

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Казанского государственного  
аграрного университета

Д.И. Фаизрахманов

« 12 » 2009г.



**Система менеджмента качества**

**ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ  
И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ**

**СТО 08-03-2009**

Экз. № 2

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 2
СТО 08-03-2009	<b>ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ</b>	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО Представителем руководства по качеству.

2. ПРИНЯТО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2009 г.

3. ВВЕДЕНО впервые.

4. Перед ознакомлением с содержанием или работой с настоящим документом каждый пользователь должен проверить наличие на титульном листе документа факт нахождения его на учете и управлении. Действительность документа подтверждается наличием на титульном листе документа номера его экземпляра.

Отсутствие на титульном листе документа отметки «№ экз. \_\_\_\_\_», штампа «Контрольный экземпляр» на подлиннике документа или рукописного номера экземпляра на его копии, свидетельствует об отсутствии каких-либо гарантий со стороны лиц, отвечающих за управление документацией системы менеджмента качества, за актуальность настоящего экземпляра.

5. Настоящий документ разработан на основе следующих документов:

- Стандарты и Директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и директивы ENQA).

- Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001.

- Типовая модель системы качества образовательного учреждения, рекомендованная Федеральным агентством по образованию и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 N 836/12-16 "О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов").

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 3
СТО 08-03-2009	ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

## СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

Сокращения и обозначения	4
Нормативные ссылки	4
Термины и определения	4
1. Назначение и область применения	5
2. Ответственность и полномочия	5
3. Описание процедуры	5
3.1. Общие положения	5
3.2. Корректирующие действия	5
3.3. Предупреждающие действия	6
3.4. Пояснения к графическому описанию	6
Приложение А. Графическое описание документированной процедуры	8
Лист ознакомления	10
Лист регистрации изменений	11

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 4
СТО 08-03-2009	ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

## СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

ENQA – Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании  
ГОС – Государственный образовательный стандарт  
ГОСТ – государственный стандарт  
ДИ – должностная инструкция  
ДП – документированная процедура  
КД – корректирующие действия  
НД – нормативная документация  
ОУ – образовательное учреждение  
ПД – предупреждающие действия  
ПРК – представитель руководства по качеству  
ПСП – положение о структурном подразделении  
РК – Руководство по качеству  
СМК – система менеджмента качества  
СП – спецификация процесса  
ТМ – типовая модель системы качества

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов

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

ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

РК 04-01-2009 Руководство по качеству

СТО 04-01-2009 Система менеджмента качества. Управление документацией

СТО 04-03-2009 Система менеджмента качества. Управление записями о качестве

СЛТО 08-01-2009 Система менеджмента качества. Порядок планирования, проведения и документирования результатов внутренних аудитов

СТО 08-02-2009 Система менеджмента качества. Управление несоответствиями

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины, использованные в настоящем документе, трактуются в соответствии с Терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования версии 2006 года, а также ГОСТ Р ИСО 9000.

**Несоответствие** – невыполнение требований.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**Записи по качеству** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 5
СТО 08-03-2009	<b>ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ</b>	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура устанавливает единый порядок применения корректирующих и предупреждающих действий по отношению ко всем видам несоответствий процессов и/или продукции в университете.

Требования данного документа обязательны для всех подразделений, должностных лиц и сотрудников университета, охваченных системой менеджмента качества Казанского государственного аграрного университета (Приложение Е РК 04-01).

## 2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Ответственным за введение процедуры в действие является представитель руководства в области качества. Ответственным за внесение изменений в процедуру является специалист по качеству Казанского ГАУ.

Работники структурных подразделений несут ответственность за выполнение требований настоящей ДП, за сохранность находящихся у них служебных документов. Об утрате документов немедленно докладывают руководителю подразделения.

Ответственность и полномочия при реализации процедуры определены в ее тексте и графическом приложении.

## 3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

### 3.1. Общие положения

Настоящая процедура определяет порядок планирования и реализации корректирующих или предупреждающих мероприятий по отношению ко всем видам несоответствий процессов и/или услуг университета.

Все виды несоответствий указаны в СТО 08-02-2009.

Информация о возникших несоответствиях собирается, обобщается и анализируется руководителем соответствующих подразделений или процессов образовательного учреждения. В качестве источников информации о несоответствиях могут выступать:

- результаты внутреннего аудита ;
- результаты работы с потребителями продукции или работодателями (результаты маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда);
- результаты самооценки вуза и его отдельных подразделений.

### 3.2. Корректирующие действия

Устранение причин выявленных несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

Условия запуска корректирующих действий задаются параметрами и характеристиками процессов и услуг, установленными в спецификации каждого процесса совместно с руководителем подразделения.

Решения о запуске корректирующих действий принимает руководитель соответствующего процесса.

Ресурсы на проведение корректирующих мероприятий утверждаются ректором университета.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 6
СТО 08-03-2009	ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

После проведения корректирующих мероприятий проводится анализ их эффективности со стороны ПРК и руководителя подразделения.

### 3.3. Предупреждающие действия

Устранение причин потенциальных несоответствий проводится с целью предупреждения возникновения несоответствий в образовательной деятельности. Возможность появления несоответствий (т.е. признание наличия потенциального несоответствия) выявляется:

- по результатам анализа данных о процессах и услугах, а также выявленным тенденциям этих данных;
- по результатам внешних и внутренних аудитов системы;
- по рекламациям от заинтересованных сторон;
- по результатам оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

Условия запуска предупреждающих действий задаются параметрами и характеристиками процессов и услуг, установленными в спецификации каждого процесса.

Решения о запуске предупреждающих действий принимает руководитель соответствующего процесса по согласованию с руководителем подразделения.

Ресурсы на проведение предупреждающих мероприятий утверждаются ректором. После проведения предупреждающих мероприятий проводится анализ их эффективности со стороны руководителя процесса и ПРК, информация о котором доводится до ректора университета, а также до заинтересованных лиц.

Графическое описание процедуры приведено в приложении А к данному документу.

### 3.4. Пояснение к графическому описанию (Приложение А)

**Блок 10.** На основании зарегистрированной информации о несоответствиях руководитель процесса назначает ответственного за реализацию процедуры корректирующих/предупреждающих действий. Ответственный формирует комиссию (команду) для выявления причин несоответствий и формированию предложений по решению возникших проблем.

**Блок 20.** Комиссия выполняет оценку достаточности информации для определения причин несоответствий и принимает решение о необходимости проведения дополнительного сбора данных.

**Блок 30.** В случае принятия решений о недостаточности информации, комиссия выдвигает и документирует гипотезы о возможных причинах несоответствий.

**Блок 40.** Комиссия разрабатывает планы сбора дополнительных данных, необходимых для подтверждения или исключения выдвинутых гипотез о возможных причинах несоответствий.

**Блок 50.** Комиссией, в кооперации с соответствующими службами, выполняется сбор необходимых данных и анализ имеющихся материалов о возможных причинах несоответствий. Полученные результаты документируются и предоставляются комиссии.

**Блок 60.** Решение о подготовке к проведению корректирующих или предупреждающих мероприятий документально оформляется и утверждается руководителем процесса.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 7
СТО 08-03-2009	<b>ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ</b>	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

**Блок 70.** Комиссия разрабатывает план корректирующих или предупреждающих мероприятий, который документально оформляется и предоставляется руководителю процесса и иным заинтересованным сторонам.

**Блок 80.** Руководитель, на основании анализа разработанного плана мероприятий, оценки эффективности предлагаемых мероприятий и информации о наличии ресурсов, принимает решение о проведении корректирующих или предупреждающих мероприятий.

В случае принятия руководителем решения о целесообразности корректирующих или предупреждающих мероприятий он назначает исполнителей по каждому разделу разработанного плана мероприятий.

**Блок 90.** Исполнители реализуют предусмотренные планом корректирующие или предупреждающие мероприятия. Выполнение этих мероприятий документально оформляется в виде актов выполненных работ.

**Блок 100.** Комиссия и исполнители выполняют проверку результативности мероприятий, которая оформляется документально и утверждается руководителем процесса.

Если в течение проверки обнаруживается повторное появление несоответствий или данные о потенциальных несоответствиях, то выполняется возврат к блоку 20.

