	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия


УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СОШ № 5

_____ И.М.Райзер
« ___ » _____ 2015 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ


СОГЛАСОВАНО
Заместитель директора по УВР,
представитель рабочей группы по
качеству от администрации

_____ /Н.А.Скидан/
« ___ » _____ 2015 г.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Оглавление

1. Назначение и область действия	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Определения, обозначения и сокращения	3
3.1. Термины и определения	3
3.2. Сокращения	4
4. Ответственность	4
5. Организация работ	5
5.1. Общие положения	5
5.2. Описание корректирующих действий.....	5
5.3. Оценка эффективности корректирующих действий	8
6. Внесение изменений	9
7. Приложения	10
Приложение 1. Графическое представление документированной процедуры	10
Приложение 2. Форма плана корректирующих действий	11
Приложение 3. Форма журнала регистрации корректирующих действий ..	12
Приложение 4. Форма отчёта по корректирующим действиям	13
Лист ознакомления.....	14

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

1. Назначение и область действия

Настоящая документированная процедура системы менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями раздела 8.5.2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и регламентирует порядок анализа несоответствий, оценки необходимости разработки, внедрения и проверки эффективности корректирующих действий, удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон.

Требования настоящей ОДП распространяются на все подразделения муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения – средняя общеобразовательная школа № 5 города Искитима Новосибирской области.

2. Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- ISO 9000-2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001-2008 Система менеджмента качества. Требования;
- СМК ДП. Документированная процедура системы менеджмента качества «Внутренний аудит»;
- СМК ДП. Документированная процедура системы менеджмента качества «Управление документацией»;
- СМК ДП. Документированная процедура системы менеджмента качества «Управление записями»;
- СМК ДП. Документированная процедура системы менеджмента качества «Управление несоответствующей продукцией».

3. Определения, обозначения и сокращения

В настоящей процедуре используются следующие термины с соответствующими определениями из ISO 9000:2005:

3.1. Термины и определения


Верификация - подтверждение на основе объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины, обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

Несоответствие - невыполнение требования;

Несоответствующая продукция - учащиеся, не завершившие освоение основной образовательной программы основного общего и среднего общего образования и/или не прошедшие итоговую государственную аттестацию;

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Потребители образовательного процесса - государство, общество, учащиеся, преподавательский состав;

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

Продукция образовательного процесса - выпускник со знаниями и умениями, полученными за весь период обучения в школе;

Соответствие - выполнение требования;

Удовлетворённость потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований.

3.2. Сокращения

ГИА - государственная итоговая аттестация

КД - корректирующее действие

МС - методический совет

СМК - система менеджмента качества.

МО – методические объединения

РК - руководство по качеству

ДИ - должностные инструкции

ПРК - представитель руководства по качеству

СП СМК - структурное(ые) подразделение(я) СМК

ДП - документированная процедура

КД - корректирующие действия

ПД - предупреждающие действия

РСП - руководитель структурного подразделения

ВП - владелец процесса


А - администрация

4. Ответственность

4.1. Владельцем процесса разработки и внедрения корректирующих действий является заместитель директора по учебно-воспитательной работе (представитель рабочей группы по качеству), управляющий процессом при помощи руководителей методических объединений, уполномоченных по качеству от структурных подразделений СМК МБОУ СОШ № 5 г. Искитима.

4.2. Ответственность персонала, руководящего, контролирующего и выполняющего работы по разработке и выполнению корректирующих мероприятий, определена в соответствующих разделах настоящей документированной процедуры.

4.3. Ответственность за разработку и внедрение корректирующих действий несут руководители подразделений, в которых выявлены несоответствия.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

4.4. Ответственность других подразделений, задействованных при проведении корректирующих действий, определяется при разработке и утверждении соответствующих мероприятий.

5. Организация работ

5.1. Общие положения

5.1.1. Корректирующие действия в системе менеджмента качества МБОУ СОШ № 5 г. Искитима являются механизмом управления и улучшения качества образовательных услуг.

5.1.2. Целью проведения корректирующих действий является устранение или снижение влияния реальных и потенциальных причин несоответствий на степень удовлетворенности потребителей и качество образовательных услуг.

5.1.3. Решение о разработке корректирующего действия, в зависимости от области распространения выявленного несоответствия и степени сложности его устранения, принимается на уровне директора школы, руководителя подразделения и конкретного исполнителя.

