 БГТУ.СМК-ДП-007	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 009DE44BED353E091567AF319611DD29B4  
 Владелец: Иванов Константин Михайлович  
 Действителен: с 22.06.2022 до 15.09.2023

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Представитель руководства по качеству  
 проректор по образовательной деятельности  
 и цифровизации  
 А.Е. Шашурин  
 27 октября 2022 г.



## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

### СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

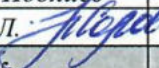
#### Корректирующие и предупреждающие действия

**Версия 2.1**

(с изменениями от 06 июня 2022 г.)

**Дата введения: 27 октября 2022 г.**

Санкт-Петербург

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела качества образования	Соловьева Н.Л. 	26.10.22
Версия: 2.1	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 1 из 13

## Предисловие

### Сведения о документированной процедуре

1 РАЗРАБОТАНА федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)

2 ВНЕСЕНА начальником отдела качества образования.

3 УТВЕРЖДЕНА представителем руководства по качеству – проректором по образовательной деятельности и цифровизации

ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ с 27 октября 2022 г.

4 ВВЕДЕНА взамен БГТУ.СМК-ДП-8.5

Настоящая документированная процедура не может быть воспроизведена, тиражирована и распространена в качестве официального издания без разрешения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

**Содержание**

1 Назначение и область применения .....	4
2 Нормативные ссылки .....	4
3 Термины и определения, сокращения и обозначения .....	5
4 Общие положения.....	6
5 Корректирующие действия.....	6
6 Предупреждающие действия.....	8
7 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	10
Приложение А (обязательное) Ф-8.2.2-08.....	11
Приложение Б (обязательное). Форма Ф-9.2.2-013.....	12
Приложение В (рекомендуемое) Служебная записка.....	13



## **1 Назначение и область применения**

1.1 Настоящая документированная процедура БГТУ.СМК-ДП-007 «Корректирующие и предупреждающие действия» (далее – Процедура) устанавливает порядок и организацию планирования, реализации и анализа результатов корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение причин фактических и потенциальных несоответствий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова) (далее – Университет).

1.2 Требования, указанные в настоящей процедуре, соответствуют требованиям п. 10.2 и п. 10.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

1.3 Настоящая Процедура распространяется на все подразделения и работников Университета, принимающих участие в реализации процессов системы менеджмента качества (далее – СМК).

1.4 Настоящая процедура является документом СМК и входит в состав обязательной документации СМК Университета.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящей процедуре сделаны ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- СТО.БГТУ.СМК-РК-2022 «Система менеджмента качества. Руководство по качеству. Версия 5.0».

### 3 Термины и определения, сокращения и обозначения

#### 3.1 Термины и определения

В настоящей процедуре применяются следующие термины ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Контроль** – определение соответствия установленным требованиям.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

**Коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Постоянное улучшение** – повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности.

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Соответствие** – выполнение требования.

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

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

**Эффективность** – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

#### 3.2 Обозначения и сокращения

**Университет** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Балтийский



государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова  
(БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова);

**СМК** – система менеджмента качества.

#### **4 Общие положения**

4.1 Для повышения результативности СМК по результатам аудитов и проведенных проверок, анализа данных и результативности процессов СМК, анализа функционирования и результативности СМК со стороны руководства проводятся при необходимости корректирующие и предупреждающие действия.

4.2 Процедура корректирующих действий обеспечивает идентификацию, определение причин несоответствий и реализацию действий, обусловленных необходимостью обеспечения уверенности в том, что несоответствие не повторится, анализ результативности и регистрацию предпринятых корректирующих действий.

Выполнение и результативность корректирующих действий проверяется в ходе инспекционного контроля или внутреннего аудита.

4.3 Процедура предупреждающих действий реализуется путем управления рисками и возможностями и направлена на идентификацию и определение причин потенциальных несоответствий, осуществление предупреждающих действий, оценку эффективности и регистрацию предупреждающих действий.

4.4 Корректирующие действия наряду с предупреждающими действиями, выполняемые в рамках СМК являются основополагающими процессами, обеспечивающими качество образования и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

#### **5 Корректирующие действия**

5.1 Корректирующие действия организуются и проводятся при обнаружении любых несоответствий. Для устранения причин появления несоответствий во избежание их повторного появления осуществляются



корректирующие действия, рассматриваемые как одно из средств улучшения деятельности Университета по процессам.

5.2 Источниками информации для планирования и осуществления корректирующих действий:

- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты внутренних и внешних аудитов функционирования СМК Университета;
- результаты мониторинга и измерений процессов СМК;
- результаты внешних проверок функционирования процессов СМК;
- результаты анализа данных о качестве, поступающих от подразделений.

