

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «СВЕТЛОВСКАЯ СРЕДНЯЯ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»  
Алтайского края  
(МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»)**

УТВЕРЖДАЮ.  
Директор образовательной организации  
\_\_\_\_\_ О.Б. Титова  
« 20 » августа 20 15 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ**  
(название процесса)

*Версия 1*

**Дата введения:** « 01 » сентября 2015г.

с. Светлое 2015 г

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

## Содержание

	Введение	3
1	Назначение и область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины, обозначения и сокращения	5
4	Общие положения	6
5	Управление несоответствующей продукцией	10
6	Матрица ответственности при управлении несоответствиями	12
7	Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями»	14
	<b>Приложения</b>	15
	А. Лист ознакомления	15
	Лист регистрации аудитов	15
	Лист регистрации изменений	15
	Лист рассылки	16
	Форма отчета о несоответствии	16
	План действий аудитуемой организации об устранении несоответствий	17

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

## Введение

Настоящий стандарт является обязательной документированной процедурой системы менеджмента качества, функционирующей в Муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Светловская средняя общеобразовательная школа Завьяловского района» (МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района»), (далее ОО), разработанной в соответствии с требованиями семейства стандартов ИСО 9000 модель ГОСТ Р ИСО 9001-2011.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2011 характер и степень документированности организации должны отвечать контрактным, законодательным и другим обязательным требованиям, потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, а также устраивать организацию.

Настоящий стандарт устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией при выполнении образовательной деятельности ОО, Стандарт разработан в развитие п.8.3 Руководства по качеству.

### 1. Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок управления в ОО несоответствующей продукцией при осуществлении образовательной деятельности в соответствии с требованиями п.8.3 стандарта 9001:2011 (ГОСТ Р ИСО 9001-2011).

1.2 Целью управления несоответствующей продукцией является предотвращение выпуска и непреднамеренного использования несоответствующей продукции, возникающей в рамках деятельности ОО.

1.3 Документированные результаты деятельности по управлению несоответствующей продукцией (записи по качеству) являются составной частью данных для анализа СМК со стороны руководства ОО.

1.4 Настоящий стандарт обязателен к применению в деятельности ОО, в процессах жизненного цикла образовательной услуги и процессах управления и обеспечения. Действие документированной процедуры распространяется на все процессы, входящие в область распространения системы менеджмента качества ОО.

1.5 Процедура (далее ДП) «Управление несоответствиями» СМК ДП 8. 3. – 1.0. – 2015 (далее - процедура) устанавливает единый порядок действий в отношении различного рода несоответствий, выявленных при внутренних или внешних аудитах системы менеджмента качества при осуществлении деятельности ОО<sup>1</sup>

### 2. Нормативные ссылки

При разработке ДП использованы требования и рекомендации следующих нормативных документов:

#### Документы федерального уровня:

Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ;  
Приказ Минобрнауки РФ от 17.12.2010 № 1897 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования";  
Приказ Минобрнауки РФ от 09.03.2004 N 1312(ред. от 01.02.2012) "Об утверждении

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования";  
Профессиональный стандарт Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель) общие сведения.

#### **Документы регионального уровня:**

Закон Алтайского края от 04.09.2013 №56-ЗС «Об образовании в Алтайском крае».

#### **Документы по СМК :**

ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

#### **Документы по СМК ОО:**

СМК ДП 8.2.2- 1.0. – 2015 «Внутренний аудит»;

СМК ДП 8. 5.2-8.5.3- 1.0.- 2015 «Корректирующие и предупреждающие действия»;

СМК ДП 4.2.3- 1.0. – 2015 «Управление документацией»;

СМК ДП 4.2.4.–1.0. – 2015 «Управление записями»;

СМК ДП РК – 1 2015- «Руководство по качеству»;

Реестр процессов МКОУ "Светловская СОШ Завьяловского района";

Декомпозиция задач ОО;

Положение о Совете по качеству образования.

