



Korektivne i preventivne radnje

Oznaka:	PO-K-5
Vrijedi od:	14.2.2014.
Izdanje:	0

SADRŽAJ:

1. SVRHA I CILJ
2. PODRUČJE PRIMJENE
3. REFERENTNI DOKUMENTI
4. POJMOVI I SKRAĆENICE
5. OPIS POSTUPKA
 - 5.1. Korektivna radnja
 - 5.2. Iniciranje i nadzor provedbe korektivne/preventivne radnje
 - 5.3. Iniciranje i nadzor provedbe preventivne radnje

Pripremio:

Ocijenio:

Odobrio:

Prodekan i PUK – Prof. dr. sc. Josip Kos

Dekan – Prof. dr. sc. Tomislav Dobranić



1. SVRHA I CILJ

Svrha ovog postupka je definirati na koji se način utvrđuju, dokumentiraju, provode i nadgledaju korektivne i preventivne radnje u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001.

Cilj ovog postupka je prevencija nesukladnosti, sprječavanja pojavljivanja daljnjih nesukladnosti, ublažavanja posljedica i kontinuiranog poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj postupak se odnosi na korektivne i preventivne radnje koje su utvrđene za svaki proces Fakulteta.

3. REFERENTNI DOKUMENTI

Priručnik kvalitete prema normi ISO 9001:2008

Priručnik za osiguravanje kvalitete Veterinarskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete na Veterinarskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu

Samoanaliza

4. POJMOVI I SKRAĆENICE

Korektivna radnja – radnja koja se provodi u cilju uklanjanja uzroka otkrivenih nesukladnosti i sprječavanja njihovog ponavljanja.

Preventivna radnja – radnja koja se provodi u cilju uklanjanja uzroka mogućih nesukladnosti i sprječavanja njihovih pojavljivanja.

5. POSTUPAK

5.1 Korektivna radnja

Kada postoji potreba za dokumentiranom evidencijom o istraživanju i otklanjanju uzroka nesukladnosti putem provedbe korektivne radnje, izdaje se *Izveštaj o nesukladnosti* (OB-K-4). Isti se obrazac koristi i za preventivne radnje.

Izdavanju *Izveštaja o nesukladnosti* prethodi komuniciranje s osobama koje su povezane s uočenom neusklađenošću. *Izveštaj o nesukladnosti* se ne izdaje za manje probleme koje je moguće riješiti telefonskim pozivom ili kraćim razgovorom.

Prednosti primjene *Izveštaja o nesukladnosti* su:

- problem, neusklađenost ili nedostatak detaljno se opisuje i dokumentira,
- definiraju se i dodjeljuju odgovornosti za rješavanje problema,
- poduzima se popravak kojim se otklanjaju daljnje posljedice problema,
- istražuju se uzroci problema,
- poduzima se trajna korektivna radnja,
- nadzire se djelotvornost korektivne radnje.

Korektivna radnja može se provesti u vidu:

- dodatnog osposobljavanja,
- poboljšavanja dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom,
- pooštrenog nadzora postupaka klijenta,
- drugačije prikladne mjere.



Korektivne i preventivne radnje

Oznaka:	PO-K-5
Vrijedi od:	14.2.2014.
Izdanje:	0

5.2 Iniciranje i nadzor provedbe korektivne/preventivne radnje

Korektivne/preventivne radnje se definiraju i pokreću zbog nesukladnosti:

- utvrđenih tijekom internih i eksternih audita sustava upravljanja kvalitetom,
- temeljem reklamacija dobavljačima,
- u procesu,
- temeljem reklamacija i pritužbi korisnika usluge ili nekih drugih zainteresiranih strana,
- otkrivenih ocjenom sustava od strane Uprave,
- otkrivenih ocjenom poduzete korektivne/preventivne radnje.

Primarno odgovorne osobe za mjesto, proces ili radnju gdje se neusklađenost dogodila, odgovorne su za poduzimanje i provođenje korektivnih radnji, te isto tako i za provjeru da su iste provedene.

PUK, nakon što je definiran nalaz o nesukladnosti/mogućoj nesukladnosti, kontrolira podatke unesene na obrascu OB-K-4, i kopiju obrasca dostavlja odgovornoj osobi područja na koju se odnosi poduzimanje potrebne korektivne/preventivne radnje koju je dužna čuvati do zaključenja nesukladnosti.

Po završetku roka za izvršenje korektivne radnje PUK provjerava učinkovitost izvršene korektivne radnje i ukoliko je rezultat zadovoljavajući, zaključuje neusklađenost. Ukoliko je rezultat nezadovoljavajući ponovo izdaje *Izveštaj o nesukladnosti* te analizira zašto u dogovorenom roku nisu provedene korektivne radnje i o tome izvještava dekana. Znači, PUK ima izvršnu odgovornost u nadgledanju provedbi popravnih radnji.

PUK je dužan čuvati original *Izveštaja o nesukladnosti* barem 2 godine.

Ako je korektivna/preventivna radnja inicirana reklamacijom ili pritužbom korisnika usluge ili druge zainteresirane strane, PUK je dužan informirati ih o poduzetim mjerama i njihovim učincima.

5.3 Iniciranje i nadzor provedbe preventivne radnje

Planski pristup sprječavanju pojave nesukladnosti, kao minimum, obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- uprava redovito, najmanje jednom godišnje, pregledava i prema potrebi revidira Priručnik kvalitete, procedure i upute sustava upravljanja kvalitetom,
- osposobljavanje osoblja za sigurno i djelotvorno obavljanje dodijeljenih poslova,
- prikupljanje i obrada podataka o reklamacijama i zadovoljstvu klijenata i
- provedbu internih audita.

Provedena korektivna radnja ne osigurava da se neusklađenost neće ponoviti. U tu svrhu dekan odobrava primjenu predložene preventivne radnje, ako se uoči potreba za njom, a tijekom i rokove provedbe nadzire i verificira PUK.

Odgovorne osobe područja/procesa na koje se odnosi preventivna radnja koriste i čuvaju kopiju *Izveštaja o nesukladnosti* do prihvaćanja provedbe preventivne radnje.

PUK je dužan čuvati original *Izveštaja o nesukladnosti* barem 2 godine.