

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

М.В. Петрова

« »

2016 г.



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ**

ДП СМК 05 – 2016

Внесено:

Представитель руководства по качеству

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

 Ф.М. Кутюшев

«14» 12 2016 г.

Согласовано:

Начальник юридического отдела

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

 Н.А. Сизова

«15» 12 2016 г.

Введен в действие с 01.01.2017г.

приказом Генерального директора

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

от «15» 12 2016 г. № 202.

Введен взамен ДП СМК 05 – 8.3 – 2013
«Управление несоответствующей продукцией», утвержденного 20.06.2013 г. и введенного в действие приказом генерального директора ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» от 21.06.2013 г. № 46

Содержание

1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины, определения и сокращения.....	2
3.1 Термины и определения.....	2
3.2 Сокращения.....	2
4 Общие положения.....	3
5 Структура, функции и задачи управления несоответствующей продукцией.....	3
6 Организация работ.....	4
6.1 Выявление и регистрация несоответствующей продукции (услуги).....	4
6.2 Управление несоответствующей продукцией (услугой).....	5
7 Измерение, мониторинг несоответствующей продукцией.....	5
8 Ответственность.....	6
Приложение А (справочное) Структура управления несоответствующей продукцией.....	7

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

Управление несоответствующей продукцией

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает требования к выявлению, идентификации, регистрации, предотвращению непреднамеренного использования или предоставления несоответствующей продукции (услуги).

1.2 Требования документированной процедуры обязательны для исполнения работниками всех отделов (подразделений) ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и его филиалов (далее - Учреждение).

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на документы, приведенные в таблице 1.

Таблица 1

№	Код документа	Наименование документа
1	ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2	ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015)	Системы менеджмента качества. Требования
3	ДП СМК 04 – 2016	Внутренние аудиты (проверки)
4	ДП СМК 06 – 2016	Корректирующие и предупреждающие действия

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре использованы термины, приведенные в таблице 2.

Таблица 2

Термин	Определение
Верификация	Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены
Выход	Результат процесса
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
Коррекция	Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия
Несоответствие	Невыполнение требования
Соответствие	Выполнение требования
Предупреждающее действие	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
Процедура	Установленный способ осуществления деятельности или процесса
Процесс	Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата
Продукция	Выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем
Услуга	Выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя
Примечание – данные термины и определения приведены из ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	

3.2 Сокращения

В настоящей документированной процедуре использованы следующие сокращения:

АМСГ – авиационная метеорологическая станция;

АМЦ – авиационный метеорологический центр;

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ДП – документированная процедура;

ИСО/ISO – международная организация по стандартизации;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

ФГБУ – федеральное государственное бюджетное учреждение;

ЦВАМП – центр верификации авиационных метеорологических прогнозов.

4 Общие положения

4.1 Основными причинами появления несоответствий могут быть:

- невыполнение и/или ненадлежащее выполнение требований организационно-распорядительной документации Учреждения;

- несоответствие процессов предоставления продукции (услуги), разработки новой продукции (услуги) и готовой продукции (услуги) требованиям нормативно-правовых документов;

- отсутствие или неадекватность установленных требований;

- отказ оборудования, приборов в процессе жизненного цикла продукции (услуги);

- несоответствие требованиям нормативно-правовых документов в части, касающейся критериев оценки продукции (услуги), необходимых с точки зрения применения и потребителя.

4.2 По результатам несоответствий, выявленных в ходе внутренних аудитов, мониторинга и оценки СМК, проводится анализ допущенных ошибок. Для проведения работ с выявленными ошибками необходимо:

- наличие установленных требований на предоставляемую Учреждением продукцию (услугу);

- наличие нормативной технической документации на оборудование, приборы, используемые Учреждением для обеспечения производства и предоставления продукции (услуги);

- наличие поверенных средств измерения;

- наличие квалифицированных работников.

5 Структура, функции и задачи управления несоответствующей продукцией

5.1 Входами процесса «Управление несоответствующей продукцией» являются несоответствующая продукция (услуга) и информация об ее характеристиках. Выходом процесса является идентифицированная, зарегистрированная несоответствующая продукция (услуга) и зарегистрированная информация о решениях и действиях, предпринятых в отношении несоответствующей продукции (услуги). Структура управления несоответствующей продукцией приведена в приложении А.

5.2 Функциями управления несоответствующей продукцией являются:

- защита потребителей от непреднамеренного получения продукции (услуги), не соответствующей установленным требованиям;
- предотвращение избыточных затрат, в том числе затрат времени, связанных с коррекцией несоответствующей продукции (услуги), предоставленной потребителю;
- сохранение престижа Учреждения как надежного партнера, обеспечивающего продукцию (услугу) высокого качества.

5.3 Задачи управления несоответствующей продукцией:

- идентификация и регистрация выявленной несоответствующей продукции (услуги);
- анализ несоответствующей продукции (услуги) для определения возможности ее коррекции и/или проведения необходимых корректирующих действий;
- обеспечение коррекции продукции (услуги) для устранения обнаруженного несоответствия и/или проведение корректирующих действий;
- регистрация информации о решениях и действиях, предпринятых в отношении несоответствующей продукции (услуги);
- обеспечение верификации исправленной продукции (услуги) для подтверждения соответствия требованиям нормативной документации;
- предоставление информации для разработки, проведения и оценки результативности корректирующих действий с целью исключения повторных несоответствий по уже выявленным причинам;
- санкционирование с одобрения потребителя, где это применимо, выпуска или использования несоответствующей продукции (услуги);
- обеспечение действий, адекватных последствиям (потенциальным последствиям) несоответствия, в случае его выявления, после того как потребителям уже была предоставлена продукция (услуга).

6 Организация работ

6.1 Выявление и регистрация несоответствующей продукции (услуги)

Источники информации для выявления несоответствующей продукции (услуги) и способы ее регистрации представлены в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Источник информации	Регистрация информации о несоответствии
1	Результаты анализа метеорологической информации (TAF, METAR, SPECI, SIGMET)	Соответствующие записи ЦВАМП Учреждения, АМЦ, АМСГ
2	Жалобы потребителей	Претензии
3	Результаты внутреннего аудита	Лист несоответствий, Лист уведомлений
4	Результаты внешнего аудита	Документально оформленные несоответствия, уведомления
5	Результаты оценки удовлетворенности потребителей	Ежемесячные отчеты о выполнении работ по предоставлению авиаметинформации в рамках Централизованного договора, акты выполненных работ по договорам с авиакомпаниями, анкетирование авиапользователей по качеству метеослуживания
6	Сообщения сотрудников Учреждения	Соответствующие записи

6.2 Управление несоответствующей продукцией (услугой)

6.2.1 При обнаружении несоответствия осуществляется:

- идентификация несоответствующей продукции (услуги);
- выполнение необходимых действий, предусмотренных требованиями нормативно-правовых, организационно-распорядительных документов.

6.2.2 Корректирующие действия разрабатываются, осуществляются и контролируются в соответствии с ДП СМК 06 – 2016 «Корректирующие и предупреждающие действия».

7 Измерение, мониторинг несоответствующей продукции

7.1 В Учреждении проводится мониторинг и измерение несоответствующей продукции (услуг) посредством: ЦВАМП, разбора неоправдавшихся прогнозов, проведения технической учебы, внутренних аудитов.

7.2 В процесс мониторинга оценивается несоответствие значений метеорологических па-

раметров установленным критериям.

8 Ответственность

Начальники отделов (подразделений) несут ответственность за управление несоответствующей продукцией.

Приложение А
(справочное)

Структура управления несоответствующей продукцией

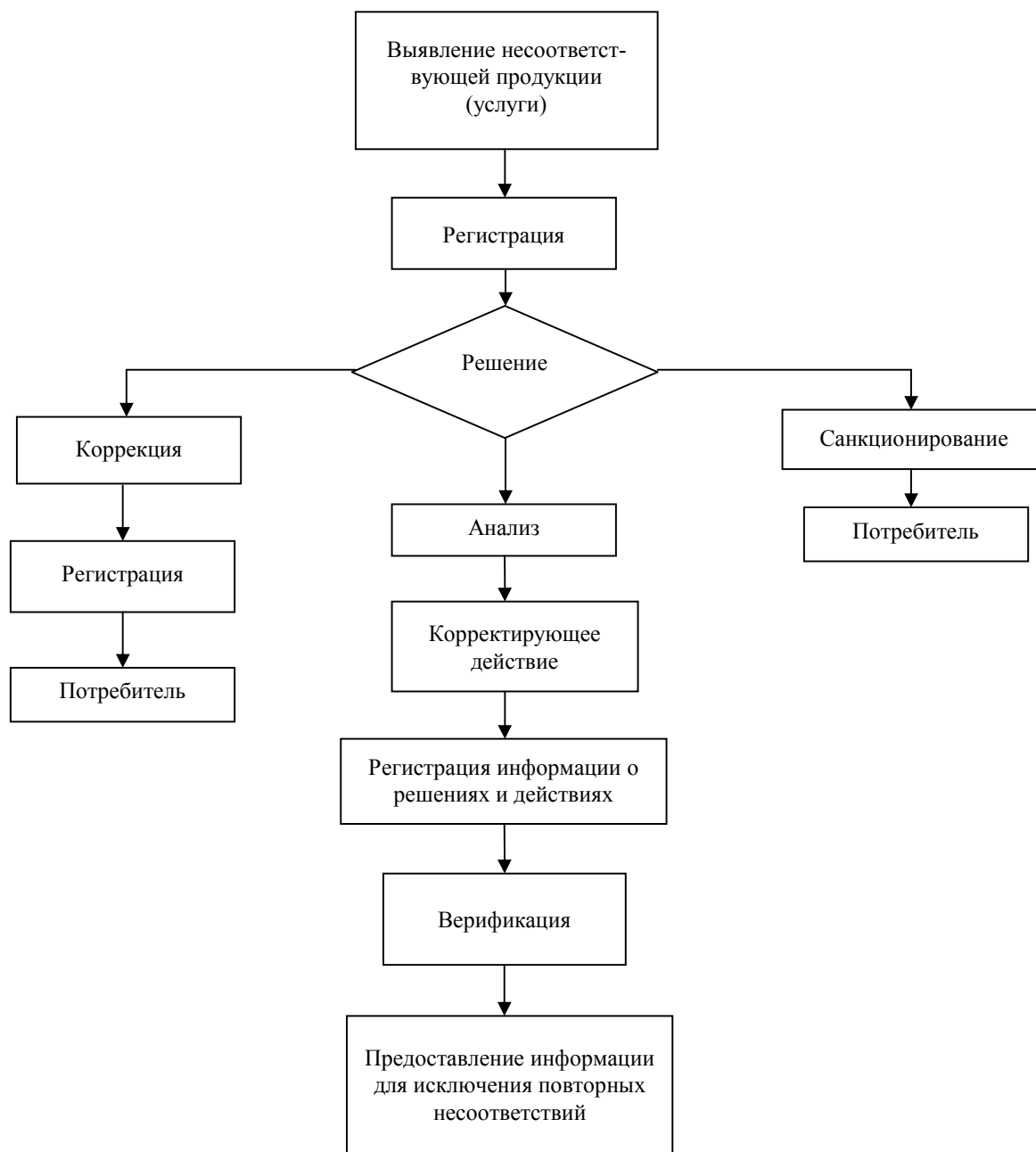


Рисунок А.1

В случае выявления несоответствующей продукции (услуги) потребителем структура управления несоответствующей продукцией имеет следующий вид.

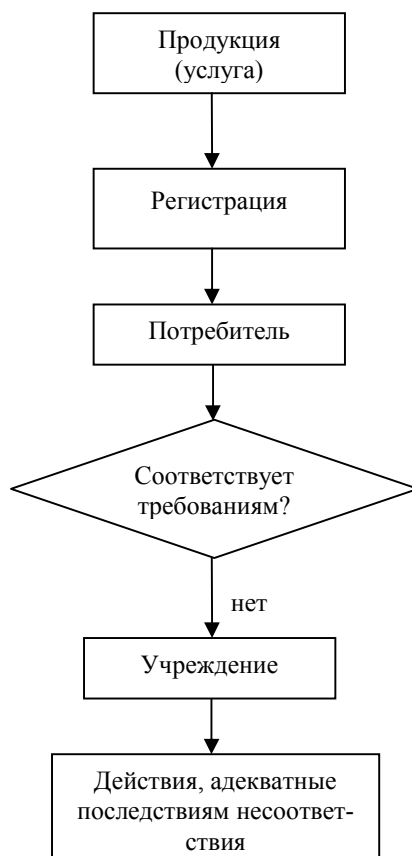


Рисунок А.2

Примечания

1  - действие (этап);

2  - решение;