



Министерство здравоохранения и социального развития
Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Волгоградский государственный медицинский университет»

Система менеджмента качества
Документированная процедура
«Корректирующие
и предупреждающие действия»
ДП-8.5-10

- 1 -



Утверждаю
Ректор «ГОУ ВПО ВолГМУ Росздрава»
В. И. Петров
10 ноября 2010 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ»**

ДП-8.5-10

Разработчик
Помощник ректора по качеству и информационным технологиям в образовании
М. Я. Ледяев
10 ноября 2010 г.



Содержание

Наименование раздела	Страница
1 Общие положения	3
2 Нормативные документы	3
3 Термины и определения	3
4 Основные положения	3



1 Общие положения

1.1 Настоящая документированная процедура определяет требования к:

- анализу несоответствий (включая жалобы потребителей)/потенциальных несоответствий;
- определению причин несоответствий/причин потенциальных несоответствий;
- оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий/с целью предупреждения появления несоответствий;
- определению и осуществлению необходимых действий;
- записям результатов предпринятых действий;
- анализу результативности предпринятых корректирующих/предупреждающих действий

в «ГОУ ВПО ВолГМУ Росздрава» (далее - университет).

1.2 Настоящее положение обязательно для применения во всех структурных подразделениях университета.

1.3 Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями разделов 8.5.2 и 8.5.3 международного стандарта ИСО 9001:2008.

2 Нормативные документы

Настоящая документированная процедура разработана с учетом следующих документов:

МС ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования.

3 Термины и определения

Все термины и определения, используемые в данной документируемой процедуре, соответствуют МС ИСО 9000:2005.

4 Основные положения

4.1 Корректирующие действия

Можно определить следующие виды несоответствий в деятельности университета:

1. Несоответствия, связанные с несоблюдением сотрудниками университета требований внутренних нормативных и организационных документов (невыполнение требований устава, коллективного договора, внутренней нормативной документации, регламентирующей деятельность, нарушение должностных инструкций, положений о подразделениях, приказов и распоряжений).

Фактом несоответствия может служить докладная записка руководителя структурного подразделения университета на имя ректора, проректора по направлению, декана факультета. После выявления несоответствия (личная беседа ректора, проректора по направлению, декана факультета), проводится анализ выявленного несоответствия с целью установления причин (в виде объяснительной записки). После рассмотрения причин несоответствия (в виде объяснительной записки) ректор, проректор по направлению, декан факультета во избежание повторения подобного несоответствия оценивает необходимость проведения соответствующих корректирующих действий или коррекций. Записи по определению и осуществлению необходимых действий (их сроков и ответственных за их выполнение) оформляются в виде резолюции ректора, проректора по направлению, декана факультета на докладной записке. Записи по результатам предпринятых действий оформляются в виде соответствующего приказа, распоряжения или отчетной документации. Информация о несоответствии и проведенных действиях в случае необходимости озвучивается на ректорате, на совещании у проректора по направлению, на ученом совете факультета с целью избежать подобных ситуаций в будущем. Анализ результативности проведенных корректирующих действий проводится в ходе личных бесед ректора, проректора по направлению, декана факультета с руководителями подразделений, в которых было



выявлено не соответствие. Если в течение учебного года подобного несоответствия больше не возникает, то корректирующее действие считается результативным.

2. Несоответствия, связанные с несоблюдением студентами требований внутренних нормативных и организационных документов (невыполнение требований устава, правил внутреннего распорядка, нарушение положений, регламентирующих правила поведения в университете, опоздания, непосещаемость, неуспеваемость).

Фактом выявленного несоответствия может служить докладная записка преподавателя университета на имя декана факультета или заведующего кафедрой. После установления несоответствия (личная беседа декана, заместителя декана, заведующего кафедрой), проводится анализ выявленного несоответствия с целью установления причин (беседа или объяснительная записка). После чего декан, его заместитель или заведующий кафедрой во избежание повторения подобного несоответствия оценивает необходимость проведения соответствующих корректирующих действий или коррекций. Записи по определению и осуществлению необходимых действий (их сроков и ответственных за их выполнение) оформляются в виде резолюции декана, заместителя декана или заведующего кафедрой на докладной записке или в протоколе заседания Ученого Совета факультета, совета кафедры. Записи по результатам предпринятых действий оформляются в виде соответствующего распоряжения или отчетной документации (например, экзаменационного листа, ведомости отработок). Информация о несоответствии и проведенных действиях в случае необходимости озвучивается на ректорате с целью избежать в дальнейшем подобных ситуаций. Анализ результативности проведенных корректирующих действий проводится в ходе личных бесед декана, заместителя декана или заведующего кафедрой с преподавателями. Если в течение учебного года подобного несоответствия больше не возникало, то корректирующее действие считается результативным.

