 <p><b>ПМФИ</b> Филиал ВолгГМУ</p>	<p>Пятигорский медико-фармацевтический институт – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	<p>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ» ДП-10.2-161</p>	<p>- 1 -</p>
--	---	---	--------------

Пятигорский медико-фармацевтический институт – филиал ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России

Утверждено Ученым Советом (протокол № 1)


Председатель совета

М.В. Черников

« 31 » августа 2020 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
«НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ»  
ДП-10.2-161**

**ПЯТИГОРСК 2020**

 <p><b>ПМФИ</b> филиал ВолгГМУ</p>	<p>Пятигорский медико-фармацевтический институт – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	<p>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ» ДП-10.2-161</p>	<p>- 2 -</p>
--	---	---	--------------

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая документированная процедура определяет в Пятигорском медико-фармацевтическом институте - филиале ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - ПМФИ) требования к

- анализу несоответствий (включая жалобы потребителей)/потенциальных несоответствий;
- определению причин несоответствий/причин потенциальных несоответствий;
- оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий с целью предупреждения появления несоответствий;
- определению и осуществлению необходимых действий;
- записям результатов предпринятых действий;
- анализу результативности предпринятых корректирующих/предупреждающих действий.

1.2. Настоящее положение обязательно для применения во всех структурных подразделениях ПМФИ.

1.3. Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями раздела 10.2 международного стандарта ИСО 9001:2015.

## 2. Нормативные документы

Настоящая документированная процедура разработана с учетом следующих документов:

МС ИСО 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

МС ИСО 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.

## 3. Термины и определения


В документированной процедуре используются термины и определения, приведенные в МС ИСО 9000:2015 и в Руководстве по качеству ПМФИ.

## 4. Основные положения

Корректирующие действия

Можно определить следующие виды несоответствий в деятельности ПМФИ:


**Несоответствия, связанные с несоблюдением сотрудниками ПМФИ требований внутренних нормативных и организационных документов** (невыполнение требований Устава ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский ПМФИ» Министерства здравоохранения Рос-

 <p>ПМФИ Филиал ВолгГМУ</p>	<p>Пятигорский медико-фармацевтический институт – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	<p>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ» ДП-10.2-161</p>	<p>- 3 -</p>
---	---	---	--------------

сийской Федерации, коллективного договора ПМФИ, внутренней нормативной документации ПМФИ, регламентирующей деятельность, нарушение должностных инструкций ПМФИ, положений о подразделениях ПМФИ, приказов и распоряжений ПМФИ).

Фактом несоответствия может служить докладная записка руководителя структурного подразделения ПМФИ на имя директора\ декана факультета ( в зависимости от тяжести несоответствия). После выявления несоответствия (личная беседа директора\ декана факультета), проводится анализ выявленного несоответствия с целью установления причин (в виде объяснительной записки). После рассмотрения причин несоответствия (в виде объяснительной записки) директор \ декан факультета во избежание повторения подобного несоответствия оценивает необходимость проведения соответствующих корректирующих действий или коррекций. Записи по определению и осуществлению необходимых действий (их сроков и ответственных за их выполнение) оформляются в виде резолюции директора\ декана факультета на докладной записке. Записи по результатам предпринятых действий оформляются в виде соответствующего приказа, распоряжения или отчетной документации. Информация о несоответствии и проведенных действиях в случае необходимости озвучивается на заседании дирекции \ на совещании у декана факультета с целью избежать подобных ситуаций в будущем. Анализ результативности проведенных корректирующих действий проводится в ходе личных бесед директора\ декана факультета с руководителями подразделений, в которых было выявлено не соответствие. Если в течение учебного года подобного несоответствия больше не возникает, то корректирующее действие считается результативным.

