	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 1 из 12

## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«Утверждаю»  
 Директор МБОУ «Лицей №200»  
 \_\_\_\_\_ Н.С.Дергилёва  
 “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2013г.

<b>Система менеджмента качества</b> <b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	<b>ДП. СМК 8.5 -02 -2013</b>
Введена впервые в действие ПРИКАЗ № 416 от 20 ноября 2013 г.	Экземпляр №

### 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура устанавливает порядок планирования, выполнения и оценки результативности корректирующих и предупреждающих действий (КД/ПД) при возникновении несоответствия или ряда потенциальных несоответствий в процессах СМК. Положения настоящей документированной процедуры обязательны для руководителей и специалистов всех структурных подразделений лицея №200.

### 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- 2.1.ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- 2.2. ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
- 2.3. ГОСТ Р ИСО 9004-2009 «Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
- 2.4.ГОСТ ISO 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей ДП применяются следующие термины с соответствующими определениями:

**ДЕФЕКТ** - невыполнение заданного или ожидаемого требования, касающегося объекта, а также требования, относящегося к безопасности.


**КОРРЕКТИРУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации, чтобы избежать повторения несоответствия.

**НЕСООТВЕТСТВИЕ** – невыполнение установленных требований.

**ПРИЧИНА НЕСООТВЕТСТВИЙ** – источник совершенствования управленческих и производственных процессов.

**СТЕПЕНЬ НЕСООТВЕТСТВИЯ** – степень невыполнения требований, которая может быть оценена баллами, относительными или абсолютными величинами.

**УСТРАНЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ** - действие, предпринимаемое в отношении имеющегося несоответствующего объекта с целью устранения несоответствия.

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 2 из 12

**ПРЕДУПРЕЖДАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ** – действие, предпринятое для устранения причины потенциально-го несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации. Предупреждающее действие принимается для предотвращения возникновения несоответствия.

#### 4. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

В настоящей ДП применяются следующие обозначения и сокращения:

- КД** – корректирующие действия;
- ПРК** – представитель руководства по качеству;
- ПД** – предупреждающие действия;
- СМК** – система менеджмента качества;
- СП** – структурное подразделение;
- ДП** – документированная процедура ;
- НП** – несоответствие.

#### 5. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

##### 5.1. Проведение корректирующих и предупреждающих действий

Основанием для выполнения корректирующих действий являются - выявленные несоответствия, для предупреждающих действий - предполагаемые несоответствия (КД/ПД):

- а) в результате мониторинга процессов и зарегистрированных первичных данных о качестве (учебные журналы.) и вторичных данных о качестве (четвертные, полугодовые, годовые отчеты структурных подразделений о качестве процессов, услуг);
- б) в результате проверок документации СМК;
- в) в результате проведения внутренних и внешних аудитов;
- г) в результате проведения анализа высшим руководством;
- д) в результате сообщений о несоответствиях услуг;
- е) при рекламациях, жалобах от потребителя на услугу.


При выявлении несоответствия владельцем процесса, внутренними и внешними аудиторами, представителем руководства по качеству, высшим руководством составляются первичные документы – акты/отчеты владельцев процессов и высшего руководства о несоответствиях, отчеты о мониторинге процессов СМК; листы регистрации несоответствий.

Предупреждающие действия направлены на изменения:

- при актуализации целей, задач и политики в области качества;
- для развития и совершенствования системы менеджмента качества;
- организационной структуры лицея;
- ответственности и полномочий в СМК;
- распределения ресурсов;
- процессов СМК;
- методик измерения параметров процессов и услуг;
- структуры документации СМК, а при необходимости нормативной или других видов документации.