3. Несоответствия, связанные с невыполнением образовательной программы студентами.

Данный вид несоответствий рассматривается университетом как один из возможных видов несоответствующей продукции, управление которой осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Управление несоответствующей продукцией» ДП-8.3-10.

4. Несоответствия по результатам внутренних аудитов.

Порядок осуществления коррекций и корректирующих действий после проведения внутреннего аудита описан в документированной процедуре «Внутренние аудиты» ДП-8.2.2-10.

5. Несоответствия, связанные с получением обоснованных претензий и жалоб от внешних потребителей.

Фактом выявленного несоответствия может служить письменное заявление потребителя на имя ректора университета, декана факультета, заведующего кафедрой. После установления несоответствия (резолюции на письменном заявлении потребителя о проверке изложенных фактов, личных бесед ректора или проректора по направлению, декана, заведующего кафедрой) проводится анализ выявленного несоответствия с целью установления причин (в виде объяснительной записки). После рассмотрения объяснительной записки ректор или проректор по направлению, декан, заведующий кафедрой во избежание повторения подобного несоответствия оценивает необходимость проведения соответствующих корректирующих действий или коррекций.

Записи по определению и осуществлению необходимых действий (их сроков и ответственных за их выполнение) оформляются в виде резолюции ректора или проректора по направлению, декана, заведующего кафедрой на заявлении потребителя, в протоколах за-



седания кафедры, ученого совета факультета. Записи по результатам предпринятых действий оформляются в виде соответствующего приказа или распоряжения.

Если в течение учебного года подобного несоответствия больше не возникало, то корректирующее действие считается результативным.

Результаты предпринятых действий доводятся до потребителя.

6. Несоответствия, связанные с нарушением требований к инфраструктуре и производственной среде.

Фактом выявленного несоответствия может служить письменное заключение соответствующих надзорных органов. Проводится анализ выявленных несоответствий с целью установления причин. Для избегания повторения подобного несоответствия разрабатываются соответствующие корректирующие действия или коррекции и согласовываются с надзорным органом.

Записи по определению и осуществлению необходимых действий оформляются в виде соответствующих писем в надзорные органы и отчетной документации (при необходимости). Если в течение следующей проверки подобного несоответствия больше не возникает, то корректирующее действие считается результативным.

7. Несоответствия, связанные с обоснованными претензиями сотрудников (внутренних потребителей) в отношении рабочих условий.

Порядок осуществления коррекций и корректирующих действий в подобных ситуациях описан в коллективном договоре университета.

4.2 Предупреждающие действия

Предупреждающие действия отражаются в соответствующей документации ответственного исполнителя, который обеспечивает их сопровождение в течение определенного периода времени, достаточного для подтверждения в их результативности. Предупреждающее действие считается результативным, если оно успешно предотвращает возникновение потенциально возможной проблемы.

Предупреждающие действия в основном связаны с анализом имеющейся информации с целью выявления причин потенциально возможных проблем и предупреждения возможных несоответствий (во всех процессах системы менеджмента качества).

Записи по необходимым предупреждающим действиям в отношении недопущения потенциально нежелательных ситуаций в отношении образовательного процесса фиксируются следующим образом:

- записи о проведении инструктажей с обучающимися;
- протоколы ректората и ученого совета;
- протоколы заседаний советов факультетов;
- протоколы заседаний кафедр;
- отчеты о внутренних аудитах;

в отношении поддерживающих, управленческих процессов и процессов измерения, анализа и улучшений:

- записи о проведении инструктажей с работниками;
- протоколы ректората и ученого совета;
- протоколы заседаний советов факультетов;
- протоколы заседаний кафедр;
- отчеты о внутренних аудитах;
- анализ результативности системы менеджмента качества.