

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Е.В. Рудой

2022 г.

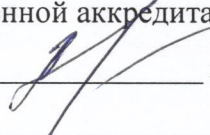
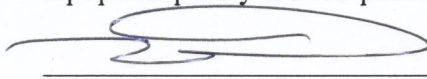
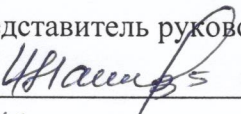
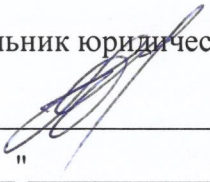
Система менеджмента качества
Предупреждающие действия
Документированная процедура
СМК ДП 06-01-2022
Версия 1

Вводится в действие
приказом от « 31 » 12 2020 г.
№ 5490

Экз. № 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 2 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработал Начальник отдела по профессионально-общественной аккредитации  Андреева З.В. " 12 " 09 2022 г.	Согласовано Проректор по учебной работе  Бабин В.Н. " 16 " 09 2022 г.
Представитель руководства по качеству  Наумкин И.В. " 12 " 09 2022 г.	Начальник юридического отдела  Петровская Ю.С. " 13 " 09 2022 г. Начальник отдела по качеству образовательной деятельности  Коришунова В.В. " 13 " 09 2022 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 3 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Содержание

1 Назначение, область применения, цель процесса	4
2 Определения, обозначения и сокращения	4
3 Описание процедуры	5
3.1 Общие положения (описание процесса).....	5
3.2 Описание этапов процесса (подпроцессов). Пояснение к графическому описанию.....	8
3.3 Результативность процесса.....	10
3.3.1 Внешние поставщики и входы процесса	10
3.3.2 Результаты процесса и его потребители.....	12
3.4.3 Критерии оценки результативности процессов	12
3.4.4 Мониторинг, анализ и улучшение процесса	13
4. Ответственность и полномочия	13
5. Нормативные документы	14
Приложение 1.....	15
Приложение 2.....	16
Приложение 3.....	17

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 4 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

1 Назначение, область применения, цель процесса

Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок применения предупреждающих действий по отношению ко всем видам потенциальных несоответствий и их причин (при выявлении несоответствий в процессах СМК или продукции на любом из этапов ее жизненного цикла) в Новосибирском ГАУ, оценку необходимых действий, планирование, выполнение ПД и последующую оценку результативности предупреждающих действий.

Документированные результаты выполнения ПД являются составной частью данных для анализа СМК со стороны руководства Университета.

Требования процедуры являются обязательными для применения работниками всех структурных подразделений Университета, работающих с выявленными несоответствиями.

Настоящая документированная процедура входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества.

Цель в рамках СМК – выявление и устранение причин несоответствий для предупреждения их появления.

2 Определения, обозначения и сокращения

Термины и определения, используемые в настоящей документированной процедуре соответствуют ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества.

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

Аудитор – лицо, проводящее аудит.

Валидация – подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация – подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены.

Внутренние аудиты иногда называемые аудиты, проводимые первой стороной, проводятся обычно самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства и других внутренних целей, и могут служить основанием для декларации о соответствии. Независимость может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации с целью предупреждения его возникновения.

Несоответствие – невыполнение требования, которое установлено и является обязательным.

Продукция – выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Используемые сокращения:

ГОСТ Р – государственный стандарт Российской Федерации;

ЖЦП – жизненный цикл продукции;

ВАК – высшая аттестационная комиссия;

ВО – высшее образование;

ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт;

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 5 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

ДП – документированная процедура;
ДИ – должностная инструкция;
КД – корректирующие действия;
МИ – методическая инструкция;
ПД – предупреждающие действия;
НД – нормативный документ;
НИР – научно-исследовательские работы;
НП – несоответствующая продукция;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
СМК – система менеджмента качества;
СК – служба качества;
СП – структурное подразделение;
УК – представитель руководства по качеству (Уполномоченный по качеству);
ОО – образовательная организация.
УМК – учебно-методический комплекс

Сокращения

нач. – начальник;
 доп. – дополнительный;
 науч. – научный;
 рук. – руководитель;
 отд. – отдел;
 зав. – заведующий;
 эл. – электронный

3 Описание процедуры

3.1 Общие положения (описание процесса)

Настоящая документированная процедура определяет порядок планирования, реализации, контроля, оценки результативности предупреждающих действий по отношению ко всем видам несоответствий.

