Приложение 5 к приказу

ректора Академии от

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_ 2025 года № \_\_\_\_

**Республиканское государственное казенное предприятие**

**«Академия государственного управления при Президенте**

**Республики Казахстан»**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА БОРЬБЫ СО ВЗЯТОЧНИЧЕСТВОМ**

Документированная информация

**Несоответствия и корректирующие действия**

**Астана, 2025 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Область применения](#_Toc43371867) 3

[2. Нормативные ссылки 3](#_Toc43371868)

[3. Термины и определения 3](#_Toc43371869)

[4. Процедура управления несоответствиями и корректирующими   
действиями 3](#_Toc43371870)

[4.1. Общие положения 3](#_Toc43371871)

[4.2. Цели проведения корректирующих действий 4](#_Toc43371872)

[4.3. Процедура управления несоответствиями и корректирующими действиями 4](#_Toc43371873)

[5. Ответственность 5](#_Toc43371874)

[5.1. Руководство Академии 5](#_Toc43371875)

[5.2. Ответственный за СМБВ 6](#_Toc43371876)

[5.3. Персонал Академии 6](#_Toc43371877)

[6. Записи 6](#_Toc43371878)

[Приложение А Инструкция по управлению несоответствиями и корректирующими действиями 7](#_Toc43371879)

[Приложение Б Форма записей по несоответствиям и корректирующим действиям 8](#_Toc43371880)

# **Область применения**

Настоящий документ входит в состав документации системы менеджмента борьбы со взяточничеством (далее – СМБВ) Республиканского государственного казенного предприятия «Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан»(далее – Академия) и содержит рекомендации для сотрудников Академии (внутренних аудиторов/члены рабочей группы), по работе с несоответствиями и корректирующими действиями.

Настоящая документированная процедура обязательна для применения всеми сотрудниками Академии.

Выходные данные процедуры «Несоответствия и корректирующие действия» являются входной информацией при проведении анализа СМБВ со стороны руководства.

Документ разработан с учетом требований международного стандарта ISO 37001:2016.

# **Нормативные ссылки**

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

|  |  |
| --- | --- |
| **ISO 19011:2011** | «Guidelines for auditing management systems» |
| **ISO 37001:2016** | «Anti-bribery management systems – Requirements with guidance for use» |
|  |  |

# **Термины и определения**

В настоящем документе применяют термины, установленные в ISO 19011 и ISO 37001:2016.

# **Процедура управления несоответствиями и корректирующими действиями**

## Общие положения

Все выявленные и зарегистрированные несоответствия в рамках внутренних и внешних аудитов должны быть рассмотрены и проанализированы Ответственным за СМБВ.

Для выявленных и зарегистрированных несоответствий должны быть установлены причины их возникновения. Причин возникновения одного несоответствия может быть несколько, также одна причина может привести к нескольким несоответствиям.

Анализ несоответствий и причин их возникновения может быть осуществлен в виде любой документированной информации за подписью проанализировавшего лица. В случаях, если несоответствия и причины их возникновения ясны, не вызывают сомнения и двусмысленного толкования, письменный анализ может не проводиться.

Лицо, ответственное за анализ несоответствия и причин их возникновения, должно определить существуют ли несоответствия, аналогичные выявленным и зарегистрированным, и/или могут ли они потенциально возникнуть. При выявлении аналогичных или потенциальных несоответствий их обработка должна проводиться как в случае с выявленными в рамках внутренних и внешних аудитов и зарегистрированными несоответствиями.

Для каждого выявленных и зарегистрированных несоответствий должны быть разработаны и реализованы коррекции и/или корректирующие действия.

## Цели проведения корректирующих действий

Цель проведения корректирующих действий состоит в поддержании пригодности, приемлемости и адекватности СМБВ. Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности Академии в области борьбы со взяточничеством и повышения результативности ее процессов СМБВ.

## Процедура управления несоответствиями и корректирующими действиями

Инструкция по процедуре управления несоответствиями и корректирующими действиями представлена в Приложении А.

**Определение коррекций и корректирующих действий**

По результатам анализа причин возникновения несоответствий определяются необходимые корректирующие действия и коррекции к ним.

На одну причину несоответствия может быть разработано несколько корректирующих действий или проведено несколько коррекций.

Определение коррекции и/или корректирующих действий по устранению несоответствий осуществляет Ответственный за СМБВ (при необходимости с руководителем подразделения, в котором было выявлено несоответствие).

Коррекции и/или корректирующие действия должны быть адекватны важности проблемы, соответствовать последствиям выявленных несоответствий и направлены на исключение повторного возникновения данных несоответствий.

Коррекции и/или корректирующие действия заносятся Ответственным за СМБВ в «Журнал внутреннего аудитора». Форма записей по несоответствиям и корректирующим действиям представлена в   
Приложении Б.

**Осуществление коррекций и/или корректирующих действий**

Коррекция и/или корректирующие действия должны быть осуществлены в назначенный срок.

Ответственным за осуществления коррекций или корректирующих действий является или Ответственный за СМБВ.

**Верификация коррекций и/или корректирующих действий и оценка их результативности**

Верификация коррекций и/или корректирующих действий осуществляется Ответственным за СМБВ (Ведущим аудитором) с соответствующей отметкой об устранении несоответствий (выполнении коррекций и/или корректирующих действий) в установленных записях («Журнал внутреннего аудитора»).

Оперативная оценка результативности коррекций и/или корректирующих действий осуществляется Ответственным за СМБВ.

Примечание – Результативность коррекций и/или корректирующих действий, принимаемых по результатам внутренних и внешних аудитов, оценивается внутренними аудиторами при проведении последующего аудита.

При верификации проведении коррекции и/или корректирующих действий используется оценочная шкала, приведенная в таблице 1.

**Таблица 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количественная оценка результативности** | **Качественная оценка результативности** |
| 0 | Коррекция и/или корректирующие действия не реализованы |
| 50 % | Коррекция и/или корректирующие действия реализованы частично |
| 100 % | Коррекция и/или корректирующие действия реализованы |

Заключительная оценка результативности коррекций и/или корректирующих действий приводится в отчете по анализу СМБВ руководством.

# **Ответственность**

## Руководство Академии

Руководство Академии в рамках процедуры «Несоответствия и корректирующие действия» выполняет следующие функции:

- руководит проверкой выполнения корректирующих действий и их результативности;

- руководит определением потенциальных несоответствий и причин их возникновения.

## Ответственный за СМБВ

Ответственный за СМБВ в рамках процедуры «Несоответствия и корректирующие действия» выполняет следующие функции:

- руководит анализом несоответствий и причинам их возникновения;

- руководит определением коррекций и/или корректирующих действий;

- проводит верификацию коррекций и/или корректирующих действий;

- проводит оценку результативности коррекций и/или корректирующих действий;

- формирует записи по процедуре «Несоответствия и корректирующие действия» («Журнал внутреннего аудитора»).

## Персонал Академии

Персонал Академии в рамках процедуры «Несоответствия и корректирующие действия» выполняет следующие функции:

- выполняет работу по анализу несоответствий и причин их возникновения;

- выполняет работу по определению коррекций и/или корректирующих действий по устранению несоответствий;

- осуществляет коррекцию и/или корректирующие действия.

# **6. Записи**

Выходными данными процедуры «Несоответствия и корректирующие действия» являются:

Записи о проведении коррекции и/или корректирующих действий (Приложение Б).

# **Приложение А Инструкция по управлению несоответствиями и корректирующими действиями**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Этап  процедуры** | **Мероприятия** | **Ответственный** | **Периодичность (сроки)** | **Выходные данные** |
| Анализ несоответствий | Анализ зарегистрированных при внутренних и внешних аудитах несоответствий | Ответственный за СМБВ | После регистрации несоответствия | - |
| Планирование коррекций и/или корректирующих действий | Распределение ответственности за выполнение коррекций и/или корректирующих действий, установление сроков выполнения | Ответственный за СМБВ | Определяется для каждой коррекции и/или каждого корректирующего действия | Запись о коррекциях и/или корректирующих действиях (Приложение Б) |
| Осуществление коррекций и/или корректирующих действий | Реализация запланированных коррекций и/или корректирующих действий в установленные сроки | Персонал, ответственный за реализацию коррекций и/или корректирующих действий | Согласно Записи по конкретным коррекциям и/или корректирующим действиям | - |
| Верификация коррекций и/или корректирующих действий | Проводится анализ выполнения коррекций и/или корректирующих действий | Ответственный за СМБВ | По истечению сроков реализации коррекций и/или корректирующих действий | Запись о коррекциях и/или корректирующих действиях (Приложение Б) |
| Оценка результативности коррекций и/или корректирующих действий | Проводится оценка результативности выполнения каждой коррекций и/или каждого корректирующих действий, а также общая оценка результативности | Ответственный за СМБВ | По истечению сроков реализации коррекций и/или корректирующих действий | Запись о коррекциях и/или корректирующих действиях (Приложение Б) |

# **Приложение Б Форма записей по несоответствиям и корректирующим действиям**

**Записи по несоответствиям и корректирующим действиям**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер** | **Наблюдения аудита (несоответствия)** | | **Коррекция** | **Корректирующее действие** | **Ответственный за выполнение** | **Дата устранения несоответствия** | **Верификация** | **Дата верификации** | **Оценка результативности** |
| **Категория** | **Описание** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |