



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»,
ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ

Система менеджмента качества
Корректирующие действия

СМК.СТО.10.2-04-03-2017
Лист 1/13
Изменение 3

УТВЕРЖДЕНО

Председатель ученого совета

Н.В.Багрова


Протокол заседания ученого совета

от «27» *сентября* 2017 г. № *16*



**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ**


Новосибирск 2017 г.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 2/13 Изменение 3

Содержание

Содержание.....	2
Лист согласования.....	3
Учет экземпляров.....	4
1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, обозначения и сокращения.....	4
3.1 Определения.....	4
3.2 Обозначения и сокращения	5
4 Ответственность	6
5 Требования	6
5.1 Входные данные	6
5.2 Описание процесса	7
5.3 Выходные данные процесса	11
5.4 Анализ, измерения и мониторинг процесса.....	12
Приложения	13


*Документ не подлежит передаче, воспроизведению
и копированию без письменного разрешения руководства НГУАДИ*

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 3/13 Изменение 3

	Должность	Подпись	Ф.И.О.
Разработал	Помощник ректора по УКО		Слепцова Г.В.

Лист согласования

Должность	Подпись	Ф. И. О.
Начальник УМУ		Кузнецова Н.С.
Декан ФГА		Вальтеран Т.Л.
Декан ФДИ		Тихов В.Г.
Декан ФПКВК		Дудина Т.С.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 4/13 Изменение 3

Учет экземпляров

Актуальная версия данного документа находится на странице официального сайта ([http:// nsuada.ru/about_the_university/sistema-menedzhmenta-kachestva/dokumenty-smk/](http://nsuada.ru/about_the_university/sistema-menedzhmenta-kachestva/dokumenty-smk/)). Допускается распечатка копий данного документа или его разделов с указанного сайта для справочного использования.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок планирования, выполнения и оценки результативности и эффективности корректирующих действий в организации и проведении процессов СМК университета.

Цель процесса – проведение эффективных мероприятий по устранению причин обнаруженного несоответствия и других нежелательных ситуаций.

Стандарт определяет:

- источники данных для составления плана корректирующих действий;
- порядок выполнения корректирующих действий;
- критерии оценки результативности и эффективности корректирующих действий.

Положения настоящего стандарта обязательны для руководителей всех структурных подразделений ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств».

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

- ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ИСО 9004:2009 Управление с целью обеспечения устойчивого успеха организации.

Подход на основе менеджмента качества.


- ИСО 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

– Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств» / Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 01 сентября 2015 г., № 934.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 Определения

В настоящем СТО СМК использованы термины и определения в соответствии с ИСО 9000:2015, а также введенные НГУАДИ.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 5/13 Изменение 3

Вход – совокупность информационных данных, предназначенных для последующей обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Выпуск – разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Выход – совокупность информационных данных, являющихся результатом обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

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

Несоответствие – невыполнение требования.

Подпроцесс (этап процесса) – составляющая часть процесса, совокупность работ, имеющих единую направленность, выполняемых одним или несколькими подразделениями.

Продукция – конечный результат процессов, проходящих в университете.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Соответствие – выполнение требования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

ВА – внутренний аудит

ВО – высшее профессиональное образование

КД – корректирующие действия

МС – методический совет

НГУАДИ – Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств

РК – руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества

СП – структурное подразделение

СТО – стандарт организации

УКО – управление качеством образования

УМУ – учебно-методическое управление

УС – ученый совет


ФГА – факультет градостроительства и архитектуры

ФГБОУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

ФДИ – факультет дизайна и архитектуры

ФДПО – факультет дополнительного профессионального образования

ФПК – факультет повышения квалификации

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 6/13 Изменение 3

4 Ответственность

Ответственные подразделения и должностные лица за организацию и выполнение процесса назначаются приказом ректора университета о КД.

Далее руководитель ответственного подразделения распределяет ответственность за выполнение этапов процесса, согласно разработанному плану КД.

В случае обнаружения несоответствия внутри подразделения, корректирующими действиями руководит и распределяет ответственность руководитель подразделения.

Ответственность за выполнение процесса представлена в матрице распределения ответственности и полномочий (таблица 5.2).

5 Требования

5.1 Входные данные

Основанием для выполнения КД являются выявленные несоответствия.


Несоответствия выявляются:

- в результате аккредитационной экспертизы;
- в результате проведения внутренних и внешних аудитов на предмет соответствия требованиям СМК;
- в результате самопроверок работы факультетов, кафедр и других подразделений университета;
- в результате инспекционных проверок и заслушиваний учебных занятий;
- в результате мониторинга и анализа процессов (критерии изложены в СТО);
- в результате обнаружения несоответствия услуг со стороны потребителей (студентов и их родителей, работодателей и других заинтересованных сторон);
- после анализа рекламаций со стороны работников и студентов университета;
- в результате анкетирования студентов.