Основанием для выполнения данной процедуры могут являться:

- прогнозируемые требования потребителей и данные оценки удовлетворенности заинтересованных сторон;
- оценка и анализ руководством состояния и эффективности СМК;
- анализ данных по характеристикам и тенденциям процессов и их результатов (продукции);
- обзоры состояния рынка ВО;
- информация о ситуациях, возникших в аналогичных УО,
- исследования современных и прогрессивных тенденций в сфере ВО;
- анализ данных по направлениям развития технологий агропромышленного комплекса России и других стран;
- информация о новейших научных разработках и открытиях в сферах, связанных с процессом обучения в университете;
- результаты экспертных проверок;
- анализ и прогноз политической, экономической и социальной ситуации;
- анализ и прогноз техногенных и природных факторов;
- анализ отчетов о бенчмаркинг-исследованиях и т.д.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 6 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Предупреждающие действия представляют собой совокупность организационно-технических мероприятий по надзору за СМК, за ходом процессов, за деятельностью подразделений, по выявлению обстоятельств, способных вызвать несоответствия, анализу причин и выполнению необходимых действий по предотвращению потенциальных несоответствий, связанных с продукцией, процессами и системой менеджмента качества в целом.

Предупреждающие действия направлены на выявление, анализ и устранение причин потенциальных несоответствий, связанных с продукцией, процессами и системой менеджмента качества в образовательной деятельности и научно-исследовательском процессе Университета на основе анализа возможных опасностей и устранения рисков. Также ПД могут быть направлены на изменение стратегии организации; позиционирования организации на рынке; номенклатуры оказываемых услуг; видов деятельности; организационной структуры вуза; перечня ОПОП выпускаемых специалистов; уровня подготовки выпускаемых специалистов (бакалавр, специалист, магистр, кадры высшей квалификации); объема набора абитуриентов по направлениям (специальностям); политики и целей в области качества; структуры документации СМК; действующих документированных процедур, методических рекомендаций; ответственности и полномочий в системе менеджмента качества; распределения ресурсов; процессов СМК; методов работы в процессах ЖЦП; методик измерения параметров продукции и процессов; применяемой техники и др.

С целью максимального снижения рисков, предупреждающие действия должны быть реализованы на начальных стадиях с применением:

- анализа внешних факторов, тенденций в развитие системы ВО, экономики и выстраивание стратегии и политики организации;
- анализа СМК, выявление ошибок, устранение несоответствий и развитие СМК;
- определением всех необходимых требований к персоналу и обеспечением подбора, обучения, инструктажей, мотивации и т.д.
- определением всех необходимых требований к информации и документации и обеспечением информацией и документацией в полном объеме;
- разработки и анализа УМК; программ обучения, методик работы с контингентом, при обучении которого существуют значительные риски возникновения несоответствий;
- определения всех необходимых требований к продукции и обеспечения их выполнения;
- определения и выполнения всех необходимых требований к материалам, учебным пособиям, к поставщикам, к входному контролю;
- анализа обязательств заказчиков и поставщиков и выстраивания взаимовыгодных отношений (относится как поставщикам абитуриентов, так и поставщикам материалов, учебных пособий, услуг, в т.ч. – поставщикам производственных баз для практики обучающихся);
- определения всех необходимых требований к инфраструктуре и производственной среде, а именно: требований к зданиям; учебным, вспомогательным, бытовым, спортивным и др. помещениям и сооружениям; компьютерной и др. оргтехнике; к обеспечению энергоресурсами, обеспечению БЖД; условиям и требованиям пребывания обучающихся в университете;
- привлечения при необходимости экспертов и получение заключений экспертов по выявленным проблемам, по степени рисков;
- определения, разработки и внедрения необходимых документов, методов ужесточения контроля, направленных на снижение выявленных рисков;
- идентификация рисков, связанных с системой качества.

Идентификация рисков осуществляется путем составления перечня возможных их источников, проведения их классификации и присвоения им порядковых номеров в перечне. Затем выявленные потенциальные риски сравниваются с составленной классификацией и выявленным потенциальным рискам присваиваются соответствующие номера.

Классификация несоответствий представлена в СМК ДП 03-01-2020 «Внутренние аудиты».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 7 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Возможность появления несоответствий (т.е. признание наличия потенциального несоответствия) выявляется по результатам:

- анализа данных о процессах;
- внешних и внутренних аудитов;
- анализа рекламаций от потребителей и заказчиков;
- оценки удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- образовательной и научной деятельности;
- анализа со стороны руководства.