#### **Документы локального уровня:**

Устав МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района»;

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

Положение о проведении образовательных минимумов;

Должностные инструкции работников МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района»;

Положение о критериях оценивания результатов обучения по учебным предметам начального общего, основного общего, среднего общего образования;

Положение о порядке приема, перевода и отчисления обучающихся МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района»;

Об информационной открытости образовательной организации;

О школьной предметной олимпиаде, конкурсах;

Об официальном сайте МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района»;

О повышении квалификации и профессиональной переподготовке педагогов;

Положение о порядке и формах проведения итоговой аттестации 9,11 классов;

Положение о системе оценки достижений планируемых результатов учащимися 1-4 классов;

Положение об индивидуальном учете результатов освоения обучающимися образовательных программ;

Положение о портфолио как форме оценки достижений обучающихся;

Положение о безотметочной системе оценивания учащихся 1 класса;

Положение о группе кратковременного пребывания и др.

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

## 2. Термины, обозначения и сокращения

### 2.1. Термины и определения

**Валидация** - подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, были выполнены.

**Верификация** - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Дефект** - невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

**Запись** - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Информация** - значимые данные.

**Контроль** - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или оценкой.

**Корректирующее действие** - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Коррекция** - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

**Несоответствие** - невыполнение требования.

**Предупреждающее действие** - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**Учебное несоответствие** - невыполнение требований освоения учебного материала не ниже заданного уровня и овладения необходимыми компетенциями.

**Улучшение качества** - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования.

**Эффективность** - соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

### 2.2. Обозначения и сокращения

А - аудит;

ОПРК - ответственный представитель руководства по качеству

ВП - владелец процесса;

ДП - документированная процедура;

И - инструкция;

ИКП - информационная карта процесса;

МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района» - Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Светловская средняя общеобразовательная школа Завьяловского района»

ОО – образовательная организация;

НД - нормативный документ;

ОУ - образовательные услуги;

РК - руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества;

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

КИМ - контрольно-измерительные материалы

### 3. Общие положения

3.1. К несоответствующей продукции при осуществлении образовательной деятельности относятся несоответствия, выявленные при контроле качества результатов образовательной деятельности на всех этапах их выполнения.

Лица, выявившие несоответствующую продукцию, должны понимать, что главное в этой деятельности - понять причины явлений и устранить их для улучшения процессов СМК, а не поиск виновных.

Как правило, причины, вызвавшие появление несоответствующей продукции, вызваны недостаточностью ресурсов (людских, временных, финансовых и материальных), а также их качеством.

Целью деятельности по описываемому процессу является предотвращение выпуска продукции (образовательной услуги), несоответствующей установленным требованиям нормативной документации и потребителей.

Эти требования установлены в ФкГОС, ФГОС ООО, аккредитационных требованиях, локальных нормативных актах ОО .

При управлении несоответствующей продукцией большая роль отводится владельцам процессов, так как они имеют возможность при осуществлении мониторинга образовательной деятельности предотвратить появление несоответствий. Их права, функции и ответственность отражены в соответствующих должностных инструкциях и положениях.

3.2. Несоответствия, как невыполнение требований, должны выявляться и идентифицироваться на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучающихся, а также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов.

К несоответствиям при осуществлении процессной деятельности в ОО относятся выявленные отклонения от требований, установленных во внешней и внутренней нормативной документации и потребителей.

3.3. В ОО реализуется управление следующими **видами несоответствий**:

- несоответствие предъявляемым требованиям деятельности руководства в системе качества ОО;
- несоответствие предъявляемым требованиям основных процессов системы качества ОО;
- несоответствие предъявляемым требованиям обеспечивающих процессов системы качества ОО;
- несоответствие предъявляемым требованиям измерения, анализа и улучшения в рамках основных и обеспечивающих процессов;

несоответствие предъявляемым требованиям информирования общественности.<sup>1</sup>

3.4. Несоответствия представлены из реестра процессов и подпроцессов в рамках системы менеджмента качества, классификация которых является выходом из декомпозиции задач, основанной на политике качества ОО.

