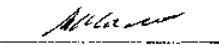


ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ОмГТУ



В.В. Шалай

« 10 » апреля 2008 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Улучшение

СТО ОмГТУ 85.02-2008

Предупреждающие 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 (пункт 8.5.3).

Содержание

| | |
|--|----|
| 1 Область применения | 5 |
| 2 Нормативные ссылки | 5 |
| 3 Обозначения и сокращения | 5 |
| 4 Цели и задачи | 6 |
| 5 Основные нормативные положения..... | 7 |
| 6 Записи..... | 12 |
| 7 Улучшение..... | 12 |
| Приложение А (рекомендуемое) Последовательность выполнения процедуры предупреждающих действий | 13 |
| Приложение Б (обязательное) Форма «Плана мероприятий по предупреждающим действиям»..... | 14 |

Введение

Настоящий стандарт организации ОмГТУ является частью комплекта документов по системе менеджмента качества, разработанного в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в целях эффективного управления качеством образовательной услуги.

Настоящий документ регламентирует процедуру «Предупреждающие действия».

1 Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает порядок разработки и выполнения предупреждающих действий.

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 №1 приказ от 30.06.10 г., №193)

СТО ОмГТУ 42.02-2008 Управление записями

СТО ОмГТУ 82.01-2008 Проведение внутренних аудитов

3 Термины, обозначения и сокращения

В тексте стандарта применяются термины по ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины и сокращения:

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

П р и м е ч а н и е - Некомпетентность 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].

предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной потенциально возможной ситуации для предотвращения 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 возникновения несоответствия (ситуации) следует устраниить первопричины в цепи причинно-следственных связей.
2. Следует отличать предупреждающее действие от корректирующего действия. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения несоответствия (нежелательной ситуации) при выявлении высокого риска (вероятности) его возникновения, тогда как корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного возникновения несоответствия (нежелательной ситуации) при выявлении фактического (а не потенциального) несоответствия.
3. Предупреждающее действие может вырабатываться дополнительно к корректирующим действиям в случае, если в ходе проведения анализа причин выявленного несоответствия для определённого объекта выясняется, что аналогичные причины с высокой вероятностью могут вызвать несоответствия для других объектов.

ЦУКУП: Центр управления качеством учебного процесса

УКУП: Управление качеством учебного процесса

СМК: Система менеджмента качества

СТО: Стандарт организации

УР: Учебная работа

4 Цели и задачи

4.1 Целью предупреждающих действий является устранение причин потенциальных несоответствий, или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возможное возникновение.

4.2 Данная цель выполняется:

- при формировании контингента обучающихся;
- при проектировании и разработке образовательных программ;
- при мониторинге и измерении процессов;
- при внутреннем аудите;
- при самооценке.

5 Основные нормативные положения

5.1 Предупреждающие действия разрабатываются на основе анализа выявленных потенциальных несоответствий.

5.2 Последовательность выполнения процедуры предупреждающих действий приведена в приложении А.

Ответственность за процедуру в целом возлагается на проректора по УР.

Распределение ответственности и полномочий между руководящим персоналом ОмГТУ при разработке и выполнении предупреждающих действий осуществляется адекватно потенциальным проблемам. Начальники подразделений несут ответственность за:

- сбор информации о качестве образовательных услуг на всех стадиях ее жизненного цикла;
- за идентификацию, обработку, обобщение, анализ и хранение информации о качестве;
- за разработку и реализацию мероприятий по предупреждению появления потенциальных несоответствий.

ЦУКУП несет ответственность за координацию, учет и общий контроль исполнения мероприятий по качеству, направленных на предотвращение появления потенциальных несоответствий.

5.3 Предупреждающие действия разрабатываются с целью поддержания состояния процессов, процедур и качества образовательных услуг в соответствии с установленными требованиями, а также предупреждения появления:

- несоответствий образовательным стандартам;
- невостребованности выпускников ОмГТУ ;
- рекламаций от заказчиков.

Основанием для разработки и выполнения предупреждающих действий являются потенциальные несоответствия, нежелательные ситуации.

