

**Порядок управления несоответствиями,
корректирующими и предупреждающими действиями
в органе инспекции ООО «Единый оператор испытаний»**

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий порядок является документом системы менеджмента органа инспекции (далее – ОИ) ООО «Единый оператор испытаний» (далее – Общество).
- 1.2 ОИ гарантирует соблюдение в своей деятельности требований, установленных в настоящем документе.
- 1.3 Требования настоящего документа распространяются на сотрудников, ведущих инспекционную деятельность в соответствии с заявленной областью аккредитации.
- 1.4 Порядок считается действительным до даты вступления в действие новой редакции.
- 1.5 Оригинальный экземпляр хранится в ОИ, ответственным за хранение является менеджер по качеству ОИ.
- 1.6 Задача управления несоответствиями состоит из предотвращения оказания услуг, не соответствующих требованиям действующей нормативной документации, а также контрактным требованиям.
- 1.7 ОИ принимает меры по устранению причин несоответствий во избежание их повторения.
- 1.8 Корректирующие действия соответствуют влиянию, которое оказывают возникшие проблемы и являются адекватными последствиями выявленных проблем.
- 1.9 Процедура определяет требования к следующим аспектам корректирующих действий:
 - выявлению несоответствий (при рассмотрении жалоб и проведении внутренних проверок);
 - определению причин текущих несоответствий;
 - исправлению несоответствий;
 - оценке потребности в принятии мер, не допускающих повторение таких несоответствий;
 - своевременному определению и принятию требуемых мер;

- регистрации результатов предпринятых действий;
 - анализу результативности корректирующих действий.
- 1.10 Предупреждающие действия являются превентивной мерой и адекватными вероятным последствиям потенциальных проблем.
- 1.11 Процедура также определяет требования к следующим аспектам предупреждающих действий:
- выявлению и установлению потенциальных несоответствий;
 - определению причин потенциальных несоответствий;
 - исправлению несоответствий;
 - оценке потребности в принятии мер для предотвращения возникновения несоответствий;
 - своевременному определению и принятию требуемых мер;
 - регистрации результатов предпринятых действий;
 - анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.
- 1.12 Анализ несоответствий и оценку действий для избежания повторения несоответствий проводит менеджер по качеству ОИ, руководитель ОИ и инспекторский состав ОИ. При необходимости может привлекаться иной заинтересованный персонал.
- 1.13 По результатам анализа несоответствий менеджером по качеству ОИ разрабатывается План корректирующих и предупреждающих действий с указанием конкретных мероприятий, сроком исполнения мероприятий, а также лиц, ответственных за исполнение. План утверждается руководителем ОИ.
- 1.14 Процедура управления несоответствиями в ОИ установлена самим органом.
- 1.15 Ответственность за выполнение Плана корректирующих и предупреждающих действий несет ответственное лицо, назначенное руководителем ОИ, контроль выполнения Плана осуществляет руководитель ОИ.
- 1.16 Выявление несоответствий требованиям нормативной и контрактной документации, осуществляется в ходе оказания услуг исполнителями работ – о выявленном несоответствии работник обязан немедленно сообщить непосредственному руководителю, а также заказчикам и заявителям.
- 1.17 В процессе проведения мероприятий по управлению несоответствиями решаются следующие задачи:
- выявление несоответствующей услуги на всех этапах оказания инспекционных услуг;
 - получение и регистрация жалоб и апелляций;
 - регистрация несоответствий;
 - оперативное устранение последствий, вызванных воздействием несоответствующей продукции (коррекция);
 - исследование несоответствующей услуги, оценка характера несоответствия;
 - выявление причин несоответствия;
 - принятие решения о возможности исправления несоответствующей услуги;
 - планирование и выполнение корректирующих действий;

- повторный контроль исправленной ситуации;
- анализ и оценка процесса управления несоответствиями.

1.18 Основными документами и записями, содержащими информацию о несоответствиях, являются:

- письма потребителей (заявителей);
- жалобы и апелляции;
- отчеты по результатам внутренних и внешних аудитов;
- журнал работы с несоответствиями;
- протоколы совещаний и т.д.

2. Организация и порядок управления несоответствиями, выявленными в ходе оказания инспекционных услуг

2.1 Выявление несоответствий:

- Степень несоответствий определяется в ходе инспекционного контроля;
- Оформление отчетов о выявленных несоответствиях с детальным описанием отмеченных проблем.

2.2 Регистрация несоответствий:

- Ведение учета всех выявленных несоответствий в базе данных;
- Назначение ответственных лиц за каждое конкретное несоответствие.

2.3 Анализ причин:

- Проведение анализа причин возникновения несоответствий (коренные причины);
- Определение факторов, способствующих проблемам, и их влияние на качество.

2.4 Разработка и внедрение корректирующих действий:

- Формирование плана действий для устранения выявленных несоответствий;
- Реализация корректирующих мероприятий для устранения причин несоответствий и предотвращения их повторения.

2.5 Мониторинг и проверка корректирующих действий

- Оценка эффективности внедренных корректирующих действий;
- Проведение повторных проверок для подтверждения устранения несоответствий.

2.6 Документирование

- Оформление документов, связанных с выявленными несоответствиями, корректирующими действиями и их результатами;
- Ведение контроля по управлению несоответствиями.

2.7 Обратная связь и обучение:

- Информирование сотрудников и заинтересованных сторон о выявленных несоответствиях и принятых мерах;
- Проведение обучения и повышения квалификации для предотвращения повторения несоответствий.

2.8 Оценка и улучшение системы управления качеством

- Анализ собранной информации о несоответствиях для выявления необходимых изменений в системе управления качеством;
- Проведение регулярных пересмотров и улучшение процессов инспекционного контроля на основе полученных данных.

3. Организация и порядок управления несоответствиями в рамках СМК ОИ

3.1 ОИ установил порядок управления несоответствиями, который применяется в случае обнаружения какого-либо отклонения при проведении инспекционных работ.

3.2 Этот порядок гарантирует, что:

- ответственность и полномочия для управления несоответствиями определены;
- меры основаны на оценке уровней риска, установленных ОИ;
- оценка значимости несоответствующей работы произведена, включая анализ влияния на предыдущие результаты;
- выявленные несоответствия идентифицированы и зафиксированы;
- решение о возможности принятия несоответствующей работы принято;
- при необходимости Заказчик извещен;
- ответственность за разрешение возобновления работы определена.

3.3 Несопответствующей работой применительно к деятельности ОИ является:

- неправильно оформленные (оформленные с ошибками) отчетные формы;
- неправильно оформленные и/или оформленные с ошибками записи о проведенных работах в рамках инспекционной деятельности;
- выявленные нарушения внутренних процедур и документов СМК;
- срыв сроков оказания услуг Заказчику или выполнение работ, не соответствующих требованиям договора;
- отрицательные результаты контроля проведенных работ;
- некомплектность документации для передачи на архивное хранение и др.

3.4 Несопответствия могут быть выявлены в ходе и/или по результатам:

- внутренних или внешних аудитов;
- анализа со стороны высшего руководства;
- анализа жалоб и т.д.

3.5 Ответственным за управление несоответствиями является руководитель ОИ.

3.6 Корректирующие действия (КД) вырабатываются на основании анализа выявленных несоответствий и предпринимаются с целью устранения причин несоответствий, предотвращения их повторения, а также совершенствования действующей СМК ОИ.

3.7 Разработка корректирующих действий начинается с установления причин.

3.8 Корректирующие действия оптимально соответствуют последствиям выявленных несоответствий и могут быть направлены на:

- повышение качества работ по оценке соответствия;
- изменение нормативной документации СМК;
- изменение полномочий и ответственности в СМК;
- повышение исполнительской дисциплины и ответственности и др.

3.9 При установлении причины несоответствий руководство ОИ:

- реагирует на несоответствие и предпринимает действия для управления несоответствием и его устранением;
- оценивает необходимость действий для предупреждения повторного проявления несоответствия, посредством рассмотрения и анализа несоответствия, а также выявления причин существования или потенциальной возможности возникновения подобных несоответствий;
- оценивает результативность предпринятых корректирующих действий;
- повторно оценивает риски и возможности, выявленные по итогам планирования (при необходимости);
- вносит изменения в систему менеджмента качества (при необходимости).

- 3.10 Ответственность за управление корректирующими действиями в ОИ несет руководитель ОИ.
- 3.11 Записи по корректирующим действиям ведутся в Журнале работ по несоответствиям или в Плане корректирующих и предупреждающих действий (если необходимо), а также в рамках форм, используемых при проведении внутренних аудитов и при работе с жалобами и апелляциями.
- 3.12 Все производимые действия документируются и контролируются для того, чтобы убедиться в их результативности. Результаты контроля используются при анализе СМК ОИ со стороны высшего руководства.