



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

**УПРАВЛЕНИЕ НАУЧНОЙ И
ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

УТВЕРЖДЕН

Приказом ректора
От «18» 09 2018 № 247

ИНСТРУКЦИЯ

г. Челябинск

**По корректирующим и
предупреждающим действиям УНИД**

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана с целью реализации требований разделов 6.1 и 10.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и дополнительных требований разделов 8.5.2 и 8.5.3 стандарта и ГОСТ РВ 0015-002-2012.

1.2 Назначение данной процедуры установить порядок разработки и проведения корректирующих и предупреждающих действий в УНИД.

1.2 Положения настоящей процедуры обязательны для всех подразделений УНИД.

2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ РВ 0015-002-2012 Система разработки и постановки на производство. Военная техника. Системы менеджмента качества. Общие требования.
- Инструкция по управлению документацией системы менеджмента качества УНИД.
- Инструкция по управлению записями системы менеджмента качества УНИД.
- Инструкция по проведению внутреннего аудита УНИД.
- Инструкция по управлению несоответствиями УНИД.

3 Определения и сокращения

В настоящем документе применяются термины с определениями в соответствии с инструкциями УНИД, а также нижеследующие термины с соответствующими определениями:

корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения **причины обнаруженного** несоответствия или другой нежелательной ситуации;

коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

Примечание. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующими действиями.

несоответствие – невыполнение требования;

предупреждающие действия – действие, предпринятое для устранения **причины потенциального** несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

Примечание. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее – для предотвращения повторного возникновения события.

Сокращения:

КД – корректирующее действие;

СМК – Система менеджмента качества;

СП – структурное подразделение;

УНИД – управление научной и инновационной деятельности;

ЮУрГУ – Южно-Уральский государственный университет.

4 Ответственность и полномочия

4.1 Начальник УНИД уполномочен и несет ответственность за разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии данной процедуры.

4.2 Руководители подразделений УНИД ответственны за исполнение данной процедуры.

5 Общие положения

5.1 Объектом корректирующих и предупреждающих действий является научная деятельность УНИД.

5.2 Основанием для разработки корректирующих или предупреждающих действий является выявленное существующее или потенциальное несоответствие.

5.2.1 Существующие несоответствия выявляются в ходе:

- внутренних и внешних аудитов;
- анализа жалоб и рекламаций потребителей;
- анализа результатов анкетирования заказчиков;
- анализа процессов СМК.

5.2.2 Потенциальные несоответствия прогнозируются в результате анализа и оценки предыдущих сведений и зарегистрированных данных о (об):

- потребностях и ожиданиях потребителей;
- удовлетворенности потребителей;
- оценке рисков деятельности по проведению НИР и ОКР;
- состоянию системы менеджмента качества УНИД;
- анализе и мониторинге процессов СМК.

Эти данные дают информацию для определения приоритетов и направлений для улучшений, касающихся каждого процесса, СМК и качества выполнения НИР и ОКР.

5.3 Степень предпринимаемых корректирующих действий зависит от размера и характера проблем и их влияния на СМК, процессы.

Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного возникновения несоответствия, для устранения выявленного несоответствия осуществляется коррекция в сочетании с КД.

6 Корректирующие действия

6.1 Анализ несоответствий и установление причин

Анализ выявленных несоответствий и установление причин их возникновения проводится руководителями СП.

При проведении анализа несоответствий изучаются и определяются причины несоответствий по следующим направлениям:

- неадекватность управления процессами;
- неактуальность разработанной в УНИД документации;
- неадекватность требований нормативной документации ЮУрГУ;
- невыполнение требований нормативной документации УНИД и ЮУрГУ (документированных процедур, положений, стандартов, инструкций и т.п.);
- низкий уровень планирования работ;
- неисправность оборудования, технических средств обслуживания и т.п.;
- несоответствующие условия работы;
- несоответствующие ресурсы (информационные, материально-технические, кадровые).

Примечание. У несоответствия может быть несколько причин.

6.2 Определение и осуществление корректирующих действий

Решения о проведении корректирующих действий принимаются руководством УНИД или руководителями СП на заседаниях УНИД или СП.

Устанавливаются конкретные мероприятия, сроки выполнения и ответственные исполнители.

Корректирующие действия, направленные на устранение причин несоответствий, документируются в:

- протоколах заседаний;
- распорядительных документах (приказах, распоряжениях) руководства УНИД;
- планах работ структурных подразделений и т.п.;
- планах КД по результатам аудитов (Приложение А).

Контроль над реализацией корректирующих действий осуществляется руководством УНИД и/или аудиторами в ходе проведения внутренних аудитов.

После реализации корректирующих действий ответственный исполнитель отчитывается о проделанной работе (на заседаниях), либо в плане Корректирующих действий делается соответствующая отметка.

6.3 Оценка результативности корректирующих действий

Оценка результативности корректирующих действий осуществляется руководителями СП или в ходе внутренних (внешних) аудитов путем анализа количества и значимости повторно выявленных несоответствий.

Отрицательная оценка результативности корректирующего действия вызывает необходимость пересмотра принятого решения и выработки нового действия, при этом цикл работ по анализу причин несоответствий, разработке мероприятий и их внедрению повторяется.

6.4 Документирование

Документы, относящиеся к записям по качеству, возникающие в ходе осуществления корректирующих действий:

- протоколы заседаний;
- распоряжения проректора по научной работе;

- план работы УНИД;
- планы Корректирующих действий.

Управление записями ведется в соответствии с инструкцией по управлению записями системы менеджмента качества УНИД.

6.5 Корректирующие действия по результатам аудита подразделений УНИД

В соответствии с п. 6.4 инструкции по проведению внутреннего аудита УНИД по окончании аудита в структурное подразделение направляется отчет о внутреннем аудите с информацией о выявленных несоответствиях (листы несоответствий).

Руководителем СП выявленные несоответствия анализируются, выявляются причины их возникновения и определяются необходимые корректирующие действия, при необходимости, обсуждаются на заседании. Руководителем подразделения составляется общий план КД по результатам внутреннего или внешнего аудита, который согласовывается с начальником УНИД.

Проверка результативности выполнения корректирующих действий по результатам внутреннего аудита осуществляется в соответствии с п. 7.2 инструкции по проведению внутреннего аудита УНИД, по результатам внешнего – при последующем инспекционном аудите.

7 Предупреждающие действия

Анализ потенциальных несоответствий и разработка предупреждающих действий проводится на заседаниях различного уровня.

Необходимость разработки предупреждающих действий определяется размером и характером потенциальных проблем, а также их предполагаемым влиянием на качество выполнения заказа.

Решения о проведении предупреждающих действий документируются в протоколах заседаний, распоряжениях руководства УНИД. При необходимости, предупреждающие действия включаются в планы работ структурных подразделений.

Рассмотрение результатов принятых предупреждающих действий и их результативность осуществляется на последующих совещаниях (заседаниях) и регистрируются в соответствующих протоколах (планах, графиках) и т.п.

Зам. начальника УНИД

М. Ю. Гутенёв

Форма плана корректирующих действий по результатам внутреннего аудита
подразделений УНИД

План корректирующих действий по результатам аудита № _____

№ НС ¹	Структурное подразделение	Корректирующее действие	Срок выполнения (дд.мм.гг)	Ответственный (Ф.И.О.)	Отметка о выполнении

Начальник структурного подразделения

подпись

Расшифровка подписи

Согласовано:

Начальник УНИД

подпись

Расшифровка подписи

¹ В графе указывается № несоответствия

Содержание

1 Назначение и область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Определения и сокращения	1
4 Ответственность и полномочия.....	2
5 Общие положения.....	2
6 Корректирующие действия	3
6.1 Анализ несоответствий и установление причин	3
6.2 Определение и осуществление корректирующих действий	3
6.3 Оценка результативности корректирующих действий.....	3
6.4 Документирование	3
6.5 Корректирующие действия по результатам аудита подразделений УНИД.....	4
7 Предупреждающие действия	4
Приложение А	5