По результатам анализа информации о качестве образовательных услуг предпринимаются соответствующие предупреждающие действия. Выполнение предупреждающих действий в большинстве своем аналогично корректирующим, однако предупреждающие действия носят упреждающий характер и выполняются с

целью выявления, анализа и устранения потенциальных причин появления несоответствий.

5.4 Процедура организации работ при разработке и выполнении предупреждающих действий состоит из следующих этапов:

- 1) анализ характеристик и тенденций образовательных процессов, продукции и услуг для выявления риска (вероятности) возникновения потенциального несоответствия;
- 2) анализ критичности потенциального несоответствия по возможным последствиям;
- 3) установление вероятных причин потенциального несоответствия;
- 4) разработка предупреждающих действий, необходимых для устранения причин возникновения несоответствий;
- 5) выполнение предупреждающих действий;
- 6) ведение записей результатов предпринятых предупреждающих действий;
- 7) анализ результативности предпринятых предупреждающих действий

5.5 Все этапы разработки и выполнения предупреждающих действий (п.5.4) выполняют руководители подразделений, ответственные за процедуру или процесс СМК в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры.

5.6 Предупреждающие действия разрабатываются руководителями соответствующих подразделений при участии ЦУКУП. Во всех случаях решения по предупреждающим действиям, сами предупреждающие 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 предупреждающим действиям.

Предупреждающие действия разрабатываются в виде «Плана мероприятий по предупреждающим действиям». Типовая форма бланка «Плана мероприятий по предупреждающим действиям» в соответствии с приложением Б.

Для каждого мероприятия по предупреждающим действиям определяется уровень его проведения, относящийся к:

- ОмГТУ (первый уровень);
- подразделению (второй уровень);
- исполнителю (третий уровень).

5.7 Критериями при принятии решений о проведении предупреждающих действий по первому уровню являются:

- повторяющиеся несоответствия в процессе предоставления образовательных услуг;
- несоответствия при проектировании образовательных стандартов, выявленные в процессе предоставления образовательных услуг.

Установление потенциальных несоответствий осуществляется применением следующих методов:

- в ходе анализа критических (значительных) несоответствий (проблем качества) - на основе оценки рисков наличия причин потенциальных несоответствий для других объектов, аналогичных выявленным причинам ранее обнаруженного несоответствия;
- в ходе мониторинга образовательных процессов и продукции - на основе анализа тенденций показателей качества продукции и ресурсов, показателей результативности процессов и СМК (с применением статистических методов);
- в ходе разработки учебных планов, учебно-методических комплексов, расписаний занятий - принятие решений, направленных на предотвращение (снижение риска) появления ошибок и нарушений, в том числе аналогичных ранее обнаруженным для аналогичных объектов в других подразделениях вуза;
- в ходе организации учебного процесса - на основе анализа рисков совершения ошибок и нарушений персоналом и их последствий - разработка методов и устройств защиты от ошибок. Например: «ограничители», «напоминатели», «сигнализаторы», «автоматизация контроля за соблюдением требований» и т.п. ;
- в ходе анализа СМК со стороны руководства - на основе обобщения и анализа информации о функционировании СМК – в составе планов повышения качества;
- планово-предупредительные мероприятия при управлении ресурсами.

Например: планово-предупредительный ремонт лабораторного оборудования, технических средств обучения и других элементов инфраструктуры; профилактический осмотр и лечение ППС и студентов;

- разработка мероприятий по предотвращению и снижению негативных последствий чрезвычайных, аварийных, нештатных ситуаций. Например: подготовка вуза к работе в чрезвычайных, аварийных ситуациях; правила действий персонала в чрезвычайных, аварийных, нештатных ситуациях; организация пожарной безопасности; резервирование энергоснабжения; страховые запасы учебно-методической литературы, технических средств обучения.

Рассмотрение и принятие решений по предупреждающим действиям первого уровня осуществляется на совещаниях у ректора. Совещания инициируются непосредственно руководством ОмГТУ или руководителями заинтересованных подразделений. Планы мероприятий по предупреждающим действиям первого уровня утверждаются ректором ОмГТУ.

5.8 Критериями при принятии решений о проведении предупреждающих действий по второму уровню являются:

- любые дефекты, возникающие в ходе предоставления образовательных услуг.

Рассмотрение и принятие решений по предупреждающим действиям второго уровня осуществляется на совещаниях у ответственного представителя руководства по качеству. Совещания инициируются непосредственно ответственным представителем руководства по качеству или руководителями заинтересованных подразделений. Планы мероприятий по предупреждающим действиям второго уровня утверждаются ответственным представителем руководства по качеству.

5.9 Критериями при принятии решений о проведении предупреждающих действий по третьему уровню являются:

- нарушения, связанные с выполнением профессиональных и должностных обязанностей персонала.

Рассмотрение и принятие решений по предупреждающим действиям третьего уровня осуществляется руководителями соответствующих подразделений.

5.10 Планы мероприятий по предупреждающим действиям разрабатываются также по результатам внутренних проверок функционирования СМК в соответствии с требованиями. Планы мероприятий по предупреждающим действиям по результатам внутреннего аудита согласовывает директор ЦУКУП и ответственный представитель руководства по качеству.

В планах по предупреждающим действиям указываются мероприятия, конкретные исполнители по каждому пункту и сроки исполнения. Планы мероприятий согласовываются со всеми исполнителями и рассыпаются разработчиком плана исполнителям под подпись.

5.11 Записи результатов предпринятых предупреждающих действий осуществляются в соответствии с требованиями СТО ОмГТУ 42.02 «Управление записями».

5.12 Выполнение предупреждающих действий в обязательном порядке подвергается анализу и контролю с тем, чтобы убедиться, что предупреждающие действия действительно реализуются и носят результативный характер.

Ответственность за выполнение планов предприятия по предупреждающим действиям возлагается на начальников подразделений и исполнителей, указанных в планах мероприятий.

Общий контроль выполнения планов мероприятий по предупреждающим действиям проводит ЦУКУП.

О результатах выполнения мероприятий по предупреждающим действиям сообщается на совещаниях у ректора и ответственного представителя руководства по качеству.

5.13 Исходными данными для разработки предупреждающих действий являются анализ следующих данных:

- стратегический план ;
- документы СМК, которые воздействуют на качество образовательной услуги;
- отчёты о самообследовании;
- результаты контроля остаточных знаний ;
- результаты внутрисеместровой аттестации ;
- планы развития подразделений;
- анализ удовлетворённости потребителей, работодателей, профессорско-преподавательского состава и др.;
- должностные инструкции;
- отчёты внутреннего аудита качества ;
- отчёты по результатам анализа системы качества со стороны руководства ОмГТУ;
- результаты обратной связи с выпускниками ОмГТУ;
- результаты использования статистических и нестатистических методов анализа;
- записи о качестве.

5.14 Оценка результативности предупреждающих действий проводится при очередных (повторных) аудитах.

5.15 Результаты анализа и оценки результативности предупреждающих действий должны быть зарегистрированы согласно требованиям настоящего стандарта организации.

5.16 Результаты выполнения предупреждающих действий должны быть предоставлены руководству для ознакомления.