**Несоответствия, связанные с несоблюдением студентами требованиями внутренних нормативных и организационных документов** (невыполнение требований устава ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский ПМФИ» Министерства здравоохранения Российской Федерации, правил внутреннего распорядка ПМФИ, нарушение положений, регламентирующих правила поведения в ПМФИ, опоздания, непосещаемость, неуспеваемость). Фактом выявленного несоответствия может служить докладная записка преподавателя ПМФИ на имя декана факультета или заведующего кафедрой. После установления несоответствия (личная беседа декана \ заведующего кафедрой) проводится анализ выявленного несоответствия с целью установления причин (беседа или объяснительная записка). После чего декан \ заведующий кафедрой во избежание повторения подобного несоответствия оценивает необходимость проведения соответствующих корректирующих действий или коррекций. Записи по определению и осуществлению

 <p><b>ПМФИ</b> Филиал ВолгГМУ</p>	<p>Пятигорский медико-фармацевтический институт – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	<p>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ» ДП-10.2-161</p>	<p>- 4 -</p>
--	---	---	--------------

необходимых действий (их сроков и ответственных за их выполнение) оформляются в виде резолюции декана или заведующего кафедрой на докладной записке или в протоколе заседания кафедры. Записи по результатам предпринятых действий оформляются в виде соответствующего распоряжения или отчетной документации (например, экзаменационного листа, ведомости отработок). Информация о несоответствии и проведенных действиях в случае необходимости озвучивается на дирекции с целью избежать в дальнейшем подобных ситуаций. Анализ результативности проведенных корректирующих действий проводится в ходе личных бесед декана, или заведующего кафедрой с преподавателями. Если в течение учебного года подобного несоответствия больше не возникало, то корректирующее действие считается результативным.

**Несоответствия, связанные с невыполнением образовательной программы студентами.**

Данный вид несоответствий рассматривается ПМФИ как один из возможных видов несоответствующих выходов процессов, управление которым осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Управление несоответствующими выходами» Д11 - 8.7 - 16.

**Несоответствия по результатам внутренних аудитов.**


Порядок осуществления корректировок и корректирующих действий после проведения внутреннего аудита описан в документированной процедуре «Внутренние аудиты» Д11 - 9.2- 16.

**Несоответствия, связанные с получением обоснованных претензий и жалоб от внешних потребителей.**

Фактом выявленного несоответствия может служить письменное заявление потребителя на имя ректора ПМФИ, декана факультета, заведующего кафедрой. После установления несоответствия (резолюции на письменном заявлении потребителя о проверке изложенных фактов, личных бесед ректора или проректора по направлению, декана, заведующего кафедрой) проводится анализ выявленной несоответствия с целью установления причин (в виде объяснительной записки). После рассмотрения объяснительной записки директор, декан, заведующий кафедрой во избежание повторения подобного несоответствия оценивает необходимость проведения соответствующих корректирующих действий или корректировок.

Записи по определению и осуществлению необходимых действий (их сроков и ответственных за их выполнение) оформляются в виде резолюции директора, декана, заведующего кафедрой на заявлении потребителя, в протоколах заседания кафедры. Записи по результатам предпринятых действий оформляются в виде соответствующего приказа или распоряжения.

Если в течение учебного года подобного несоответствия больше не

 <p>ПМФИ Филиал ВолгГМУ</p>	<p>Пятигорский медико-фармацевтический институт – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	<p>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ» ДП-10.2-161</p>	<p>- 5 -</p>
---	---	---	--------------

возникало, то корректирующее действие считается результативным.

Результаты предпринятых действий доводятся до потребителя.

**Несоответствия, связанные с нарушением требований к инфраструктуре и производственной среде.**

Фактом выявленного несоответствия может служить письменное заключение соответствующих надзорных органов. Проводится анализ выявленных несоответствий с целью установления причин. Для избегания повторения подобного несоответствия разрабатываются соответствующие корректирующие действия или коррекции и согласовываются с надзорным органом.

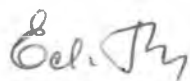
Записи по определению и осуществлению необходимых действий оформляются в виде соответствующих писем в надзорные органы и отчетной документации (при необходимости). Если в течение следующей проверки подобного несоответствия больше не возникает, то корректирующее действие считается результативным.

**Несоответствия, связанные с обоснованными претензиями сотрудников (внутренних потребителей) в отношении рабочих условий.**

Порядок осуществления коррекций и корректирующих действий в подобных ситуациях описан в коллективном договоре ПМФИ.

Данное положение разработано на основе документа ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации «Документированная процедура «несоответствия и корректирующие действия» ДП-10.2-161 от «01» сентября 2016 (разработчик: помощник ректора по качеству и информационным технологиям в образовании проф. М. Я. Ледяев)

Представитель руководства  
по качеству



Е.В. Говердовская