Условия запуска предупреждающих действий задаются параметрами и характеристиками процессов, установленных данной документированной процедурой.

Решение о запуске предупреждающих действий принимают руководители СП, владельцы процессов, представитель руководства по качеству, Ученый совет, ректор университета.

Ресурсы, необходимые для проведения ПД выделяются решением руководства Университета.

После проведения ПД проводится анализ их результативности с доведением информации до руководства Университета, потребителей и заинтересованных сторон.

Настоящая процедура определяет требования к:

- выявлению потенциальных несоответствий, определению и анализу причин их возникновения, включая претензии потребителей и обучающихся;
- планированию предупреждающих действий, которые помогут избежать повторения несоответствий;
- определение предупреждающих действий с целью предупреждения появления несоответствий;
- выполнению предупреждающих действий;
- проверке выполнения предупреждающих действий;
- анализу результативности предупреждающих действий;
- записям результативности предупреждающих действий.

Устранение причин потенциальных (предполагаемых) несоответствий проводится с целью предупреждения несоответствий.

Предупреждающие действия соответствуют возможным последствиям потенциальных проблем.

Все предпринятые предупреждающие действия отражаются в документации, управление которой осуществляется в соответствии с СМК.

Предупреждающее действие можно считать результативным, если оно успешно предотвращает возникновение определенной, потенциально возможной проблемы (несоответствия).

Примерами ситуаций, в которых могут потребоваться предупреждающие действия являются:

- оценка уровня итоговых и текущих знаний по дисциплинам;
- оценка уровня преподаваемой учебной дисциплины;
- оценка уровня квалификационных знаний;
- оценка уровня выполнения учебного плана;
- оценка уровня учебной и трудовой дисциплины;
- выявление студентов с возникшими затруднениями с обучением, и, как следствие, нуждающихся в дополнительных занятиях;
- выявление студентов, имеющих задолженности в оплате за обучение, и внедрение приемлемых условий оплаты;
- выявление потенциально опасных (форс-мажорных) ситуаций и внедрение мер по их ликвидации (нивелированию);
- обеспечение консультаций при подготовке к экзаменам;
- процедура обязательной и своевременной замены преподавателя при его внезапной болезни или другим причинам его отсутствия и другие.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 8 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Все структурные подразделения Университета обязаны предпринимать необходимые предупреждающие действия, независимо от причин, обуславливающих потребность в их проведении.

Руководителям структурных подразделений необходимо обеспечить сопровождение всех доработок с целью достижения их результативности.

Предупреждающие действия считаются результативными, если не наблюдается возникновение потенциальных проблем, для решения которых они были предприняты.

3.2 Описание этапов процесса (подпроцессов). Пояснение к графическому описанию

Графическое описание процесса процедуру предупреждающих действий приведено в приложении 1 и включает в себя несколько этапов.

1. Регистрация, выявление несоответствий и определение их причин.

Выявление причин потенциальных несоответствий владельцами процессов, руководителями структурных подразделений и представителем руководства по качеству проводится на основе анализа данных отраженных в таблице 2.

Для определения необходимости в предупреждающих действиях проводится анализ:

- будущих требований и удовлетворенности потребителей (проводят представитель руководства по качеству, владельцы процессов, руководители СП);
- информации о перспективах улучшения СМК, надежности и безопасности условий обучения (проводят представитель руководства по качеству, владельцы процессов, руководители СП);
- документации, включает анализ политики и целей в области качества; руководство по качеству; документированные процедуры; положения; методические и должностные инструкции и др. (проводят владельцы процессов, руководители СП и (или) ПРК в зависимости от статуса документа);
- структуры и квалификации персонала (проводят ректор, владельцы процессов, руководители СП).

Для определения будущих требований и удовлетворенности потребителя ответственные лица определяют цели, методы и средства, с помощью которых будет получена информация о требованиях потребителя, например к новой специальности, новым показателям качества образовательной услуги.

Потенциальные несоответствия и их причины могут быть выявлены путем анализа перечисленных факторов, а так же в СМК, в процессах, на всех стадиях жизненного цикла продукции.

