

Процедура проведения корректирующих действий			
Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «XXXX»
_____ **Ф.И.О**
«__» _____ **2017 г.**

Процедура проведения корректирующих действий

«СОГЛАСОВАНО»
Представитель руководства по СМБПиХП
_____ **Ф.И.О**

Процедура проведения корректирующих действий			
Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	3
2. ЦЕЛЬ ДОКУМЕНТА	4
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ и СОКРАЩЕНИЯ	4
4. ИСКЛЮЧЕНИЯ.....	4
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	4
6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ.....	5
6.1. Выявление и регистрация несоответствия.....	5
6.2. Анализ несоответствий и определение их причин	6
6.3. Определение необходимости в разработке корректирующих действий.....	6
6.4. Проведение корректирующих действий	7
6.5. Анализ результативности предпринятых корректирующих действий.....	7
7. ХРАНЕНИЕ.....	8
8. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАПИСЕЙ ПО ПРОЦЕДУРЕ.....	8

Процедура проведения корректирующих действий

Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

1. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Содержание изменения	Изменение в Редакции №	Должность и ФИО	Подпись

Процедура проведения корректирующих действий			
Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

2. ЦЕЛЬ ДОКУМЕНТА

Настоящий документ разработан в соответствии с требованиями стандартами ТС OIC/SMPC 1 и ISO 22000:2005 и определяет порядок управления корректирующими действиями.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ и СОКРАЩЕНИЯ

Определения:

Организация	ООО «XXXX»
Несоответствие	невыполнение требования
Коррекция	действие для устранения обнаруженного несоответствия
Корректирующее действие	действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации
Рекламация (жалоба потребителя)	любое обращение потребителя, устное или письменное, в котором он выражает неудовлетворенность организацией или продукцией, поставленной организацией в отношении качества или условий поставки.
Заинтересованные стороны	Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации

Сокращения:

ПР по СМБПиХП - Представитель руководства по системе менеджмента безопасности пищи и «Халяль» продукции

СМБПиХП - Система менеджмента безопасности пищевой и «Халяль» продукции

4. ИСКЛЮЧЕНИЯ

В данной процедуре исключений нет.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Представитель руководства по СМБПиХП осуществляет руководство и несет ответственность за реализацию требований настоящей процедуры всеми подразделениями организации.

Руководители подразделений несут ответственность за реализацию требований настоящей процедуры в своем подразделении.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ

№	Описание действия	Исполнители		Записи
		Ответственный	Участник	
1.	Выявление несоответствий во всех процессах СМК, включая жалобы потребителей	Руководители подразделений,	ПР по СМБПиХП	Ф-00 Форма учета корректирующих действий Ф-00 Анкета удовлетворенности заказчика,
2.	Анализ и определение причины несоответствия	Руководители подразделений,	ПР по СМБПиХП	Ф-00 Форма учета корректирующих действий
3.	Разработка корректирующих действий	Руководители подразделений,	ПР по СМБПиХП	Ф-00 Форма учета корректирующих действий
4.	Проведение корректирующих действий	Руководители подразделений,	ПР по СМБПиХП	Ф-00 Форма учета корректирующих действий
5.	Анализ результативности предпринятых корректирующих действий)	Руководители подразделений,	ПР по СМБПиХП	Ф-00 Форма учета корректирующих действий

6.1 Выявление и регистрация несоответствия

Несоответствия могут быть выявлены в результате:

- поступления жалоб от потребителей;
- анализа результатов внутренних и внешних аудитов СМБПиХП;
- анализа деятельности процессов СМБПиХП и определения их результативности;

Процедура проведения корректирующих действий			
Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

- анализа несоответствий по выполненным работам;
- анализа удовлетворенности потребителей;
- анализа СМБПиХП со стороны руководства;
- мониторинга процессов по критериям;

Выявленные несоответствия в результате анализа текущей деятельности должны регистрироваться в **Ф-00 Форма учета корректирующих действий**. В случае если несоответствия выявляются в процессе проведения внутреннего аудита, они должны фиксироваться в **Ф-00 Протокол несоответствий**, а также в **Ф-00 Форма учета корректирующих действий** для осуществления дальнейших действий по форме.

Регистрация выявленных несоответствий может осуществляться следующими должностными лицами:

- руководители процессов, если несоответствия выявлены в результате анализа деятельности процессов;
- руководители отдела, если несоответствия выявлены в процессе выполнения работ при отклонениях от нормативной и прочей регламентирующей документации;
- ПР по СМБПиХП, в случае если несоответствия выявлены в результате анализа данных, при несоответствиях в документации СМБПиХП или при функционировании СМБПиХП, а также при выявлении несоответствий в результате анализа со стороны Руководства;

Все жалобы потребителей (заинтересованных сторон) как письменные, так и устные, должны фиксироваться в **Ф-00 Журнал регистрации жалоб и предложений**. Все зарегистрированные жалобы потребителей анализируются ПР по СМБПиХП, которые определяют ответственного или ответственных за проведение корректирующих действий по жалобе и подготовке ответа потребителю.

В случае необоснованной жалобы, потребителю следует предоставить разъяснения в устном или письменном виде. На письменные жалобы ответ всегда предоставляется в письменной форме.

Ответственное лицо должно письменно ответить на все обоснованные рекламации (жалобы) в возможно кратчайшие сроки, но не позднее 10-ти дней с момента получения рекламации (жалобы). В ответе должно содержаться описание немедленных мер по исправлению, которые будут предприняты, а также разъяснение того, какие корректирующие действия были выполнены для исключения повторного возникновения проблемы. Обоснованные жалобы требуют проведения действий по исправлению, как, например, замены несоответствующей или дефектной продукции, финансовое возмещение и т.п. в соответствии с **XXX-0 Процедура управления несоответствующей продукцией**, во всех случаях необходимо выполнить корректирующие действия в установленном порядке.

6.2 Анализ несоответствий и определение их причин

Все зарегистрированные несоответствия, должны анализироваться руководителями процессов и подразделений, где это несоответствие было обнаружено для оценки степени воздействия проблемы на функционирование интегрированной системы менеджмента. Руководители этих процессов и подразделений должны выявить причины несоответствия для определения корректирующих действий.

Установление причин может осуществляться методом их обсуждения на совещаниях с ведением, при необходимости, протоколов совещаний (расширенные совещания, проводимые высшим руководством).

6.3 Определение необходимости в разработке корректирующих действий

При определении причины несоответствия, руководители процессов и подразделений, ПР по СМБПиХП или Высшее руководство должны определить необходимость проведения корректирующих действий для предупреждения повторного возникновения несоответствия.

Необходимые действия должны определяться на совещаниях, путем выбора альтернатив различных решений проблемы. При этом необходимо учитывать возможности и интересы предприятия, цели предприятия и результативность предпринимаемых корректирующих действий.

Процедура проведения корректирующих действий			
Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

Определенные корректирующие действия ПР по СМБПиХП по своему направлению должны зафиксировать в **Ф-00 Форма учета корректирующих действий** и установить предполагаемую дату проведения корректирующих действий.

Сроки корректирующих действий определяют руководитель процесса (отдела, подразделения). В зависимости от значимости и сложности проблемы, сроки могут быть согласованы с ПР по СМБПиХП.

Сроки выполнения корректирующих действий, отражаемых в **Ф-00 Форма учета корректирующих действий** и в **Ф-00 Протокол несоответствий** по результатам аудитов не должны превышать трех месяцев. В случае необходимости увеличения срока необходимо рассмотреть возможность включить данное корректирующее действие в Цели в области СМБПиХП на предстоящий период.

6.4 Проведение корректирующих действий

Определенные корректирующие действия должны быть выполнены в полном объеме и в установленный срок. В случае, когда корректирующие действия не выполнены в срок, ответственный исполнитель должен обосновать причину невыполнения и согласовать с ПР по СМБПиХП продление срока.

Если в результате корректирующих действий необходимо внести изменения в действующие документы СМБПиХП, эти изменения должны быть оформлены и введены в действие согласно **XXX-0 Процедура управления документацией**.

Руководители подразделений (один раз в квартал) и руководители соответствующих процессов и подразделений (один раз в месяц) должны проводить мониторинг корректирующих действий и обеспечивать их своевременное проведение.

Проверку выполнения корректирующих действий должен осуществлять тот, кто выявил несоответствие. Отметка о выполнении корректирующих действий проставляется в **Ф-00 Форма учета корректирующих действий** и в **Ф-00 Протокол несоответствий**, в случае если несоответствия были выявлены в результате аудита.

ПРК или главный аудитор могут провести незапланированный аудит для проверки выполнения и результативности любого корректирующего действия.

6.5 Анализ результативности предпринятых корректирующих действий

При проведении анализа рассматривается своевременность и результативность предпринятых действий. Анализ результативности предпринятых действий по устранению причин несоответствия проводит тот, кто выявил несоответствие, и при необходимости, руководитель отдела или подразделения, руководитель процесса, ПР по СМБПиХП или Главный аудитор. Результативность предпринятых действий может быть также проверена в течение ближайшего внутреннего аудита. Если в результате анализа предпринятых мер по корректирующим действиям выявлена недостаточная их результативность, необходимо заново проанализировать несоответствие, установить причину и определить другое корректирующее действие.

Если предпринятое корректирующее действие признано результативным, то есть, устранена причина возникновения несоответствия и не допущена возможность повторного его возникновения, несоответствие считается «закрытым».

Руководители процессов и подразделений представляют ПР по СМБПиХП по своему направлению отчеты о функционировании процессов, СМБПиХП. При проведении таких анализов рассматривается своевременность и результативность предпринятых корректирующих действий.

ПРК при составлении обобщенного отчета для анализа СМБПиХП по форму **Ф-00 Отчеты о функционировании СМБПиХП** учитывают результаты анализов руководителей процессов и подразделений, рассматривают своевременность и результативность предпринятых корректирующих действий по результатам внутренних и внешних аудитов.

7. ХРАНЕНИЕ

Единственная актуальная электронная версия настоящей процедуры находится в компьютере подразделения - разработчика.

Процедура проведения корректирующих действий			
Дата введение:	00.00.0000 г	Обозначение:	XXX-5
Срок действия		Редакция №	00

Оригинал настоящей процедуры в бумажном виде, утвержденный директором предприятия, хранится у ПР по СМБПиХП.