



Oznaka:	<b>PO-K-5</b>
Vrijedi od:	<b>22.10.2021.</b>
Izdanje:	<b>1</b>

**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 radnje

Pripremio:

Prodekan i PUK – izv. prof. dr.  
sc. Danijela Horvatek Tomić

Ocijenio:

Prodekan i PUK – izv. prof. dr. sc.  
Danijela Horvatek Tomić

Odobrio:

Dekan – Prof. dr. sc. Nenad Turk



## 1. SVRHA I CILJ

Svrha ovog postupka je definirati na koji se način utvrđuju, dokumentiraju, provode i nadgledaju korektivne 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 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.

## 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).

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.

### 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,

 	<b>Korektivne radnje</b>	
	Oznaka:	<b>PO-K-5</b>
	Vrijedi od:	<b>22.10.2021.</b>
	Izdanje:	<b>1</b>

- 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 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. PUK ima izvršnu odgovornost u nadgledanju provedbi popravnih radnji.

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

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