

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті

БЕКІТЕМІН

М. Қозыбаев атындағы

СҚМУ ректоры

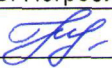
О. Әшімов

2014 жылғы «28»

03

ПРОЦЕДУРА

ТҮЗЕТУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛА ЕСКЕРТУ ӘРЕКЕТТЕРІ

Көшірме	Код	Басылым	Үдеріске жауапты	Сапа бойынша жауапты
	ПРО СКГУ 803-14	төртінші	М.В. Погребницкая	М.В. Погребницкая
				

Тармақтардың өзгертілуі

Петропавл қаласы, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 2 из 14

Мазмұны

1.	Жалпы ережелер	2
2.	Нормативтік сілтемелер	2
3.	Терминдер мен анықтамалар.....	3
4.	Белгілеулер мен қысқартулар	3
5.	Сәйкессіздіктерді анықтау	3
6.	Өлеуетті сәйкессіздіктерді анықтау.....	4
7.	Сәйкессіздіктерді тіркеу	4
8.	Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері.....	5
9.	Қолданылған түзету және алдын ала ескерту әрекеттерін талдау	5
10.	СМЖ-ға өзгертуер енгізу.....	6
11.	Үдеріс нәтижесінің көрсеткіштері және оларды өлшеу әдістері	6
A.	«Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері» үдерісінің блок тәсімі	7

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1. Осы «Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері» процедурасы «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК-да (әрі қарай – Университет) түзету және алдын ала ескерту әрекеттерін басқару **мақсатында** әзірленді.
- 1.2. Осы процедураның талаптары сәйкессіздіктерді тіркеу жүйесіне, түзету және алдын ала ескерту әрекеттеріне **қолданылады**. Осы процедураның талаптары апаттық ахуалдарға қолданылмайды.
- 1.3. Осы процедура бойынша барлық жұмыстарды Сапа бойынша жауапты, Үдерістерге жауаптылар мен бөлімшелердің жетекшілері **бақылайды**.
- 1.4. Процедура Университеттің барлық жұмысшылармен **орындалуға** міндетті.
- 1.5. Көрнекілік үшін А қосымшада «Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері» үдерісінің кіріс/шығыс блок-тәсімі мен матрицасы ұсынылған.
- 1.6. Осы процедура Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және менеджмент жүйелеріне тексерістер жүргізу кезіндегі сертификаттау органдарының аудиторларынан, сонымен қатар Университет Ректорымен рұқсат етілген серіктес-тұтынушылардан (олардың талаптары бойынша) басқа жақтарға **ұсынуға** жатпайды.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

- 2.1. Осы процедура келесі нормативтік құжаттардың талаптарының есепке алынуымен әзірленді:

МС ИСО 9000:2005	Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік.
МС ИСО 9001:2008	Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
МС ИСО 9004:2009	Сапа менеджменті жүйесі. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар.
РК СКГУ 001-14	Сапа бойынша басшылық.
ПРО СКГУ 401-14	Ішкі нормативтік құжаттама.
ПРО СКГУ 403-14	Қызметтік құжаттама.
ПРО СКГУ 502-14	Басшылық жағынан талдау.
ПРО СКГУ 601-14	Қызметкерлерді басқару.
ПРО СКГУ 603-14	Материалдық-техникалық база.
ПРО СКГУ 708-14	Оқу үдерісі сапасын бақылау

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 3 из 14

ПРО СКГУ 713-14 Сатып алу.
 ПРО СКГУ 801-14 Ішкі тексерістер.
 ПРО СКГУ 802-14 Сәйкессіз өнім.

2.2. Осы процедура келесі үлгілерді әрекетке енгізеді:
 Ф СКГУ 803-01-14 Сәйкессіздіктерді тіркеу журналы.

3. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Талдау	қойылған Мақсаттарға қол жеткізу үшін қарастырылып отырған объектінің жарамдылығын, баламалылығын, нәтижелілігін анықтау үшін қолданылатын әрекет.
Түзету әрекеті	бекітілген талаптарға өнімдердің (қызметтердің) сәйкес келмеу себептерін жою жолымен олардың қайта пайда болуына жол бермеу мақстында туындаған мәселелерді шешу.
Сәйкессіздік	талаптарды орындамау.
Әлеуетті сәйкессіздік	мүмкін болатын сәйкессіздік.
Алдын ала ескерту әрекеті	мүмкін болатын сәйкессіздіктерді айқындау және олардың пайда болуын ескерту мақсатында себептерін жою.

4. БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ИСО	стандарттау бойынша халықаралық ұйым.
МС	халықаралық стандарт.
СМЖ	сапа менеджменті жүйесі.
СБӨ	Сапа бойынша басшылықтың өкілі.
СЖ	Сапа бойынша жауапты.
ПРО СКГУ	Университет процедурасы.
Университет	«М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК.
ІНҚ	ішкі нормативтік құжаттама.

5. СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ АНЫҚТАУ

- 5.1. Сәйкессіздіктерді анықтау жауапкершілігі Университеттің барлық жұмысшыларына олардың өкілеттіктері шегінде жүктеледі.
- 5.2. Сәйкессіздіктерді тіркеу және талдау жауапкершілігі Университет үдерістеріне жауаптылар мен бөлімшелердің жетекшілеріне жүктеледі.
- 5.3. Сәйкессіздіктер анықталады:
 - қолданушылардың шағымдары мен дағуалары бойынша;
 - Сапа саласындағы Саясат пен Мақсаттарды тексеру және Басшылық жағынан СМЖ талдауының (ПРО СКГУ 502-14) нәтижелері бойынша;
 - ішкі тексерістер үдерісінде (ПРО СКГУ 801-14);
 - ішкі нормативтік құжаттарды нақты қызметтерге сәйкесітігін тексеру нәтижелері бойынша (ПРО СКГУ 401-14);
 - сәйкессіз өнім бойынша (ПРО СКГУ 802-14);
 - сыртқы органдар жағынан (мемлекеттік техникалық қадағалау, өрт сөндіру инспекциясы, ҚР БҒМ, сертификаттау жөніндегі орган және т.б.) инспекциялық немесе сертификат тексерісінің үдерісінде;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 4 из 14

- білім беру қызметтерінің (ПРО СКГУ 708-14) немесе өнімнің (ПРО СКГУ 713-14) сапасын бақылау үдерістерінде;
- инфрақұрылымды сақтау бойынша (ПРО СКГУ 603-14) жоспарланған іс-шараларды өткізу үдерісінде;
- ресурстарды (қызметкерлер құрамы, қауіпсіздік техникасы, қоршаған орта, жабдық және т.б.) талдау және бағалау нәтижелері бойынша;
- үдерістердің мониторингі мен өлшемі нәтижелері бойынша;
- Университет жұмысының нормативтік талаптар мен заңнамалық актілерге сәйкес келуін талдау нәтижелері бойынша.

6. ӘЛЕУЕТТІ СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ АНЫҚТАУ

- 6.1. Әлеуетті сәйкессіздіктерді анықтау жауапкершілігі Университеттің барлық жұмысшыларына олардың өкілеттіктері шегінде жүктеледі.
- 6.2. Университеттің кез келген жұмысшысы, мысалы, құжаттама, жабдық, еңбек шарты, сапа менеджменті жүйесі және т.б. қатысты әлеуетті сәйкессіздікті айқындағанда, сапа бойынша жауаптыға немесе бөлімше жетекшісіне хабарлауы тиіс.
- 6.3. Бұдан басқа, үдерістерге жауаптылар қауіп-қатерлерге талдау жүргізеді:
 - жаңа жобаларды іске асыруға;
 - жаңа үдерістерді енгізуге;
 - әрекет етуші үдерістерді қайта қарауға;
 - басқару құрылымдарын қайта ұйымдастыруға;
 - жаңа жабдықты енгізуге, бағдарламалық құралдарды қосқанда;
 - инфрақұрылымдардағы өзгертулерге;
 - қолданушылар талаптарының өзгертулеріне;
 - нормативтік құқықтық актілердегі өзгертулерге;
 - бәсекелестердің әрекеттеріне;
 - басқа ахуалдарға қатысты.
- 6.4. Қауіп-қатерлерді талдау нәтижелерінде болуы ықтимал әлеуетті сәйкессіздіктер айқындалған және олардың мәні анықталған болуы тиіс.
- 6.5. Әлеуетті сәйкессіздіктің себептерін жою үшін алдын ала ескерту әрекеттері қолданылған болуы тиіс.