6 Записи

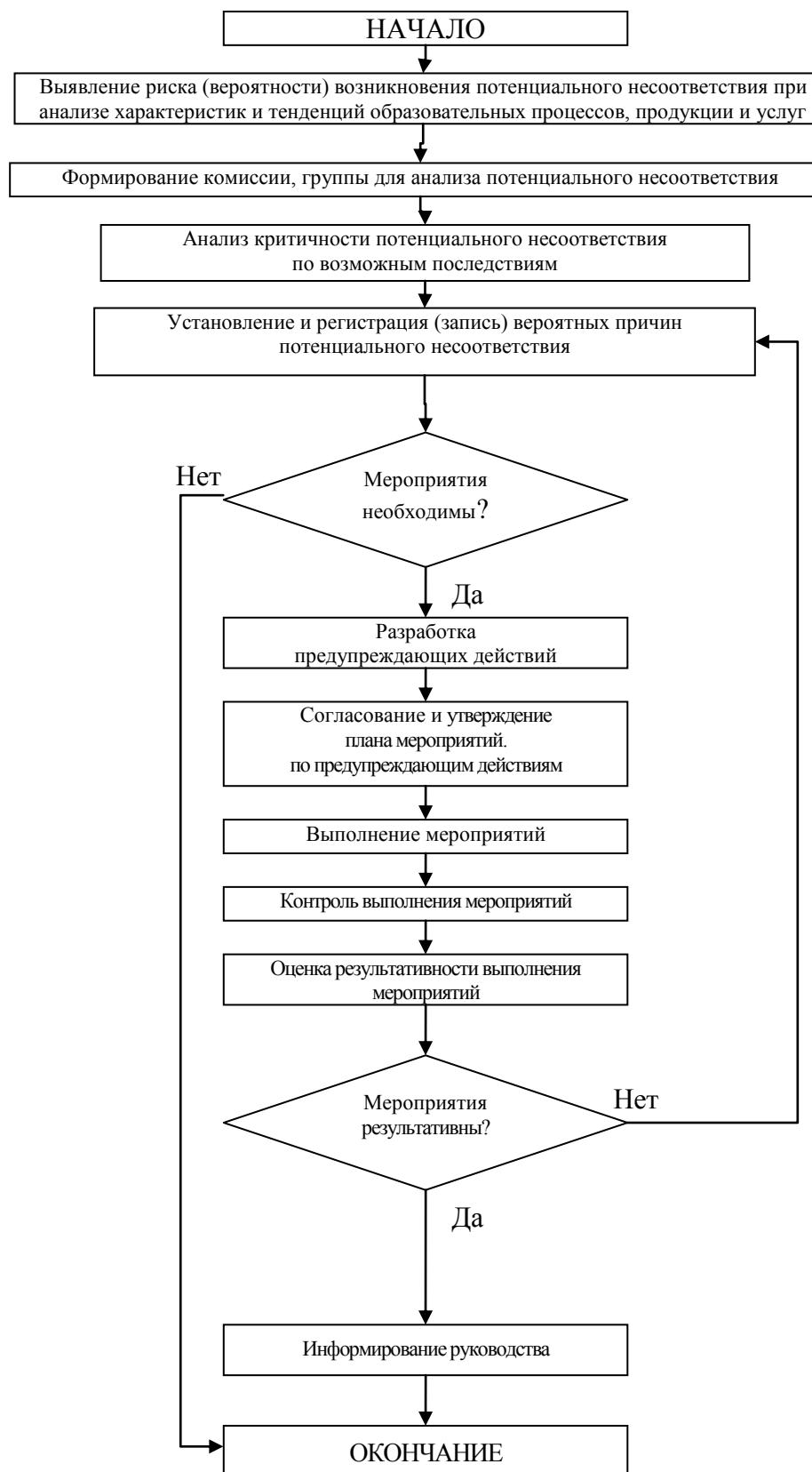
Несоответствия, идентифицируются путём составления рекомендуемого протокола о несоответствии, измененного в зависимости от метода определения несоответствия, и приведенного в приложении Е СТО ОмГТУ 82.01 «Проведение внутренних аудитов», с указанием вида несоответствия, записи в соответствующем журнале.

7 Улучшение

В СТО ОмГТУ 85.02 «Предупреждающие действия» могут быть внесены изменения или дополнения по результатам внутренних проверок и аудитов.

Приложение А
(рекомендуемое)

Последовательность выполнения процедуры предупреждающих действий



Приложение Б
(обязательное)

Форма «Плана мероприятий по предупреждающим действиям»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

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

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

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИМ 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


подпись

08.04.08 А. В. Мышлявцев
дата инициалы, фамилия

Руководитель разработки


подпись

01.04.08 А. П. Тарасов
дата инициалы, фамилия

Исполнитель


подпись

19.03.08 Е. В. Ходорева
дата инициалы, фамилия

Зам. директора ЦУКУП
подразделение, должность

Лист регистрации изменений