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

3.5. Декомпозиция возможных несоответствий при осуществлении образовательной деятельности в ОО:

№ п/п	Наименование подвидов несоответствий	Соответствие процесса ГОСТ Р ИСО 9001-2011
<b>1.</b>	<b>Несоответствие предъявляемым требованиям деятельности руководства в системе качества ОО</b>	
1.1.	Несоответствие стратегии развития, политики, целей и задач в области качества	5.4.1. 5.4.2.
1.2.	Несоответствие планирования и развития качества	5.4.2.
1.3.	Несоответствие распределения ответственности и полномочий	5.5.
1.4.	Несоответствие подготовки к лицензированию, аттестации, аккредитации	
1.5.	Несоответствие анализа системы управления качеством ОО	5.6.
1.6.	Отсутствие информирования общественности о качестве образования в ОО	
1.7.	Несоответствие финансирования системы качества ОО	6.3.
1.8.	Несоответствие управления образовательными программами и квалификациями	
<b>2</b>	<b>Несоответствие предъявляемым требованиям основных процессов системы качества ОО</b>	
2.1.	Несоответствие маркетинга	7.2.1.
2.2.	Несоответствие проектирования и разработки образовательных программ	7.1.
2.3.	Несоответствие дошкольной подготовки	
2.4.	Несоответствие приема первоклассников	7.4.
2.5.	Несоответствие реализации основных образовательных программ	7.5.
2.6.	Несоответствие воспитательной и внеучебной работы с обучающимися	7.5.
2.7.	Несоответствие проектирования программ дополнительного образования	7.5.
2.8.	Несоответствие реализации программ дополнительного образования	7.5.
2.9.	Несоответствие подготовки кадров	6.2.
2.10.	Несоответствие научно-исследовательской деятельности	7.5
2.11	Несоответствие инновационной деятельности	7.5.
<b>3</b>	<b>Несоответствие предъявляемым требованиям обеспечивающих процессов системы качества ОО</b>	
3.1.	Несоответствие управления персоналом	6.3.

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

3.2.	Несоответствие управления ресурсами ОО	6.3.
3.3.	Несоответствие библиотечно-информационного обслуживания	6.3.
3.4.	Несоответствие управления информационно-образовательной средой	6.3.
3.5.	Несоответствие управления закупками	7.4.
3.6.	Несоответствие обеспечения безопасности жизнедеятельности	6.3.
3.7.	Несоответствие психолого-педагогической , медицинской и социальной поддержкой обучающихся и сотрудников ОО	6.3.
<b>4</b>	<b>Несоответствие предъявляемым требованиям измерения, анализа и улучшения в рамках основных и обеспечивающих процессов</b>	
4.1.	Несоответствие мониторинга, измерения и анализа процессов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• внутренние проверки системы качества;</li> <li>• измерение и анализ характеристик процессов системы управления качеством ОО;</li> <li>• измерение и анализ характеристик образовательных услуг;</li> <li>• самооценка качества образования в сравнении с другими ОО того же вида</li> </ul>	8.2.4.
4.2.	Несоответствие управления несоответствиями: <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализ данных;</li> <li>• подготовка и обсуждение предложений по улучшению</li> </ul>	8.3.
4.3.	Несоответствие улучшения процессов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• планируемые улучшения системы управления качеством образования ОО;</li> <li>• корректирующие и предупреждающие действия</li> </ul>	8.5.
<b>5</b>	<b>Несоответствие предъявляемым требованиям информирования общественности</b>	
5.1.	Несоответствие информирования о модели государственно-общественного управления ОО, его нормативном обеспечении	6.3.
5.2.	Несоответствие информирования об образовательных программах, квалификациях, процедурах оценивания	6.3.
5.3.	Несоответствие информирования о достижениях обучающихся, педагогов ОО	6.3.
5.4.	Несоответствие информирования об удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг	6.3.

### 3.6. Структурный модуль и общие сведения о процессе



МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

Обозначение модуля	Наименование процесса СМК	Пункт ИСО 9001
М 8.3	Управление несоответствующей продукцией	8.3

3.7. Таблица 1 - Общие сведения о процессе «Управление несоответствующей продукцией».

