


	ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА	ПР.03.3.1-03:2024
	ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ	Редакція 1


**Методика
Коригувальні та запобіжні дії**

м. Івано-Франківськ
2024 рік

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

ПЕРЕДМОВА

- | | |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. РОЗРОБЛЕНО | Прикарпатським національним університетом імені Василя Стефаника |
| ВНЕСЕНО | Центром забезпечення якості |
| 2. РОЗГЛЯНУТО ТА СХВАЛЕНО | <p>Радою з якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
Протокол від 23 квітня 2024 р. №17</p> <p>Вченою радою Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника
Протокол від 30 квітня 2024 р. №05</p> |
| 3. ВВЕДЕНО В ДІЮ | наказом ректора Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника від 03.05. 2024 р. №336 |
| 4. УПРОВАДЖЕНО ВПЕРШЕ | |

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика встановлює порядок розробки, виконання та контролю запобіжних та коригувальних дій з метою запобігання невідповідностей та причин їх виникнення.

1.2 Вимоги цієї методики є обов'язковими до застосування усіма структурними підрозділами Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника при підготовці, виконанні і контролі виконання запобіжних і коригувальних дій і розповсюджуються на всі процеси системи управління якістю.

1.3 Ця методика реалізує вимоги 10.2 ДСТУ ISO 9001 відповідно до сфери застосування цієї методики.

1.4 Відповідальним за впровадження та актуалізацію цієї методики є директор Центру забезпечення якості.


2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В цій методиці є посилання на наступні документи:

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги

ПЛ.02.2.2-02:2023 [ПОЛОЖЕННЯ про порядок проведення внутрішніх аудитів системи забезпечення якості у Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника](#)

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

3 ВИЗНАЧЕННЯ

3.1 В цій методиці застосовано терміни, які наведено в ДСТУ ISO 9000.

3.2 В цій методиці використано такі визначення:

- Запобіжна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації;
- Коригувальна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації;
- Невідповідність – невиконання вимоги.

4 СКОРОЧЕННЯ

У методиці використовуються наступні скорочення:

ЦЗЯ- центр забезпечення якості;

НЯ – настанова щодо якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;


ПК – уповноважений представник керівництва з якості;

СУЯ – система управління якістю

УЯ – уповноважений з СУЯ підрозділу.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І ПОВНОВАЖЕННЯ

Відповідальність і повноваження персоналу, що забезпечують виконання вимог цієї методиці, викладено в таблиці 1.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

Таблиця 1 – Відповідальність і повноваження персоналу

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Керівник	Контроль	Протоколювання (записи)
Визначання потенційної та фактичної невідповідності в повсякденній діяльності	Кожний працівник університету	Керівники структурних підрозділів	Представник керівництва	Журнал реєстрації невідповідностей, виявлених в повсякденній та фактичній діяльності
Визначання потенційної та фактичної невідповідності під час аудитів	Аудитор	Керівник групи аудиторів	Представник керівництва	звіт внутрішнього аудиту
Критичне аналізування причин потенційної невідповідності, зокрема скарги	Керівники структурних підрозділів	Проректор	Ректор	План запобіжних та коригувальних дій
Отримання скарги або рекламації від здобувачів освіти	Діловод	Ректор	Представник керівництва	Журнал реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян, Журнал реєстрації рекламацій
Отримання зауважень та пропозицій від	УЯ	Керівники структурних підрозділів	Представник керівництва	Анкета опитування здобувачів




ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ
НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ
ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА

ПР.03.3.1-03:2024

ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ

Редакція 1

Вид робіт	Відповідальний виконавець	Керівник	Контроль	Протоколювання (записи)
здобувачів освіти				
Розробляння (вибір) запобіжної та коригувальні дії	Керівники структурних підрозділів, Представник керівництва	Проректор	Ректор	План запобіжних та коригувальних дій
Складання плану запобіжних та коригувальних дій	УЯ	Керівники структурних підрозділів	Представник керівництва	Довідка про виконання запобіжних та коригувальних дій
Реалізація запобіжних та коригувальних дій	Керівники структурних підрозділів	Представник керівництва	Ректор	Довідка про виконання запобіжних та коригувальних дій
Критичне аналізування результативності виконаних запобіжних та коригувальних дій	Проректор - представник керівництва	Представник керівництва	Ректор	Довідка про виконання дій

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

6 ОПИС ПРОЦЕСУ

6.1 Загальні положення

6.1.1 Всі запобіжні та коригувальні дії, які виконують для усунення потенційних невідповідностей, повинні у певній мірі бути порівняні з масштабами проблем і з можливим ризиком.

6.1.2 Запобіжні та коригувальні дії застосовують для усунення причин потенційних невідповідностей, які визначають на основі аналізування недоліків організації системи управління якістю.

6.1.3 Будь-яка інформація про джерела потенційних невідповідностей повинна доводитись працівниками Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника до відома їх безпосередніх керівників.


6.1.4 Керівник підрозділу, до відома якого доведена така інформація, терміново повинен вжити заходів, які спрямовані на усунення причин потенційних невідповідностей та проінформувати представника керівництва.

6.1.5 Відповідальність за розробку, впровадження та звітність про запобіжні та коригувальні дії несуть керівники підрозділів Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, а також інші посадові особи, яким доручені роботи в кожному конкретному випадку.

6.2 Вхідні і вихідні дані

а) Вхідні дані коригувальних та запобіжних дій:

- нові вимоги законодавства та нормативних документів;
- висновки за результатами акредитаційних експертиз;
- претензії стейкхолдерів, їх пропозиції, результати опитування;
- звіти внутрішніх аудитів;

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

- дані аналізу системи управління якістю з боку керівництва;
- дані оперативного контролю виконання процесів;
- інформація працівників університету;
- пропозиції щодо вдосконалення СУЯ;
- результати оцінювання рівня компетентності персоналу та потреби його підвищення кваліфікації.

в) Вихідні дані запобіжних та коригувальних дій:

- довідка про виконання запобіжних та коригувальних дій.


6.3 Ресурси та інфраструктура

6.3.1 Розробку, оформлення, погодження, затвердження та впровадження цієї методики виконують із застосуванням наступних ресурсів та інфраструктури:

- персонал;
- нормативні документи;
- документи СУЯ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;
- паперові та магнітні носії;
- ПК та комп'ютерна мережа;
- копіювальна техніка;
- приміщення.

6.4 Порядок проведення робіт

6.4.1 Розгляд та аналізування невідповідностей здійснюють з метою встановлення причин їх виникнення та можливих наслідків, обумовлених взаємними зв'язками процесів, а також для оцінювання потреби в діях для

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно.

6.4.2 Розробку та застосування коригувальних та запобіжних дій здійснюють у такому порядку:

- ідентифікація потенційної невідповідності;
- визначення масштабів та причин потенційної невідповідності, потреби в застосуванні запобіжних та коригувальних дій;
- розроблення запобіжних та коригувальних дій;
- впровадження запобіжних та коригувальних дій;
- критичне аналізування результативності запобіжних та коригувальних дій;
- реєстрація результатів впровадження запобіжних та коригувальних дій.

Схему розробки, реалізації та перевірки ефективності запобіжної та коригувальної дії наведено у Додатку А.


6.4.3 Розгляд невідповідностей, аналізування невідповідностей, визначення причин невідповідностей, визначення потреби в застосуванні запобіжних та коригувальних дій проводять:

а) представник керівництва, якщо невідповідність встановлена:

- при проведенні акредитаційних експертиз Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;
- при проведенні аналізуванні СУЯ з боку керівництва, а також, якщо невідповідність впливає на роботу всієї системи або роботу кількох підрозділів університету;

б) керівники підрозділів Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, якщо невідповідність встановлена:

- при проведенні внутрішнього аудиту;

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

- при здійсненні оперативного контролю діяльності підрозділу;
- при експертизі документів СУЯ;
- при наявності претензій та скарг замовників.

