

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева



ПРОЦЕДУРА

НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКГУ 803-17	пятое	А. Мухатаев	М. Погребницкая

Изменение пунктов

г. Петропавловск, 2017

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 2 из 8

Содержание

1.	Общие положения.....	2
2.	Нормативные ссылки.....	2
3.	Термины и определения.....	3
4.	Обозначения и сокращения.....	3
5.	Определение и регистрация несоответствий.....	3
6.	Определение рисков и потенциальных возможностей.....	4
7.	Регистрация несоответствий.....	4
8.	Корректирующие действия.....	5
9.	Управление рисками и возможностями.....	5
10.	Показатели результата процесса и методы их измерения.....	6
A.	Блок-схема процесса «Корректирующие и предупреждающие действия».....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура «Несоответствия и корректирующие действия» разработана с **целью** управления несоответствиями и корректирующими 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 действиям и системе оценки рисков. 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 «Несоответствия и корректирующие 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 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2015	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
ПРО СКГУ 401-17	Внутренняя нормативная документация.
ПРО СКГУ 403-17	Служебная документация.
ПРО СКГУ 502-17	Анализ со стороны руководства.
ПРО СКГУ 601-17	Управление персоналом.
ПРО СКГУ 708-17	Контроль качества учебного процесса.
ПРО СКГУ 713-17	Закупки.
ПРО СКГУ 801-17	Внутренние проверки.
- 2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф СКГУ 803-01-17	Журнал регистрации несоответствий.
------------------	------------------------------------

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 3 из 8

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.
Риск	это соотношение вероятности наступления последствий, которые приводят к отклонению заданных параметров любого процесса от запланированных.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
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 И РЕГИСТРАЦИЯ 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;
 - в процессе внутренних проверок (ПРО СКГУ 801-17);
 - по результатам проверки внутренних нормативных документов на соответствие реальной деятельности (ПРО СКГУ 401-17);
 - в процессе проверки со стороны внешних органов (гостехнадзор, пожарная инспекция, МОН РК, орган по сертификации и так далее);
 - в процессах контроля качества образовательных услуг (ПРО СКГУ 708-17) или продукции (ПРО СКГУ 713-17);
 - в процессах оценки знаний обучающихся (ПРО СКГУ 706-17);
 - по результатам контроля учебных занятий (ПРО СКГУ 705-17);
 - по результатам проверки учебно-методической документации на соответствие установленным требованиям (ПРО СКГУ 703-17);
 - 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.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 4 из 8

6. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РИСКОВ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

- 6.1. Ответственность за определение рисков и потенциальных возможностей возлагается на всех работников Университета в пределах их полномочий.
- 6.2. Любой работник Университета, определив риск, например, касающийся 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.
- 6.4. В результате анализа рисков должны быть выявлены возможные последствия (вероятные потенциальные несоответствия) и разработаны механизмы и меры управления.

7. РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ

- 7.1. Регистрация выявленных несоответствий осуществляется в соответствии с указанными в п. 5.3 процедурами.
- 7.2. 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 803-01-17);
 - 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.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 5 из 8

- 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 803-01-17). ОтК изучает резолюцию руководства на служебной записке и организует выполнение необходимых предупреждающих и корректирующих действий.

8. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ 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 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;
 - определяет необходимый порядок действий и конкретных исполнителей;
 - определяет сроки;
 - после выполнения корректирующих действий оценивает их результативность;
 - заносит результаты корректирующих действий в Журнал регистрации несоответствий (Ф СКГУ 803-01-17).
- 8.4. Если корректирующие действия не достигли своих целей, то ответственный за корректирующие действия обязан проанализировать и оценить выполненные мероприятия, разработать и осуществить новые мероприятия для устранения причин несоответствия.

10. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Управление рисками

№	Наименование риска	Возможные последствия	Механизмы и меры управления
1	Риск пропуска существенных несоответствий	Повторное появление несоответствий Снижение качества образовательных услуг Несоответствие качества образовательных услуг требуемому уровню Несоответствие деятельности требованиям внешних процедур оценки	Своевременное ознакомление с новыми нормативными документами Повышение квалификации работников по направлениям работы Контроль за выполнением требований нормативной документации Проведение внутреннего аудита
2	Риск не информирования о выявленном несоответствии	Повторное появление несоответствий Снижение качества	Контроль за выполнением требований нормативной документации

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 6 из 8

№	Наименование риска	Возможные последствия	Механизмы и меры управления
		образовательных услуг Несоответствие качества образовательных услуг требуемому уровню Несоответствие деятельности требованиям внешних процедур оценки	Повышение качества внутреннего аудита Анализ повторяющихся несоответствий Проведение разъяснительной работы
3	Риск неправильного определения причины несоответствий	Принятие неверных коррекционных действий и управленческих решений Отсутствие улучшений по результатам корректирующих действий Повторное появление несоответствий	Включение вопросов применения новых инструментов анализа проблем в семинары и курсы повышения квалификации для персонала Повышение компетентности внутренних аудиторов Анализ повторяющихся несоответствий