5.1.4. Процесс разработки и реализации корректирующего действия предусматривает осуществление следующих этапов:

- выявление несоответствия;
- изучение причин несоответствия;
- разработку корректирующего действия;
- внедрение корректирующего действия;
- проверку и оценивание эффективности корректирующего действия.

5.1.5. Несоответствия выявляют:


- в элементах СМК - внутренние и внешние аудиторы в ходе аудитов, руководители структурных подразделений СМК МБОУ СОШ № 5 г. Искитима в ходе своей деятельности;
- руководители и учителя в процессе оказания образовательных услуг;
- в деятельности персонала - руководители структурных подразделений;
- в документации - разработчики и пользователи конкретных документов.

5.2. Описание корректирующих действий

5.2.1. Работы по выполнению корректирующих действий приравниваются к основной деятельности по оказанию услуг. Эффективность их выполнения оценивает ПРК.

5.2.2. МБОУ СОШ № 5 г. Искитима обеспечивает использование корректирующих действий как средство улучшения с целью предотвращения случаев повторного возникновения выявленных несоответствий в процессах или образовательных услугах.

5.2.3. Ответственность за общее руководство, разработку и поддержание в рабочем состоянии процедур применения корректирующих действий несет

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

ПРК, за своевременное, полное выполнение корректирующих действий - непосредственные исполнители - руководители СП СМК.

5.2.4. Разработку корректирующего действия осуществляет персонал того подразделения, в деятельности которого обнаружены несоответствия. Разработка осуществляется в течение десяти дней с момента фиксации несоответствия в журнале регистрации несоответствия, в отчетах и актах проверок. Ответственность за разработку возлагается на руководителя подразделения, где было обнаружено несоответствие. К разработке корректирующего действия по несоответствию, выявленному в ходе аудита СМК, могут привлекаться внутренние аудиторы.

5.2.5. Источниками информации для разработки корректирующих действий и основанием для их проведения могут быть:


- анализ отзывов (анкет), отражающих степень удовлетворенности потребителей качеством оказанных образовательных услуг;
- жалобы потребителей и обоснованные претензии, высказанные и задокументированные работниками подразделений при осуществлении процессов в соответствии с документированными процедурами, действующими в подразделениях;
- несоответствия, выявленные в ходе проведения внутренних проверок и отраженные в отчетах по внутренним проверкам;
- отчеты о внешних аудитах;
- выходные данные анализа со стороны администрации;
- выходные данные анализа информации;
- выходные данные измерений удовлетворенности потребителей;
- данные анализа процессов и выполняемых операций, влияющих на качество услуг, отступлений от требований договоров (контрактов);
- выявленные несоответствия на любой стадии процесса оказания услуги.

5.2.6. Корректирующие действия состоят из двух основных этапов:

- первый - незамедлительное позитивное действие, направленное на оперативное удовлетворение потребностей потребителя;
- второй - оценка причины несоответствия для определения необходимого корректирующего действия и его осуществления.

5.2.7. Разработка и реализация корректирующих действий осуществляется в следующей последовательности:

- анализ последствий допущенного несоответствия с выявлением и анализом причин выявленного несоответствия;
- разработка мероприятий по устранению причин выявленного несоответствия с учетом их масштаба и степени воздействия;
- определение объема необходимых ресурсов;
- утверждение и реализация корректирующего действия с одновременным внесением необходимых изменений в документацию системы менеджмента качества;
- контроль полноты и точности исполнения корректирующего действия;

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

- анализ эффективности и результативности предпринятого корректирующего действия;
- документальное оформление результатов контроля исполнения и анализа эффективности результативности корректирующего действия.

5.2.8. При разработке плана корректирующих мероприятий принимаются решения по:

- коррекции несоответствий, то есть действиям по устранению обнаруженных несоответствий;
- необходимые корректирующие действия по устранению несоответствий и причин их вызвавших, гарантирующие исключение появления повторных несоответствий;
- лицам, на которых возлагается ответственность за осуществление необходимых корректирующих действий;
- определению исполнителей и соисполнителей;
- срокам исполнения;
- контролю внедрения корректирующих действий;
- утверждению плана корректирующих действий директором МБОУ СОШ № 5 г. Искитима;
- согласованию корректирующих действий, при необходимости, с другими подразделениями или должностными лицами.

Проекты корректирующих действий, разработанные структурными подразделениями МБОУ СОШ № 5 г. Искитима, в которых ответственными исполнителями или соисполнителями являются другие подразделения, или на реализацию которых требуются значительные затраты, подлежат рассмотрению и последующему утверждению директором.

Корректирующие действия, выполняемые силами подразделения-разработчика, утверждаются у ПРК в рабочем порядке.


Руководители СП согласовывают план внедрения корректирующих (предупреждающих) действий с курирующим заместителем директора по направлению.

5.2.9. Если реализация корректирующего действия не укладывается в установленный срок, руководитель подразделения, внедряющего корректирующее действие, должен в письменной форме известить об этом ПРК.

Представитель руководства в СМК анализирует ситуацию и принимает решение о дальнейших действиях:

- а) об оказании административного воздействия на руководителя подразделения, если сроки внедрения сорваны по его вине;
- б) о переносе сроков реализации корректирующих действий.

Разрешение на перенос сроков выполнения корректирующих действий или изменение их содержания, если они были рассмотрены и утверждены директором, дается только директором.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Полностью оформленные и утвержденные планы корректирующих мероприятий рассылаются в подразделения, причастные к вопросу, по одному экземпляру.

5.2.10. По получении копии планов корректирующих мероприятий представитель руководства по СМК ставит на контроль их выполнение.

5.2.11. После выполнения корректирующих мероприятий ответственные исполнители обязаны в трехдневный срок направить отчет о выполнении мероприятий ПРК (по результатам внутренних проверок).

На основании данного отчета ПРК совместно с руководителем структурного подразделения планируют проверку эффективности и результативности внедрения мероприятий при внутренних аудитах.

5.2.12. В случае срыва сроков разработки корректирующих мероприятий или непредставления отчета об их выполнении в установленные в п. 5.2.11. сроки, решение о применении административного воздействия к виновным принимается директором.

5.3. Оценка эффективности корректирующих действий

5.3.1. Основным результатом деятельности является завершённое корректирующее действие (комплекс действий) и документированная информация о проведенных мероприятиях и их эффективности.


5.3.2. Качественными показателями процесса организации и проведения корректирующих действий являются:

- оперативность проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- адекватность предпринятых предупреждающих действий выявленным несоответствиям;
- соблюдение установленных сроков выполнения мероприятий;
- эффективность и результативность;
- правильность оформления соответствующих документов.

5.3.3. Требования к показателям качества

5.3.3.1. Оперативность проведения корректирующих действий - кратчайшее время, необходимое на полное устранение причины возникновения выявленного несоответствия и исключение возможности его появления вновь. Контроль оперативности реагирования на выявленное несоответствие осуществляется ПРК на стадии утверждения (согласования) Плана. Время, отведенное на выполнение мероприятий, должно быть минимально достаточным, чтобы не допустить повторного возникновения несоответствий, либо максимально оперативно устранить причину его появления, представляется в план мероприятий руководителем подразделения, где проводятся корректирующие мероприятия.

5.3.3.2. Адекватность предпринимаемых действий - соответствие мер, утвержденных Планом в части объема, затрат ресурсов и времени ввиду

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

устраняемого несоответствия. Предпринимаемые действия должны быть достаточными и не излишними.

5.3.3.3. Выбор оптимальных путей решения проблем и задач должен осуществляться коллегиально, с использованием современных инструментов качества и методов обработки данных.

5.3.3.4. Соблюдение установленных сроков и объема выполнения мероприятий осуществляется руководителем подразделения с представлением информации ПРК. Процедуры, предусмотренные Планом, должны быть выполнены в полном объеме и в установленный срок.

5.3.3.5. Критерием для определения результативности выполненных корректирующих мероприятий служит степень полноты устранения причин выявленного несоответствия или причин потенциального несоответствия.

5.3.3.6. Результаты проверки отражаются в форме плана мероприятий с указанием фактического срока внедрения корректирующих мероприятий.

5.3.3.7. При положительной оценке, свидетельствующей о том, что результат корректирующего действия имеет постоянный характер, обеспечивается закрепление найденного решения посредством внесения изменений в документацию СМК.

Изменения в документацию СМК вносятся ответственным исполнителем разработки корректирующего действия согласно документированной процедуре СМК.


5.3.3.8. Если корректирующие действия признаны неэффективными, процедура разработки плана внедрения повторяется до полного устранения несоответствия, начиная с п. 5.2.7 настоящей ДП.

