

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

(ЛП №5 від 30.11.2011р. розпорядження № 92/роз від 30.11.2011р.)

Наказ від 13.05.2013 №157/од

Національний авіаційний університет



Система менеджменту якості
Документована процедура
УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ

СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008

(ЛП №5 від 30.11.2011р. розпорядження № 92/роз від 30.11.2011р.)

Київ 2008

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 2 з 12	

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА РОЗРОБКУ
Керівник СМЯПФ

УЗГОДЖЕНО
Представник вищого керівництва з якості

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом ректора
від 03 липня 2008 року № 147/01/од

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТА – 1
ПЛАНОВИЙ ТЕРМІН МІЖ РЕВІЗІЯМИ – 1 рік

Врахований примірник

Україна
03058 Київ 58
пр. Космонавта Комарова, 1
Тел. +38 044 497 51 51
Факс +38 044 408 30 27
E-mail post@nau.edu.ua
http: //www.nau.edu.ua

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 3 з 12	

ЗМІСТ

1 ПРИЗНАЧЕННЯ.....	4
2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	4
3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	4
4 ОПИС.....	4
4.1 Загальні положення.....	4
4.2 Виявлення невідповідностей.....	5
4.3 Ідентифікація невідповідностей.....	5
4.4 Реєстрація результатів	5
4.5 Аналізування невідповідностей	6
4.6 Вилучення невідповідностей.....	7
5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	7
6 ПОСИЛАННЯ.....	Ошибка! Закладка не определена.

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 4 з 12	

1 ПРИЗНАЧЕННЯ

Ця документована процедура визначає порядок управління невідповідною продукцією (у сфері надання освітніх та наукових послуг), що не відповідає встановленим вимогам.

2 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Всі структурні підрозділи університету, що задіяні у процесах освітньої та наукової діяльності, процесах менеджменту та забезпечувальних процесах.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Терміни та визначення відповідно до стандарту ISO 9000:2005 та довідкової інформації, що наведена в Настанові з якості (СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008).

4 ОПИС

4.1 Загальні положення

4.1.1 Невідповідна продукція (освітня та наукова послуги) – це послуга, яка не відповідає вимогам освітніх стандартів для заданого освітньо-кваліфікаційного рівня навчального процесу за даним напрямом підготовки фахівців та нормативним документам з наукової діяльності.

4.1.2 Невідповідність при наданні освітніх і наукових послуг відбувається при недотриманні процесів менеджменту, процесів освітньої та наукової діяльності та забезпечувальних процесів, а також елементів СМЯ встановленим вимогам.

4.1.3 Щодо невідповідної продукції (послуги) необхідно виконати одну чи декілька із зазначених дій:

- вжиття заходів для усунення виявленої невідповідності;
- надання дозволу на її використання і випуск або прийняття поступки, ухваленої відповідною особою і, в разі потреби, споживачем (замовником);
- вжиття заходів для недопущення її попередньо передбаченого використання чи застосуванню.

Характер невідповідності, а також будь-які виконані в подальшому дії, у тому числі отримані дозволи на поступки, слід реєструвати відповідно до документованої процедури “Управління протоколами” (СМЯ НАУ ДП 4.2.4 -01– 2008) (ЛП №4 від 27.08.09 розпорядження №53/роз 02.09.09). Управління здійснюється в частині виявлення, ідентифікації, документування, аналізування (оцінки), переробки (вилучення) невідповідної продукції (послуги), попередження виникнення невідповідностей у взаємопов’язаних функціях, а також реєстрування дій, передбачених цією процедурою.

4.1.4 Показником результативності процесу управління невідповідною продукцією є відсоток виконання планових завдань, пов’язаних з повним та якісним виконанням вимог щодо дій згідно з п. 4.1.3. Критерієм результативності є умови, за яких числове значення показника не менше критичного рівня, який визначається за узгодженням з представником вищого керівництва з якості та з сектором СМЯПФ з урахуванням важливості процесів та ступеню їхнього впливу на освітню і наукову діяльність. Для процесу управління невідповідною продукцією прийнято критичний рівень результативності 95 відсотків. Процес управління невідповідною продукцією є результативним, якщо числові значення показника відповідають критерію.

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 5 з 12	

4.2 Виявлення невідповідностей

4.2.1 Невідповідності виявляються:

- керівниками підрозділів, які організують виконання, та перевіряють і контролюють виконання робіт;
- безпосередніми виконавцями робіт;
- аудиторами під час проведення аудитів СМЯ (як внутрішніх, так і зовнішніх);
- контролюючими органами.

4.2.2 Невідповідності виявляються під час:

- удосконалення діючих процесів;
- аналізування претензій споживачів (замовників) та причин внутрішніх невідповідностей;
- кадрових змінах;
- координації діяльності в рамках суміжних процесів;
- аналізування пропозицій персоналу;
- аналізування з боку керівництва;
- внутрішніх аудитів СМЯ, контролі, перевірках надання послуг.

4.2.3 Інформація про невідповідну освітню та наукову послугу, що є виходом процесу моніторингу та вимірювання продукції, негайно передається відповідальному (власнику) за процес для прийняття рішення. Відповідальний перевіряє інформацію, після чого фіксує результат у “Журналі обліку невідповідностей, коригувальних і запобіжних дій” (~~Ф 8.5.2 – 01 згідно з Реєстром форм СМЯ НАУ РФ 4.2.3 – 2008~~) (Ф 03.02 – 10 згідно з Реєстром форм СМЯ НАУ РФ 03.02 – 01 – 2008 02-2010) (ЛП №4 від 27.08.09 розпорядження №53/роз 02.09.09), (ЛП №5 від 30.11.11 розпорядження № 92/роз від 30.11.11).

Обов’язково фіксуються:

- найменування об’єкта (процесу);
- місцезнаходження;
- дата;
- короткий опис невідповідності;
- обсяг робіт, виконаний з порушенням.

4.3 Ідентифікація невідповідностей

Ідентифікація невідповідностей здійснюється посиленням на:

- найменування невідповідних виконуваних дій (послуг);
- документи (записи), які надаються за результатами виконання або перевірки дій (послуг);
- документи, що висувають вимоги до дій (послуг) (стандарти, вимоги, нормативи, положення, тощо).

4.4 Реєстрація результатів

Реєстрація невідповідностей, коригувальних і запобіжних дій здійснюється у журналі “Журнал обліку невідповідностей, коригувальних і запобіжних дій ” (~~Ф 8.5.2 – 01 згідно з Реєстром форм СМЯ НАУ РФ 4.2.3 – 2008~~) (Ф 03.02 – 10 згідно з Реєстром форм СМЯ НАУ РФ 03.02 – 01 – 2008 02-2010) (ЛП №4 від 27.08.09 розпорядження №53/роз 02.09.09), (ЛП №5 від 30.11.11 розпорядження № 92/роз від 30.11.11) на підставі отриманих відомостей. Журнали знаходяться у кожному структурному підрозділі університету.

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 6 з 12	

4.5 Аналізування невідповідностей

4.5.1 У рамках аналізу причин невідповідностей можуть розглядатися такі об'єкти:

- *продукція (освітня та наукова послуги)* за ознаками: невідповідність послуги встановленим вимогам певного освітньо-кваліфікаційного рівня, вимогам нормативної документації та вимогам споживачів.
- *процес* за ознаками: недотримання параметрів виконання, порушення послідовності тощо;
- *персонал* за ознаками: недостатня кваліфікація, низький рівень знання, неправильний інструктаж, неуважне виконання вимог нормативної документації, порушення дисципліни тощо;
- *аудиторний фонд (споруди, робочі місця)* за ознаками: недотримання ліцензійних та акредитаційних вимог;
- *службові та робочі приміщення структурних підрозділів НДЧ* за ознаками: недотримання вимог щодо атестації лабораторій та робочих місць;
- *технічні засоби, прилади, стенди, обчислювальна техніка та програмні засоби для забезпечення навчального процесу та наукової діяльності* за ознаками: неправильне обслуговування, відсутність ремонту, відсутність контролю використання, порушення умов зберігання, транспортування тощо;
- *допоміжні служби (транспорт, зв'язок)* за ознаками: невідповідність вимогам і нормам;
- *виробниче середовище* за ознаками: невиконання правил з охорони праці, санітарних норм та стану робочих місць;
- *документація* за ознаками: відсутність та/або невідповідність вимогам нормативних та/або робочих (реєстраційних) документів (у т.ч. методик виконання робіт), неправильне заповнення протоколів, зберігання, використання застарілої документації тощо;
- інші об'єкти, які прямо або опосередковано впливають на якість процесів надання освітніх та наукових послуг.

4.5.2 Аналізування невідповідностей на рівні університету виконує Рада з якості університету згідно з Положенням СМЯ НАУ П РЯ 03.02 – 01 – 2008 (ЛП №4 від 27.08.09 розпорядження №53/роз 02.09.09) та науково-технічна Рада університету за напрямом НДЧ, а на рівні інститутів – Комісії з якості інститутів згідно з Положенням ~~СМЯ НАУ П КЯІ – 2008~~. (ЛП №4 від 27.08.09 розпорядження №53/роз 02.09.09) Вхідними даними для аналізування є результати внутрішніх аудитів підрозділів інститутів, що перевірялись за планом з запрошенням відповідальних представників підрозділів, де були виявлені невідповідності.

