

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ОмГТУ

Шалай В.В.  
« 10 » апреля 2008 г.

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ  
Система менеджмента качества**

---

Улучшение

СТО ОмГТУ 85.01-2008

---

Корректирующие действия

Дата введения 21.04.2008

ОМСК  
2008

## **Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН Центром управления качеством учебного процесса

2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 21.04.2008 г., №51

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 Настоящий стандарт организации разработан в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001

(Изменение №2 приказ от 30.06.10., №193)

## Содержание

1 Область применения .....	5
2 Нормативные ссылки .....	5
3 Обозначения и сокращения .....	5
4 Цели и задачи .....	7
5 Основные нормативные положения .....	7
5.1 Исследование несоответствия .....	7
5.2 Разработка и реализация корректирующих действий .....	8
6 Записи .....	10
7 Улучшение .....	10
Приложение А (рекомендуемое) Последовательность выполнения процедуры корректирующие действия .....	11
Приложение Б (рекомендуемое) Форма «Плана мероприятий по корректирующим действиям» .....	12

## **Введение**

Настоящий стандарт организации Омского государственного технического университета (ОмГТУ) является частью комплекта документов по системе менеджмента качества, разработанного в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в целях эффективного управления качеством.

Настоящий документ регламентирует процедуру разработки и выполнения корректирующих действий.

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок и организацию работ, связанных с разработкой и реализацией корректирующих действий с целью повышения результативности системы менеджмента качества посредством устранения причин несоответствий, чтобы предупредить повторное их возникновение.

Данный стандарт организации обязателен для всех подразделений ОмГТУ.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте организации использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

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

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

(Изменение №3 приказ от 30.06.10 г., №193)

СТО ОмГТУ 82.01-2008 Проведение внутренних аудитов.

СТО ОмГТУ 42.02-2008 Управление записями

## 3 Термины, определения и сокращения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000 а также следующие термины и сокращения:

**несоответствие:** Невыполнение требования — потребности или ожидания, которое установлено, обычно предполагается или является обязательными;

**П р и м е ч а н и е -** Несоответствия могут иметь место для объектов, к которым предъявляются требования — для вуза к этим объектам относятся:

— образовательные процессы и осуществляемые при их функционировании виды деятельности (например, планирование обучения, проведение аудиторных, лабораторных занятий, производственной практики и др.);

— ресурсы, необходимые для функционирования процессов (профессорско-преподавательский состав, вспомогательные средства обучения, элементы инфраструктуры и производственной среды, учебно-методические пособия и др.);

— продукция образовательного процесса (приобретённые обучающимися знания, навыки, умения и совокупность компетенций, предусмотренные, например, государственными образовательными стандартами);

— услуги образовательного процесса [результативность методов (процедур) передачи знаний (информации) обучающимся, благоприятные и безопасные для обучающихся условия обучения, предусмотренные, например, требованиями лицензирования и государственной аккредитации образовательных учреждений].

**продукция:** Результат процесса;

**П р и м е ч а н и е -** Продукция может быть материальной (технические средства, материалы, аппаратные средства ЭВМ, носители информации – бумажные, электронные), информационной (знания, программное обеспечение), нематериальной — в виде услуги (передача знаний в образовательных учреждениях, создание благоприятных условий для потребителя – в гостиницах, торговле, учреждениях питания, образовательных учреждениях);

**образовательная услуга (продукция):** Услуга (продукция), связанная с образованием;

**продукция образовательного процесса:** Специалисты с высшим профессиональным образованием, прошедшие подготовку в Университете (результат процесса обучения);

**услуга образовательного процесса:** Передача знаний (информации) обучающимся и создание благоприятных условий для освоения ими знаний;

**П р и м е ч а н и е -** Предоставление образовательной услуги может включать в себя:

- аудиторные, лабораторные занятия;
- производственную практику;
- получение информации об использовании программного обеспечения, аппаратных средства ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных;
- обеспечение благоприятных и безопасных условий для проведения вышеуказанной деятельности.

**корректирующее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации для предотвращения повторного возникновения несоответствия (ситуации).