Выявленные различного уровня потенциальные несоответствия подлежат идентификации и регистрации путем оформления "Отчета о потенциальном несоответствии" (Приложение 2). Формулировка потенциального несоответствия подписывается сотрудником, оформившим её.

Информация о потенциальных несоответствиях и предложениях о ПД доводится до сведения ректора.

2. Определение предупреждающих действий с целью предупреждения появления несоответствий

После выявления причин потенциальных несоответствий владельцами процессов и руководителями СП, разрабатываются предупреждающие действия в форме плана предупреждающих действий для предупреждения возникновения несоответствий. План ПД утверждается рек-

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 9 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

тором и согласуется с представителем руководства по качеству. Форма плана может быть произвольной или по форме согласно приложению 3.

Предупреждающие действия планируются исходя из:

- уровня риска потенциального несоответствия;
- потерь или затрат при превращении данного потенциального несоответствия в реальное;
- затрат на выполнение предупреждающих действий.

Если потенциальное несоответствие имеет невысокий уровень риска и в дальнейшем не грозит большими затратами, то допускается не проводить по нему предупреждающие действия. Если потенциальное несоответствие имеет высокий уровень риска и грозит большими затратами (потерями) при превращении его в реальное несоответствие, то предупреждающие действия должны быть адекватными и выполнены в кратчайшие сроки.

На основании результатов анализа будущих требований и удовлетворенности потребителей, информации о перспективах улучшения СМК, надежности и безопасности условий обучения под руководством ПРК и заведующих кафедрами сотрудниками выпускающих кафедр разрабатываются модели новых специальностей или специальности, выпускаемой Университетом, имеющей определенные новации и новые показатели качества. Предложения должны соответствовать потенциальным возможностям Университета, определенным на основе результатов внутренних и внешних аудитов, предложений по улучшению.

Необходимость создания новых структурных подразделений определяется Ученым советом Университета и проводится при необходимости:

- сокращения затрат;
- разделения функций структурных подразделений или выявлении руководством важности нового или имеющегося направления деятельности (разделение или создание нового подразделения);
- при изменении целей Университета (перепрофилирование структурных подразделений) и другое.

Место, сроки и время обучения персонала, необходимые при создании новых и структур и перепрофилировании СП определяются ректором Университета, начальником отдела кадров, руководителем соответствующего СП, которому подчиняется персонал, нуждающийся в обучении.

При разработке предупреждающих действий необходимо соизмерять значимость несоответствий. Затраты на предупреждение и ожидаемый эффект. При выборе предупреждающего действия необходимо ориентироваться на приоритеты Университета: общую политику, политику в области качества, её цели, задачи и возможности: технологические, финансовые и кадровые.

Представитель руководства по качеству при согласовании любого плана предупреждающих действий определяет его статус (перспективный или текущий), цели, методы и критерии, в соответствии с которыми будут проведены предупреждающие действия. На заседании ректората согласовываются сроки выполнения ПД для каждого структурного подразделения, которое будет осуществлять предупреждающие действия. Представитель руководства по качеству при необходимости информирует ректорат о внесении изменений в план предупреждающих действий.

В случае существенных потенциальных несоответствий, требующих перераспределения ресурсов, изменений политики и целей в области качества, ПРК вносит предложения ректорату об определении предупреждающих действий, решение по данному вопросу оформляется протоколом.

После проведения анализа со стороны руководства (СМК РК 01-01-2020, раздел 5.6 Анализ СМК со стороны руководства) предупреждающие действия необходимо документировать и управлять ими согласно СМК ДП 01-01-2020 «Управление документацией», СМК ДП 02-01-2020 «Управление записями».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 10 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

3. Выполнение и контроль выполнения предупреждающих действий.

Реализация планов предупреждающих действий осуществляется структурными подразделениями, участвующим в данной процедуре. Если причина потенциальных несоответствий была не устранена, это приводит к возникновению несоответствия. Ответственность за выполнение плана несут владельцы процесса, руководители структурных подразделений и назначенные ответственные исполнители.

Ответственными за информацию, оформление и сохранение записей о результатах предупреждающих действий являются руководители структурных подразделений, в соответствии с установленным порядком в Инструкции по делопроизводству.

Сбор информации о выполнении, подготовку данных для анализа со стороны руководства и заключение о результатах ПД, осуществляет представитель руководства по качеству в срок не более 5 дней после завершения мероприятий.