11. 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

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ПРОЦЕСС:

Проректор по СиМС



А. Мухатаев

СОГЛАСОВАНО:

Директор ДСКИ

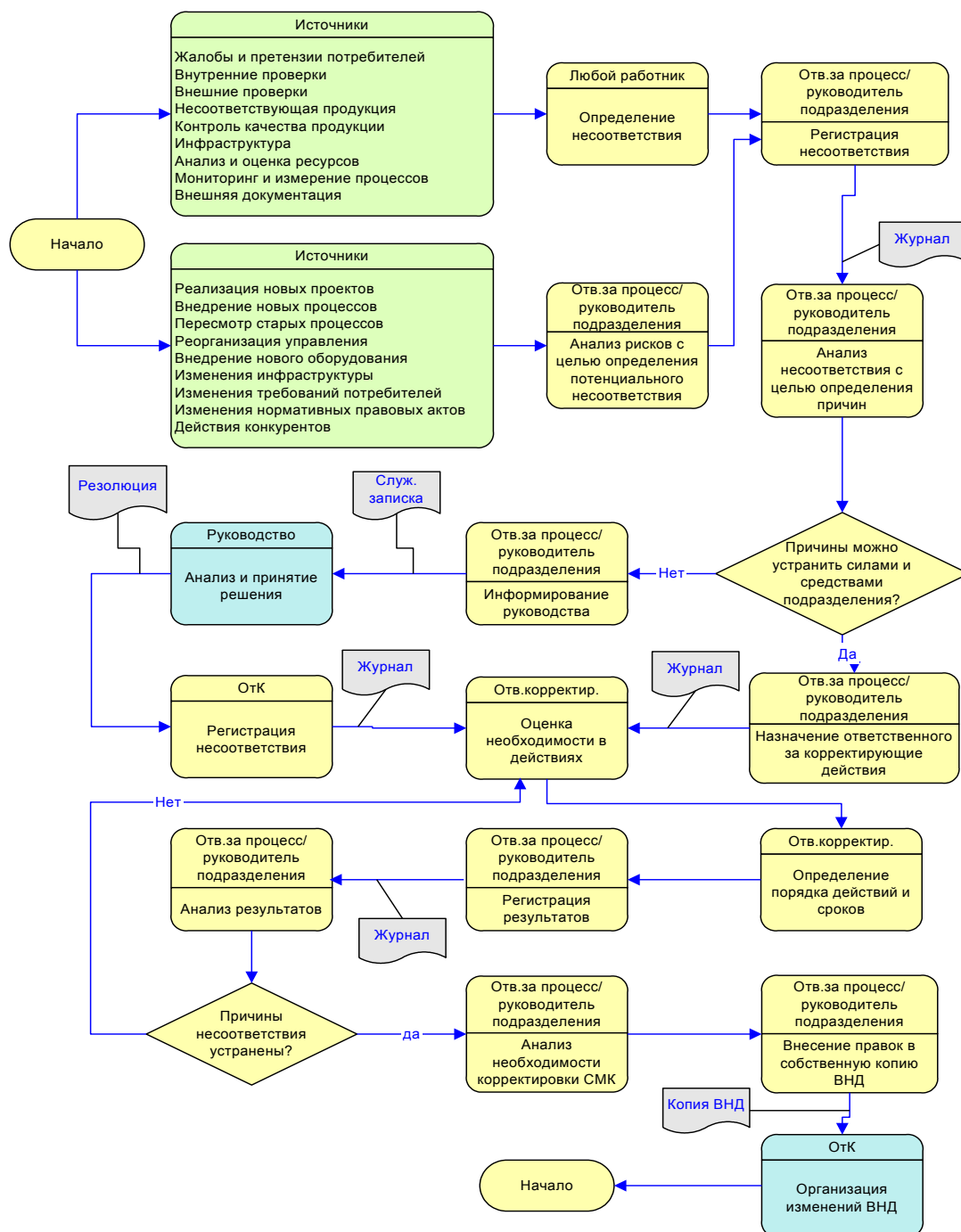


М. Погребницкая

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 7 из 8

Приложение А

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



Входы	
Поставщики	Что поставляется
Любой работник	Информация по потенциальным несоответствиям
Любой работник, ответственные по процессам, руководитель подразделения	Информация по несоответствиям

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: пятое
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-17	Стр. 8 из 8

Выходы	
Потребители	Что потребляется
Ответственные по процессам	Результаты корректирующих действий
Ответственные по процессам, Ответственный по качеству	Результаты корректирующих действий, копия ВНД с правками