

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ



Утверждаю
Ректор РГП на ПХВ «Каззахский
национальный педагогический
университет имени Абая

[Signature] С.Ж.Пралиев

«2» сентября 2015г.

ПРОЦЕДУРА

«КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ»

ПРО КазНПУ 0803-15

Копия	Код	Издание	Разработано	Согласовано
	ПРО КазНПУ 0803-15	Первое	Жанбаева Л.А. <i>[Signature]</i>	Ермаганбетов М.Е. <i>[Signature]</i>
			Рахатова Ж.С. <i>[Signature]</i>	Дамитов Б.К. <i>[Signature]</i>

Алматы, 2015

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО КазНПУ 0803-15	Стр. 2 из 7

1. Общие положения

1.1. Настоящая процедура «Корректирующие и предупреждающие действия» разработана с **целью** управления корректирующими и предупреждающими действиями в РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» (далее – Университет).

1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к системе регистрации несоответствий, корректирующим и предупреждающим действиям. Требования настоящей процедуры не применимы к аварийным ситуациям.

1.3. Все работы по настоящей процедуре **контролирует** отдел оценки и анализа качества образования и Ответственные за процессы.

1.4. Процедура обязательна для **исполнения** всеми работниками Университета.

1.5. Для наглядности в Приложение А представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Корректирующие и предупреждающие действия».

1.6. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **представлению** 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 9000:2005	Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2008	Система менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества.
ИСО/ТО 10013:2001	Руководящие указания по разработке Руководства по качеству.
МС ИСО 19011:2011	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
РК КазНПУ 0001-15	Руководство по качеству.
ПРО КазНПУ 0401-15	Внутренняя нормативная документация.
ПРО КазНПУ 0403-15	Служебная документация.
ПРО КазНПУ 0502-15	Анализ со стороны руководства.
ПРО КазНПУ 0601-15	Управление персоналом.
ПРО КазНПУ 0603-15	Материально-техническая база учебного процесса.
ПРО КазНПУ 0713-15	Закупки.
ПРО КазНПУ 0801-15	Организация и проведение внутреннего аудита.
ПРО КазНПУ 0802-15	Несоответствующая продукция.

2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф КазНПУ 803-01-15	Отчет о выполнении корректирующих действий по результатам внутреннего аудита. Издание первое.
--------------------	---

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО КазНПУ 0803-15	Стр. 3 из 7

Ф КазНПУ 803-02-15

Журнал регистрации несоответствий. Издание первое

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.
Потенциальное несоответствие	возможное несоответствие.
Предупреждающее действие	выявление возможных несоответствий и устранение их причин с целью предупреждения их возникновения.

4. Обозначения и сокращения

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ВНД	внутренняя нормативная документация.
ПРК	Представитель Руководства по качеству
ООиАКО	отдел оценки и анализа качества образования.
Университет	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая».

5. Определение 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 (руководителей подразделений) Университета.

5.3. Несоответствия определяются:

- по жалобам и претензиям потребителей (ПРО КазНПУ 0604-15);
- по результатам проверки Политики и Целей в области качества и анализа СМК со стороны руководства (ПРО КазНПУ 0502-15);

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО КазНПУ 0803-15	Стр. 4 из 7

- в процессе внутренних проверок (ПРО КазНПУ 0801-15);
- по результатам проверки внутренних нормативных документов на соответствие реальной деятельности (ПРО КазНПУ 0401-15);
- по несоответствующей продукции (ПРО КазНПУ 0802-15);
- в процессе инспекционной или сертификационной проверки со стороны внешних органов (гостехнадзор, ЧС, пожарная инспекция, орган по сертификации и так далее);
- в процессах контроля качества продукции (ПРО КазНПУ 0713-15);
- в процессе проведения запланированных мероприятий по поддержанию инфраструктуры (ПРО КазНПУ 0603-15);
- 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;
- в других случаях.

6. Определение потенциальных несоответствий

6.1. Ответственность за выявление потенциальных несоответствий возлагается на всех работников Университета в пределах их полномочий.

6.2. Любой работник Университета, выявив потенциальное несоответствие, например, касающиеся документации, оборудования, условий труда, системы менеджмента качества и так далее, должен информировать об этом ответственного за процесс (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 вероятные потенциальные несоответствия и установлена их значимость.

7. Регистрация несоответствий

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО КазНПУ 0803-15	Стр. 5 из 7

7.1. 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 регистраций несоответствий (Ф КазНПУ 0803-02-15);
- если по выявленным причинам несоответствия руководитель подразделения устанавливает, что причины несоответствия невозможно устранить силами и средствами подразделения, то 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 промедление.

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 среде, 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;
- назначенный высшим руководством ответственный за выполнение корректирующих действий.

8.3. Ответственный за корректирующие действия:

- заполняет отчет о выполнении корректирующих действий по результатам внутреннего аудита согласно по форме Ф КазНПУ 803-01-15;

	Казахский национальный педагогический университет имени Абая	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО КазНПУ 0803-15	Стр. 6 из 7

- заполненный отчет сдает в ООиАКО;

8.4. Результаты корректирующих действий заносятся в тот же журнал (Ф КазНПУ 803-01-15).

9. Анализ предпринятых корректирующих действий

9.1. Если корректирующие действия не достигли своих целей, то ответственный за корректирующие действия обязан проанализировать и оценить выполненные мероприятия, разработать и осуществить новые мероприятия до устранения причин несоответствия.