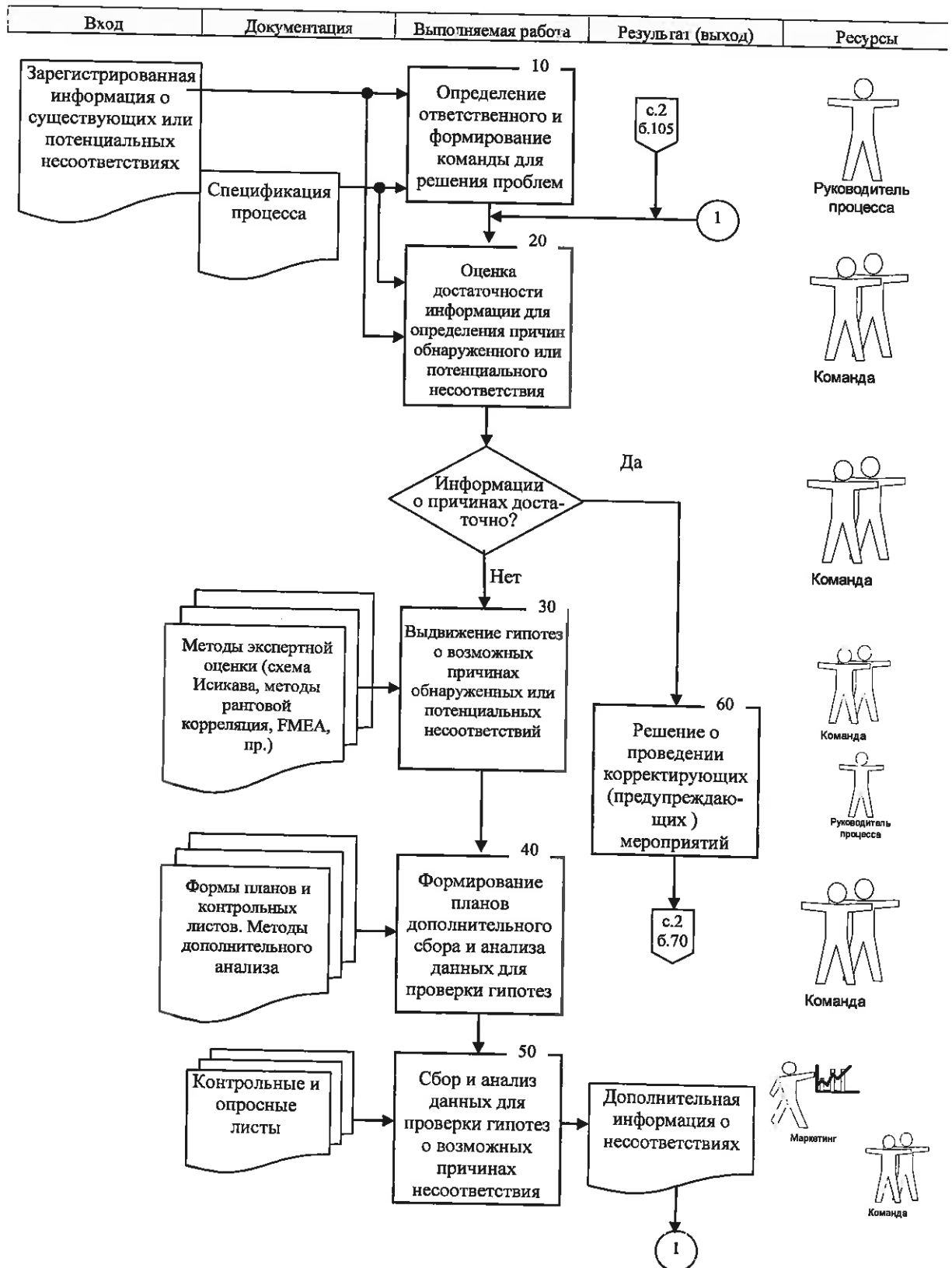
**Блок 110.** Если по результатам проверки повторения несоответствий не выявлено и нет данных о потенциальных несоответствиях, то результаты корректирующих или предупреждающих мероприятий закрепляются путем документирования (внесение изменений в документацию на процесс) и обучения персонала.

