



КГЭУ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор



Э.Ю. Абдуллазянов

7 ноября 2016г.

Стандарт организации
Система менеджмента качества

**УЛУЧШЕНИЕ.
КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ
СТО СМК УКДиПД-16**

Предисловие

РАЗРАБОТАН начальником УМКО Н.П. Щукиной, заместителем начальника УМКО КГЭУ Е.С. Аксеновой.

УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: приказ от 17.11.2016 № 353.

Стандарт организации соответствует требованиям ИСО 9001:2015.

ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО СМК 8.2.2.01-12 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия», выпуск 2.

Документ является собственностью ФГБОУ ВО «КГЭУ» и не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства университета

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, обозначения и сокращения	4
4 Общие положения	6
5 Требования к выполнению деятельности	10
6 Ответственность	12
Лист ознакомления	14
Лист регистрации изменений	15

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт регламентирует порядок управления корректирующими и предупреждающими действиями в КГЭУ.

1.2 Настоящий стандарт содержит требования по планированию, выполнению, контролю, анализу и оценке корректирующих и предупреждающих действий.

1.3 Документированные результаты выполнения КД и ПД (записи по качеству) являются составной частью данных для анализа СМК со стороны руководства КГЭУ.

1.4 КД и ПД предпринимаются для демонстрации пригодности СМК, возможности ее улучшения, повышения результативности и как следствие, повышение удовлетворенности потребителей (внутренних и внешних).

1.5 Настоящий стандарт обязателен к применению всеми структурными подразделениями университета.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт организации разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

ИСО 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Системы менеджмента качества. Требования;

РК-16 Руководство по качеству ФГБОУ ВО «Казанский государственный энергетический университет»;

СТО СМК УД-16 «Управление документацией»;

СТО СМК УЗ-16 «Управление записями»;

СТО СМК УН-16 «Управление несоответствиями»;

СТО СМК ВА-16 «Внутренние аудиты».

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем стандарте использованы термины и определения согласно ИСО 9000.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

ПРИМЕЧАНИЯ 1. «Обычно предполагается» - означают, что это общепринятая практика организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания.

ПРИМЕЧАНИЯ 2. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например такие, как требование к продукции, требование к системе качества, требование потребителя.

ПРИМЕЧАНИЯ 3. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например такие, как требование к продукции, требование к менеджменту качества, требование потребителя, требование к качеству.

ПРИМЕЧАНИЯ 4. Требование может быть сформировано разными заинтересованными сторонами или самой организацией.

ПРИМЕЧАНИЯ 5. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя может потребоваться удовлетворить ожидание потребителя, даже если оно не установлено, не является предполагаемым или обязательным.

Соответствие – выполнение требований.

Несоответствие – невыполнение требований.

Дефект - Несоответствие (3.6.9), связанное с предназначенным или установленным использованием.

ПРИМЕЧАНИЯ 1. Различие между понятиями дефект и несоответствие является важным, так как имеет подтекст юридического характера, особенно связанный с вопросами ответственности за продукцию и услуги.

ПРИМЕЧАНИЯ 2. Использование, предполагаемое потребителем (работодатель, выпускник), может зависеть от характера информации, такой как инструкции по использованию и техническому обслуживанию, предоставляемые поставщиком.

Предупреждающие действия (ПД) – Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Корректирующие действия (КД) – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Используемые сокращения:

ГОСТ – государственный стандарт;

ФГБОУ ВО – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования;

КГЭУ – Казанский государственный энергетический университет;

КД – корректирующее действие;

НИР – научно-исследовательская работа;

НР – научная работа;

ОКР – опытно-конструкторские разработки;

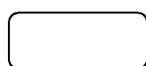
ПД – предупреждающее действие;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации;
УВП – учебно-вспомогательный персонал;
УМКО – управление мониторинга качества образования;
УР – учебная работа.

Используемые обозначения:



– начало или конец процесса (вида деятельности)



– наименование операции процесса (вида деятельности); пишется прописными буквами



– стрелка, отображающая переход от одной операции к другой (направление процесса)

4 Общие положения

4.1 КД и ПД должны быть увязаны со всеми процессами и видами деятельности СМК, прежде всего, с процессами жизненного цикла образовательной и научной деятельности университета.

4.2 КД и ПД являются частью деятельности по улучшению.

4.3. Требования к выполнению деятельности

4.3.1. КД осуществляются после выявления тех или иных фактических несоответствий в СМК с целью устранения причин их появления. Одновременно может выполняться исправление (коррекция) любого несоответствия (связанного не только с продукцией).

4.3.2. Для предупреждения появления потенциальных несоответствий предпринимаются ПД. Эти действия должны быть соразмерны предполагаемым проблемам.

4.3.3. По отношению к нижеследующим несоответствиям назначение и выполнение КД и ПД следует осуществлять незамедлительно:

- несоответствиям, угрожающим жизни, здоровью и безопасности людей;
- несоответствиям, влекущим за собой большие издержки;
- несоответствиям, приводящим к невыполнению важнейших требований потребителей;
- несоответствиям систематического характера.

4.3.4. Решение о проведении КД и ПД принимается на основе информации, полученной из следующих источников:

- результаты проведения внутренних аудитов;
- результаты внешних аудитов;

- деятельность сотрудников;
- информация о несоответствиях, в том числе, по результатам проверок надзорными органами;
- выходные данные анализа состояния и функционирования СМК со стороны руководства;
- выходные данные измерений удовлетворенности потребителей;
- предложения работников университета.

4.3.5. Все изменения в процедурах управления, являющихся результатом выполнения КД и ПД, должны вноситься в соответствующую документацию согласно СТО СМК УД-16 «Управление документацией».

4.3.6. Результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий в необходимых случаях должны доводиться до сведения потребителей и других заинтересованных сторон.

4.5. Выполнение корректирующих и предупреждающих действий

4.5.1. Процесс выполнения КД включает:

4.5.1.1. Определение и анализ причин появления несоответствий по результатам всех процессов СМК, в том числе:

- изучения отзывов потребителей (обучаемых, работодателей, преподавателей, сотрудников и других заинтересованных сторон);
- аудитов (внутренних и внешних), а также проверок выполненных органами надзора и контроля;
- проверок, осуществленных руководством КГЭУ и/или подразделений;
- 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;

– назначение коррекции и КД по исправлению несоответствий и их причин. Форма регистрации – протокол о несоответствиях, план КД (приложение А).

- выполнение коррекции и КД;
- контроль выполнения;
- оценку результативности;
- оценивания необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- необходимое документирование на соответствующих этапах.

4.5.1.2. Руководитель подразделения (или ответственный за процесс) на основании протокола регистрации несоответствий разрабатывает план КД (приложение А) и предоставляет его в УМКО.

4.5.1.3. По представленным планам КД и свидетельствам устранения несоответствий аудитором (или назначенным ответственным лицом) вносится запись в протокол регистрации несоответствий об устранении.

4.5.2. Процесс выполнения ПД включает:

4.5.2.1. Определение возможных потенциальных несоответствий в образовательном процессе, выполнения НИР и ОКР и других процессах СМК, в том числе прогнозируемых при:

- проектировании учебного процесса (например, содержание в программах учебных дисциплин, практик);
- планировании учебного процесса и научных исследований/разработок;
- обеспечении ресурсами (например, требуемого количества преподавателей с соответствующей квалификацией, наличие лабораторной и измерительной техники).

Установление причин потенциальных несоответствий осуществляется на заседаниях Ученого совета проректорами по направлениям и руководителями подразделений КГЭУ.

4.5.3. Установление и анализ характеристик и тенденций возникновения потенциальных несоответствий, оценивание необходимых действий осуществляет руководитель подразделения (или ответственный за процесс), в котором выявлено несоответствие, с привлечением необходимых специалистов, с учетом их компетентности, квалификации и опыта.

4.5.4. На основе проведенного анализа руководитель подразделения (или ответственный за процесс) назначает предупреждающие действия с указанием ответственных за их проведение, сроков выполнения и порядка отчетности, фиксируют записи о назначении предупреждающих действий в Плане работы подразделения.

4.5.5 Анализ критичности потенциального несоответствия в образовательной и научной деятельности проводится проректором по УР совместно с проректорами по направлениям.

4.6. Типовые направления в деятельности для формирования предупреждающих действий

- В ходе анализа критических (значительных) несоответствий (проблем качества), выявленных при аудитах на основе оценки риска наличия причин потенциальных несоответствий для других объектов (документов, подразделений, университета в целом).

- В ходе мониторинга процессов (видов деятельности) и продукции образовательной и научной деятельности университета на основе анализа показателей и критериев результативности процессов и продукции.

- В ходе разработки учебных программ, ведение образовательной и научной деятельности на основе предотвращения (снижения риска) появления дефектов или ошибок и их последствий, в том числе совершенных персоналом.

- В ходе анализа СМК со стороны руководства на основе анализа и обобщения информации о функционировании СМК, планов повышения качества, комплексно-целевых программ социально-экономического развития университета.

- В ходе плановых мероприятий при управлении ресурсами на основе анализа финансов, материально-технической базы, предупредительных ремонтов, закупок, компетентности ППС и УВП и наличия персонала, профилактики здоровья персонала и др.

- В ходе мероприятий по предотвращению и снижению негативных последствий чрезвычайных, аварийных, нештатных ситуаций на основе анализа планов и мероприятий по подготовке университета к работе в чрезвычайных ситуациях; действий персонала; организации пожарной, химической, радиационной безопасности; резервирования энергоснабжения и создания страховых запасов.

4.7. Комплекс мер по выработке КД и ПД

- С целью действенной реализации требований международного стандарта ИСО 9001:2015 целесообразно документировать целый комплекс мер, процедур, методов, относящихся к образовательной научной деятельности университета на разных уровнях управления.

- На заседаниях кафедр, совещаниях по качеству, ректоратах, заседаниях Ученых советов целесообразно включать в повестку дня следующие вопросы:

- КД и ПД при проектировании ООП, планов, графиков, расписаний;
- КД и ПД при планировании ресурсов;
- КД и ПД при закупках;
- КД и ПД при выявлении несоответствий в учебном процессе и при проведении НИР и ОКР;
- КД и ПД при выявлении несоответствий в ходе подготовки персонала, выпуска продукции образовательной и научной деятельности;
- КД и ПД при анализе несоответствий выявленных в ходе опросов потребителей;
- КД и ПД при проведении профессионального осмотра персонала;
- КД и ПД по действию служб и подразделений при нештатных ситуациях.

5. Порядок выполнения деятельности по управлению корректирующими и предупреждающими действиями

5.1. Алгоритм выполнения деятельности по управлению КД

№ п.п.	Алгоритм процесса управления корректирующими действиями (этапы)	Основной результат (выход этапа)	Ответственность за результат	Методич. указания по выполнению этапа
1	2	3	4	5
1	<pre> graph TD Start([НАЧАЛО]) --> Reg[Регистрация несоответствий] Reg --> Anal[Анализ причин несоответствий] Anal --> Def[Определение КД] Def --> Imp[Проведение КД] Imp --> Dec{Причина несоответствия устранена?} Dec -- нет --> Def Dec -- да --> Eval[Оценка результативности и эффективности КД] Eval --> End([ОКОНЧАНИЕ]) </pre>	Протокол о несоответствиях	Должностное лицо, осуществляющее контроль деятельности.	
2		Решение По результатам анализа	Руководитель подразделения – «виновника»	
3		План проведения КД	Руководитель подразделения-«виновника»	
4		Отчет о выполнении	Руководитель подразделения-«виновника»	
5		Результаты Контроля	См. этап 1	
6		Результат оценки	Руководитель подразделения-«виновника»	

5.2. Алгоритм выполнения деятельности по управлению ПД



6. Ответственность

6.1. Ответственность за улучшения СМК на основе проведения КД и ПД и последующего анализа внесенных изменений в СМК несет ректор и руководители подразделений в рамках своих полномочий.

6.2. Представитель руководства по СМК несет ответственность за определение критичности потенциального несоответствия в образовательной и научной деятельности.

6.3. Проректор по УР несет ответственность за выполнение коррекции, КД и ПД, касающихся СМК.

6.4. Руководители подразделений несут ответственность за определение и выполнение коррекции, КД и ПД в рамках своей деятельности.

6.5. Начальник УМКО несет ответственность за проверку выполнения КД и ПД в подразделениях.

Приложение А

Форма плана корректирующих действий по протоколу регистрации несоответствий от _____ № _____

№ п/п	Содержание несоответствия	Причины несоответствия	Корректирующие действия	Сроки выполнения	Ответственный за выполнение	Примечания

Руководитель подразделения (в котором выявлены несоответствия)

И.О.Фамилия

Лист ознакомления

С настоящим СТО ознакомлен и принял к исполнению:

1 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

2 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

3 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

4 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

5 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

6 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

7 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

8 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

Лист регистрации изменений

Но- мер изме- нения	Номера листов (страниц)			Основание для внесе- ния измене- ния	Всего лис- тов в доку- менте	ФИО и под- пись лица, внесшего из- менение	Дата
	замененных	новых	изъятых				

СОГЛАСОВАНО

Проректор по УР

Проректор по НР

Проректор по ИП

Проректор по НО

Проректор по
информатизации

Проректор по ВВР

Проректор по АХР

Проректор по ЭиФ

Начальник УМКО

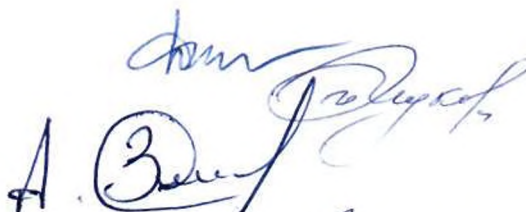


А.В. Леонтьев

Э.В. Шамсутдинов

Д.Ф. Губаев

В.К. Ильин



Ю.Н. Смирнов

И.В. Жукова

А.Д. Зиганшин

А.И. Шамеева



Н.П. Щукина