**П р и м е ч а н и я**

1. У несоответствия может быть несколько причин на разных уровнях цепи причинно-следственных связей. Для предотвращения повторного возникновения несоответствия (ситуации) следует устраниить первопричины в цепи причинно-следственных связей.
2. Следует отличать корректирующие действия от коррекции — действия, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия (путём переделки, ремонта, восстановления, снижения градации качества). Корректирующие действия вырабатываются дополнительно к коррекции на основе проведения анализа (исследований) причин несоответствий.

**СМК:** Система менеджмента качества

**УР:** Учебная работа

**ЦУКУП:** Центр управления качеством учебного процесса

## 4 Цели и задачи.

4.1 Целью настоящего стандарта является определение необходимых действий, связанных с устранением причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения. Последовательность выполнения процедуры корректирующих действий приведена в приложении А.

4.2 Достижение этой цели обеспечивается:

- анализом несоответствий;
- установлением причин возникновения несоответствий;
- оцениванием необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- разработкой и реализацией корректирующих действий;
- осуществлением записей результатов предпринятых действий;
- анализом результативности предпринятых корректирующих действий.

## 5 Основные нормативные положения

### 5.1 Исследование несоответствия

5.1.1 Выявленные несоответствия фиксируются в зависимости от места их выявления:

- в протоколах аудитов (проверок) всех видов (внутренних, внешних - при сертификации СМК, лицензировании, аккредитации вуза);
- в протоколах испытаний всех видов;
- в протоколах совещаний и собраний;
- в журналах всех видов;
- в актах всех видов;
- в отчетах всех видов;
- в служебных записках;
- в докладных.

5.1.2 Исследование несоответствия и причин его возникновения включает в себя тщательный, основанный на имеющихся данных анализ числовой и нечисловой информации, явлений, событий, обстоятельств, непосредственно обуславливающих появление несоответствия.

5.1.3 По результатам анализа устанавливаются причины возникновения несоответствия, а также проводится оценивание необходимости осуществления действий, чтобы избежать повторения несоответствия.

Оценивание необходимости осуществления действий, чтобы избежать повторения несоответствия, как правило, включает оценку:

- последствий выявленного несоответствия — критическое (класс А) или некритическое (класс В) по влиянию на качество продукции, удовлетворённость потребителя, экономические потери;
- характера несоответствия — повторяющееся, систематическое (класс А) или случайное, разовое (класс В);
- характера причин несоответствия — повторяющиеся, систематические, управляемые (класс А) или случайные, разовые, неуправляемые (класс В) (например внешние причины по отношению к организации, на которые она повлиять не может).

Если последствия и/или характер и/или причины несоответствия относятся к классу А, то разработка и реализация корректирующих действий необходима.

Если последствия и/или характер относятся к классу А, но причины несоответствия относятся к классу В (то есть являются практически неустранимыми), то корректирующие действия должны быть предприняты в виде мероприятий по снижению влияния этих причин или их последствий. Например, если причиной несоответствия была чрезвычайная ситуация в виде сбоя водо/теплоснабжения зимой по вине городских служб, что привело к срыву проведения итоговой аттестации (защиты дипломов) студентов, необходимо разработать корректирующие действия в виде создания резервных источников водо/теплоснабжения, или перенести срок защиты дипломов на «тёплое» время или в более «надёжное» место.

5.1.4 Работы по 5.1.2, 5.1.3 выполняются должностными лицами, являющимися ответственными за процессы и процедуры СМК.

## **5.2 Разработка и реализация корректирующих действий**

5.2.1 По результатам исследования несоответствия и причин его возникновения должностными лицами, указанными в 5.1.4, принимаются меры по разработке корректирующих действий для устранения причин несоответствий. Для устранения установленных несоответствий разрабатываются варианты их устранения. Выбор наилучшего варианта осуществляется с помощью соответствующего метода:

- расчетного;
- метода здравого смысла;

- метода коллективного генерирования идей (решений) – метода «мозгового штурма»;
- метода творческой дискуссии.

Корректирующие действия и причины несоответствий фиксируются, как правило, в том же документе где зафиксированы несоответствия. В корректирующих действиях указываются ответственные исполнители и сроки выполнения.

Корректирующие действия также могут быть оформлены в виде приложений к документам, перечисленным в 5.1.1, а также в виде разработанных мероприятий приведенных в приложении Б.

Каждое зафиксированное несоответствие и корректирующее действие к нему должны сопровождать подписи лиц, фиксирующих несоответствие, лиц ответственных за выполнение корректирующего действия.

В случае необходимости, корректирующие действия утверждает одно из перечисленных лиц:

- ректор;
- проректора;
- директор ЦУКУП;
- заведующие кафедрами;
- деканы;
- руководители подразделений. (Изм. №1 от 21.10.2008 г.)

Результаты выполнения корректирующих действий подтверждаются записью об их выполнении и подписью лица, проводившего проверку.

Во всех случаях решения по корректирующим действиям, сами корректирующие действия и результаты оценки результативности этих действий согласовываются с ответственным представителем руководства по качеству или директором ЦУКУП или с уполномоченным по качеству в подразделении, в зависимости от организационного уровня с которым связаны причины несоответствия и мероприятия по корректирующим действиям.

5.2.2 Основным критерием выбора оптимального варианта корректирующего действия является его способность предотвратить или свести к минимуму вероятность повторения несоответствия.

5.2.3 Разработанное корректирующее действие должно удовлетворять следующим требованиям:

- обоснованности, т.е. должно быть хорошо аргументировано, основываться на объективных закономерностях и убедительных доказательствах;

- выполнимости, т.е. должно учитывать реальные возможности его реализации;
- непротиворечивости, т.е. не должно содержать мер, не совместимых или не согласованных с другими мерами в СМК, приводящими к дезорганизации их выполнения;
- адресности, т.е. предусматривать конкретных исполнителей в соответствии с их профессиональной специализацией и компетентностью;
- конкретности во времени, т.е. должно содержать конкретные сроки его реализации;
- своевременности, т.е. должно приниматься в надлежащее время и не должно допускать дальнейшего усложнения проблемы;
- результативности, т.е. должно предусматривать действительный результат при его реализации.

5.2.4 Результаты предпринятых корректирующих действий документируются и поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СТО ОмГТУ 42.02.

5.2.5 После реализации корректирующего действия должностными лицами, указанными в 5.1.4, проводится анализ предпринятых действий и при положительных результатах этих действий производится закрепление установленного решения путем внесения в организационную документацию, документацию СМК.

5.2.6 В случае получения отрицательных результатов предпринятых действий принимаются меры к разработке новых корректирующих действий.