5.3 Руководитель структурного подразделения, в работе которого выявлено несоответствие, осуществляет анализ причин несоответствия, определяет необходимые корректирующие действия, сроки устранения несоответствий, ответственного и исполнителей для устранения несоответствий на основании акта о результатах внутреннего аудита.

Для этого составляется приложение к акту внутреннего аудита «Предупреждающие и корректирующие действия» (форма приложения к акту Ф-8.2.2-08 в Приложении А).

Для кафедр Университета применяется форма 9.2.2-013 «План устранения замечаний/ несоответствий, выявленных в ходе аудита кафедры» (Приложение Б).

5.4 Если для проведения корректирующих действий необходимо привлечение специалистов других процессов (подразделений) или в случаях, когда причину несоответствия нельзя однозначно отнести к какому-либо процессу (подразделению), руководитель процесса (подразделения), где выявлено несоответствие, оформляет служебную записку на имя ректора на проведение корректирующих действий (Приложение В).

5.5 Контроль результативность проведения корректирующих действий на всех уровнях управления и оценку их эффективности осуществляет



представитель руководства по качеству или лицо, уполномоченное для проведения таких действий. Результаты докладываются представителю руководства по качеству и отображаются в формах Ф-8.2.2-08, Ф-9.2.2-013, отчетах о функционировании СМК.

## **6 Предупреждающие действия**

6.1 Предупреждающие действия, как и корректирующие, являются основополагающими процессами, обеспечивающими качество образования, эффективность функционирования процессов СМК, удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

6.2 Предупреждающие действия организуются и проводятся с целью обнаружения и устранения потенциальных несоответствий и их причин.

6.3 Для принятия решения о проведении предупреждающих действий собирается информация из источников:

- анализ потребностей заказчика (входные данные);
- тематические записи СМК.

6.4 Специалист отдела качества образования совместно с руководителем подразделения, в котором выявлено потенциальное несоответствие, принимают решение о необходимости выполнения предупреждающих действий.

6.5 Предупреждающие действия выполняются структурным подразделением, в котором выявлена возможность появления несоответствий и установлена их причина.

6.6 Работники структурного подразделения независимо от места обнаружения потенциально возможного несоответствия выполняет следующие действия:

- регистрирует факт обнаружения потенциально возможного несоответствия;
- информирует об этом руководителя подразделения;
- оценивает риски возникновения проблем качества продукции на стадиях жизненного цикла;
- определяет необходимые действия;



- осуществляет запланированные действия;
- производит при необходимости записи результатов предпринятых действий.

6.7 Ответственность за выполнение в необходимом объеме предупреждающих действий, относящихся к видам деятельности подразделения, несет его руководитель.

6.8 Специалист отдела качества образования осуществляет контроль проведения предупреждающих действий.







## Приложение Б (обязательное). Форма Ф-9.2.2-013

Форма 9.2.2-013 утверждена приказом от 06.06.2022 г. № 393-О

Утверждаю

Декан факультета \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Фамилия ИО

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## ПЛАН

устранения замечаний/несоответствий, выявленных в ходе аудита кафедры \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

№ п.п.	Выявленные замечания/несоответствия и рекомендации аудита	Мероприятия по устранению замечаний/несоответствий и выполнению рекомендаций аудита	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	Отметка об исполнении (подпись руководителя)	Примечание
<i>Полнота, своевременность и качество разработки документов организации образовательной и организационно-управленческой работы кафедры</i>						
1.						
2.						
<i>Состояние методической деятельности</i>						
3.						
4.						
<i>Состояние научной деятельности</i>						
5.						
6.						
<i>Состояние профессиональной подготовленности постоянного состава</i>						
7.						
8.						
<i>Уровень подготовленности преподавательского состава по преподаваемой дисциплине</i>						
9.						
10.						
<i>Состояние материально-технической базы</i>						
11.						
12.						

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



## Приложение В (рекомендуемое) Служебная записка

\_\_\_\_\_ (наименование структурного подразделения)

\_\_\_\_\_ (наименование должности)

\_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

### СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

На проведение корректирующих

(о чём)

(предупреждающих) действий

Прошу Вас принять решение о проведении корректирующих (предупреждающих) действий по устранению причин несоответствия (потенциального несоответствия) (указать выявленное несоответствие (потенциальное несоответствие) и источник информации, см. п. 4.3, п. 5.3.

\_\_\_\_\_ должность руководителя процесса (подразделения)

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ расшифровка подписи

Дата