4.5.3 На підставі отриманої й зареєстрованої інформації проводиться аналіз характеру невідповідностей і приймається рішення щодо їх усунення.

В аналізі враховується:

- походження невідповідності (причини, умови, наслідки);
- наявні ресурси, у тому числі й час на усунення невідповідності;
- вимоги споживача (замовника);
- чи є невідповідність послуги такою, що усувається.

Результати аналізування надаються вищому керівництву для оцінки відповідності СМЯ встановленим вимогам, її удосконалення, необхідності змін СМЯ, у тому числі Політики та Цілей у сфері якості.

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 7 з 12	

4.6 Вилучення невідповідностей

4.6.1 У випадку невідповідності, яку можна усунути, в підрозділі негайно проводять коригувальні дії відповідно до встановлених вимог. Розробка та виконання коригувальних дій здійснюється відповідно до вимог (СМЯ НАУ ДП 8.5.2 – 01 – 2008) (ЛП №4 від 27.11.09 розпорядження №53/роз 02.09.09) під контролем представника вищого керівництва з якості.

4.6.2 У випадку можливості й доцільності виконуються також дії з усунення невідповідності згідно з рішенням Ради з якості університету (Комісії з якості інститутів), такі як:

- переробка неякісно виконаних робіт;
- надання додаткових ресурсів для забезпечення виконання робіт у запланований термін та з необхідною якістю.

4.6.3 Всі дії з усунення невідповідностей реєструються у журналі “Журнал обліку невідповідностей, коригувальних і запобіжних дій” (~~Ф 8.5.2 – 01 згідно з Реєстром форм СМЯ НАУ РФ 4.2.3 – 2008~~) Ф 03.02 – 10 згідно з Реєстром форм СМЯ НАУ РФ 03.02 – 01 – 2008 02-2010) (ЛП №4 від 27.11.09 розпорядження №53/роз 02.09.09), (ЛП №5 від 30.11.11 розпорядження № 92/роз від 30.11.11).

Виконання цих дій не виключає також коригувальні дії, спрямовані на усунення причин невідповідностей з метою запобігання їх повторення. Порядок розробки коригувальних дій визначається згідно з СМЯ НАУ ДП 8.5.2 – 01 – 2008 (ЛП №4 від 27.11.09 розпорядження №53/роз 02.09.09).

4.6.4 Після виконання дій з доведення невідповідної освітньої та наукової послуги до рівня вимог та їхньої реєстрації проводиться повторна перевірка з метою забезпечення впевненості у відповідності послуги та задоволеності вимог споживачів (замовників).

4.6.5 У випадку невідповідності, яку неможливо усунути, Рада з якості університету (Комісія з якості інституту), науково-технічна Рада університету приймають рішення, узгоджене зі споживачем (замовником) освітньої та наукової послуги.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальним за процес управління невідповідною продукцією та актуалізацію процедури є представник вищого керівництва з якості (проректор з навчальної роботи).

6 ПОСИЛАННЯ

ISO 9000:2005	Система менеджменту якості. Основні положення та словник
СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008	Система менеджменту якості. Настанова з якості
СМЯ НАУ П РЯ 03.02 – 01– 2008	Система менеджменту якості. Положення про Раду з якості університету
СМЯ НАУ П КЯІ – 2008	Система менеджменту якості. Положення про Комісію з якості інституту
СМЯ НАУ ДП 8.5.2 – 01– 2008	Система менеджменту якості. Документована процедура. Коригувальні дії
СМЯ НАУ РФ 03.02 – 01–2008-02-2010 (ЛП №5 від 30.11.11 розпорядження №92/роз від 30.11.11)	Система менеджменту якості. Реєстр форм

	Система менеджменту якості Документована процедура УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОЮ ПРОДУКЦІЄЮ	Шифр документа	СМЯ НАУ ДП 8.3 – 01 – 2008
		стор. 8 з 12	

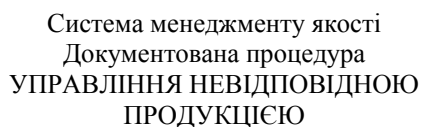
Ф 03.02 - 10

Форми документів.

Журнал обліку невідповідностей, коригувальних і
запобіжних дій

ЛП №4 від 27.08.09 розпорядження №53/роз від 02.09.2009 (замінено ПОСИЛАННЯ)

[illegible]



СМЯ НАУ
ДП 8.3 – 01 – 2008

стор. 10 з 12

[illegible]

[illegible]

[illegible]