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработал	Специалист по качеству		
Согласовал	Ответственный представитель руководства по качеству		

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 8
СТО 08-03-2009	ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

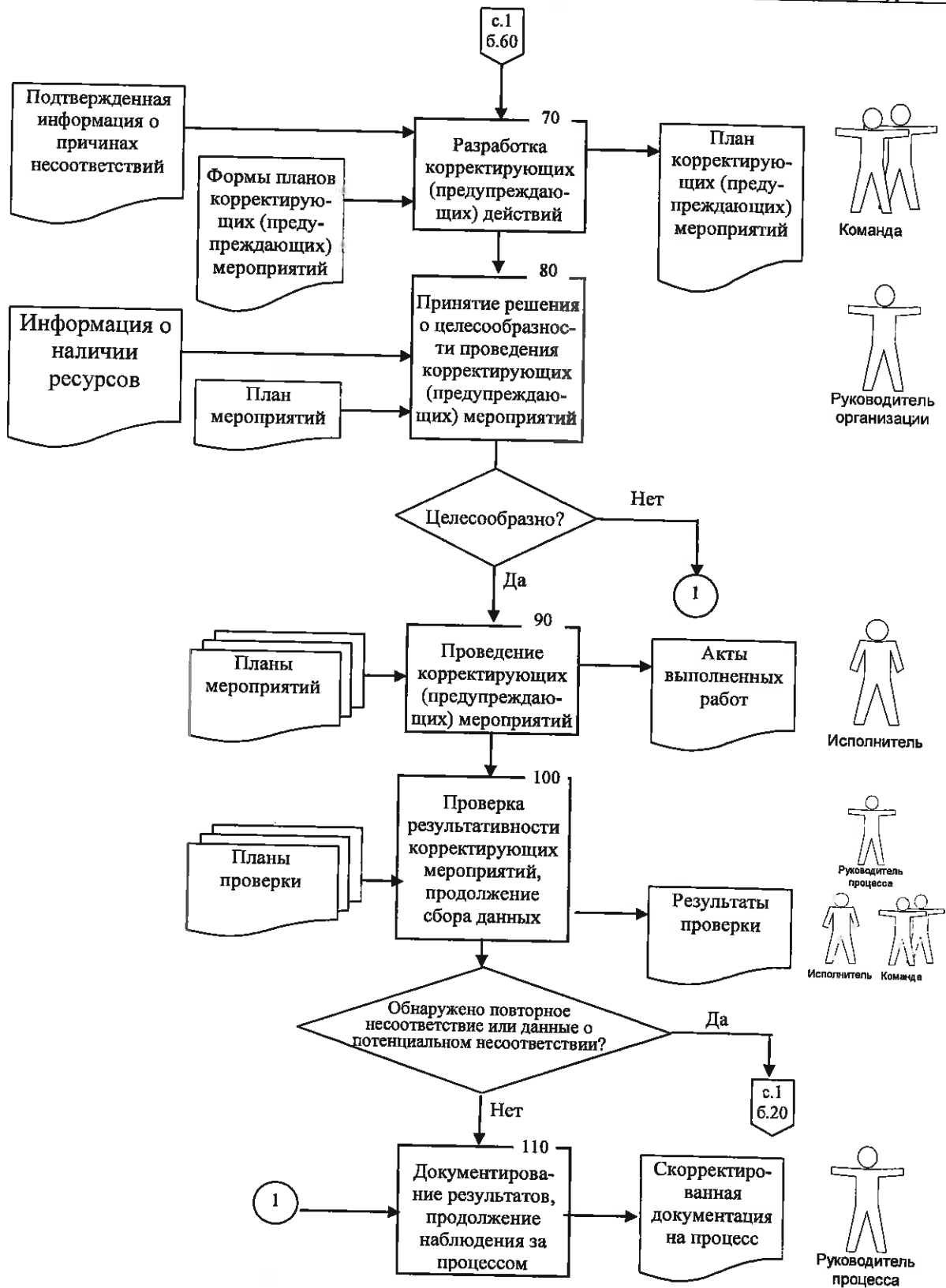
## Приложение А

### Графическое описание документированной процедуры





Вход	Документация	Выполняемая работа	Результат (выход)	Ресурсы
------	--------------	--------------------	-------------------	---------



ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 10
СТО 08-03-2009	ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Листов: 11
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С настоящей документированной процедурой ознакомлен:

№	Должность	Фамилия И.О.	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