Структура	Содержание
Наименование процесса	Управление несоответствующей продукцией
Цель процесса	Предотвращение выпуска продукции, несоответствующей установленным требованиям нормативной документации и потребителей.
Ответственный за процесс. Исполнители	Заместитель директора по УВР, представитель руководства по качеству Руководители процессов
Предшествующий процесс	Проектирование и разработка. Верификация. Производство и обслуживание. Внутренний аудит. Мониторинг и измерение продукции. Внешний аудит.
Поставщик	Заказчики образовательной услуги, внутренние и внешние аудиторы, представители органов власти и надзора.
Последующий процесс	Анализ данных. Мониторинг и измерение продукции. Внутренний аудит. Улучшение СМК.
Потребители	Руководство и персонал МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района», заказчики образовательной услуги.
Требования и рекомендации	ГОСТ Р ИСО 9001-2011; договор на образовательные услуги
Состав процесса	2 подпроцесса (идентификация и регистрация несоответствия, анализ и устранение несоответствия)
Ресурсы	Персонал с требуемой компетентностью. Финансы. Выделенная трудоемкость. Необходимые информационные ресурсы и программное обеспечение. Необходимая инфраструктура и производственная среда. Расходные материалы.
Входные данные	Информация о несоответствующей продукции и несоответствиях (Результаты аудитов, претензии и рекламации заказчиков)
Выходные данные	Записи о характере несоответствий и предпринятых действиях. Карточки КД и ПД. Акты, протоколы. Претензии и рекламации.

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

Записи и /или данные по качеству	Записи о характере несоответствий и предпринятых действиях. Отчет о несоответствии. Акты о верификации. Претензии и рекламации.
Процессы СМК, с которыми выполняется взаимодействие	Управление документацией. Управление записями. Все основные процессы. Внутренний аудит СМК.
Результаты СМК	Выявленная несоответствующая продукция. Результаты анализа несоответствий. Планы по КД и ПД.
Критерии оценки	Наличие соответствующих полномочий, ответственности и компетентности персонала. Наличие всех необходимых записей и данных по качеству. Планы по КД и ПД, их выполнение и результативность. Наличие повторяющихся несоответствий.
Методы измерений и мониторинга	Мониторинг и анализ со стороны ответственного за процесс (периодичность 1 раз в полугодие). Внутренние и внешние аудиты. Проверки со стороны руководства. Проверки надзорных органов.

## **5. Управление несоответствующей продукцией**

### 5.1. Порядок действий

- 5.1.1. Все случаи несоответствия продукции должны идентифицироваться и регистрироваться немедленно после обнаружения.
- 5.1.2. Управление устранением обнаруженного несоответствия осуществляется руководителями процессов с участием представителей Заказчика. При этом определяется причина, вызвавшая появление несоответствующей продукции.
- 5.1.3. Устранение несоответствий осуществляется исполнителями образовательной услуги при наличии разрешения на эти мероприятия со стороны администрации МКОУ «Светловская СОШ Завьяловского района» после консультаций со стороны руководителей ОО.
- 5.1.4. Порядок действий исполнителей образовательной услуги и администрации.
- 5.1.5. Персонал ОО, участвующий в управлении несоответствующей продукцией, осуществляет сбор, обработку, первичный анализ и представление руководству соответствующих данных с учетом рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9001-2011 [3].;
- 5.1.6. Руководители процессов обеспечивают объективность, своевременность и точность анализа причин возникновения несоответствующей продукции и разработки необходимых коррекций, КД и ПД с учетом рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9001-2011 [2].;
- 5.1.7. Исполнители образовательной услуги (педагогический состав) обеспечивают достоверность, полноту, своевременность и воспроизводимость информации по несоответствующей продукции и несоответствиям.

### 5.2. Анализ результативности

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

- 5.2.1. Анализ результативности управления несоответствующей продукцией состоит из оценки: идентификации и регистрации выявленной несоответствующей продукции; анализа несоответствующей продукции и регистрации информации о решениях и действиях, предпринятых в отношении несоответствующей продукции.
- 5.2.2. Проверку и анализ выполнения требований настоящего стандарта осуществляют аудиторы при проведении внутренних проверок в процессах ОО.
- 5.3. В случае обнаружения невыполнения требований настоящего документа оформляется Акт о несоответствии, разрабатываются корректирующие мероприятия, контролируется их выполнение в установленном порядке.
- 5.4. Деятельность по улучшению состоит в усовершенствовании средств управления несоответствующей продукцией. Критериями оценки результативности процесса управления несоответствующей продукцией являются достижение целей процесса;
- 5.5. Данные проверок процесса управления несоответствующей продукцией используются для анализа функционирования СМК со стороны высшего руководства.
- 5.6. Информационная карта процесса управления несоответствиями