5.3.3.9. Регистрацию и хранение документов и записей, относящихся к разработке и реализации корректирующих действий, ведет каждое структурное подразделение СМК МБОУ СОШ № 5 г. Искитима.

5.3.3.10. Данные о разработке и реализации корректирующих действий используются для анализа эффективности СМК администрацией МБОУ СОШ № 5 г. Искитима.

6. Внесение изменений


Внесение изменений в настоящую ДП осуществляется представителем руководства по качеству в соответствии с документированной процедурой.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

7. Приложения

Приложение 1. Графическое представление документированной процедуры

Вход	Выполняемая работа	Результат (выход)	Участники процедуры
<p>Жалобы потребителей</p> <p>Результаты проверок, аудитов</p> <p>Отзывы родителей</p>	<p>начало</p>		
	Документальная фиксация несоответствия	Протокол о несоответствии	ПРК, Р СП, Сотрудники СП
	Анализ, установление причин несоответствия и возможных КД	Перечень причин и возможных вариантов КД	Р СП, ВП
	Оценка необходимости коррекции		Р СП, ВП
	Разработка плана коррекции	Утверждённый план КД	Р СП, ВП, ответственный
	Проведение коррекции	Записи о проведении КД	Р СП, ВП, ответственный
	Информирование о проведении КД	Информирование руководителя, регистрация в документах о проведении КД	Р СП, ВП
	Оценка проведённой коррекции	Записи о результативности КД	Р СП, ВП, А
	Закрытие несоответствия	Записи о закрытии несоответствия	Р СП, ВП
	Составление отчёта КД для анализа СМК со стороны руководства	Отчёт по КД	ПРК, Р СП, ВП
	окончание		

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Приложение 2. Форма плана корректирующих действий

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора МБОУ СОШ № 5

_____/_____
" ____ " _____ 20 ____ г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ СОШ № 5

_____/_____
" ____ " _____ 20 ____ г.

План корректирующих действий


_____ *название структурного подразделения, процесса*

на период с _____ по _____
дата начала *дата завершения*

Обоснование для разработки плана _____
акт, протокол, приказ и др., дата, номер

<i>Код процесса и объект, где выявлено несоответствие</i>	<i>Несоответствие</i>	<i>Причина несоответствия</i>	<i>Корректирующие действия</i>	<i>Исполнитель</i>	<i>Срок исполнения</i>	<i>Отметка о выполнении (результативность)</i>


Разработчик плана _____
должность, подпись, дата, инициалы, фамилия

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Приложение 3. Форма журнала регистрации корректирующих действий

Журнал регистрации корректирующих действий

№	Дата	№ протокола о несоответствии	Несоответствие				Подразделение	Отметка о проведении КД (дата и подпись УК)	Отметка комиссией результативности КД (+/-)	Отметка о закрытии несоответствия	Примечание
			Потенциальное	Выявленное							
				Жалоба	Внутренний аудит	Другое					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Приложение 4. Форма отчёта по корректирующим действиям

СОГЛАСОВАНО

Представитель Службы качества МБОУ СОШ № 5

"/
" ___ " _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Представитель руководства по качеству МБОУ СОШ № 5

"/
" ___ " _____ 20__ г.

Отчёт

о действиях по результатам _____ внутреннего аудита системы менеджмента качества структурных подразделений МБОУ СОШ № 5 г. Искитима


Основания:

1. Протокол несоответствий и чек-лист РГ от "___" _____ 20__ г. по результатам _____ внутреннего аудита МБОУ СОШ № 5 города Искитима Новосибирской области структурных подразделений школы на соответствие требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.
2. План действий от "___" _____ 20__ г. структурного подразделения _____ МБОУ СОШ № 5 города Искитима Новосибирской области по результатам _____ внутреннего аудита системы менеджмента качества.

№ п/п	Описание несоответствия	Описание наиболее вероятной причины несоответствия	Описание выполненных корректирующих действий по устранению причины несоответствия	Описание результатов корректирующих действий
1	2	3	4	5
1.				
2.				

Руководитель структурного подразделения _____ / _____
подпись, Ф.И.О.

" ___ " _____ 20__ г.

	Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение - средняя общеобразовательная школа № 5 г. Искитима Новосибирской области
	Система менеджмента качества Документированная процедура
СМК ДП 5 РК-8.5.2-2015	Корректирующие действия

Лист ознакомления

Корректирующие действия

Структурное подразделение _____

<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Дата</i>	<i>Подпись</i>