##### 5.2. Управление несоответствиями

Сбор данных по выявлению несоответствий осуществляет ПРК, который подготавливает со-

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 3 из 12

ответствующие перечни для рассмотрения на совете. Регистрация данных о причинах несоответствий осуществляется в Журналах

Управление несоответствиями начинается с анализа причины и места возникновения несоответствия (вид несоответствия, место возникновения, время возникновения, причина и т.д.). Анализ причин несоответствий проводится на всех уровнях и стадиях по мере появления несоответствий. Анализ несоответствий проводится по группам факторов – внешних (удовлетворенность потребителей, форс-мажорные обстоятельства, техногенные факторы), внутренних (выходные данные процессов и продукции СМК, самооценка, результаты аудитов, предложения по улучшению СМК) и документации СМК. Обработанная информация о причинах несоответствий выносятся на обсуждение совета для ранжирования фактов, установления причин и дальнейшего планирования КД/ПД.

Проведение анализа несоответствий и причин их возникновения осуществляется руководителем структурного подразделения. К работе по проведению анализа несоответствий, в случае необходимости, могут привлекаться любые другие специалисты лицея.

Несоответствия, влияющие на качество услуги, определяются с точки зрения их влияния на издержки процесса, затраты на обеспечение качества, надежность, безопасность и удовлетворение требований потребителя.

**Планирование КД/ПД.** Проект плана корректирующих и предупреждающих действий может быть предварительно обсужден высшим руководством и/или группой экспертов из числа ведущих специалистов и в обязательном порядке согласован с руководителями и владельцами процессов. Составляется план КД/ПД на основе выбора стратегии, тактики, изменения процессов и документации СМК, при этом изменяется ответственность и перераспределяются ресурсы. Совет выбирает стратегию и тактику КД/ПД по изменению структуры, ресурсов, технологий, персонала, документации. Устанавливаются сроки исполнения КД/ПД. План корректирующих действий утверждается Директором лицея № 200. (Приложение А).

Корректирующие действия направлены на изменения:

- 1 документации СМК и внутренней документации;
- 2 полномочий и ответственности в СМК;
- 3 распределения ресурсов;
- 4 производственных процессов СМК;
- 5 а так же на повышение качества оказываемых услуг.

Корректирующие действия подразделяются по срокам их выполнения на два вида:


- Текущие КД - меры оперативного характера, разрабатываемые по мере необходимости на всех уровнях производства в любое время на срок не более одного года;
- Перспективные КД - меры, планируемые на год и более длительный срок, которые заносят в план по качеству.

Высшее руководство лицея несет ответственность за:

- анализ данных и факторов успеха организации;
- эффективность процессов СМК и своевременное принятие решения о необходимости предупреждающих действий.

ПРК несет ответственность за:

- планирование и выполнение предупреждающих действий;
- координацию и мониторинг всей деятельности по осуществлению предупреждающих действий;
- оценку результативности и эффективности;

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 4 из 12

- составление отчета и предложений по улучшению СМК;
- за поддержание в рабочем состоянии и хранение записей, подтверждающих выполнение предупреждающих действий.

Руководители структурных подразделений лицея выполняют предупреждающие действия в части их касающейся.

### 5.3 Планирование предупреждающих действий

Основанием для выполнения предупреждающих действий являются:

- прогнозируемые требования потребителя и данные оценки удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
- отчеты о маркетинговых исследованиях;
- стратегические планы и программы в области качества;
- оценка и анализ высшим руководством состояния и эффективности СМК и информация о перспективах ее повышения;
- научно-технические исследования и обзоры;
- прогноз экономической и социальной ситуации;
- отчеты структурных подразделений.

Анализ факторов и составление аналитических отчетов выполняются высшим руководством, специалистами лицея и руководителями структурных подразделений. По результатам анализа выявляются потенциальные несоответствия и регистрируются в записях по качеству. Все потенциальные несоответствия, содержащиеся в записях по качеству, регистрируются в Протоколах совещаний. Решение о принятии предупреждающих действий принимается директором лицея № 200.

На основании решения о принятии предупреждающих действий составляется План предупреждающих действий. При необходимости проводится перераспределение ресурсов, изменение полномочий и ответственности, изменяются технологии, модернизируются методики измерения качества процессов и услуг.