в) посадові особи (згідно сфери діяльності та рівня підготовки) за дорученням представника керівництва або керівників структурних підрозділів Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

6.5 Розробка та виконання запобіжних та коригувальних дій


6.5.1 Запобіжні та коригувальні дії розробляє відповідальна особа:

- представник керівництва, якщо невідповідність впливає на роботу всього університету або кількох підрозділів;
- керівники підрозділів, якщо невідповідність впливає на роботу тільки їх підрозділів;
- інші посадові особи (відповідно до сфери діяльності та рівня підготовки) за дорученням представника керівництва або керівника підрозділу Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

6.5.2 Відповідальна особа складає план запобіжних та коригувальних дій з описом:

- встановлення невідповідності;
- можливих причин невідповідностей, встановлених шляхом аналізування;
- необхідної запобіжної та коригувальної дії;
- безпосередньо виконавців;
- термінів виконання запобіжної дії.

Форму плану дій наведено в додатку Б.

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

6.5.3 Відповідальна особа організовує роботу підрозділів з реалізації запобіжних та коригувальних заходів. План дій, який охоплює декілька підрозділів, узгоджують в термін не більше трьох днів з керівниками підрозділів, за участю яких виконують визначені заходи. У випадку відмови керівника підрозділу від узгодження, остаточне рішення приймає проректор університету.

Узгоджений план заходів затверджує ректор університету.

6.5.4 Реєстрацію результатів виконаних запобіжних та коригувальних дій здійснюють в довідках про виконання запобіжних та коригувальних дій, форму яких наведено в додатку В.

6.5.5 Після виконання запобіжних та коригувальних заходів, звіти та пропозиції щодо внесення необхідних змін до документації СУЯ надають проректору - уповноваженому керівництва з якості.


6.5.6 Аналіз виконаних запобіжних та коригувальних дій та ефективність впровадження оцінюють на засіданні Ради з якості Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

Проректор доповідає на засіданні Ради з якості про виконання запланованих запобіжних та коригувальних дій.

Роботи з оцінки ефективності запобіжних та коригувальних дій включають в програму внутрішніх аудитів.

