	Министерство образования и науки Российской Федерации
	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Стандарт организации</b>
	Измерение, анализ и улучшение
<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>	Корректирующие и предупреждающие действия

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора

от 19.12.2011 № 269-08

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

### КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

СТО СМК 8.5.00-2011

СОГЛАСОВАН

Уполномоченный по качеству




В.В. Проказин

«12» 12 2011 г.


Благовещенск, 2011

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработали	Декан факультета математики и информатики	Самохвалова С.Г.	25.11.2011
	Начальник общего отдела	Астафурова Т.В.	25.11.2011
	Декан экономического факультета	Бабкина Н.А.	30.11.2011
Версия: 01	Дата введения документа	15.12.2011	Экземпляр: <u>К</u> Стр. 1 из 15

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

## Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины, определения и сокращения	3
4 Общие положения	5
5 Процедура корректирующих и предупреждающих действий	6
5.1 Выявление несоответствий	6
5.2 Определение причин несоответствий	6
5.3 Планирование КД и ПД	7
5.4 Анализ и оценка эффективности КД и ПД	8
Приложение 1. Форма карточки корректирующих и предупреждающих действий	10
Лист согласования	11
Лист регистрации изменений	12
Лист рассылки	13

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

## 1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт организации устанавливает порядок проведения процедуры корректирующих и предупреждающих действий, регистрации результатов предпринятых действий, анализ их эффективности, а также ответственность и полномочия в рамках данных процедур.

1.2 Настоящий стандарт распространяется на все структурные подразделения, должностных лиц и работников Амурского государственного университета (далее – АмГУ).

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности;

СТО СМК 4.2.3.01-2010 Стандарт организации. Требования к структуре и оформлению стандартов;


СТО СМК 4.2.3.00-2010 Стандарт организации. Управление документацией;

СТО СМК 4.2.01-2011 Стандарт организации. Управление записями;

СТО СМК 8.2.2.00-2011 Стандарт организации. Внутренние аудиты.

## 3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

**анализ** – деятельность, проводимая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;

**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;

**результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;

**соответствие** – выполнения требования;

**требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;

**эффективность** – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

**ГАК** – государственная аттестационная комиссия;


**ГЭК** – государственная экзаменационная комиссия;

**СМК** – система менеджмента качества;

**КД** – корректирующие действия;

**НД** – нормативные документы;

**ПД** – предупреждающие действия

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

ФГБОУ ВПО «АмГУ» – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Амурский государственный университет»;

#### **4 Общие положения**

4.1 В ходе внутреннего аудита, мониторинга процессов СМК АмГУ и других проверок все обнаруженные отклонения от требований стандарта ИСО 9001-2008 и документов СМК должны быть идентифицированы, зарегистрированы и устранены.


Невыполнение требований документов СМК, в том числе регламентирующих требования к процессам и видам деятельности, определенным в реестре процессов и видов деятельности СМК АмГУ рассматривается как несоответствие.

4.2 В зависимости от степени невыполнения требований, выявленных по результатам аудита, мониторинга, внешних контрольно-надзорных проверок, анализа выполнения договоров, самооценки, самообследования, анализа СМК со стороны руководства, контроля остаточных знаний, межсессионного контроля, промежуточной и итоговой аттестации студентов, анкетирования заинтересованных сторон, внутренней и внешней отчетности, анализа внедрения документов СМК, текущей деятельности и др., различают различные категории несоответствий:

несоответствие, которое уже возникло;

потенциальное несоответствие, которое может возникнуть.

4.3 Виды основных несоответствий, в том числе потенциально возможных (включая несоответствия в отношении продукции университета), определены в стандарте организации «Управление несоответствиями».

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

## **5 Процедура корректирующих и предупреждающих действий**

Процедура корректирующих и предупреждающих действий включает в себя следующие этапы:

- выявление несоответствий по результатам всех процессов СМК;
- определение причин несоответствий;
- планирование корректирующих и предупреждающих действий;
- анализ и оценка эффективности КД и ПД.

### **5.1 Выявление несоответствий**


5.1.1 Несоответствия могут быть выявлены в результате:

- изучения отзывов потребителей (обучаемых, работодателей, преподавателей, сотрудников и других заинтересованных сторон);
- аудитов (внутренних и внешних), а также проверок выполненных органами надзора и контроля;
- проверок, осуществляемых руководством АмГУ;
- проверок осуществления процессов жизненного цикла продукции, процессов обеспечения и управления;
- контроля обучаемых на всех стадиях образовательного процесса;
- анализа, как самой разрабатываемой документации, так и управления ею на всех стадиях жизненного цикла документа и др.

5.1.2 Ответственность за выявление, формулирование и регистрацию несоответствий несут руководитель группы по аудиту (если несоответствие выявлено во время внутреннего аудита) и руководитель подразделения (во всех остальных случаях).

### **5.2 Определение причин несоответствий**

Причины несоответствий определяются руководителем подразделения по результатам анализа свидетельств о наличии несоответствий. К таким свидетель-

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

ствам относятся:

- годовой отчет об анализе СМК со стороны руководства;
- отчет о социологическом исследовании удовлетворенности потребителей;
- отчет о результатах внутреннего аудита в соответствии со стандартом организации «Внутренние аудиты»;
- данные о результативности процессов СМК;
- данные итоговой аттестации студентов и защит выпускных квалификационных работ;
- отчет председателей ГАК и ГЭК;
- сведения о неуспевающих студентах;
- приказы ректора и решения коллегиальных органов университета, затрагивающие деятельность подразделения;
- зарегистрированные претензии и жалобы со стороны потребителей и др.


### **5.3 Планирование КД и ПД**

Результаты анализа несоответствий и их причин используются при планировании КД и ПД. Результаты планирования вносятся в карточку корректирующих и предупреждающих действий (Приложение 1).

Критериями для выбора и планирования КД и ПД служат:

- способность предотвратить возможность повторного появления несоответствия;
- ресурсы на реализацию КД и ПД, в том числе человеческие ресурсы;
- временные ресурсы на устранение.

Сроки реализации КД и ПД устанавливаются руководителем подразделения в зависимости от тяжести несоответствия и не должны превышать более двух месяцев.

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

При планировании КД и ПД руководитель структурного подразделения несет ответственность за своевременные:

разработку КД и ПД;

оформление КД и ПД в карточке корректирующих и предупреждающих ;

Корректирующие и предупреждающие действия могут быть включены в качестве составной части:

в планы по совершенствованию СМК АмГУ;

в планы по направлениям деятельности;

в планы работ подразделений и др.

#### **5.4 Анализ и оценка эффективности КД и ПД**

После проведения КД и ПД руководителем подразделения проводится анализ и оценка их эффективности. Эффективность предпринятых КД и ПД может быть оценена по истечении определенного периода времени во время последующих внутренних аудитов и других проверок, о чем делается соответствующая отметка в карточке КД и ПД. Если выявленные несоответствия не повторяются в период между аудитами данного подразделения, то можно считать, что причины несоответствия определены верно и КД эффективны.


Если после реализации КД имеют место случаи повторения несоответствия, то руководитель подразделения обязан продолжить поиск истинных причин его повторения и предпринимать необходимые действия для их устранения.

Повторение КД и ПД, которые неэффективны, не допускается.

При последующих аудитах этого подразделения руководителю группы по аудиту целесообразно планировать проведение анализа и оценки эффективности предпринятых ранее КД и ПД.

Информация об эффективности КД и ПД по каждому подразделению передается руководителем подразделения уполномоченному по качеству, обобщает-



	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

ся и включается в годовой отчет по результатам анализа СМК со стороны руководства университета.

Внесение необходимых изменений в документы по управлению качеством по результатам анализа реализуемых КД и ПД и их эффективности осуществляется в соответствии со стандартами организации «Управление документацией» и «Управление записями».



**Корректирующие и предупреждающие действия**

**СТО СМК 8.5.00-2011**

**Приложение 1**

Форма карточки корректирующих и предупреждающих действий

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Амурский государственный университет»
--	---

**Карточка корректирующих и предупреждающих действий**


от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Основание \_\_\_\_\_




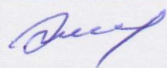
(отчет по аудиту, самообследованию, карга мониторинга и пр.)

