

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СМАРТКОН»
(ООО «СМАРТКОН»)**

**Менеджмент качества
КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ
Документированная процедура**

СТО-МД-00-05-2010
редакция 1

Издание официальное

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 Документ разработан

2 Документ утвержден и введен в действие

Приказом Генерального директора от № ___ от «___» _____ 201__ г.

3 Введен в действие с «___» _____ 201__ г.

4 Введен впервые

5 Срок действия не ограничен

6 Оригинал документа хранится

у Генерального директора

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Корректирующие действия представляют собой комплекс организационно-технических мероприятий, направленных на устранение причин отклонений, жалоб, несоответствий (далее – несоответствий) для предупреждения повторного их появления.

4.2 Процедура корректирующих действий включает следующие этапы:

- анализ исходных данных – несоответствий;
- оценивание возможности и целесообразности применения действий, направленных на недопущение повторного возникновения несоответствий;
- реализацию корректирующих действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

4.3 Необходимость применения корректирующих действий определяется наличием следующих факторов:

- наличием однозначно установленных причин, повлекших несоответствие;
- систематическим (повторяющимся) характером несоответствий;
- экономической целесообразностью (эффективностью) корректировки процессов, процедур, методик, работ (услуг).

4.4 При отсутствии одного или нескольких указанных факторов применение корректирующих действий не рекомендуется, поскольку не позволяет обеспечить результативность деятельности и/или процессов и эффективность функционирования СМК Организации.

4.5 Порядок реализации этапов процедуры корректирующих действий приведен в разделах 5-10 Стандарта.

5 АНАЛИЗ ИСХОДНЫХ ДАННЫХ

5.1 Анализ исходных данных производится должностным лицом, ответственным за направление деятельности (процесс), при реализации которого было выявлено несоответствие. Источниками информации по несоответствию могут являться:

- результаты мониторинга и измерения процессов, работ (услуг);
- результаты внутренних аудитов СМК Организации;
- жалобы от потребителей, надзорных и иных заинтересованных органов и организаций.

Срок проведения анализа данных не должен превышать двух недель с момента поступления к должностному лицу информации о несоответствии.

5.2 Порядок выявления и идентификации несоответствий определяется в соответствующих методических документах СМК Организации:

- в методиках осуществления процессов, контроля за процессами и видами деятельности – в отношении результатов мониторинга;
- в документированной процедуре СМК Организации по внутренним аудитам – в отношении результатов внутренних аудитов;
- в методиках мониторинга удовлетворенности и анализа обращений.

5.3 Задачей анализа исходных данных является установление и формализация возможных причин несоответствий, определение должностных лиц и процессов, ответственных за управление этими несоответствиями.

5.4 Результаты анализа фиксируются в соответствующей форме (формах), утверждаемой Генеральным директором Организации

5.5 На основе результатов анализа должностное лицо, ответственное за направление деятельности (процесс), при реализации которого было выявлено несоответствие, готовит предложения по корректирующим действиям - меро-

ООО «СмартКон»	Менеджмент качества. Корректирующие действия. Документированная процедура	СТО-МД-00-05-2010 редакция 1
----------------	--	---------------------------------

- практической возможности выполнения мероприятий персоналом Организации;
- определения контрольных сроков реализации мероприятий.

6.2 По результатам рассмотрения Комиссия принимает одно из следующих решений:

- утвердить мероприятия, с установлением контрольных сроков их реализации и лиц, ответственных за реализацию;
- отклонить мероприятия по причине их нецелесообразности;
- отправить мероприятия на доработку должностному лицу, их представившему.

6.3 Решение Комиссии оформляется в виде организационно-распорядительного документа, подписывается членами Комиссии и утверждается руководителем Организации. Форма документа определяется Генеральным директором Организации.

6.4 В случае принятия Комиссией решения об утверждении мероприятий, они направляются должностным лицам, включенным в состав ответственных за их реализацию.

При принятии решений об отклонении мероприятий или их направлении на доработку, они направляются должностному лицу их разработавшему для принятия к сведению или, соответственно, доработки.

7 РЕАЛИЗАЦИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

7.1 Реализация корректирующих действий осуществляется в соответствии с мероприятиями, утвержденными решением Комиссии.

ООО «СмартКон»	Менеджмент качества. Корректирующие действия. Документированная процедура	СТО-МД-00-05-2010 редакция 1
----------------	--	---------------------------------

– по истечении 3 месяцев с момента завершения реализации мероприятий, если иное не было оговорено при их согласовании и утверждении – при оценке результативности корректирующих действий.

Результаты оценки оформляются в виде записи по установленной в СМК Организации форме.

8.5 При выявлении фактов невыполнения одного или нескольких запланированных мероприятий Комиссия ставит в известность руководителя Организации для принятия в установленном в Организации порядке необходимых мер в отношении лиц, допустивших невыполнение.

8.6 При выявлении фактов повторного появления несоответствия, на устранение причин которого были направлены корректирующие действия, Комиссия направляет представителю руководства по качеству письменное требование о необходимости повторной выработки и предоставления предложений по необходимым корректирующим действиям. В этом случае ответственность за выработку и согласование предложений по мероприятиям в порядке, аналогичном указанному в разделе 5 Стандарта возлагается на представителя руководства по качеству.

8.7 В случае отсутствия фактов повторного появления несоответствий корректирующие действия признаются Комиссией результативными, а результаты оценки в установленном порядке передаются в архив Организации.