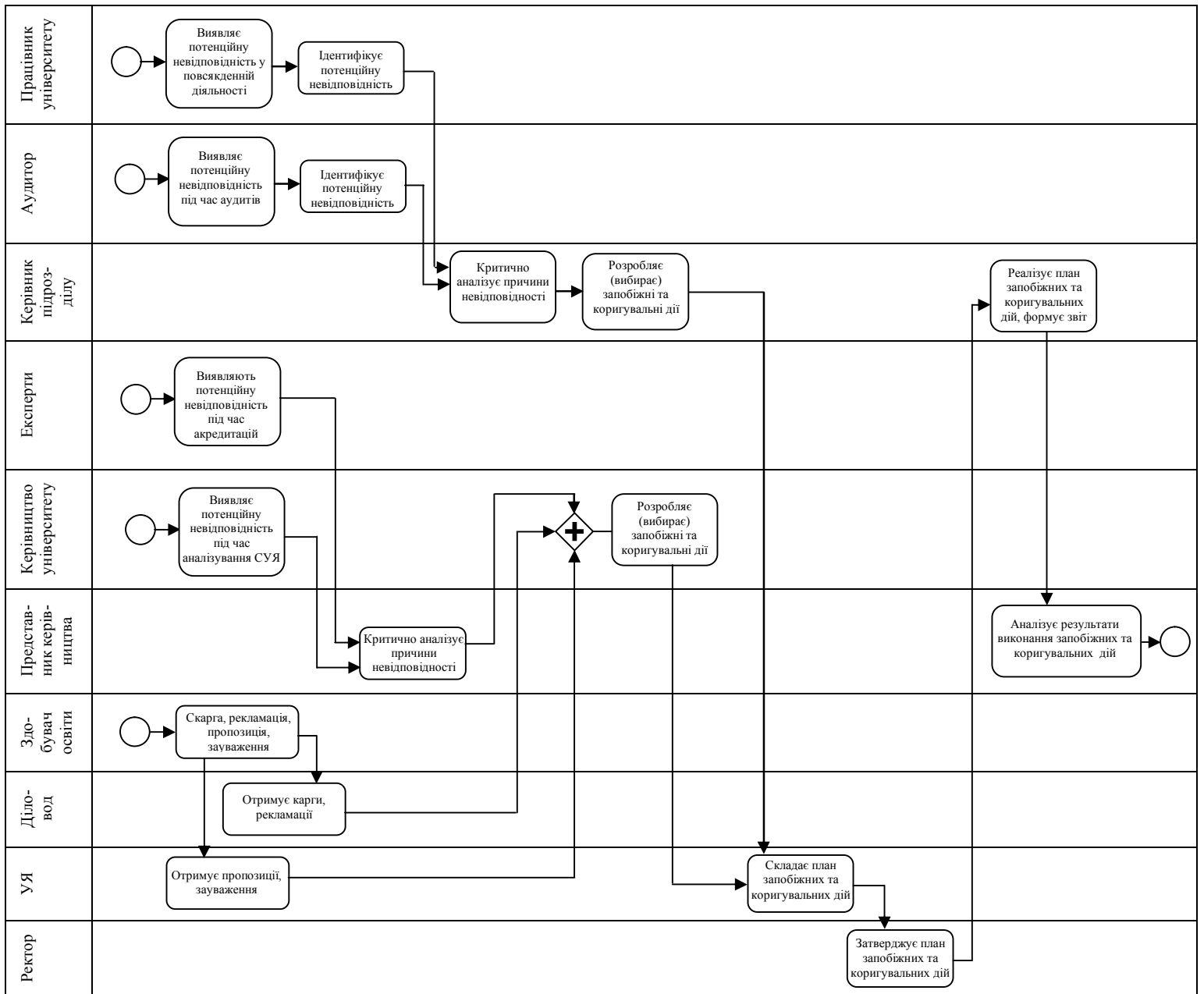
7 КОНТРОЛЬОВАНІ ПАРАМЕТРИ


Контролю підлягають вхідні і вихідні дані процесу проведення запобіжних та коригувальних дій, а також функцій, що встановлено цією методикою.

	ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА	ПР.03.3.1-03:2024
	ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ	Редакція 1

ДОДАТОК А

Схема розробки, реалізації та перевірки результативності запобіжної та коригувальної дії



	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

Додаток Б
(обов'язковий)
Форма плану дій

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор
Прикарпатського
національного університету
імені Василя Стефаника

_____ *Ігор ЦЕПЕНДА*
“___” _____ 20__ р.

ПЛАН ДІЙ

_____ (підрозділ університету)

Запобіжні та коригувальні дії	Мета заходів	Відповідальний за проведення	Термін виконання	Відмітка про виконання	Примітка

Розробник:

_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО:

Проректор

_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

Керівник підрозділу


_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

Задіяні у виконанні:

_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

ДОДАТОК В

(обов'язковий)

Форма довідки про виконання запобіжних та коригувальних дій

Найменування підрозділу, що виконував дії: _____

ДОВІДКА

про виконання запобіжних та коригувальних дій


Ч. ч.	Зміст дії	Дата виконання

Виконавець _____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Керівник підрозділу _____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)


Резолюція керівника, що доручив перевірку виконання:

_____ (посада) _____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

Номер зміни	Номер повідомлення про зміну	Сторінка, на якій відбулася зміна	Дата внесення змін	Дата надання чинності	Прізвище працівника, який вніс зміну	Підпис

	<p>ЕЛЕКТРОННИЙ ФОНД ЛОКАЛЬНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА</p>	<p>ПР.03.3.1-03:2024</p>
	<p>ЦЕНТР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ</p>	<p>Редакція 1</p>

РЕКВІЗИТИ ДОКУМЕНТА

ВНЕСЕНО

Центром забезпечення якості

РОЗРОБНИКИ:

Микола КУЗЬ