

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 1/14</i>

**У Т В Е Р Ж Д А Ю**  
Ректор ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»

*подпись* Н.Д. Рогалев

« 03 » декабря 2018 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**Интегрированная система менеджмента качества**  
**Корректирующие и предупреждающие действия**  
**СТО СМК-10.2-01-2018**

г. Москва

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 2/14</i>

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН отделом внедрения системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «НИУ МЭИ».

2. Стандарт соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 50001-2012.

**3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01-2011**

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 3/14</i>

## СО Д Е Р Ж А Н И Е

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Определения	4
4	Обозначения и сокращения	5
5	Общие положения	5
6	Организация разработки и реализации корректирующих действий	6
7	Организация разработки и реализации предупреждающих действий	8
8	Мониторинг и измерение корректирующих и предупреждающих действий	9
	Приложение А. Форма Журнала регистрации несоответствий и корректирующих действий	11
	Приложение Б. Форма Плана реализации корректирующих действий	12
	Приложение В. Форма извещения об изменении срока и/или объема корректирующих действий	13
	Лист сведений о разработчиках	14
	Лист регистрации изменений	15



## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

---

Система менеджмента качества

Корректирующие и  
предупреждающие действия

Введен взамен

---

Дата введения \_\_\_\_\_

### 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает процедуры разработки корректирующих действий и действий по снижению рисков (далее - предупреждающих действий) в системе менеджмента качества, как средство постоянного улучшения образовательного процесса, обеспечивающих и вспомогательных процессов, а также качества подготовки выпускников.

Настоящий стандарт организации распространяется на все структурные подразделения ФГБОУ ВО «НИУ МЭИ».

### 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы следующие нормативные ссылки:

<b>ГОСТ Р ИСО 9000-2015</b>	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
<b>ГОСТ Р ИСО 50001-2012</b>	Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению.
<b>ГОСТ Р 52614.2-2006</b>	Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования
<b>СТО СМК-5.6-01-2018</b>	Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства.
<b>СТО СМК-6.1-01-2018</b>	Система менеджмента качества. Менеджмент рисков.

### 3 Определения

В настоящем стандарте организации используются термины с соответствующими определениями по ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 50001, Закону РФ «Об образовании», ГОСТ Р 52614.2, в том числе приведенные ниже:

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 5/14</i>

**высшее образование:** Процесс обучения и воспитания, осуществляемый в высшем учебном заведении по основной образовательной программе и отвечающий требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего, с выдачей государственного документа о высшем профессиональном образовании.

**несоответствие:** Невыполнение требования (ГОСТ Р ИСО 9000).

**образовательный процесс:** Процесс предоставления образовательной услуги (ГОСТ Р 52614.2).

**образовательная услуга:** Комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению, предприятиям и организациям возможностей для приобретения определенных знаний, усилий, для удовлетворения тех или иных образовательных потребностей.

**основная образовательная программа:** Совокупность учебно-методической документации, регламентирующей содержание и осуществление образовательного процесса по направлению (специальности) высшего профессионального образования.

**потребитель:** Организация или лицо, получающие услугу. В высшем учебном заведении: внешние потребители - работодатели, заказчики, родители, Министерство науки и высшего образования РФ, общество в целом; внутренние потребители - обучаемые (студенты, аспиранты, докторанты, соискатели, слушатели), подразделения вуза, преподаватели и сотрудники.

**корректирующее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ГОСТ Р ИСО 9000).

**предупреждающее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (ГОСТ Р ИСО 9000).

**результативность:** Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (ГОСТ Р ИСО 9000).

**показатель энергетической результативности (ПЭР):** количественное значение или величина энергетической результативности, установленные организацией (ГОСТ Р ИСО 50001).

#### 4 Обозначения и сокращения

**ФГБОУ ВО «НИУ МЭИ»** – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ»

**ГОСТ Р** – национальный стандарт Российской Федерации

**СМК** – система менеджмента качества

**ИСМ** – интегрированная система менеджмента (включает систему

менеджмента качества и систему энергетического менеджмента)

- СТО – стандарт организации  
ООП – основная образовательная программа

## 5 Общие положения

5.1. Корректирующие и предупреждающие действия проводятся с целью постоянного улучшения образовательных услуг, процессов, ИСМ.