7. СӘЙКЕССІЗДІКТЕРДІ ТІРКЕУ

- 7.1. Айқындалған сәйкессіздіктер бойынша, әлеуетті сәйкессіздіктерді қосқанда, келесі әрекеттер қолданылады:
 - сәйкессіздікті айқындаған жұмысшы ол туралы өзінің тікелей басшысына (ауызша немесе қызметтік хат үлгісінде) баяндайды;
 - бөлімше жетекшісі (үдеріске жауапты) сәйкессіздікті себептерді анықтау мақсатында талдайды. Бір сәйкессіздіктің бірнеше себептері болуы мүмкін;
 - егер сәйкессіздіктің айқындалған себептері бойынша бөлімше жетекшісі олар бөлімшенің күштерімен және құралдарымен жойылатындығын анықтаса, ол өздігінен сәйкессіздікті Сәйкессіздіктерді тіркеу журналына (Ф СКГУ 803-01-14) тіркейді және түзету әрекеттерін құрады;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 5 из 14

- егер сәйкессіздіктің айқындалған себептері бойынша бөлімше жетекшісі сәйкессіздіктің себептерін бөлімшенің күштерімен және құралдарымен жою мүмкін еместігін анықтаса, ол бұл жайлы жоғарыда тұрған басшыға (ауызша немесе қызметтік хат үлгісінде) хабарлайды, сондай-ақ, тіркеу, талдау және түзету әрекеттерін қолдану жауапкершілігін тапсыруды білдіреді.
- 7.2. Университеттің жоғары басшылығына айқындалған сәйкессіздікті хабарлау кешіктіруге жол берілмейтін жағдайлардан басқа, тек қағаз үлгісінде ғана жол беріледі.
- 7.3. Сәйкессіздік бойынша қызметтік хат жоғарғы басшылық атына түскен жағдайда, сәйкессіздіктің тіркелуін СЖ өзінің Сәйкессіздіктерді тіркеу журналында (Ф СКГУ 803-01-14) іске асырады. СЖ қызметтік хатқа қойған басшылықтың бұрыштамасымен танысады және тиісті алдын ала ескерту және түзету әрекеттерінің орындалуын ұйымдастырады.

8. ТҮЗЕТУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛА ЕСКЕРТУ ӘРЕКЕТТЕРІ

- 8.1. Егер сәйкессіздіктің себептерін оны айқындаған жұмысшы өздігінен жоя алса, ал кейінгі әрекеттер басқа жақтардың өкілеттігі мен жауапкершілігін қажет етпесе, онда ол дереу түзету әрекеттерін орындауы тиіс. Мұндай жағдайда сәйкессіздіктерді тіркеу мен жазбалар үлгісінің қажеттілігін жұмысшы өздігінен анықтайды. **Егер сәйкессіздік қауіпсіздік техникасына немесе қоршаған ортаны қорғауға қатысты болса, онда жұмысшының сәйкессіздіктің себептерін жою жөнінде өздігінен шешім қабылдауға құқы жоқ!**
- 8.2. Түзету және алдын ала ескерту әрекеттерінің әзірленуіне жауап береді (әрі қарай — түзету әрекеттеріне жауапты):
 - сәйкессіздікті айқындаған және өздігінен сәйкессіздіктің себептерін жоя алатынын анықтаған жұмысшы;
 - бөлімше жетекшісі, егер ол сәйкессіздік оның бөлімшесінің күшімен және құралдарымен жойылатындығын анықтаса;
 - сәйкессіздік шығарылған бойынша үдеріске жауапты;
 - түзету әрекеттеріне жоғары басшылықпен тағайындалған құзыретті тұлға.
- 8.3. Түзету әрекеттеріне жауапты:
 - сәйкессіздіктің қайта пайда болуын немесе әлеуетті сәйкессіздіктің шығуын болғызбауына кепіл болатын әрекеттердің қажеттілігін бағалайды;
 - қажетті әрекет тәртібі мен нақты орындаушыларды белгілейді;
 - мерзімді белгілейді;
 - түзету және алдын ала ескерту әрекеттері орындалғаннан кейін олардың нәтижелілігін бағалайды;
 - түзету және алдын ала ескерту әрекеттерінің нәтижелерін Сәйкессіздіктерді тіркеу журналына (Ф СКГУ 803-01-14) енгізеді.

