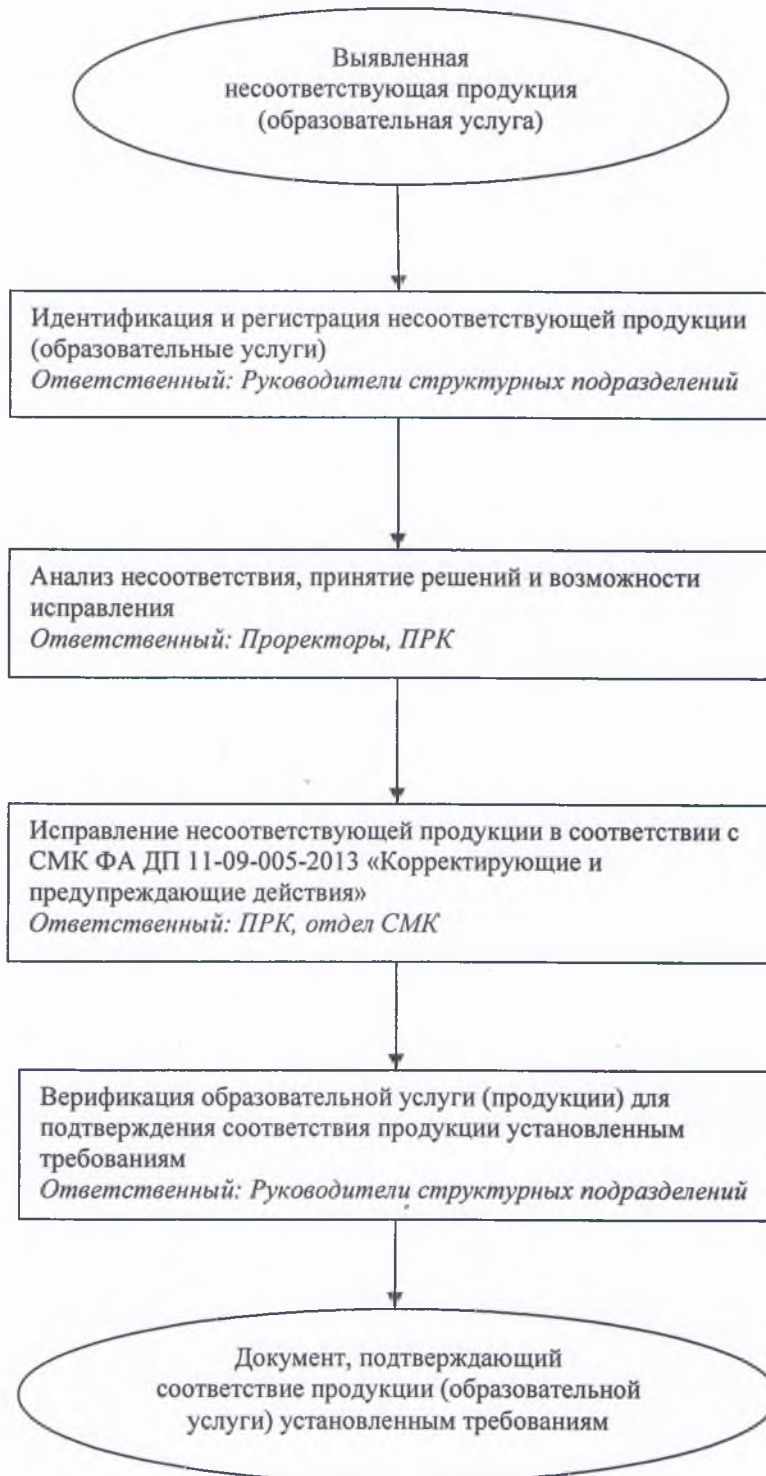
7 Конфиденциальность

Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом АО «Финансовая академия» и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок качества, а также потребителям партнерам (по их требованию) с разрешения Президент-ректора АО «Финансовая академия».

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 9 из 15
---	---	---

Приложение А (справочное)

Процесс устранения несоответствующей продукции (образовательной услуги)



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 10 из 15
---	---	--

Приложение Б
(справочное)

Форма журнала управления несоответствующей продукцией



Структурное подразделение	
Работа, услуга	
Дата	
Исполнитель	

№ п/п	Замечания
Руководитель подразделения	

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 11 из 15
---	---	--

Приложение В
(обязательное)

Лист согласования

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
Председатель руководства по качеству	Нурмухаметов Н.Н.	05.12.2013 г.	
Директор Департамента правового и кадрового обеспечения	Жакупов Е.З.	05.12.2013 г.	
Начальник отдела СМК		05.12.2013 г.	

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 12 из 15
---	---	--

**Приложение Г
(обязательное)**

Лист ознакомления

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-004-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 15 из 15
---	---	--

Приложение Ж (справочное)

Библиография

[1] Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319- III ЗРК (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.03.2011 г.).

[2] Государственный общеобязательный стандарт технического и профессионального образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[3] Государственный общеобязательный стандарт высшего образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[4] Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года №1080.

[5] Типовые правила деятельности организаций образования, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2013 года № 499

[6] Устав АО «Финансовая академия» от 18 октября 2013 г. № 794.

[7] «Правила внутреннего распорядка» АО «Финансовая академия» от 26 декабря 2013 года.