Подразделение \_\_\_\_\_

Несоответствие (описать несоответствие и дать ссылку на документы СМК и внешние НД, требования которых были нарушены)	Действие с несоответствием (описать содержание коррекции, КД или ПД)	Срок	Ответственный	Отметка о выполнении (заполняется и подписывается руководителем подразделения)		Оценка эффективности	
				Эфф./неэфф.	Фамилия И.О., должность, дата		

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>


### Лист согласования

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1.	Проректор по учебной работе	Проказин В.В.		12.12.11
2.	Проректор по научной работе	Ванина Е.А.		08.12.11
3.	Проректор по экономике и перспективному развитию	Самокрутова О.Г.		01.12.2011
4.	Начальник юридического отдела	Король Д.В.		02.12.11

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>


### Лист регистрации изменений

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф. И. О., должность, подпись лица осуществившего изменение документа
1	2	3	4	5	6


	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

**Лист рассылки**

<b>Номер экз.</b>	<b>Наименование подразделения, должностного лица</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
1	Ответственный за качество по университету
2	Ректор
3	Проректор по учебной работе
4	Проректор по научной работе
5	Проректор по экономике и перспективному развитию
6	Ученый секретарь
7	Общий отдел
8	Отдел кадров
9	Учебно-методическое управление
10	Бухгалтерия
11	Планово-финансовое управление
12	Отдел по связям с общественностью
13	Научная библиотека
14	Студенческий отдел кадров
15	Редакционно-издательский отдел
16	Управление закупок
17	Управление эксплуатации
18	Режимно-секретный отдел
19	Отдел программного и технического обеспечения
20	Управление воспитательной и внеучебной работы
21	Студенческий городок
22	Управление собственной безопасности
23	Учебно-спортивный комплекс
24	Юридический отдел
25	Отдел международных проектов
26	Отдел научно-исследовательских работ
27	Отдел капитального строительства
28	Отдел докторантуры и аспирантуры
29	Отдел гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций
30	Научно-образовательный центр
31	Типография
32	Инновационно-технологический центр
33	Центр строительных технологий
34	Биробиджанский филиал

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

1	2
34	Мобилизационный отдел
35	Деканат юридического факультета
36	Деканат филологического факультета
37	Деканат факультета дизайна и технологии
38	Деканат факультет математики и информатики
39	Деканат экономического факультета
40	Деканат факультета социальных наук
41	Деканат энергетического факультета
42	Деканат факультета международных отношений
43	Деканат инженерно-физического факультета
44	Факультет дополнительного образования
45	Кафедра гражданского права
46	Кафедра уголовного права
47	Кафедра конституционного права
48	Кафедра теории и истории государства и права
49	Кафедра немецкой филологии и перевода
50	Кафедра иностранных языков
51	Кафедра журналистики
52	Кафедра английской филологии и перевода
53	Кафедра русского языка
54	Кафедра литературы и мировой художественной культуры
55	Кафедра конструирования и технологии одежды
56	Кафедра дизайна
57	Кафедра рисунка и живописи
58	Кафедра информационных и управляющих систем
59	Кафедра математического анализа и моделирования
60	Кафедра общей математики и информатики
61	Кафедра финансов
62	Кафедра экономической теории и государственного управления
63	Кафедра мировой экономики, таможенного дела и туризма
64	Кафедра экономики и менеджмента организации
65	Кафедра коммерции и товароведения
66	Кафедра социологии
67	Кафедра религиоведения
68	Кафедра физической культуры
69	Кафедра психологии и педагогики
70	Кафедра медико-социальной работы

	ФГБОУ ВПО «Амурский государственный университет»
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>
	<b>СТО СМК 8.5.00-2011</b>

<b>1</b>	<b>2</b>
72	Кафедра философии
73	Кафедра автоматизации производственных процессов и производств
74	Кафедра энергетики
75	Кафедра иностранных языков № 2
76	Кафедра китаеведения
77	Кафедра всемирной истории и международных отношений
78	Кафедра геологии и природопользования
79	Кафедра теоретической и экспериментальной физики
80	Кафедра безопасности жизнедеятельности
81	Кафедра химии и естествознания
82	Кафедра физического материаловедения и лазерных технологий