9. ҚОЛДАНЫЛҒАН ТҮЗЕТУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛА ЕСКЕРТУ ӘРЕКЕТТЕРІН ТАЛДАУ

- 9.1. Егер түзету немесе алдын ала ескерту әрекеттері өз мақсаттарына жетпесе, түзету әрекеттеріне жауапты орындалған іс-шараларды талдауға және бағалауға, сәйкессіздіктің себептерін жоюға арналған жаңа іс-шараларды әзірлеуге және іске асыруға міндетті.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 6 из 14

10. СМЖ-ҒА ӨЗГЕРТУЕР ЕНГІЗУ

- 10.1. Сәйкессіздіктер Университеттің сапа менеджменті жүйесінің кемшілігінде болған жағдайда, түзету әрекеттеріне жауапты, сондай-ақ:
- ІНҚ-ны түзету қажеттілігін талдайды және өз құжаттарының көшірмелеріне түзетулер енгізеді;
 - өз ескертулерін СЖ-ға береді;
 - алынған ескертулер бойынша СЖ ПРО СКГУ 401-14 сәйкес ІНҚ-ға өзгертулердің енгізілуін ұйымдастырады.

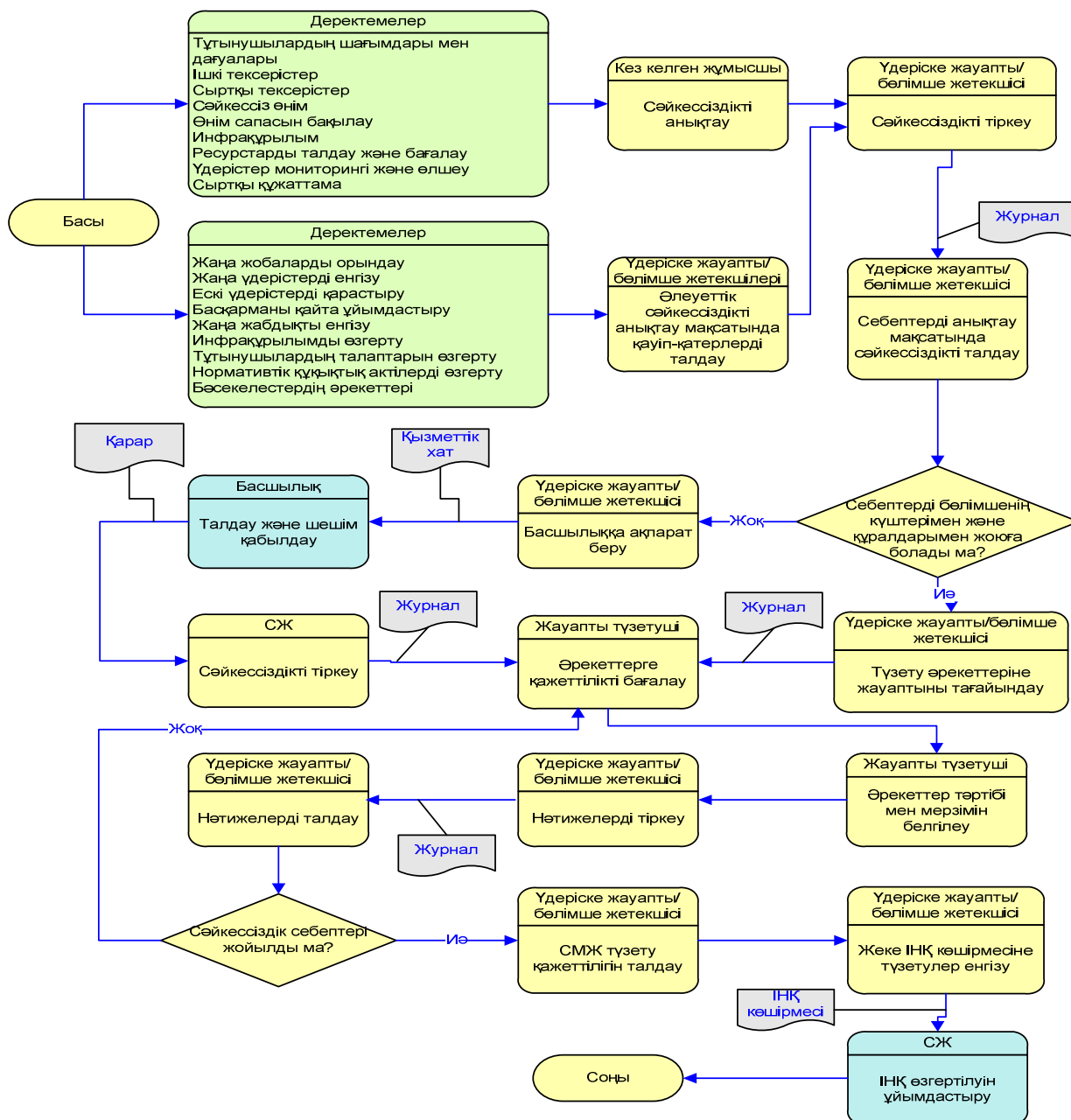
11. ҮДЕРІС НӘТИЖЕСІНІҢ КӨРСЕТКІШТЕРІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ӨЛШЕУ ӘДІСТЕРІ

№	Көрсеткіш	Өлшеу бірлігі	Нормативтік мәні	Өлшеу әдісі	Деректер көзі	Есептік формулалар	Бағалау кезеңі
1	Түзету әрекеттерін орындау уақыттылығы	%	100%	Салыстыру әдісі	Ішкі тексерістердің есептері	$\frac{\text{уақытында орындалған түзету әрекеттерінің саны}}{\text{әзірленген түзету әрекеттерінің саны}} * 100\%$	1 жыл
2	Қайталанған сәйкессіздіктері бар бөлімшелердің саны	саны	0	Есептік	Ішкі тексерістердің есептері		1 жыл

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 7 из 14

А қосымша

А. «ТҮЗЕТУ ЖӘНЕ АЛДЫН АЛА ЕСКЕРТУ ӘРЕКЕТТЕРІ» ҮДЕРІСІНІҢ БЛОК ТӘСІМІ



Кірістер		Шығыстар	
Жеткізуші	Не жеткізіледі	Тұтынушылар	Не тұтынылады
Кез келген жұмысшы	Өлеуетті сәйкессіздіктер жайлы ақпарат	Үдерістерге жауаптылар	Алдын ала ескерту және түзету әрекеттерінің нәтижелері
Кез келген жұмысшы, үдерістерге жауаптылар, бөлімше жетекшісі	Сәйкессіздіктер жайлы ақпарат	Үдерістерге жауаптылар, Сапа бойынша жауапты	Алдын ала ескерту және түзету әрекеттерінің нәтижелері, түзетуі бар ІНҚ көшірмесі

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 8 из 14

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева

ПРОЦЕДУРА

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКГУ 803-14	четвертое	М.В. Погребницкая	М.В. Погребницкая

Изменение пунктов

г. Петропавловск, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 9 из 14

Содержание

1.	Общие положения.....	9
2.	Нормативные ссылки.....	9
3.	Термины и определения.....	10
4.	Обозначения и сокращения.....	10
5.	Определение несоответствий.....	10
6.	Определение потенциальных несоответствий.....	11
7.	Регистрация несоответствий.....	11
8.	Корректирующие и предупреждающие действия.....	12
9.	Анализ предпринятых корректирующих и предупреждающих действий.....	12
10.	Внесение изменений в СМК.....	13
12.	Показатели результата процесса и методы их измерения.....	13
A.	Блок-схема процесса «Корректирующие и предупреждающие действия».....	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура «Корректирующие и предупреждающие действия» разработана с **целью** управления корректирующими и предупреждающими действиями в РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева» (далее – Университет).
- 1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к системе регистрации несоответствий, корректирующим и предупреждающим действиям. Требования настоящей процедуры не применимы к аварийным ситуациям.
- 1.3. Все работы по настоящей процедуре **контролирует** Ответственный по качеству, Ответственные за процессы и руководители подразделений.
- 1.4. Процедура обязательна для **исполнения** всеми работниками Университета.
- 1.5. Для наглядности в Приложении А представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Корректирующие и предупреждающие действия».
- 1.6. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **предоставлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2005	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2008	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
РК СКГУ 001-14	Руководство по качеству.
ПРО СКГУ 401-14	Внутренняя нормативная документация.
ПРО СКГУ 403-14	Служебная документация.
ПРО СКГУ 502-14	Анализ со стороны руководства.
ПРО СКГУ 601-14	Управление персоналом.
ПРО СКГУ 603-14	Материально-техническая база.
ПРО СКГУ 708-14	Контроль качества учебного процесса.
ПРО СКГУ 713-14	Закупки.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 10 из 14

ПРО СКГУ 801-14

Внутренние проверки.

ПРО СКГУ 802-14

Несоответствующая продукция.

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф СКГУ 803-01-14

Журнал регистрации несоответствий.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных Целей.
Корректирующее действие	разрешение возникшей проблемы путем устранения причин несоответствий продукции (услуг) установленным требованиям с целью недопущения их повторного возникновения.
Несоответствие	невыполнение требования.
Потенциальное несоответствие	возможное несоответствие.
Предупреждающее действие	выявление возможных несоответствий и устранение их причин с целью предупреждения их возникновения.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ПРК	Представитель руководства по качеству.
ОтК	Ответственный по качеству.
ПРО СКГУ	процедура Университета.
Университет	РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева».
ВНД	внутренняя нормативная документация.

5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЙ

- 5.1. Ответственность за определение несоответствий возлагается на всех работников Университета в пределах их полномочий.
- 5.2. Ответственность за регистрацию и анализ несоответствий возлагается на ответственных за процессы и руководителей подразделений Университета.
- 5.3. Несоответствия определяются:
 - по жалобам и претензиям потребителей;
 - по результатам проверки Политики и Целей в области качества и анализа СМК со стороны руководства (ПРО СКГУ 502-14);
 - в процессе внутренних проверок (ПРО СКГУ 801-14);
 - по результатам проверки внутренних нормативных документов на соответствие реальной деятельности (ПРО СКГУ 401-14);
 - по несоответствующей продукции (ПРО СКГУ 802-14);
 - в процессе инспекционной или сертификационной проверки со стороны внешних органов (гостехнадзор, пожарная инспекция, МОН РК, орган по сертификации и так далее);
 - в процессах контроля качества образовательных услуг (ПРО СКГУ 708-14) или продукции (ПРО СКГУ 713-14);

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 11 из 14

- в процессе проведения запланированных мероприятий по поддержанию инфраструктуры (ПРО СКГУ 603-14);
- по результатам анализа и оценки ресурсов (персонал, техника безопасности, окружающая среда, оборудование и так далее);
- по результатам мониторинга и измерений процессов;
- по результатам анализа соответствия деятельности Университета требованиям нормативных и законодательных актов.

6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ НЕСООТВЕТСТВИЙ

- 6.1. Ответственность за выявление потенциальных несоответствий возлагается на всех работников Университета в пределах их полномочий.
- 6.2. Любой работник Университета, выявив потенциальное несоответствие, например, касающееся документации, оборудования, условий труда, системы менеджмента качества и так далее, должен информировать об этом ответственного за процесс или руководителя подразделения.
- 6.3. Кроме этого, ответственные за процессы проводят анализ рисков, связанных с:
- реализацией новых проектов;
 - внедрением новых процессов;
 - пересмотром действующих процессов;
 - реорганизацией структуры управления;
 - внедрением нового оборудования, включая программные средства;
 - изменениями в инфраструктуре;
 - изменениями требований потребителей;
 - изменениями в нормативных правовых актах;
 - действиями конкурентов;
 - другими ситуациями.
- 6.6. В результате анализа рисков должны быть выявлены вероятные потенциальные несоответствия и установлена их значимость.
- 6.7. Для устранения причин потенциального несоответствия должны быть предприняты предупреждающие действия.

7. РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ

- 7.1. По выявленным несоответствиям, включая потенциальные несоответствия, предпринимаются следующие действия:
- работник, определивший несоответствие, докладывает о нем своему непосредственному руководителю (устно или в форме служебной записки);
 - руководитель подразделения (ответственный за процесс) анализирует несоответствие с целью определения причин. У одного несоответствия может быть несколько причин;
 - если по выявленным причинам несоответствия руководитель подразделения устанавливает, что они устранимы силами и средствами подразделения, то он самостоятельно регистрирует несоответствие и разрабатывает корректирующие действия в Журнале регистрации несоответствий (Ф СКГУ 803-01-14);

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 12 из 14

- если по выявленным причинам несоответствия руководитель подразделения устанавливает, что причины несоответствия невозможно устранить силами и средствами подразделения, то об этом он информирует вышестоящего руководителя (устно или в форме служебной записки), что означает также передачу ответственности за регистрацию, анализ и принятие корректирующих действий.
- 7.2. Информировать высшее руководство Университета по обнаруженному несоответствию допускается только в письменной форме, кроме случаев, не допускающих промедления.
- 7.3. В случае, когда служебная записка по несоответствию поступает на имя высшего руководства, регистрацию несоответствия осуществляет ОтК в своем Журнале регистрации несоответствий (Ф СКГУ 803-01-14). ОтК изучает резолюцию руководства на служебной записке и организует выполнение необходимых предупреждающих и корректирующих действий.

8. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

- 8.1. Если причины несоответствия самостоятельно может устранить обнаруживший его работник, а последующие действия не затрагивают полномочий и ответственности других сторон, то он должен немедленно выполнить корректирующие действия. В этом случае необходимость в регистрации несоответствий и форму записей работник определяет самостоятельно. **Если несоответствие имеет отношение к технике безопасности или к охране окружающей среды, то работник не имеет права принимать самостоятельно решение по устранению причин несоответствия!**
- 8.2. За разработку корректирующих и предупреждающих действий отвечает (далее — ответственный за корректирующие действия):
 - работник, обнаруживший несоответствие и определивший, что он может самостоятельно устранить причины несоответствия;
 - руководитель подразделения, если он определил, что несоответствие устранимо силами и средствами его подразделения;
 - ответственный за процесс, по которому вынесено несоответствие;
 - компетентное лицо, назначенное высшим руководством ответственным за корректирующие действия.
- 8.3. Ответственный за корректирующие действия:
 - оценивает необходимость в действиях, гарантирующих исключение повторного появления несоответствия или возникновение потенциального несоответствия;
 - определяет необходимый порядок действий и конкретных исполнителей;
 - определяет сроки;
 - после выполнения корректирующих и предупреждающих действий оценивает их результативность;
 - заносит результаты корректирующих и предупреждающих действий в Журнал регистрации несоответствий (Ф СКГУ 803-01-14).

9. АНАЛИЗ ПРЕДПРИНЯТЫХ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

- 9.1. Если корректирующие или предупреждающие действия не достигли своих целей, то ответственный за корректирующие действия обязан проанализировать и

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 13 из 14

оценить выполненные мероприятия, разработать и осуществить новые мероприятия для устранения причин несоответствия.

10. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В СМК

10.1. В случае, когда несоответствия кроются в недостатках системы менеджмента качества Университета, ответственный за корректирующие действия также:

- анализирует необходимость корректировки ВНД и вносит правки в свои копии документов;
- передает свои замечания ОтК;
- по полученным замечаниям ОтК организует внесение изменений во ВНД в соответствии с ПРО СКГУ 401-14.

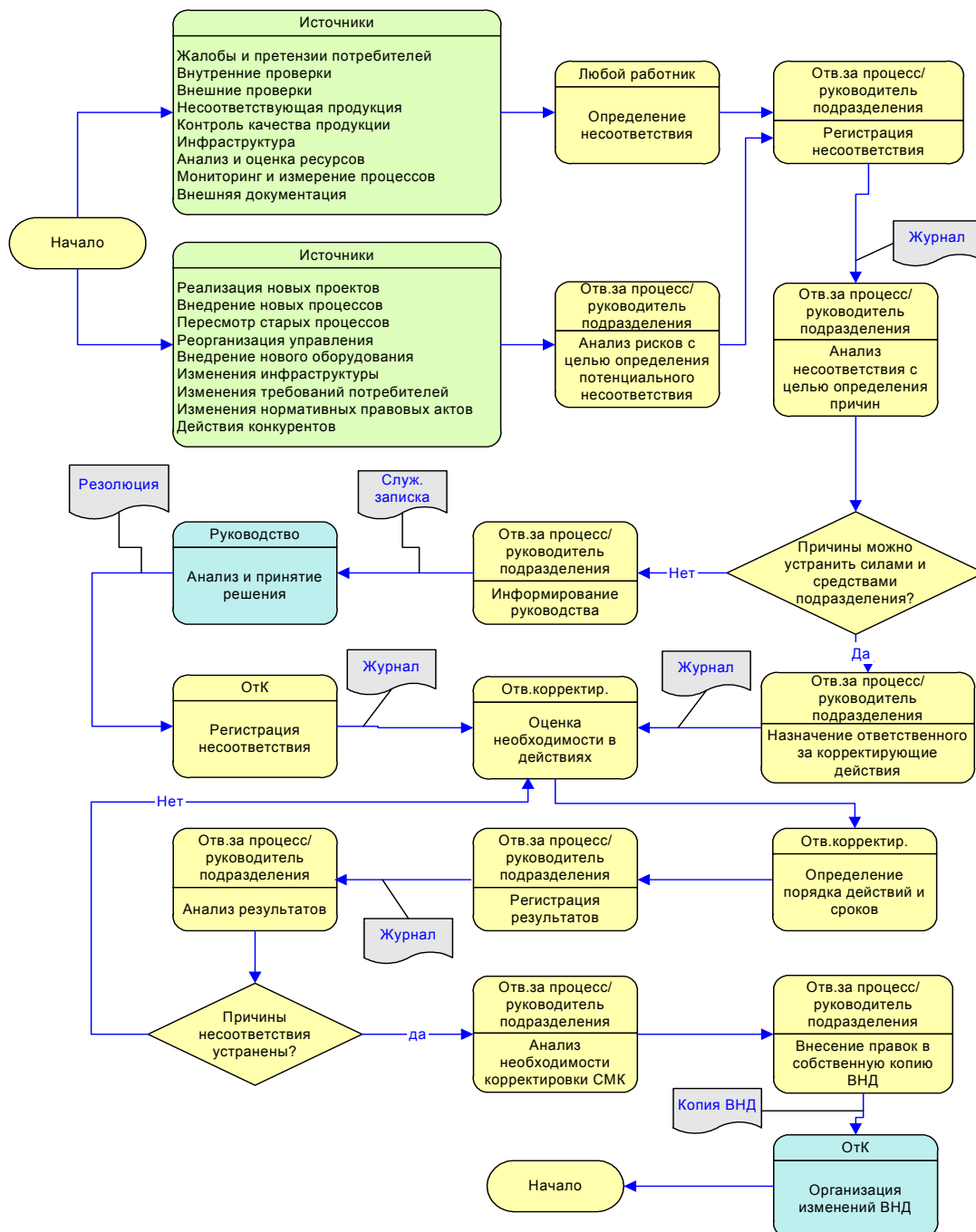
12. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТА ПРОЦЕССА И МЕТОДЫ ИХ ИЗМЕРЕНИЯ

№	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение	Метод измерения	Источник данных	Расчетные формулы	Период оценки
1	Своевременность выполнения корректирующих действий	%	100%	Метод сравнения	Отчеты внутренних проверок	$\frac{\text{количество своевременно выполненных корректирующих действий}}{\text{количество разработанных корректирующих действий}} \cdot 100\%$	1 год
2	Количество подразделений с повторяющимися несоответствиями	кол-во	0	Расчетный	Отчеты внутренних проверок		1 год

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	Стр. 14 из 14

Приложение А

А. БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ»



Входы		Выходы	
Поставщики	Что поставляется	Потребители	Что потребляется
Любой работник	Информация по потенциальным несоответствиям	Ответственные по процессам	Результаты предупреждающих и корректирующих действий
Любой работник, ответственные по процессам, руководитель подразделения	Информация по несоответствиям	Ответственные по процессам, Ответственный по качеству	Результаты корректирующих действий, копия ВНД с правками