5.2. Целью корректирующих действий является устранение причин выявленных несоответствий, с целью предупреждения их повторного возникновения. Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

5.3. Внедренные корректирующие действия (в случае их результативности) должны быть применены к другим аналогичным процессам и услугам.

5.4. Целью предупреждающих действий является устранение причин потенциальных несоответствий (которые еще не произошли, но могут произойти), с целью предупреждения их возникновения. Предупреждающие действия должны соответствовать потенциальным последствиям. Предупреждающие действия реализуются на основе оценки рисков в деятельности НИУ «МЭИ» в соответствии с СТО СМК-6.1-01.

5.5. Выбор корректирующих и предупреждающих действий осуществляется с учетом значимости выявленных несоответствий или потенциальных проблем и их возможных последствий.

5.6. Результаты реализации корректирующих и предупреждающих действий в обязательном порядке предоставляются для анализа со стороны руководства, в необходимых случаях должны доводиться до сведения потребителей (работодателей, обучающихся, родителей).

5.7. Ответственность за разработку, реализацию и контроль выполнения корректирующих действий возложена на руководителей подразделений ФГБОУ ВО «НИУ МЭИ», в которых выявлено несоответствие.

5.8 Ответственность за разработку, реализацию и контроль выполнения предупреждающих действий возложена на многофункциональную группу по оценке рисков и руководителей подразделений ФГБОУ ВО «НИУ МЭИ» в соответствии с СТО СМК-6.1-01.

## 6. Организация разработки и реализации корректирующих действий

6.1. Основными источниками информации для разработки и реализации корректирующих действий являются:

- жалобы и претензии потребителей;
- результаты внутренних и внешних проверок (включая энергетический аудит);

- результаты мониторинга и измерений процессов предоставления услуг, результативность действий;

- показатели энергетической результативности;
- результаты энергетического анализа;
- результаты анализа со стороны руководства;
- результаты мониторинга состояния основных фондов;
- предложения сотрудников Университета;
- решения Учёного совета Университета.

6.2. Разработка и реализация корректирующих действий включает следующие основные этапы:

- анализ выявленного несоответствия;
- установление причины несоответствия;
- оценка необходимости корректирующих действий с целью недопущения повторения несоответствия;
- разработка корректирующих действий;
- разработка Плана реализации корректирующих действий (в случаях, когда это необходимо);
- реализация корректирующих действий;
- запись результатов предпринятых корректирующих действий;
- контроль и анализ результативности и эффективности предпринятых корректирующих действий.

6.3. При выявлении несоответствия персоналом Университета, обнаруживший несоответствие сотрудник, обязан известить об этом ответственного руководителя, который безотлагательно организует анализ несоответствия для установления его причин, значимости и оценки вероятности его повторного возникновения. В зависимости от значимости несоответствия, которая определяется руководителем подразделения (или ответственным за процесс), оно либо устраняется персоналом на месте, либо формируется группа для его анализа и выработки корректирующих действий.

6.4. По результатам анализа причин выявленных несоответствий, руководитель подразделения принимает решение о необходимости разработки корректирующих действий, адекватных последствиям выявленных несоответствий.

6.5. Одобрённые руководителем корректирующие действия записываются проводившими анализ сотрудниками в журнал регистрации несоответствий и корректирующих действий (приложение А).

6.6. Разработка корректирующих действий проводится руководителями соответствующих подразделений на основе плана, устанавливающего конкретные мероприятия, сроки исполнения и ответственных исполнителей (Приложение Б).

6.7. Контроль и анализ результативности и эффективности осуществления корректирующих действий с соответствующими записями в графах Журнала (приложение А) осуществляют руководитель подразделения и представитель руководства.

6.8. В случае необходимости переноса сроков и/или изменения объема корректирующих действий выпускается извещение об изменении по форме приложения В.

