

	Управленческий процесс «Несоответствия и корректирующие действия»	DP-9001-006
		Стр. 1 из 6

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ	1
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	1
3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА	2
4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА	3
5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ	4
6 ПРИЛОЖЕНИЕ	5

1 ЦЕЛЬ

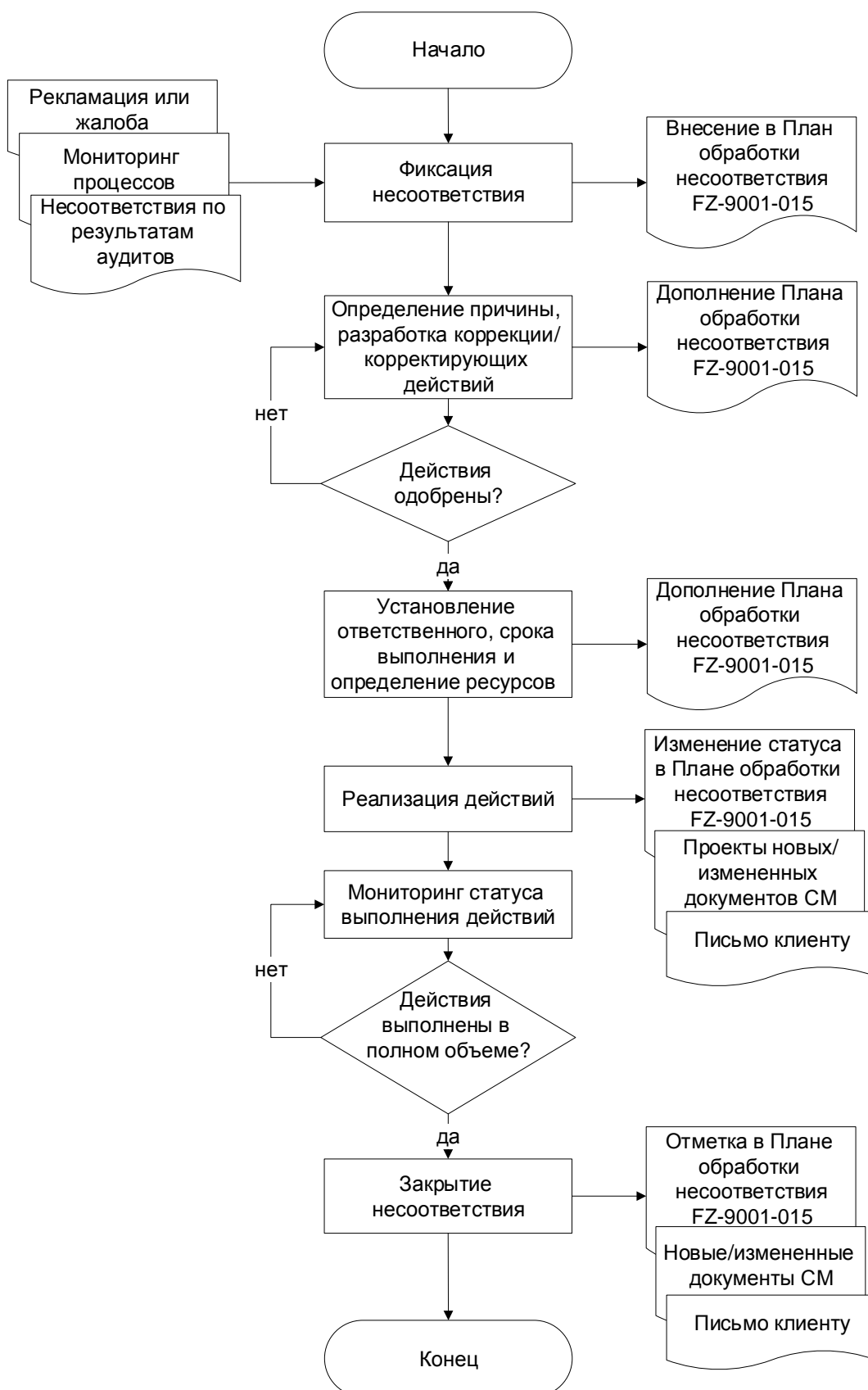
Настоящий процесс разработан с целью обработки несоответствий, возникающих в процессе оказания услуг и функционирования СМ.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования данного документа распространяются на весь персонал организации и обязателен для выполнения всеми структурными единицами, задействованными в СМ.



3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА «Несоответствия и корректирующие действия»



	Управленческий процесс «Несоответствия и корректирующие действия»	DP-9001-006
		Стр. 3 из 6

4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Шаг	Ответственные	Описание шагов
№	Должность(и)	Описание операции (действий)
1	Представитель руководства по СМ; Менеджер проектов и программ	Замечания по реализации показателей процессов, несоответствия выявленные в процессе проведения внутренних аудитов, а также полученные любым способом рекламации/жалобы регистрируются в Плане обработки несоответствия.
2	Представитель руководства по СМ	Анализ несоответствия и разработка коррекции с корректирующими действиями, что вносятся в Плане обработки несоответствия. Установление статуса – «1».
3	Директор	Рассмотрение разработанных коррекции и корректирующих действий на адекватность и целесообразности. Установление статуса в Плане обработки несоответствия – «2» (одобрение) или «5» (отклонение).
4	Директор	Установление сроков реализации запланированных действий и ответственного. Определение необходимых для реализации действий ресурсов. Внесение соответствующей информации в План обработки несоответствия.
5	Ответственный за реализацию действий	Начало реализации запланированных действий. В случаи рекламации/жалобы – ответ клиенту относительно результатов рассмотрения и одобренных действиях по удовлетворению рекламации/жалобы. Установление статуса в Плане обработки несоответствия – «3» (начало выполнения действий)
6	Ответственный за реализацию действий	Разработка новых документов или внесение необходимых изменений в уже действующую документацию СМ. Установление статуса в Плане обработки несоответствия – «4» (начало выполнения действий)
7	Представитель руководства по СМ	Проверка реализации запланированных действий. Анализ результативности. Закрытие несоответствия. В случаи рекламации/жалобы – письмо клиенту относительно результатах удовлетворения рекламации/жалобы (при необходимости). Установление статуса в Плане обработки несоответствия – «5» (окончание выполнения действий)



5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ

Ежегодно собственник процессов проводит анализ результативности процесса с помощью количественных и качественных показателей.

№	Наименование показателей	Периодичность мониторинга	Целевое значение
1	Кол-во обнаруженных несоответствий		
2	Кол-во предложений		
3			



6 ПРИЛОЖЕНИЕ

Рекомендуемый чек – лист для оценки процесса.

Название документа: _____

А Применение документа		Да	Скорее Да	Скорее Нет	Нет
A-1	Название документа соответствует выполняемому процессу?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-2	Шаги процесса являются логически взаимосвязанными?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-3	Владелец процесса четко определен.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-4	Определены ли лица, которые принимают решение о начале выполнения процесса или инициирующие выполнение события?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
A-5	Описание процесса соответствует заявленной цели.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-6	Все участники «цепочки» процесса определены.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-7	Все участники процесса документально с ней ознакомлены.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
В Структура документа					
B-1	Соответствует требованиям по содержанию.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B-2	Соответствует требованиям по оформлению.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
С Содержание документа					
C-1	Область применения ясно определяет лица/подразделения и т.д. на кого распространяется данный документ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-2	Описание последовательности, с которой выполняются шаги процедуры, совпадает с ее блок – схемой?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
C-3	Содержится ли (когда это возможно) регламентация деятельности участников процесса (требования к форме, содержанию, временные требования, другие ограничения)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-4	Есть ли в документе характеристика того, что будет получено в результате выполнения процесса?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Описание отдельных шагов.					
D-1	Ясно представляется, какие документы, материалы, информацию и т.д. получает исполнитель перед выполнением своего шага и от кого.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D-2	Ясно ли представляется порядок операций в шагах процесса?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D-3	Определено ли: что именно является результатом выполнения шагов, которые осуществляются последовательно одним(и) исполнителем(ями) процесса/процедуры?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Е Стил изложения					
E-1	Отсутствуют опечатки, ошибки и т.п. небрежности.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Критерии подсчета и оценки результата

Примечание: Точность оценки будет выше, если документ проверят не менее трех независимых экспертов, средняя оценка которых определит окончательный результат.

Колонка «ДА» - 10 условных единиц.

Колонка «Скорее ДА» - 8 условных единиц;

Колонка «Скорее НЕТ» - минус 10 условных единиц;

Колонка «НЕТ» - минус 20 условных единиц.

Выводы: Документ разработан в полном соответствии с требованиями СМ, если набрал 170 условных единиц. Документ может считаться пригодным для работы, если его общая оценка не менее 150 условных

	Управленческий процесс «Несоответствия и корректирующие действия»	DP-9001-006
		Стр. 6 из 6

единиц. При меньшем результате владельцу процесса следует принять решение о доработки проекта или переработке действующего документа.