Входные данные и содержащие их документы изложены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Входные данные процесса

Наименование предшествующего процесса (процедуры), источник данных	Наименование документа	Место хранения документа
Организация взаимодействия с потребителем (СТО)	Отзывы, анкеты, рекламации, письма потребителей услуг	ЦСТСиВ, ректорат, УМУ, деканаты
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки Орган по сертификации СМК	Заключения экспертной комиссии Предписания проверяющих организаций	Ректорат
Внутренний аудит	Листы несоответствий	Ректорат
Проведение учебного процесса (СТО)	а) Рапорты о срывах занятий или несоответствующем качестве их	УМУ, деканаты ФГА, ФДИ

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 7/13 Изменение 3

	проведения	
	б) Жалобы и претензии студентов	

5.2 Описание процесса

5.2.1 Описание этапов процесса

Первый этап. Управление несоответствиями начинается с анализа причины и места возникновения несоответствия (вид несоответствия, место и время возникновения, причина и т.д.). Анализ причин несоответствий проводится на всех уровнях и стадиях по мере выявления несоответствий. Проведение анализа несоответствий и причин их возникновения осуществляется в зависимости от входных данных руководителем структурного подразделения, методическим или ученым советами университета. К работе по проведению анализа несоответствий, в случае необходимости, могут привлекаться любые другие специалисты университета или внешние специалисты.

Несоответствия выполнения этапов процессов на уровне подразделений, выявленные в результате анализа и мониторинга процесса, относятся к локальным и решаются руководителем подразделения в рабочем порядке.

В случае затруднения в принятии решений вопросы выносятся на методический или ученый советы НГУАДИ.

Несоответствия, выявленные в результате внешних проверок СМК, отражаются в актах органа по сертификации и передаются в ректорат.

Несоответствия в процессах, выявленные в результате ВА СМК, отражаются в листах несоответствий и в отчетах по аудитам (СТО «Внутренний аудит»).

Затем администрация университета издает приказы о мерах по возможному устранению несоответствий (коррекции) и мероприятиях по устранению причин несоответствий (КД), с указанием ответственных за их выполнение и сроки.

На втором этапе, если требуется выполнение корректирующих действий (указано в приказе), соответствующее подразделение разрабатывает план корректирующих действий. План КД должен в полной мере реализовывать требование приказа. Сроки выполнения КД должны соответствовать фактическим возможностям их выполнения. Не допускается устанавливать необоснованно увеличенные сроки КД.


Если составление плана не требуется, корректирующие действия выполняются согласно иным документам, в которых изложены мероприятия (в содержании листов несоответствий, приказов, решений советов).

Корректирующие действия направлены на изменения:

- документации подразделений и документации СМК;
- распределения ресурсов;
- полномочий и ответственности в процессах университета;
- выполнения процессов университета;

Корректирующие действия подразделяются по срокам их выполнения на два вида:

- текущие КД – меры оперативного характера, разрабатываемые на срок не более одного года;
- перспективные КД – меры, планируемые на срок более года, которые заносят в соответствующий план.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 8/13 Изменение 3

На третьем этапе ответственные подразделения реализуют корректирующие действия в соответствии с утвержденным планом или содержанием листов несоответствий, приказов, решений советов.


Контроль выполнения КД проводят руководители ответственных подразделений и соответствующих процессов. Ответственность указана в приказе или решении совета. Контроль КД, направленных на устранение несоответствий, выявленных в результате ВА, осуществляет помощник ректора по УКО. При этом, в зависимости от важности несоответствия, может проводиться дополнительный контроль со стороны администрации университета. После завершения КД руководитель ответственного подразделения ставит отметку о выполнении в план-отчет о КД (**Приложение А**). План-отчет о КД предоставляется помощнику ректора по УКО в указанные сроки.

Четвертый этап – оценка эффективности проведенных мероприятий. Проводится на основании анализа тех же входных данных и документов, которые показали наличие несоответствия в процессе. Сроки и порядок оценки эффективности устанавливаются решением совета, приказом о корректирующих действиях, программой и планом внутренних аудитов или внеплановых аудитов иногда совместно с руководителем процесса и/или с привлечением компетентных внутренних или внешних специалистов, в зависимости от назначения процесса или этапа процесса. Оценить корректирующее действие возможно в результате:

- планового или внепланового внутреннего или внешнего аудитов;
- последующего анализа оценки процессов;
- в ходе очередных плановых и внеплановых заслушиваний отчетов о работе кафедр и подразделений;
- анализа разработанных документов и т.п.

После завершения оценки КД ответственный представитель докладывает о выполнении КД на заседании соответствующего совета университета. Совет выносит решение, в котором отмечается степень достижения целей КД и при необходимости указываются необходимые корректировки. Корректировки могут затрагивать:

- принимаемые меры по выполнению плана;
- изменение плана;
- выделение дополнительных ресурсов;
- перенос срока выполнения мероприятий.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 9/13 Изменение 3
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	

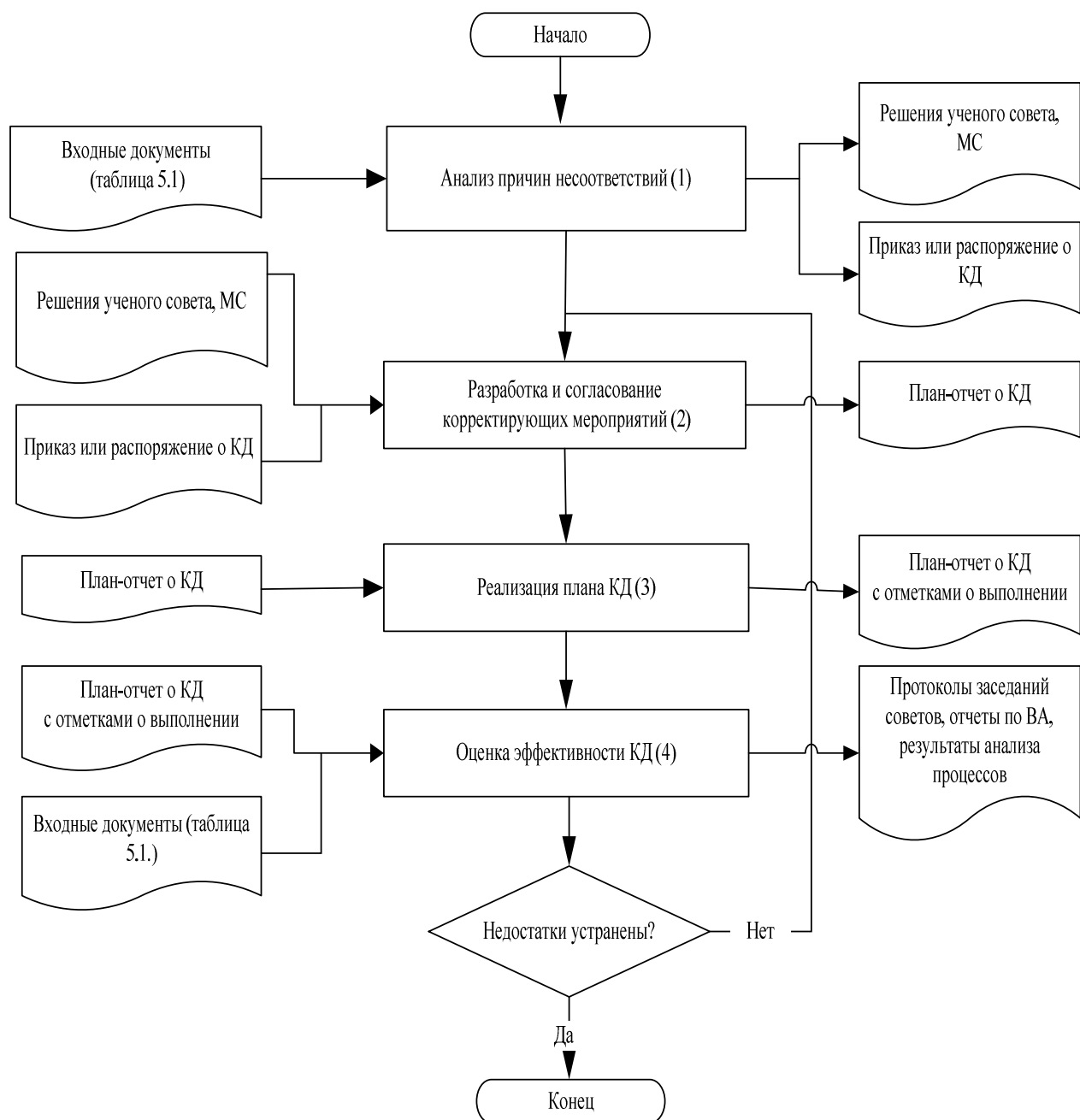


Рисунок 5.1 – Порядок организации и оценки КД

Централизованный контроль выполнения планов КД в части несоответствия процессов, оговоренных в стандартах СМК, во всех подразделениях университета осуществляет помощник ректора по УКО. В случае невыполнения какого-либо мероприятия в указанные сроки, выясняются причины и докладываются ответственному за СМК университета. Администрация университета совместно с помощником ректора по УКО и руководителем подразделения, в котором не выполняется план корректирующих мероприятий, принимают решение.



	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 10/13 Изменение 3
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	

Таблица 5.2 – Матрица распределения ответственности и полномочий

Этапы процесса	Сроки исполнения процессов	Ответственное подразделение	Ответственность за выполнение				
			Ректор	Деканы, руководители подразделений	Зав. кафедрой	Помощник ректора по УКО	Преподаватели, сотрудники подразделений
1 Анализ причин несоответствий	Устанавливаются по входным документам	Ректорат, деканаты	Р	Р,О, В	В	О	-
2 Разработка и согласование корректирующих мероприятий	В соответствии с приказом или распоряжением	СП	-	Р, О	О	О	В
3 Реализация плана КД	В соответствии с планом КД	СП	-	Р, О	О	О	В
4 Оценка эффективности КД	В соответствии со сроками поступления входных документов	Ректорат, деканаты, ОКО	Р	Р,О, В	В	О	-
Условные обозначения: Р – Руководит, принимает решения, несет ответственность за конечные результаты; О – Организует исполнение работ, готовит решения, несет ответственность за правильное и своевременное исполнение работ, подготовку решений; В – Осуществляет выполнение принятых решений							

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 11/13 Изменение 3

5.2.2 Внесение изменений, учет и хранение документации

Изменение плана корректирующих действий должно быть оформлено документально по форме основного документа до истечения срока выполнения мероприятия, к которому принято изменение.

Изменение вводится в действие после согласования с руководителем, утвердившим основной документ.

Рассылка изменений, учет, регистрация и хранение изменений в подразделениях организации осуществляется в том же порядке, что и основной документ.

В подразделении, где разрабатываются планы КД, должны вестись учет, хранение и регистрация этих документов в специальных журналах и папках по определенной форме (СТО «Управление документами»).

Помощник ректора по УКО ведет централизованный учет, хранение и регистрацию отчетов по аудитам (СТО «Управление документами»), планов-отчетов корректирующих действий, относящихся к несоответствиям в процессах СМК.

Места хранения документов по КД должны обеспечивать их сохранность и быстроту доступа.

Устанавливается следующий срок хранения документов по мерам корректирующих действий:


- решения советов, приказы и распоряжения о КД в соответствии с установленными сроками хранения этих документов, но не менее срока реализации КД.
- План-отчет КД – 3 года после окончания КД.

5.3 Выходные данные процесса

Таблица 5.3 – Выходные данные процесса

Наименование последующего процесса (процедуры), потребители	Наименование документа	Ответственный за хранение и обработку
Внутренний аудит	Планы-отчеты о КД	Помощник ректора по УКО
Управляющие процедуры (РК)	Планы-отчеты о КД	Помощник ректора по УКО, ответственные подразделения
	Протоколы заседаний МС, УС университета	Помощник ректора по УКО, секретари советов

Все перечисленные документы ведутся и хранятся в подразделениях университета в соответствии с СТО «Управление документацией».

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ	
	Система менеджмента качества Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017 Лист 12/13 Изменение 3

5.4 Анализ, измерения и мониторинг процесса

Таблица 5.4 – Критерии оценки процесса

Цель критерия	Единицы измерения	Методы контроля	Ответственный за анализ
Повторное выявление несоответствий	%	Внутренние аудиты, инспекционные проверки, жалобы и рекламации	Помощник ректора по УКО

Разработкой и оценкой критериев занимаются руководители ответственных подразделений с привлечением как внутренних, так и внешних специалистов.

Контроль выполнения процесса на соответствие настоящему стандарту осуществляется во время внутренних аудитов СМК университета.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств», ФГБОУ ВО «НГУАДИ», НГУАДИ
	Система менеджмента качества Корректирующие действия

СМК.СТО.10.2-04-03-2017
Лист 13/13
Изменение 3

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ А (рекомендуемое)

ПЛАН-ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

Подразделение	№ аудита	Дата:	
Номер пункта стандарта	Несоответствие	Корректирующие действия, сроки выполнения	Отметки об устранении несоответствий

Помощник ректора по УКО _____ / _____ / _____ / _____ / _____ /