Ответственным за исполнение решений ректората и организацию контроля выполнения предупреждающих действий по устранению несоответствий в СМК, выявленных по результатам аудитов, мониторинга и измерения процессов и обратной связью с потребителями, является ПРК.

6. Анализ результативности предупреждающих действий.

После выполнения предупреждающих действий анализ результативности их выполнения осуществляют владельцы процессов, руководители структурных подразделений и проректор по качеству образовательной деятельности.

Результативность предпринятых предупреждающих действий по устранению установленной причины зарегистрированного несоответствия определяется отсутствием в дальнейшем подобных несоответствий.

Критерием результативности (эффективности) является соотношение потерь от возникновения несоответствия, если оно станет реальным (затрат на устранение несоответствий и их последствий) к затратам на предупреждение причин их появления.

Если предупреждающее действие признано неэффективным, то создается новый документ "Отчет о потенциальном несоответствии", в котором заполняется графа "Формулировка потенциального несоответствия" с учетом исходной формулировки и имеющейся информации.

Ответственным за анализ результативности предупреждающих действий в СМК является ПРК.

После проведения анализа, при необходимости вносятся изменения в документацию процесса на основе СМК РК 01-01-2020 «Управление документацией» и СМК РК 02-01-2020 «Управление записями».

На основании результатов анализа ПРК составляет в произвольной форме «Отчет о результативности предупреждающих действий» с предоставлением его ректору согласно СМК-РК-01.01.2020 (раздел 5.6 «Анализ СМК со стороны руководства»).

3.3 Результативность процесса

3.3.1 Внешние поставщики и входы процесса

Входы процесса и внешние поставщики представлены в таблице 1.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 11 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Таблица 1

Внешние поставщики и входы процесса

Вход процесса (данные или материальные объекты)	Поставщик процесса (процессы, подразделения ОО)	Требования к входам
1. Будущие требования потребителя	Внешние организации; все заинтересованные стороны	Произвольная форма
2. Измерения удовлетворенности потребителя (оценки удовлетворенности потребителей (отчеты))	деканаты	Произвольная форма
3. Требования ФГОС ВО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	По формам, утвержденным Министерством науки и высшего образования Российской Федерации
4. Информация о перспективах повышения эффективности СМК	Внешние организации, СП, отвечающее за СМК	Произвольная форма
5. Научно-методические исследования и обзоры	УМС, НИР, все заинтересованные СП	Произвольная форма
6. Выходные данные документации СМК	ПРК	Согласно Руководству по качеству и формам документированных процедур
7. Самооценка (протокол);	Все СП	Форма протокола, согласно «Инструкции по делопроизводству»
8. Мониторинг надзора за зданиями и сооружениями, оборудованием (акты);	Внешние контролирующие организации, АХЧ	Письма, предписания, акты
9. Мониторинг основных и вспомогательных процессов	УМС, СП, отвечающее за СМК	Произвольная форма
10. Мониторинг внутренних и внешних аудитов	СП, отвечающее за СМК, орган по сертификации	Форма-отчет
11. Мониторинг надзора за состоянием охраны труда и правил безопасности (акты- предписания)	Внешние контролирующие организации, АХЧ	Форма-акт, предписание, отчет
12. Выходные данные анализа со стороны руководства (приказы, протоколы заседания Учебно-методического совета)	Все заинтересованные стороны	Форма протокола, приказа, согласно «Инструкции по делопроизводству»
13. Оценка документации СМК на актуальность	СП, отвечающее за СМК, орган по сертификации	Требования стандарта

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 12 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

3.3.2 Результаты процесса и его потребители

Результаты процесса корректирующих действий и его потребители представлены в таблице 2.

Таблица 2

Результаты процесса и их потребители			
№ п/п	Результат (выход процесса)	Потребитель процесса (процессы, подразделения, ОО)	Требования потребителей к результатам (выходам) процесса
1	Перечень измененной документации всех уровней	Все заинтересованные стороны	Произвольная форма
2	Перечень изменений полномочий в СМК	ПРК и все заинтересованные стороны	Произвольная форма, формы ДП
3	План перераспределения ресурсов и изменения структуры	Высшее руководство	Произвольная форма
4	План модернизации методик измерения параметров образовательной услуги и процессов	Все владельцы процессов	Форма СМК ДП «Предупреждающие действия»
5	Оценка результативности предупреждающих действий (отчет)	Все владельцы процессов	Установленная форма
6	Приказы ректора	Все заинтересованные стороны	Установленная форма
7	Планы работы	Все заинтересованные стороны	Установленная форма
8	Протоколы заседаний собраний	Все заинтересованные стороны	Установленная форма
9	План изменения процессов СМК (актуализации)	ПРК и все заинтересованные стороны	Установленная форма
10	Программа и планы по ОТ	Владелец соответствующего процесса	Форма СМК ДП «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»
11	Планы на ремонт зданий и сооружений	Владелец соответствующего процесса	Форма СМК РК
12	Планы обучения, повышения квалификации	Все заинтересованные стороны	Форма СМК ДП «Управление персоналом»
13	Планы ГОиЧС	Владелец соответствующего процесса	Требования МЧС РФ
14	План организационно-технических мероприятий	Владелец соответствующего процесса	Произвольная форма
15	Мероприятия, осуществляемые подразделениями Университета в оперативном порядке	Владельцы процессов	Произвольная форма

3.4.3 Критерии оценки результативности процессов

Критерием оценки результативности процесса является:

- отсутствие несоответствий после проведения ПД;
- количество случаев наблюдения сроков выполнения ПД.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 13 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

3.4.4 Мониторинг, анализ и улучшение процесса

Руководители всех структурных подразделений обязаны постоянно осуществлять мониторинг процессов с целью выявления и устранения несоответствий для исключения их повторения путем определения их причин и выполнения предупреждающих действий, направленных на устранение причин несоответствий.

Проректор по качеству образовательной деятельности проводит мониторинг СМК на основании отчета, содержащего данные о результативности предупреждающих мероприятий по данному процессу (процессам).

Отчет по мониторингу, анализу и улучшению процессов предоставляется владельцами, процессов, руководителями СП и проректором по качеству образовательной деятельности согласно документу «Руководство по качеству» (п.5.6).

4. Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентировании настоящей процедуры приведены в Таблице 3.

Таблица 3

Матрица распределения ответственности и полномочий

Наименование процесса (подпроцесса)	Ректор	Владельцы процессов	Руководители структурных подразделений	Представитель руководства по СМК	Сотрудники структурных подразделений
Предупреждающие действия		О	О	О	
Анализ будущих требований и причин появления потенциальных несоответствий	С	О	О	С	У
Определение предупреждающих действий для избежания повторения несоответствий	С	О	О	У	У
Выполнение предупреждающих действий		О	О		У
Контроль выполнения предупреждающих действий		О	У	У	
Анализ результативности предупреждающих действий	С	О	О/У	О	У

УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ:

О – ответственный;

С – согласование;

У – участник.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 14 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

5. Нормативные документы

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 9004-2019	Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации
ГОСТ Р 52614.2-2006	Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования
СМК РК 01–01–2020	Руководство по качеству (Анализ СМК со стороны руководства)
СМК ДП 01-01-2020	Управление документацией
СМК ДП 02-01-2020	Управление записями
СМК ДП 04-01-2020	Управление несоответствующей продукцией
СМК ДП 05-01-2020	Корректирующие действия
СМК ДП 06-01-2020	Предупреждающие действия