## **6 Записи**

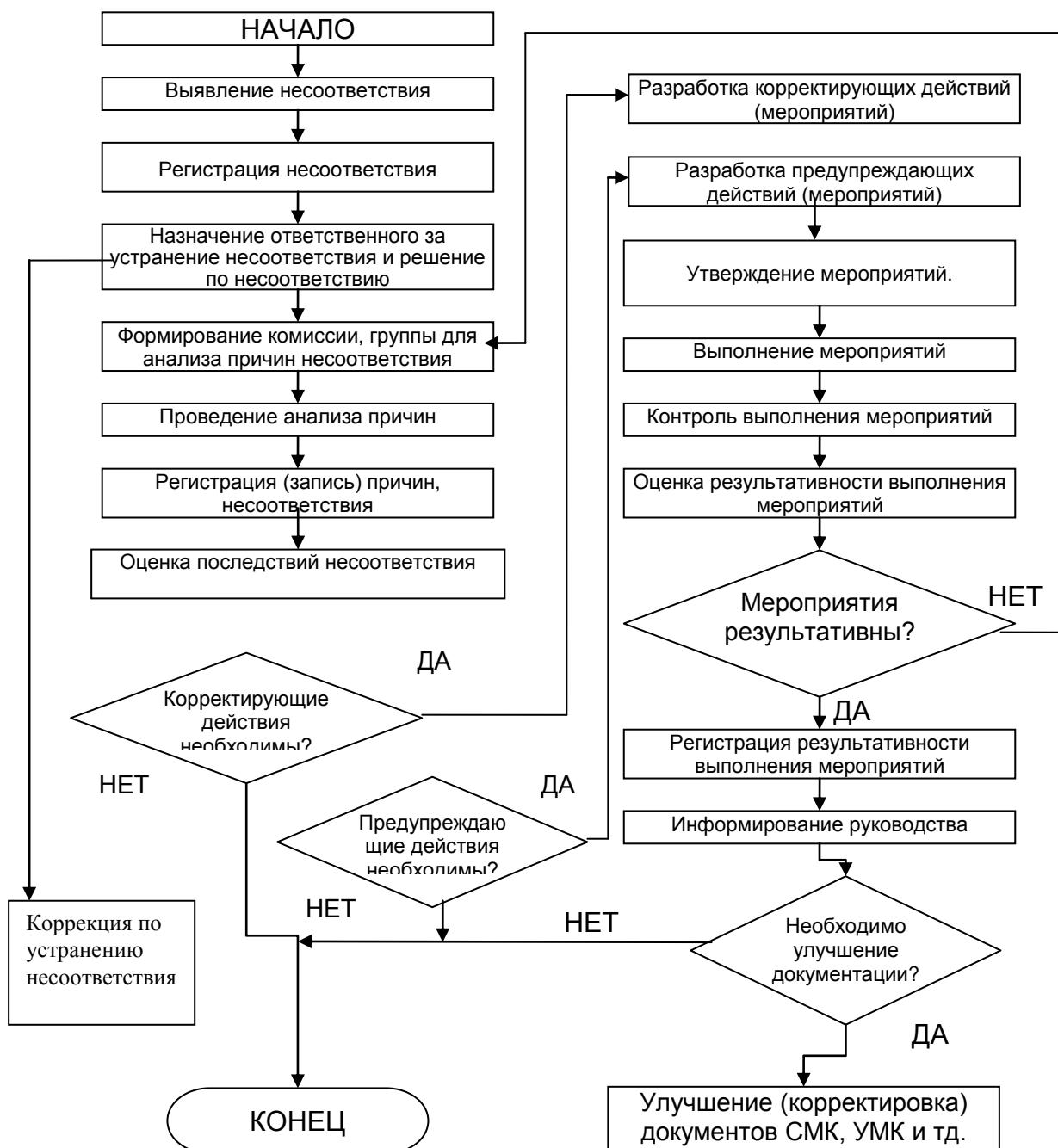
Несоответствия идентифицируются путём составления рекомендуемого протокола о несоответствии, измененного в зависимости от метода определения несоответствия и приведенного в Приложении Е СТО ОмГТУ 82.01 с указанием вида несоответствия.

## **7 Улучшение**

В СТО ОмГТУ 85.01 могут быть внесены изменения или дополнения по результатам внутренних проверок и аудитов.

**Приложение А**  
**(рекомендуемое)**

**Последовательность выполнения процедуры корректирующие действия**



**Приложение Б**  
**(рекомендуемое)**

**Форма «Плана мероприятий по корректирующим действиям»**

**СОГЛАСОВАНО**

**УТВЕРЖДАЮ**

должность \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г.

должность \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г.

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО КОРРЕКТИРУЮЩИМ ДЕЙСТВИЯМ**

№ п/п	Содержание мероприятий	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Чем заканчивается работа	Отметка о выполнении	Примечание
1.						
2.						

ПЛАН РАЗРАБОТАЛ:

должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ ф.и.о. \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО:

должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ ф.и.о. \_\_\_\_\_

Лист согласования

Ответственный представитель  
руководства по качеству

08.04.08   
подпись дата

А. В. Мышлявцев  
инициалы, фамилия

Руководитель разработки

 03.04.08  
подпись дата

А. П. Тарасов  
инициалы, фамилия

Исполнитель

Зам. директора ЦУКУП  
подразделение, должность

 19.03.08  
подпись дата

Е. В. Ходорева  
инициалы, фамилия

## Лист регистрации изменений