### 5.4. ОЦЕНКА КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ


Реализация планов КД/ПД осуществляется владельцами процессов. Мониторинг выполнения КД/ПД проводят также владельцы соответствующих процессов. При этом, в зависимости от результата, может проводиться дополнительный контроль услуги или процесса на каком-либо этапе, учет затрат на требуемое качество, оценка оборудования или оснастки.

Оценка эффективности проводится специалистами структурного подразделения и ПРК. Оценивание эффективности КД/ПД проводится аудиторами при повторной проверке. Определяется степень реализации запланированных действий. Если цель не достигнута, то проводят коррекцию планов КД/ПД и повторно реализуют их.

Если КД/ПД не приносят ожидаемый результат, то проводится повторный анализ причин несоответствий с точки зрения правильности определения причины появления несоответствия и эффективности разработанных действий, после чего составляется новый План КД/ПД.

Централизованный контроль за выполнением планов КД/ПД во всех подразделениях и службах лицея осуществляет ПРК. В случае невыполнения какого-либо мероприятия в указанные сроки, выясняются причины и докладывается руководству.

ПРК совместно с руководителем подразделения, где не выполняется план корректирующих мероприятий принимают решение:

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 5 из 12

- о выделении дополнительных ресурсов (если это необходимо);
- о переносе срока выполнения мероприятия.

Утвержденный План КД/ПД доводится до сведения ответственных исполнителей. Мониторинг выполнения Плана КД/ПД проводят владельцы соответствующих процессов.

Качество процесса и продукции, к которым применялось КД/ПД, повторно оценивается по достигнутым результатам и определяется степень реализации запланированных действий. При этом, в зависимости от результата, может проводиться дополнительный контроль услуги на каком-либо этапе её выполнения, контроль технологического процесса, учет затрат на поддержание требуемого качества, оценка технологического оборудования или оснастки.

По достигнутым результатам определяется степень реализации запланированных действий – результативность, а так же связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами – эффективность КД/ПД.

Оценка результативности и эффективности КД/ПД проводится при проведении анализа функционирования СМК высшим руководством.

## **5.5. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, УЧЕТ И ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ**

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

Изменение вводится в действие приказом или распоряжением руководителя, утвердившего основной документ.

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

В каждом подразделении предприятия, где разрабатываются планы КД/ПД, должен вестись учет и регистрация этих документов в специальных журналах по форме приложения А к настоящей ДП.

Централизованный учет и регистрацию документации по КД/ПД, проводимым во всех подразделениях лицея, а также регистрацию перспективных планов мероприятий, ведет Отдел качества по форме приложения в к настоящей ДП.

Хранение документов по КД/ПД в подразделениях и в Отделе качества осуществляется под регистрационными номерами, указанными в журналах регистрации и в отдельных папках с разделением на текущие и перспективные.


Срок хранения документов по мерам корректирующих действий устанавливается для:

- текущих планов мероприятий – 3 года;
- перспективных планов мероприятий - 5 лет.

## **6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА**


**6.1. Цель процесса** – планирование, выполнение и оценка корректирующих и предупреждающих действий.

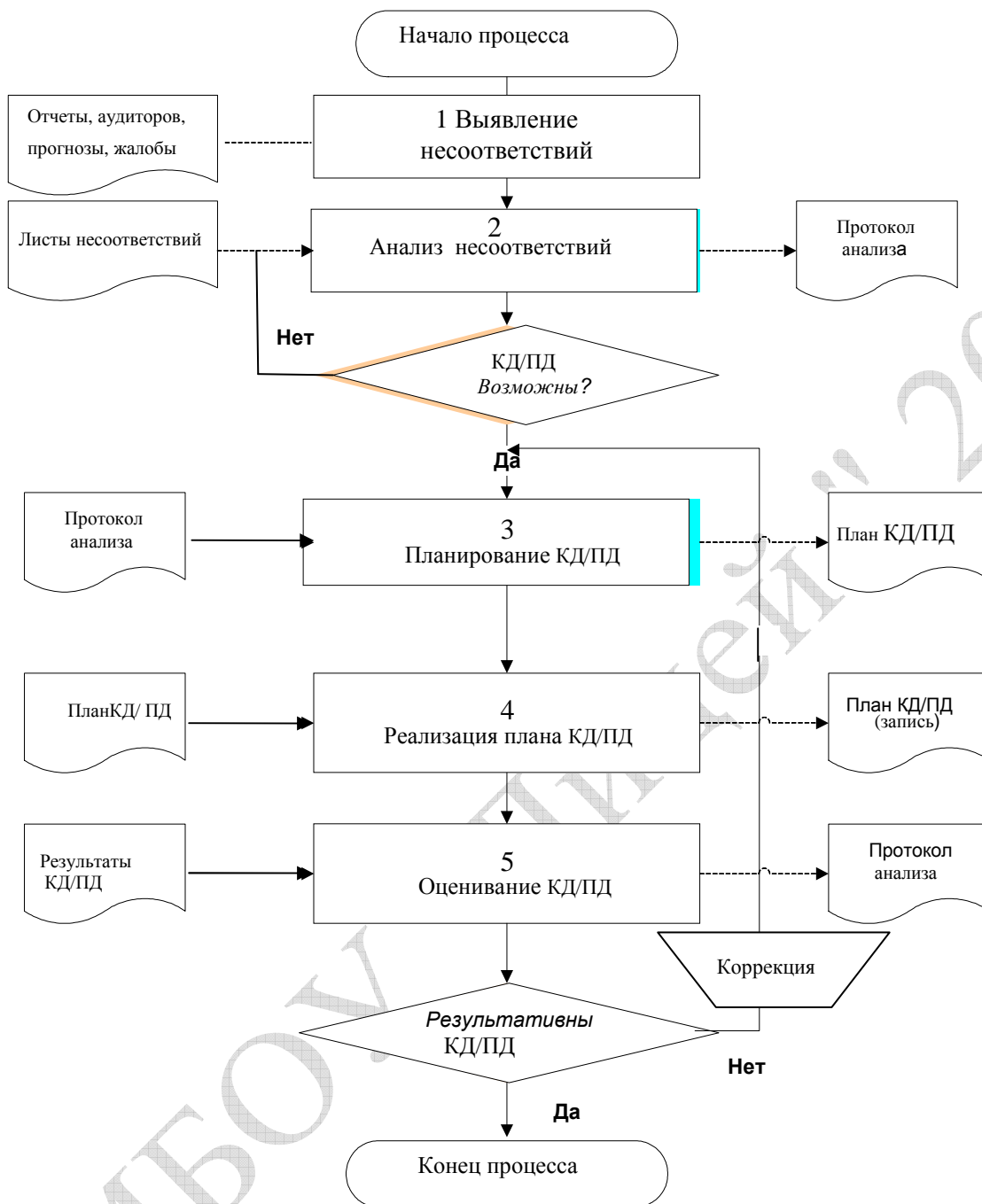
**Владелец процесса** – представитель руководства по качеству


	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 6 из 12

**БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ  
ДЕЙСТВИЯ»**

МБОУ «Лицей» № 200

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b> <b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
		Страница 7 из 12



	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 8 из 12

№ пп	Действия	Должностные лица			
		Директор лицей	Представитель руководства по качеству	Зав.учебной частью	Руководитель СП
1	Выявление несоответствий	О	Р	О	У
2	Анализ несоответствий	Р	О	О	У
3	Планирование КД/ПД	О	Р	О	У
4	Реализация планов КД/ПД		Р	О	О
5	Оценивание результативности КД/ПД	Р	О	О	У
6	Коррекция КД/ПД	О	Р	У	У

#### Уровни ответственности:

«Р» - общее руководство работами, разработка решений;

«О» - несет ответственность за качество данного этапа работы, ответственный исполнитель;

«У» - участвует в работе, участник процесса.

#### КРИТЕРИИ И МОНИТОРИНГ ДП


Критерии процесса:

- временные (время реакции процесса на КД/ПД); (Дни)
- затраченные ресурсы (планируемые и фактические); (%)
- результативность - выполнение плана КД и ПД в полном объеме;
- распределение несоответствий по процессам,
- степень обнаруженного несоответствия (величина отклонения);
- степень остаточного несоответствия после выполнения КД/ПД;
- содержание потенциального несоответствия и степень остаточного потенциального несоответствия после выполнения ПД.

6.6.2. Оценка процесса проводится в соответствии с утвержденными Планом КД/ПД сроками. Ответственным за проведение итоговой оценки является представитель руководства по качеству.

6.6.3. Критерием эффективности является отсутствие несоответствий, на устранение которых были направлены корректирующие действия.



	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 9 из 12

**Приложение А (обязательное)**

**У Т В Е Р Ж Д А Ю**

Директор МБОУ «Лицей № 200»

\_\_\_\_\_ Н.С.Дергилёва

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2013 \_\_ г.

## **П Л А Н -ОТЧЁТ**

### **корректирующих действий**

на основании акта о результатах внутренней проверки

№ \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Несоответствие	Корректирующие действия	Срок выполнения корректирующих действий	Ответственный	Отметка о выполнении	Результативность
1	2	3	4	5	

Руководитель проверяемого подразделения

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.


**СОГЛАСОВАНО:**

Представитель руководства по качеству

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Ведущий аудитор

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 10 из 12

**Приложение Б (обязательное)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Директор МБОУ «Лицей  
 №200  
 \_\_\_\_\_ Н.С.Дергилёва  
 " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2013 г.

**П Л А Н**  
**предупреждающих действий**  
 № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2013 г.

Несоответствие	Предупреждающие действия	Срок выполнения предупреждающих действий	Ответственный исполнитель, соисполнители	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5


Руководитель  
 подразделения \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

СОГЛАСОВАНО:

ПРК \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 11 из 12


**Приложение В (обязательное)**

**Ж У Р Н А Л**  
**регистрации документов по корректирующим действиям**

\_\_\_\_\_

Подразделение, отдел

Дата	Регистрационный номер	Наименование плана мероприятий	Номер, дата приказа, распоряжение о вводе в действие	Ответственный исполнитель	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5	6

	<b>МБОУ «Лицей № 200»</b> <b>Система менеджмента качества</b>	<b>ДП СМК</b> <b>8.5 -02 - 2013</b>
	<b>КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ</b> <b>ДЕЙСТВИЯ</b>	Страница 12 из 12

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Директор лицея	_____ Дергилёва Н.С.
Представитель руководства по качеству	_____ Минакова Е.А.
Заместитель директора по УВР	_____ Никифорова И.Н.
Заместитель директора по УВР	_____ Салова И.В.
Заместитель директора по ВР	_____ Игнатова М.П.
Заместитель директора по АХЧ	_____ Голибко И.П.
Главный бухгалтер	_____ Зубарева Г.И.
Специалист ОК	_____ Королев М.В.
Заведующая кафедрой истории, обществознания, права	_____ Воронцова В.В.
Заведующий кафедрой русского языка и литературы	_____ Заувервальд М.Г.
Заведующий кафедрой точных наук	_____ Ерышев Н.А.
Заведующая кафедрой ХЭЦ	_____ Игнатова Е.А.
Заведующий кафедрой начального образования	_____ Жукова Е.В.
Заведующий кафедрой естественных наук	_____ Фурсова В.В.
Заведующий кафедрой иностранных языков	_____ Иванова Т.В.
Психолого-педагогическая служба	_____ Краевская Л.А.
	_____ Красечкова А.П.
	_____ Шушунова О.Д.
Социальный педагог	_____ Тарасова Р.М.

