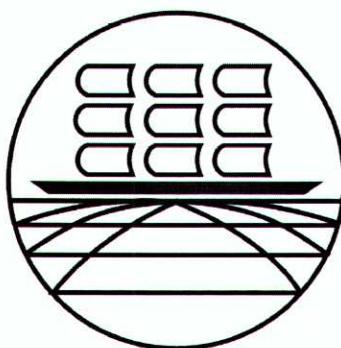


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «МГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «МГТУ»

С.А. Агарков
2019 г.



Руководство по процедурам
Процедура: Корректирующие и
предупреждающие действия

Мурманск
2019

Учет экземпляров

Контрольный экземпляр

Держатель контрольного экземпляра
Административный аппарат ректора

Ученные экземпляры

Место хранения учтенных экземпляров	№ экз.
Центр довузовской подготовки и профориентации	03
Отдел менеджмента качества	12
Институт арктических технологий	15.2
Факультет подготовки кадров высшей квалификации	15.4
Кафедры:	16
Иностранных языков	16.02
Математики, информационных систем и программного обеспечения	16.03
Химии	16.05
Общей и прикладной физики	16.06
Технической механики и инженерной графики	16.07
Технологии материалов и судоремонта	16.08
Судовождения	16.11
Судовых энергетических установок	16.12
Электроэнергетики	16.13
Автоматики и вычислительной техники	16.14
Экономики и управления морехозяйственной деятельностью	16.15
Электрооборудования судов	16.17
Биологии и водных биоресурсов	16.18
Философии и права	16.19
Технологического и холодильного оборудования	16.20
Технологий пищевых производств	16.21
Микробиологии и биохимии	16.24
Радиоэлектронных систем и транспортного радиооборудования	16.27
Морского нефтегазового дела	16.40
Техносферной безопасности	16.41
Строительства, теплоэнергетики и транспорта	16.44
Геологии и полезных ископаемых	16.45
Горного дела	16.46
Химии и строительного материаловедения	16.47
Геоэкологии	16.48
Физического воспитания и спорта	17
Естественно-технологический институт	18
Институт дополнительного профессионального образования	23
Апатитский филиал ФГБОУ ВО «МГТУ»	36
Центр морской конвенционной подготовки	42
Институт «Морская академия»	47
Управление образования	49
Филиал ФГБОУ ВО «МГТУ» в городе Полярный Мурманской области	52
«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГБОУ ВО «МГТУ»	58
«АМРТ» филиал ФГБОУ ВО «МГТУ»	59

1. Сокращения, обозначения и определения

Конвенция ПДНВ – Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками.

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие - невыполнение требований.

ОМК – отдел менеджмента качества.

Потенциальное несоответствие – вероятность возникновения несоответствия.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие – для устранения причины и предотвращения повторного возникновения события.

Продукция МГТУ – учебная и научная (учебно-методическая) информация, переработанная в соответствии с установленными требованиями, передаваемая обучающемуся по определенной программе на основе имеющихся в Университете условий и ресурсов.

Процедура – Руководство по процедурам. Процедура: Корректирующие и предупреждающие действия.

СМК – система менеджмента качества.

ССК – система стандартов качества.

Структурное подразделение – официально выделенная часть Университета вместе с относящимися к ней работниками, определенная приказом «О закреплении индексов за структурными подразделениями» и включенная в область применения СМК.

Услуга МГТУ – предоставление (передача) продукции МГТУ потребителю и контроль ее получения (усвоения), а также сопровождение (информационное, техническое, материальное, юридическое и пр.) этого процесса.

Установленное требование – требование, которое определено локальной нормативной документацией. Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

УТЦ – учебно-тренажерный центр.

ФГБОУ ВО «МГТУ», МГТУ, Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Мурманский государственный технический университет».

2. Область применения

Настоящая Процедура реализует требования Федерального агентства морского и речного транспорта в части действующей системы стандартов качества при организации деятельности УТЦ и их освидетельствованию, а так же п. 8.7, 10.2 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и Руководства по качеству ФГБОУ ВО «МГТУ» и является локальным нормативным актом, реализующим требования системы менеджмента качества к порядку, правилам и средствам реализации корректирующих и предупреждающих действий.

Настоящая Процедура входит в реестр процессов СМК МГТУ и обязательна к применению для всех структурных подразделений и работников Университета, участвующих в образовательной деятельности.

Процедура разработана с целью улучшения образовательного процесса и обеспечивающих процессов, а также качества подготовки обучающихся.

Процедура определяет порядок реализации корректирующих и предупреждающих мероприятий по отношению к выявленным или потенциальным несоответствиям.

3. Нормативные ссылки

- Процедура разработана с учетом требований:
- Конвенции ПДНВ (Правило I/8);
 - ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»);
 - ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary» (ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
 - ISO 19011:2018 «Guidelines for auditing management systems»;
 - ISO 9004:2018 «Quality management - Quality of an organization – Guidance to achieve sustained success»;
 - ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования (IWA 2:2007 «Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education»);
 - Рекомендации по организации деятельности учебно-тренажерных центров и их освидетельствованию (утв. Росморречфлотом 06.09.2016.);
 - Руководства по качеству ФГБОУ ВО «МГТУ»;
 - Руководства по процедурам СМК МГТУ;
 - Инструкции по делопроизводству ФГБОУ ВО «МГТУ»;
 - действующего законодательства Российской Федерации.

4. Полномочия и ответственность

Высшим руководством МГТУ принимаются решения о выполнении корректирующих и предупреждающих действий в отношении политики и целей в области качества.

Представитель руководства по качеству осуществляет контроль выполнения корректирующих действий, принятых по результатам внутреннего аудита в структурных подразделениях Университета, включенных в область применения СМК.

Руководители структурных подразделений принимают решения по применению корректирующих и предупреждающих действий в пределах своих полномочий, осуществляют контроль и несут ответственность за их выполнение.

Работники ОМК осуществляют мониторинг своевременности и результативности выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

5. Содержание процедуры и указания по выполнению

Корректирующие и предупреждающие действия являются средством постоянного улучшения деятельности Университета, повышения эффективности и результативности процессов СМК, улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

Корректирующие и предупреждающие действия – составная часть процесса реализации образовательных программ.

Корректирующие действия осуществляются после выявления тех или иных несоответствий в СМК для устранения причин их появления. Одновременно должна выполняться коррекция (устранение) любого несоответствия.

Для предупреждения появления потенциальных несоответствий предпринимаются предупреждающие действия.

Основанием для разработки корректирующего или предупреждающего действия является выявленное существующее или потенциальное несоответствие, т. е. невыполнение законодательных и нормативных требований в отношении предоставления продукции (услуги)

потребителю, локальных нормативных актов МГТУ и установленных требований ISO 9001:2015, согласно Процедуре «Управление несоответствиями».

Запланированные предупреждающие/корректирующие действия осуществляются работниками структурного подразделения Университета, в котором выявлено несоответствие или имеются объективные предпосылки возникновения потенциального несоответствия. При необходимости для осуществления предупреждающего действия могут привлекаться специалисты других структурных подразделений Университета, а также создаваться рабочие группы.

Корректирующие и предупреждающие действия могут быть включены в качестве составной части:

- планов по качеству структурного подразделения;
- программ развития Университета;
- планов мероприятий по устранению несоответствий, выявленных по результатам внешних и внутренних аудитов СМК и ССК Университета;
- других планов и программ.

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

- актах о несоответствии;
- протоколах заседаний коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его филиалов;
- распорядительных документах (приказах, распоряжениях) высшего руководства МГТУ и его филиалов;
- планах работы структурных подразделений и т.п.

6. Контроль выполнения и оценка результативности корректирующих и предупреждающих действий

Контроль за выполнением корректирующих и предупреждающих действий на местах осуществляют руководители структурных подразделений. Централизованный контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий в части несоответствия процессов, оговоренных в стандартах СМК, во всех структурных подразделениях Университета осуществляет Представитель руководства по качеству, на основе информации представленной Отделом менеджмента качества.

Оценить корректирующее действие возможно в результате планового или внепланового внутреннего аудита.

Результативность предпринятых корректирующих действий может быть оценена динамикой уменьшения числа несоответствий (положительная тенденция) или их полным устранением.

Корректирующее действие считается результативным в случае, если проверки не выявляют аналогичные несоответствия.

7. Входные и выходные данные

Входные данные:

Основанием для выполнения корректирующих и предупреждающих действий являются выявленные существующие или потенциальные несоответствия, регистрируемые в:

- претензиях, рекламациях, обращениях потребителей;
- служебных и докладных записках;
- аудит-отчетах;
- актах о несоответствии;

- отчетах по результатам мониторинга удовлетворенности потребителей;
 - протоколах совещания структурных подразделений.
- Выходные данные:
- протоколы коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его филиалов (в том числе анализ рисков);
 - анализ функционирования системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «МГТУ» высшим руководством;
 - годовые отчеты структурных подразделений МГТУ;
 - акты о несоответствии с отметкой о проведенной коррекции и выполненных корректирующих действиях.

8. Управление рисками в процессе выполнения корректирующих и предупреждающих действий

В процессе выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий могут возникнуть риски, в зависимости от вида которых необходимо предпринять меры по их разрешению и предотвращению (Таблица 1).

Таблица 1

Виды рисков и пути их предотвращения

Риск	Факторы вызывающие риск	Корректирующее действие (разрешение)	Предупреждающее действие (предотвращение)
Не все выявленные несоответствия устранены	Установленные сроки недостаточны для устранения выявленных несоответствий	Продление сроков	Предварительный анализ продолжительности цикла процесса и отдельных видов работ
	Не установлены причины возникновения несоответствий	Возвращение к стадии анализа и установление причин	При выполнении анализа обеспечить выполнение критериев результативности
	Низкая исполнительная дисциплина	Повторное выполнение запланированных мероприятий	Разъяснительная работа с исполнителем и своевременный контроль
Присутствуют повторяющиеся несоответствия	Выявлена неверная причина (не полный список причин) возникновения несоответствий	Повторный анализ причин возникновения выявленных несоответствий	Обучение работников, проверка выбранного метода установления причин на адекватность
Не устранены причины несоответствий	Отсутствуют необходимые условия для устранения выявленных несоответствий	Создание необходимых условий для проведения корректирующих мероприятий	Анализ условий производства продукции (услуг) на соответствие требованиям

9. Изменения и дополнения

Изменения и дополнения в настоящую Процедуру оформляются в письменном виде, визируются начальником ОМК, согласуются с Представителем руководства по качеству и, в случае признания целесообразными, передаются на утверждение ректору ФГБОУ ВО «МГТУ».

После утверждения вносимых изменений в настоящую Процедуру, данная корректура вводится в действие приказом ректора, рассылается подразделениям-держателям учтенных

экземпляров и является обязательной для исполнения всеми подразделениями, указанными в листе учтенных экземпляров.

РАЗРАБОТАН:
Начальник ОМК

« 30 » октября 2019 г.


подпись

Н.С. Березина
Ф.И.О.

СОГЛАСОВАНО:

Представитель руководства по
качеству
Проректор по морскому
образованию и воспитательной
работе

« 05 » ноября 2019 г.


подпись

Н. Е. Поруннов
Ф.И.О.

Проректор по учебной работе

« ____ » _____ 2019 г.


подпись

Б. Ф. Петров
Ф.И.О.

Начальник
Административного аппарата
ректора

« 05 » ноября 2019 г.


подпись

Н.Е. Горяйнова
Ф.И.О.