6.9. По результатам оценки проведенных корректирующих действий может быть выявлена необходимость проведения предупреждающих действий, которые позволяют устранить причину возникновения потенциально возможных несоответствий. В случае неэффективности корректирующих действий проводится повторный анализ причин, локализация мест несоответствий и поиск новых решений.

6.10. В случае положительной оценки результатов выполнения корректирующих действий, при необходимости, представителем руководства по качеству (или начальником отдела внедрения системы менеджмента качества совместно с руководителями структурных подразделений) вносятся изменения в соответствующую документацию ИСМ (стандарты, процедуры, инструкции и др.).

## **7 Организация разработки и реализации предупреждающих действий**

Предупреждающие действия определяются на основе оценки рисков в деятельности НИУ «МЭИ» и регистрируются в журнале регистрации записей по менеджменту риска (Приложение Г, СТО СМК-6.1-01).

## **8 Мониторинг и измерение корректирующих и предупреждающих действий**

8.1. Мониторинг и измерение корректирующих и предупреждающих действий на уровне Университета осуществляет представитель руководства, на уровне энергоресурсов – начальник отдела энергоменеджмента, на уровне подразделений – руководители подразделений и исполнители.

8.2. Мониторинг и измерение осуществляются по таким показателям как:

- количество случаев, когда выявленные несоответствия не регистрировались в журнале несоответствий и корректирующих действий;
- количество случаев проведения несвоевременного анализа причин несоответствий и определения необходимых корректирующих или предупреждающих действий;
- количество случаев нарушения сроков исполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- количество случаев неэффективности корректирующих и предупреждающих действий;



	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 9/14</i>

- количество случаев, когда результаты корректирующих и предупреждающих действий не оформлялись соответствующими записями.

8.3. Один раз в полгода, в срок до 10-го числа первого месяца следующего полугодия руководители подразделений готовят справку в произвольной форме с отражением данных за прошедшее полугодие и тенденций по показателям, приведенным в п. 8.2. и предложения по улучшению и направляют представителю руководства. Представитель руководства обобщает представленную информацию и представляет сводную информацию, включая предложения по улучшению, на совещания по анализу со стороны руководства (СТО СМК-9.3-01-2018).



Приложение А  
Форма Журнала регистрации несоответствий и корректирующих действий

**ЖУРНАЛ**  
**РЕГИСТРАЦИИ НЕСООТВЕТСТВИЙ И КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ**  
(СТО СМК-10.2-01-2018, приложение А)

Процесс	Описание несоответствия	Источник информации о несоответствии и дата выявления	Дата проведения анализа с целью установления причин несоответствия и состав группы, проводившей анализ	Причины несоответствия, определенные по результатам анализа	Запланированные корректирующие действия для предупреждения повторного появления несоответствий, исполнители и срок выполнения	Отметка о выполнении корректирующих действий и их результативности
1	2	3	4	5	6	7

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 11/14</i>

Приложение Б  
 Форма Плана реализации корректирующих действий

**ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ**  
 (СТО СМК-10.2-01-2018, приложение Б)

<b>Мероприятия по реализации корректирующих действий</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Ответственный исполнитель за мероприятие</b>

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_

	<b>ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»</b>			<b>СТО СМК-10.2-01-2018</b>
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр № 1</i>	<i>Лист 12/14</i>

Приложение В  
 Форма извещения об изменении срока и/или объема  
 корректирующих действий

**ИЗВЕЩЕНИЕ**  
 об изменении срока и/или объема корректирующих действий  
 (СТО СМК-10.2-01-2018, приложение В)

---

(наименование структурного подразделения)

Номер пункта плана	Корректирующее действие	Срок выполнения	Содержание изменения (срок, объем)	Причина изменения

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_



## ЛИСТ СВЕДЕНИЙ О РАЗРАБОТЧИКАХ

**Разработчики:**Начальник ОМК*подпись*

И.Л.Русаков

расшифровка подписи

\_\_\_\_\_  
должность\_\_\_\_\_  
подпись**Согласовано:**Начальник  
энергомента

отдела

*подпись*

А.А.Кролин

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи\_\_\_\_\_  
должность\_\_\_\_\_  
подпись\_\_\_\_\_  
должность\_\_\_\_\_  
подпись\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи

