

ЗАТВЕРДЖЕНО
ВЧЕНОЮ РАДОЮ ПВНЗ ОМІ
В.О. Голови Вченої Ради
ПІДПИСАНО

(Протокол № 1 від 10 вересня 2025 року)
КОНТРОЛЬНИЙ ЕКЗ. № 01
Ревізія № 02

ДОДАТОК 1

ДОКУМЕНТОВАНА ПРОЦЕДУРА НЕВІДПОВІДНОСТІ ТА КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ СМЯ ОМІ ДП 8-01-2025

Одеса - 2025

ЛИСТ ОБЛІКУ ЗМІН

[illegible]

ЗМІСТ

Пункт	Назва пункту	Стр.
1.	Терміни та позначення	4
1.1	Терміни	4
1.2	Позначення	4
2.	Призначення та сфера застосування процедури	4
3.	Нормативні документи	5
4.	Опис процедури	5
4.1	Загальні положення	5
4.2	Аналіз і встановлення причин невідповідності, визначення та планування коригувальних та/або запобіжних дій	8
4.3	Виявлення та реєстрація невідповідностей	9
4.4	Контроль виконання та оцінка результативності коригувальних і запобіжних дій	9
5.	Відповідальність і повноваження	9
	Додаток 1-1 ПЛАН коригувальних/попереджувальних дій	11
	Додаток 1-2 ЗВІТ про проведення коригувальних/попереджувальних дій	12
	Додаток 1-3 Журналу реєстрації невідповідностей і коригувальних дій	13

Керівництво та процедури з якості розробив:

К.т.н., к.д.п., професор, член IFSMA

Діючий капітан супертанкерів

Автор 15 посібників для судноводіїв

Проректор по навчально-методичній роботі ПВНЗ ОМІ

Г.М.ЖЕЛІЗНИЙ

1. Терміни та позначення

1.1 Терміни

- **Система управління якістю** - система менеджменту для керівництва та управління Організацією, стосовно якості.
- **Документована процедура** - документ, що встановлює єдиний порядок опису процесів, повноваження та відповідальність посадових осіб, інформаційні потоки, включаючи реєстрацію даних і записів з якості.
- **Коригувальна дія** - дія, здійснена для усунення причин існуючої невідповідності, дефекту або іншої виявленої небажаної ситуації для того, щоб запобігти їх повторному виникненню.
- **Попереджувальна дія** - дія, вжита для усунення причин потенційної невідповідності, дефекту або іншої небажаної ситуації з тим, щоб запобігти їх виникненню.
- **Невідповідність** - невиконання встановленої вимоги.
- **Корекція** - дія, вжита для усунення виявленої невідповідності.
- **Відповідність** - виконання вимоги.
- **Вимога** - потреба або очікування, яке встановлено, зазвичай передбачається або є обов'язковим.
- **Верифікація** - підтвердження за допомогою подання об'єктивних свідчень того, що встановлені вимоги були виконані.

1.2 Позначення

- **ДП** - документована процедура;
- **МС ISO** - міжнародний стандарт якості;
- **КіПД** - коригувальна та попереджувальна дія;
- **ОПОП** - основна професійна освітня програма;
- **СУЯ** - система управління якістю;
- **КЯ** - керівництво з якості;
- **Конвенція ПДНВ-78 (МК ПДНВ-78)** - Міжнародна конвенція про підготовку і дипломування моряків та несення ваhti 1978 року (з поправками).

2. Призначення та сфера застосування процедури

Ця документована процедура встановлює порядок і відповідальність проведення робіт з управління коригувальними та попереджувальними (далі - КіПД) діями з метою усунення причин невідповідностей (потенційних невідповідностей) і запобігання їх повторній появі щодо всіх видів невідповідностей процесів та/або продукції відповідно до сфери застосування СУЯ.

Метою виконання КіПД є поліпшення СУЯ.

Процедуру системи менеджменту якості розроблено відповідно до вимог ISO 9001:2015 і вона є основним документом, що регламентує процеси коригувальних і запобіжних дій у ПВНЗ ОМІ (далі - Організація).

3. Нормативні документи

Ця документована процедура розроблена відповідно до вимог:

- МС ISO 9000:2015. Системи менеджменту якості. Основні положення та словник;
- МС ISO 9001:2015. Системи менеджменту якості. Вимоги;
- МС ISO 31000:2009. Менеджмент ризику - Принципи та керівні вказівки;
- МС ISO 9000 "Системи менеджменту якості - Основні положення та словник";
- Керівництво та процедури з якості ПВНЗ ОМІ;
- Конвенція ПДНВ-78;
- Кодекс ПДНВ-78.

4. Опис процедури

4.1. Загальні положення

У разі виявлення невідповідностей у системі менеджменту якості організації передбачається планування та проведення коригувальних і попереджувальних дій.

КіПД здійснюються після виявлення тих чи інших невідповідностей або потенційних невідповідностей у СУЯ для усунення причин їх появи. Одночасно може виконуватися виправлення (корекція) будь-якої невідповідності (пов'язаної не тільки з продукцією).

Під **невідповідностями** розуміють як невідповідну продукцію (студенти, які не досягли успіху, низький кадровий потенціал, локальні акти тощо), так і невідповідні умови надання освітньої послуги, які здатні, зрештою, вплинути на якість продукції.

У процесі виконання коригувальних і запобіжних дій беруть участь керівники та працівники відповідних підрозділів.

Усі необхідні коригувальні дії вживаються без зайвої відстрочки для усунення виявлених невідповідностей і причин, що їх викликали. **Термін проведення коригувальних дій з моменту визначення причин невідповідностей не повинен перевищувати двох тижнів.**

Наступні дії повинні включати верифікацію вжитих заходів і звіт про результати верифікації. Коригувальні дії мають бути адекватними наслідкам виявлених невідповідностей.

Вимоги стандарту ISO 9001:2015 застосовуються при виявленні сповіщень, невідповідностей у результаті моніторингу та вимірювання результативності СУЯ і характеристик продукції (послуги) на всіх стадіях її життєвого циклу:

- у разі виявлення повідомлення, невідповідності до надання споживачам продукції (послуги);
- у разі виявлення повідомлення, невідповідності, після того як споживачам уже було надано продукцію (послугу);
- у разі виявлення повідомлень, невідповідностей у результаті моніторингу та вимірювання процесів СУЯ;
- у разі виявлення повідомлень, невідповідностей за результатами проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів СУЯ;
- у разі виявлення повідомлень, невідповідностей за результатами оцінки задоволеності споживачів.

Попереджувальні дії повинні проводитися без зайвої затримки. **Строк проведення попереджувальних дій з моменту визначення причин потенційних невідповідностей не повинен перевищувати один місяць.** Попереджувальні дії повинні відповідати можливим наслідкам потенційних проблем.

Організація повинна:

- вживати коригувальні дії з метою усунення причин невідповідностей для попередження повторного їх виникнення;
- визначати застережливі дії з метою усунення причин потенційних невідповідностей для запобігання їх появи.

Для досягнення цілей коригувальних і запобіжних дій необхідно:

- своєчасно володіти достовірними відомостями про стан якості процесів менеджменту, процесів надання освітньої послуги та рівня підготовки учнів на всіх етапах життєвого циклу продукції до її утилізації;
- виявляти і фіксувати всі можливі невідповідності та інші небажані ситуації, у т.ч. потенційні;
- своєчасно встановлювати причини невідповідностей та інших небажаних ситуацій, у т.ч. потенційних;
- контролювати стан процесів;
- проводити аналіз результативності застосовуваних процесів, операцій, у т.ч. у частині забезпечення вимог до якості освітньої послуги та рівня підготовки учнів;
- володіти необхідними відомостями для оцінки результативності КіПД.

Невідповідності виявлені представниками сторонньої організації зазначаються у відповідних актах/протоколах.

Інформація про невідповідності слугує основою для їхнього аналізу та прийняття рішень про необхідність проведення коригувальних дій (дивись блок-схему відповідного процесу зображену на Рис. 1).

ПВНЗ ОМІ - КЕРІВНИЦТВО ТА ПРОЦЕДУРИ З ЯКОСТІ
СМЯ ОМІ ДП 8-01-2025: НЕВІДПОВІДНОСТІ ТА КОРИГУВАЛЬНІ ДІЇ

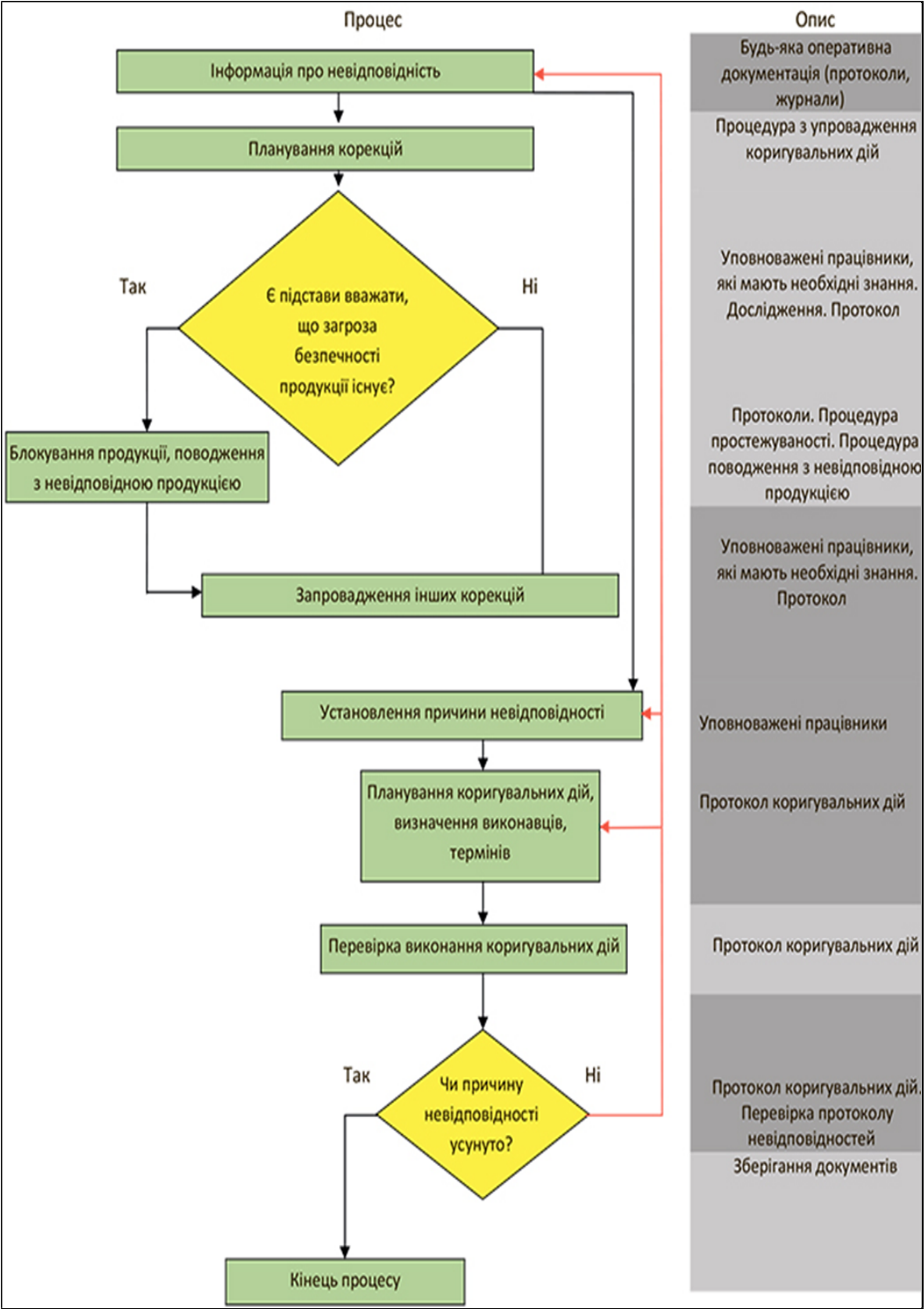


Рисунок 1

4.2 Аналіз і встановлення причин невідповідності, визначення та планування коригувальних та/або запобіжних дій

Аналіз виявлених невідповідностей для встановлення причин їх виникнення проводить власник процесу. Якщо під час аналізу виявлено кілька причин однієї невідповідності, то вони розподіляються за ступенем важливості. При потенційних невідповідностях аналізується рівень ризику перетворення цієї потенційної невідповідності на реальну та її можливі наслідки.

На підставі проведеного аналізу спільно з уповноваженим з якості, власником процесу та керівництвом Організації здійснюється розробка коригувальних дій, спрямованих на усунення причин невідповідності та запобігання повторній її появи, і запобіжних дій, спрямованих на запобігання виникненню події.

Причому, якщо потенційна невідповідність має невисокий рівень ризику і потребує великих витрат при її усуненні, допускається невиконання застережливих дій. Якщо ж потенційна невідповідність має високий ступінь ризику, то застережну дію слід виконати в найкоротші терміни. Незначні виявлені невідповідності усувають в оперативному порядку.

До виявлення причин невідповідностей і розроблення коригувальних і застережливих дій за необхідності може залучатися будь-який працівник Організації. Попереджувальні дії можуть вироблятися в структурних підрозділах на основі аналізу узагальненої інформації.

Якщо коригувальну та/або запобіжну дію визнають недоцільною, то в протоколі про невідповідність фіксують причину недоцільності, і цю невідповідність вважають закритою.

За визнаними доцільними коригувальними та/або запобіжними діями складається план коригувальних і план запобіжних дій (Додаток 1-1).

У плані коригувальних дій зазначають підставу для розроблення плану, код процесу та об'єкт, де виявлено невідповідність, причину невідповідності, коригувальні дії, необхідні ресурси, виконавця, строк виконання та відмітку про виконання (результативність).

У плані запобіжних дій зазначають об'єкт і характер можливої невідповідності, потенційну причину, запобіжну дію, необхідні ресурси, відповідального виконавця, терміни виконання, позначку про виконання (результативність), результат запобіжних дій.

Форма плану-звіту коригувальних і запобіжних дій наведена в Додатку до цієї настанови (Додаток 1-2).

Форма Журналу реєстрації невідповідностей і коригувальних дій приведена в Додатку 1-3.

4.3 Виявлення та реєстрація невідповідностей

Джерела інформації про невідповідності, повідомлення та способи їх реєстрації наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Джерела інформації

№ п/п	Джерело інформації	Реєстрація інформації про невідповідність
1	Скарги споживачів	Претензії, рекламації, акти
2	Результати внутрішнього аудиту	Акт про невідповідність, Лист повідомлень
3	Результати зовнішнього аудиту	Акт про невідповідність, повідомлення
4	Результати оцінювання задоволеності споживачів	Щомісячні довідки про виконання робіт з надання інформації
5	Результати аналізу даних щодо процесів СУЯ	Звіт, Протоколи нарад Ради з якості

4.4 Контроль виконання та оцінка результативності коригувальних і запобіжних дій

Контроль за виконанням коригувальних і запобіжних дій здійснюють призначеною особою організації з якості (заступник директора з якості), яка у встановлені строки надає для затвердження Звіт про проведення коригувальних/попереджувальних дій (додаток).

Оцінка результативності коригувальних/попереджувальних дій базується на відомостях про те, чи вдалося усунути небажану ситуацію, повторну появу невідповідностей, сповіщень та уникнути передбачуваних невідповідностей.

У разі несвоєчасного виконання або невиконання коригувальних/попереджувальних дій відповідальний виконавець доповідає Ректору Організації про причини затримки або невиконання, і вживаються відповідні заходи.

За позитивної оцінки, яка свідчить про те, що результат коригувальної/попереджувальної дії має постійний характер, у чинну документацію (за необхідності) вносять зміни або розробляють нову документацію, що встановлює змінений порядок дій.

5. Відповідальність і повноваження

Відповідальність за керівництво, координацію і контроль процесу коригувальних дій, а також оцінку їх ефективності покладено на Представника керівництва з якості.

Відповідальність за розроблення плану коригувальних дій, його здійснення і записи за результатами вжитих дій покладається на керівників структурних підрозділів, у яких були виявлені невідповідності.

Коригувальні та попереджувальні дії, що встановлюють вимоги щодо:

- установлення причин невідповідностей, зокрема з використанням статистичних методів;
- визначення, планування та реалізації коригувальних дій, для запобігання повторенням невідповідностей;
- записів результатів вжитих дій;
- аналізу ефективності вжитих коригувальних дій.

У матриці відповідальності та повноважень розподіл відповідальності та повноважень здійснюється відповідно до перебігу процедури коригувальних і запобіжних дій.

**Матриця розподілу відповідальності та повноважень
коригувальних і запобіжних дій**

Перебіг процесу	Уповноважений з якості	Керівник структурного підрозділу	Власник процесу
Аналіз виявлених невідповідностей і встановлення причин невідповідності	Р	О	В
Розроблення плану КіПД	Р	О	В
Виконання КіПД	Р	О	В
Контроль виконання КіПД	Р	О	В
Реєстрація виконання КіПД (запис у журналі)	Р	О	В
Оцінка ефективності/результативності	Р	О	В
Складання звіту	Р	О	В

Умовні позначення:

- **"Р"** - керує роботою і приймає остаточне рішення, несе відповідальність за кінцеві результати;
- **"О"** - організовує виконання, узагальнює результати, готує й обґрунтовує проекти рішень, несе відповідальність за своєчасність і якість виконання роботи або підготовки рішення;
- **"В"** - виконує цю функцію або роботу і несе відповідальність за якість її виконання в межах обмежених його функціональними обов'язками.

ПЛАН
коригувальних/попереджувальних дій

Назва відділу (підрозділу)	Невідповідність елементу, що перевіряється (ISO 9001:2015)	Коригувальна/ попереджувальна дія	Терміни виконання	Відповідальний виконавець

Представник керівництва з якості _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

ЗВІТ
про проведення коригувальних/попереджувальних дій

№ п/п	Опис повідомлення	Опис коригуваль- ної дії	Терміни виконання		Відповідальний виконавець
			План	Факт	

Представник керівництва з якості _____
(підпис) (ініціали, прізвище)

Журнал реєстрації невідповідностей і коригувальних дій

Дата	Невідповідність	Рівень впливу*	Коригувальні дії			
			Опис встановлених коригувальних дій	Особа, відповідальна за виконання і термін виконання	Відмітка про виконання	Відмітка особи, що контролює виконання

*Примітки:

К – критична невідповідність – невиконання встановленої вимоги, що з більшою ймовірністю негативно впливає на якість освітньої послуги, діяльність і функціонування СУЯ і яку має бути усунено в найменший термін;

Н – некритична невідповідність – невиконання встановленої вимоги, яке може негативно впливати на якість освітньої послуги й функціонування СУЯ або призвести до виникнення значної невідповідності, якщо її не буде усунуто;

З – зауваження – невиконання встановленої вимоги, яке негативно не впливає на якість освітньої послуги й функціонування СУЯ (наприклад, помилки в тексті або оформленні документу).

ЛИСТ ОБЛІКУ ПЕРІОДИЧНИХ ПЕРЕВІРОК

[illegible]

ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ

[illegible]