Документированную процедуру разработал

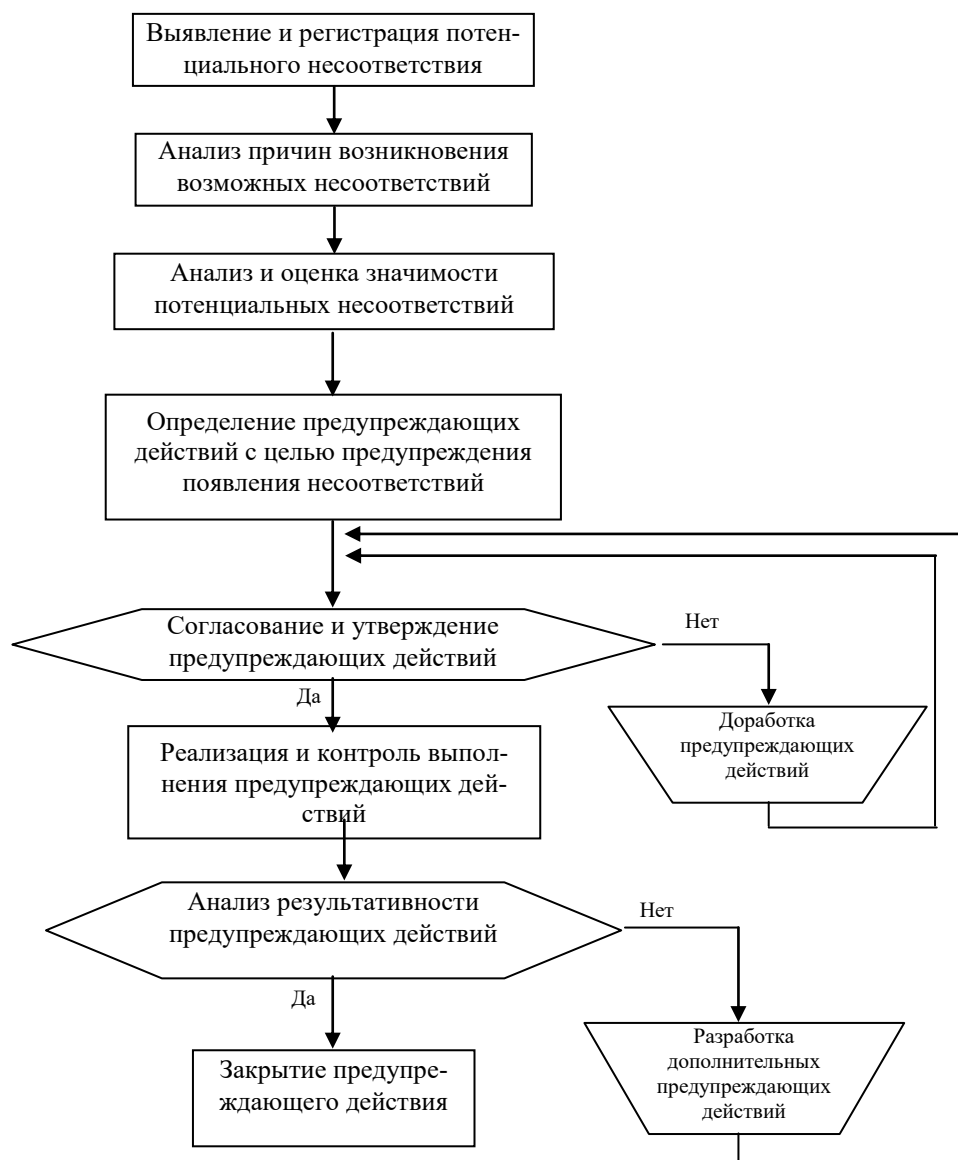
Начальник отдела по
профессионально-общественной
аккредитации

«__» _____ 2020г. _____ З.В. Андреева

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 15 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Приложение 1

Блок-схема процедуры «Предупреждающие действия»



Блок-схема процедуры «Предупреждающие действия»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 16 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Приложение 2

Отчет о потенциальном несоответствии № _____ от «__» _____ 20__ г.		
☐ Новое потенциальное несоответствие ☐ Продолжение по протоколу № _____		
Подразделение: _____ Проект: _____ Процесс: _____ Нормативный документ: _____		
Формулировка потенциального несоответствия:		
Уровень риска: ☐ Высокий ☐ Средний ☐ Низкий ☐ ПД отложено	Дата:	Подпись:
Ответственный по ПД:		
Предупреждающие действия:		
		Дата:
		Подпись:
Выполнение ПД		
		Дата:
		Подпись:
Критерии эффективности ПД:		
		Дата:
		Подпись:
☐ ПД признано эффективным ☐ ПД признано неэффективным Продолжение – протокол № _____		
Комментарий:		Дата:
		Подпись:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 17 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

Приложение 3

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ И.О. Фамилия
«__» _____ 20__ г.

ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

на _____ 20__ г.

№ п/п	Под- разде- ление	Наиме- нование ПД	Срок внед- рения	Затра- ты на внед- рение Тыс. руб.	Положитель- ный экономи- ческий эффект от внедрения Тыс. руб	Эффек- тив- ность %	Ответ- ственный исполни- тель	Подпись лица ответ- ственно- го за испол- нение	Отметка об ис- полне- нии

Представитель руководства по качеству _____ (Ф.И.О.)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 06–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	Страница 18 из 20
Документированная процедура «Предупреждающие действия»	Версия 1

ЛИСТ РАССЫЛКИ

[illegible]

Подпись лица, производшего рассылку _____ / _____ /
(Должность, ФИО) (роспись)

Дата рассылки « » 20 г.