Управление несоответствиями	СМК-4.3-13
Цель процесса	Задачи процесса
Исключение непреднамеренного использования или поставки потребителю несоответствующей требованиям стандарта и запросам потребителей услуги	- выявление, регистрация и идентификация несоответствий; - приостановка использования и изоляция несоответствующей продукции (услуги); - анализ причин и возможных последствий несоответствий; - устранение несоответствий
Входы процесса	Выходы процесса
-документированная информация об услугах; -жалобы потребителей; -результаты аудитов, проверок руководства; - записи об устранении несоответствий; - записи предложений об устранении несоответствий;	- зарегистрированная, идентифицированная и изолированная несоответствующая продукция (услуга); - записи о результатах анализа причин несоответствия.  -устранение причин несоответствий

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>-документированная информация об услугах;</li> <li>-жалобы потребителей;</li> <li>-результаты аудитов, проверок руководства;</li> <li>- записи об устранении несоответствий;</li> <li>- записи предложений об устранении несоответствий;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зарегистрированная, идентифицированная и изолированная несоответствующая продукция (услуга);</li> <li>- записи о результатах анализа причин несоответствия.</li> <li>-устранение причин несоответствий</li> </ul>
--	--

## 6. Матрица ответственности при управлении несоответствиями

6.1. При управлении несоответствиями применяется следующая матрица ответственности:

		ПВР	ОРК	ПСК	РГА	ВПП	ВПА	У
1	Сбор информации, выявление и документальная фиксация несоответствия		О	И	И			
2	Приостановка использования, изоляция несоответствующей продукции	О	И	И	И	И	И	
3	Анализ, установление причин несоответствия и возможных последствий				О	И	И	И
4	Принятие решения о проведении коррекции		О	И	И	И	И	
5	Проведение коррекции	О	И		И		И	И
6	Верификация исправленной продукции		О	И	И	И		
7	Устранение несоответствия	О	И	И	И	И	И	И
8	Отбраковка (утилизация) продукции, исправить которую невозможно		И	И	О	И		
9	Регистрация и хранение записей и документов, связанных с выявлением и устранением несоответствий			И	И	И	О	

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

10	Контроль за выполнением процедуры СМК в ОО	О	И	И	И	И	И	И
----	--	---	---	---	---	---	---	---

6.2. Условные обозначения:

ПВР	Представитель высшего руководства
ОРК -	Ответственный представитель руководства по качеству
ПСК	Представитель Совета по качеству
РГА	Руководитель группы по аудиту
ВПП	Владелец проверяемого процесса
ВПА	Владелец процесса осуществляющего аудит
У	Учитель

О – ответственный                    И - исполнитель

6.3. Пояснение к матрице ответственности:

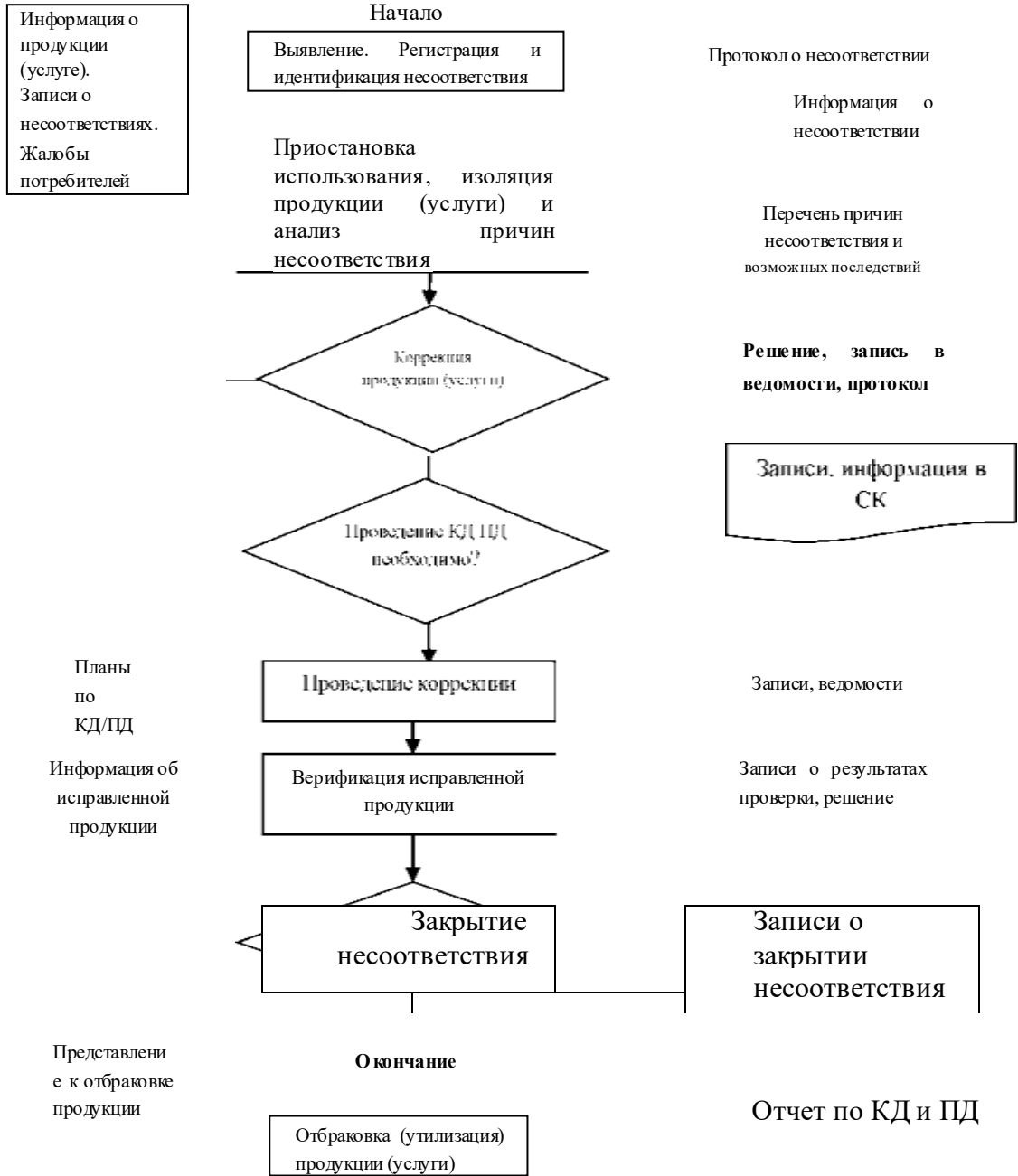
6.3.1. Выявление несоответствий и уведомление руководителя процесса, в котором были выявлены эти несоответствия, является обязанностью каждого сотрудника ОО и потребителя образовательной услуги (обучающегося).

6.3.2. Ответственность за регистрацию и хранение записей и документов (протоколов, решений и т.п.), связанных с выявлением и устранением несоответствий в процессе, возлагается на уполномоченного по качеству.

6.3.3. Контроль выполнения требований данной Процедуры в ОО осуществляет ответственный представитель руководства по качеству.

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

### 8. Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями»



МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

Приложение А

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ СМК-ДП-  
4.3-13 Управление несоответствиями

Процесс

Должность владельца процесса	ФИО	Дата	Подпись

Приложение Б

Лист регистрации аудитов

№ п/п	Код документа	Наименование документа	Аудит			
			Дата	Результат	Подпись лица, проводившего аудит	ФИО
1	2	3	4	5	6	7

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Номера листов / страниц				Всего листов (страниц) в документе	Номер заявки на изменение	Дата внесения изменения	Подпись лица, ответственного за внесение

МКОУ «СВЕТЛОВСКАЯ СОШ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА»	Издание 2015 – 01 (Первая версия)
Документированная процедура	
Управление несоответствующей продукцией	
СМК 02-08-2015	
ГОСТ Р ИСО 9001-2011 п. 8.3.	

### ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование процесса	Должность владельца процесса	ФИО	Дата	Количество экземпляров
	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

### Форма отчета о несоответствии

№ отчета о несоответствии	
Заказчик	
Наименование процесса	
Стандарт и № пункта	
Детали несоответствия	
Категория несоответствия	
Описание несоответствия	
Планируемые действия по устранению несоответствия	
Мнение аудиторов о причине несоответствия	
Объективные данные подтверждающие несоответствие	
Дата	
Подтверждение представителя аудируемого процесса	

Отчет о несоответствии «закрыт» аудитором (дата):

Фамилия руководителя команды  
аудиторов:



