



PREVENTIVNE I KOREKTIVNE RADNJE

U primjeni od:

01.02.2014.

Izdanje/Revizija:

1/2

Strana:

1 od 8

Broj:

QP- 08 - 03

Q

PREVENTIVNE I KOREKTIVNE RADNJE

QP-08-03



	Ime i prezime	Datum	Potpis	Kontrolirana kopija br.	
Pripremio:	Ured za kvalitetu	10.01.2014.			
Pregledao:	Živko Kondić	17.01.2014.			
Odobrio:	Marin Milković	01.02.2014.		Nekontrolirana kopija br.	



PREVENTIVNE I KOREKTIVNE RADNJE

U primjeni od:

01.02.2014.

Izdanje/Revizija:

1/2

Strana:

2 od 8

Broj:

QP- 08 - 03



1. SVRHA I CILJ PROCEDURE

Ovaj dokumentirani postupak na jednostavan i prilagodljiv način definira postupak izvođenja korektivnih akcija na Sveučilištu Sjever (Sveučilištu) kojim se utvrđuju zahtjevi za:

- ☞ Utvrdjivanje nesukladnosti (uključujući pritužbe studenata),
- ☞ Određivanje uzroka nesukladnosti,
- ☞ Procjenu potrebe za poduzimanjem akcija kako bi se osiguralo da se nesukladnost ne ponovi,
- ☞ Određivanje i primjenu potrebnih akcija,
- ☞ Zapise o rezultatima provedenih akcija,
- ☞ Ocjenjivanje provedenih korektivnih akcija.

Ovaj dokumentirani postupak također na jednostavan i prilagodljiv način definira postupak izvođenja preventivnih aktivnosti kojima se utvrđuju zahtjevi za:

- ☞ Određivanje mogućih nesukladnosti i njihovih uzroka,
- ☞ Procjenu potrebe za poduzimanjem radnja kako bi se spriječilo pojavljivanje nesukladnosti,
- ☞ Određivanje i primjenu potrebnih radnja,
- ☞ Zapise o rezultatima provedenih radnja,
- ☞ Ocjenjivanje provedenih preventivnih radnja



2. PODRUČJE PRIMJENE

Dokumentirani postupak se odnosi na sve aktivnosti značajne za SUK-om i ukupno poslovanje, Sveučilišta i kao takva obvezna je za sve zaposlenike i ustrojbene jedinice.



3. DEFINICIJE I KRATICE

Korektivna akcija (Popravna radnja) je aktivnost koja se poduzima radi otklanjanja uzroka otkrivene nesukladnosti ili druge neželjene situacije.



Preventivna akcija (Zaštitna radnja) je aktivnost koja se poduzima radi otklanjanja moguće nesukladnosti ili druge neželjene moguće situacije.

Nesukladnost je pojava u procesima ili SUK-u koja odstupa od propisanih normi, zahtjeva, specifikacija, zakonske procedure ili pravila dobre prakse u obrazovanju.

Kratice:

QP -Procedura kvalitete

PK -Priručnik kvalitete

PUK -Predstavnik uprave za kvalitetu

SVEUČILIŠTE –Sveučilište Sjever

SOK -Sustav za osiguravanje kvalitete

NCR - Nonconformance report



4. ODGOVORNOSTI

Uprava je odgovorna za:

- ☞ Osiguranje resursa i uvjeta potrebnih za realizaciju pokrenutih korektivnih/preventivnih radnji.
- ☞ Stvaranje opće klime oko značja primjene ovih alata u postupcima poboljšavanja SOK-a.
- ☞ Nadzor nad primjenom i provedbom ovih alata.

Predstavnik uprave za kvalitetu odgovoran je za:

- ☞ Praćenje realizacije pokrenutih korektivnih/preventivnih radnji.
- ☞ Pružanje stručne pomoći pri realizaciji.
- ☞ Provedbu analiza provedenih preventivnih i korektivnih radnji.
- ☞ Ažuriranje zapisa u svezi preventivnih i korektivnih radnji.
- ☞ Pokretanje preventivno korektivnih aktivnost iz područja SOK-a.

Rukovoditelji odjela, službi i sl. odgovorni su za:

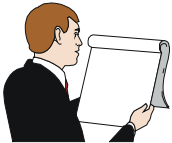
- ☞ Pravovremeno pokretanje preventivnih i korektivnih aktivnosti.
- ☞ Određivanje roka za realizaciju.
- ☞ Imenovanje odgovornih osoba za rješavanje.
- ☞ Izvještavanje predstavnika uprave za kvalitetu o pokrenutim aktivnostima
- ☞ Pružanje stručne pomoći pri realizaciji.
- ☞ Izvještavanje Uprave ako se radi o većim aktivnostima koje zahtijevaju znatna financijska sredstva.



- ☞ Suradnju s Predstavnikom uprave za kvalitetu oko realizacije i ocjene učinkovitosti provedene radnje.

Djelatnici određeni za realizaciju preventivne i korektivne radnje odgovorni su za:

- ☞ Pravovremeno rješavanje radnje.
- ☞ Izvještavanje svoga rukovoditelja o realizaciji.
- ☞ Suradnju s drugim zaposlenicima s ciljem efikasne realizacije preventivne ili korektivne radnje.



5. PROCES REALIZACIJE KOREKTIVNIH I PREVENTIVNIH AKTIVNOSTI

5.2 Korektivne akcije

Korektivne akcije predstavljaju skup svih aktivnosti koje se poduzimaju u cilju otklanjanja uzroka otkrivene nesukladnosti (neželjene situacije). Korektivne akcije poduzimaju se kako bi se otkrio uzrok uočene nesukladnosti ili ublažio njezin negativan utjecaj, te spriječilo njeno ponavljanje.

Izvori informacija za pokretanje korektivne akcije su:

- ☞ Zapisi o nesukladnostima
- ☞ Zapisi o poduzetim mjerama nadzora i mjerenja,
- ☞ Pritužbe studenata ili drugih zainteresiranih strana,
- ☞ Zapisnici inspekcijskih organa,
- ☞ Različiti izvještaji o poslovanju,
- ☞ Izvještaji o provedbi internih audita,
- ☞ Provedena samoanaliza,
- ☞ Izvještaji s upravine ocjene sustava upravljanja kvalitetom,
- ☞ Izlazni podaci iz procesa,
- ☞ Podaci o dobavljačima,
- ☞ Drugi dokumenti i zapisi.



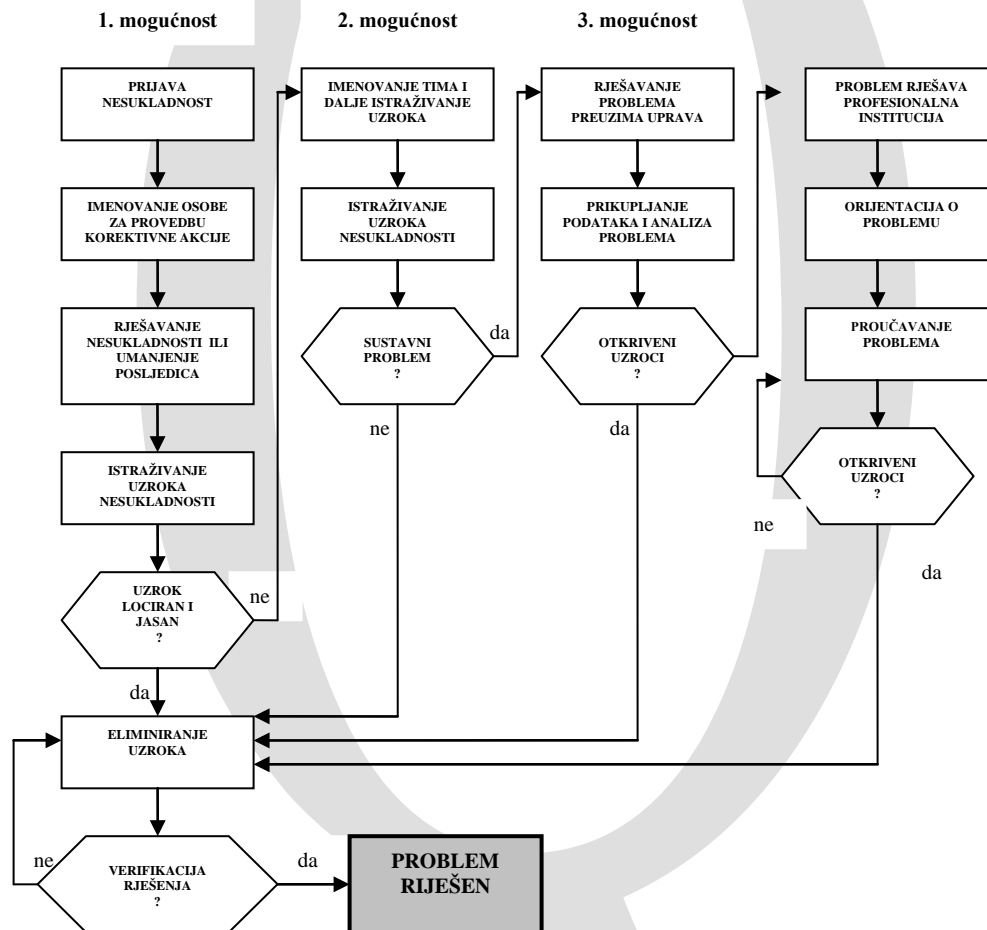
Postoji mnogo načina za utvrđivanje uzroka nesukladnosti, uključujući analizu od strane pojedinaca ili tima imenovanog za korektivne akcije. Vođenje postupka za korektivne akcije moguće je provesti kroz jednu od četiri mogućnosti (slika br. 5-1) i to ;

Prva mogućnost rješavanja je kada odgovorna osoba imenovana za analizu uzroka nesukladnosti locira uzrok i predlaže korektivnu akciju, a daljnji postupak teče prema dijagramu tijekom.

Druga mogućnost koristi se kada pojedinac nije bio u mogućnosti locirati uzrok nesukladnosti, pa analizu vrši stručni imenovani tim iz organizacije.

Treća mogućnost odnosi se na sustavni problem u okolišu koji zahtijeva angažiranje najviše uprave i užeg rukovodstva.

Četvrta mogućnost je slučaj kada se rješenje traži kod vanjskog suradnika ili stručne specijalizirane institucije.



Slika br.5-1 –Mogući postupci za rješavanje korektivne akcije

Provedbom korektivnih aktivnosti potrebno je:

- ☞ Točno definirati problem - nesukladnost,
- ☞ Odrediti uzrok nesukladnosti,



PREVENTIVNE I KOREKTIVNE RADNJE

U primjeni od:

01.02.2014.

Izdanje/Revizija:

1/2

Strana:

6 od 8

Broj:

QP- 08 - 03

- ☞ Vrednovati potrebne akcije kako bi se osigurala neponovljivost nesukladnosti,
- ☞ Odrediti i primijeniti potrebne akcije,
- ☞ Evidentirati rezultate poduzetih akcija, i
- ☞ Ocijeniti poduzete akcije.

Uprava Sveučilišta je osigurala da se korektivne akcije koriste kao „alat“ za poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom i ukupnog poslovanja. Nositelji akcija najčešće su pojedinci ili timovi sa Sveučilišta. Ako unutar Sveučilišta nema stručnih zaposlenika za konkretne probleme, pomoć se traži od institucija koje se profesionalno bave tom problematikom.

5.2 Preventivne akcije

Preventivne akcije se poduzimaju s ciljem sprečavanja pojava nesukladnosti u procesu izobrazbe i ostalim aktivnostima koje se provode na Sveučilištu. Poduzimaju se najčešće nakon uočavanja nekih nepravilnosti, koje bi u doglednom vremenu mogle eskalirati u veću ili manju nesukladnost. Nerijetko se ove aktivnosti poduzimaju nakon određene korektivne akcije, s ciljem sprečavanja pojava nesukladnosti na nekom drugom sličnom slučaju ili procesu.



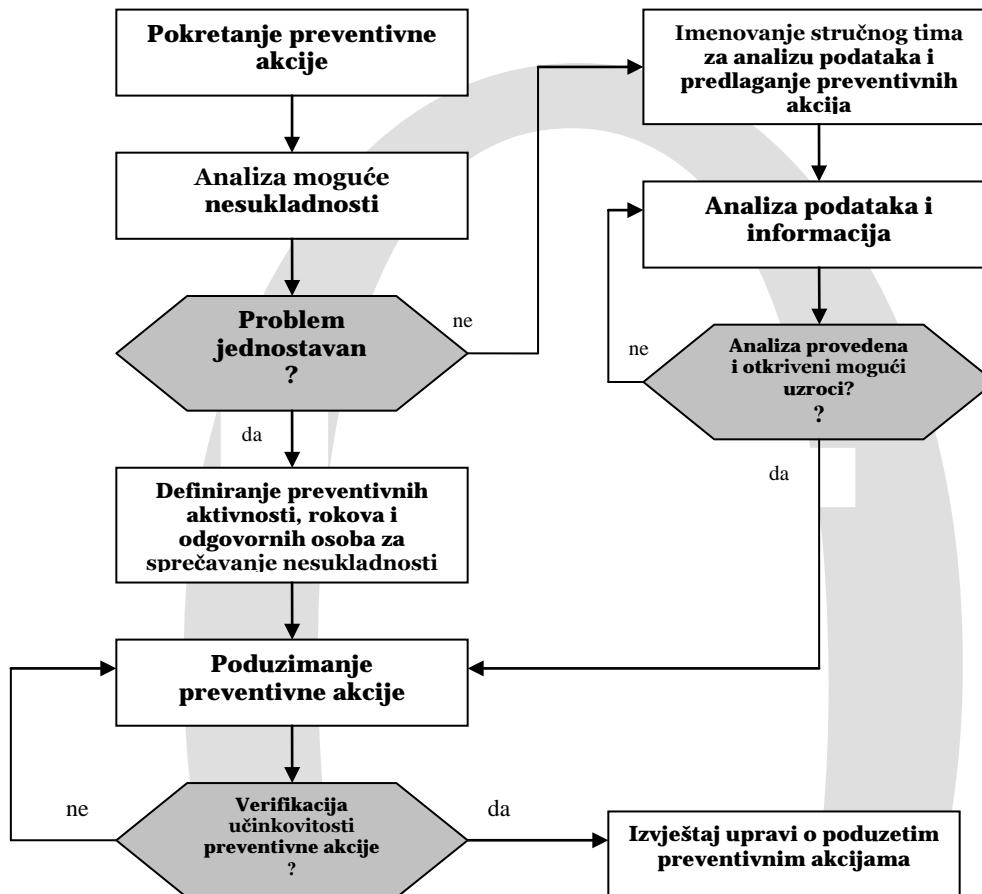
Da bi se zadovoljile potrebe i očekivanja zainteresiranih strana, zakonska i druga regulativa te utvrdili prioriteti rješavanja, planiranje preventivnih aktivnosti provodi se sistematično, temeljeno na pouzdanim i sigurnim podacima, do kojih se najčešće dolazi:

- ☞ korištenjem alata analize rizika,
- ☞ nadzorom i mjerenjem parametara kvalitete,
- ☞ nadzorom i mjerenjem parametara u procesima,
- ☞ analizom zahtjeva, potreba i očekivanja studenata,
- ☞ analizom podataka iz procesa (primjerice: anketiranje zadovoljstva studenata nastavom i nastavnicima),
- ☞ provedbom samoanalize
- ☞ validacijom procesa,
- ☞ komunikacijom sa zainteresiranim stranama
- ☞ inspekcijskom kontrolom,
- ☞ znanjima temeljenima na iskustvu, i sl.

Slika broj 5 -1. prikazuje jedan od mogućih postupaka provedbe preventivnih akcija.

Značaj preventivnih mjere koje pokrećemo na Sveučilištu nastojimo da odgovara značaju posljedica potencijalnih problema.

Preventivne aktivnosti mogu zahtijevati svi zaposlenici ili vanjski suradnici Sveučilišta, što se organizacijski provodi preko informacijskog sustava. U prilogu br.1 nalazi se obrazac NCR koji se koristi pri pokretanju, rješavanju i zaključivanju preventivne i korektivne radnje.



Slika br. 5-1: - Postupak provedbe preventivne radnje



6. REFERENTNI DOKUMENTI

- ☞ Norma ISO 9000:2008
- ☞ Norma ISO 9001:2008
- ☞ Priručnik upravljanja kvalitetom
- ☞ Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/03, 105/04, 174/04, 46/07 i 45/09)



PREVENTIVNE I KOREKTIVNE RADNJE

U primjeni od:

01.02.2014.

Izdanje/Revizija:

1/2

Strana:

8 od 8

Broj:

QP- 08 - 03

- ☞ Upute za sastavljanje samoanalize visokih učilišta u sastavu sveučilišta
- ☞ Pravilnik o studiranju
- ☞ Statut Sveučilišta
- ☞ QP-04-02 - Upravljanje dokumentima sustava kvalitete
- ☞ QP-08-01 – Interne prosudbe
- ☞ QP-08-02 - Upravljanje nesukladnostima



7. ZAPISI I DOKUMENTI

- ☞ NCR
- ☞ Prilozi uz NCR

Naziv dokumenta - zapisa	Oblik		Mjesto nastanka i br. primjeraka	Identifikacija				Mjesto arhiviranja	Vrijeme arhiviranja
	pisani	digitalni		naziv	broj	datum	ostalo		
Procedura QP-8-3	x	x	PUK- 1x pisani PUK-nx digitalni	x	x	x		PUK	Do novog izdanja-rev.
NCR-prev/kor.radnje	x	x	1x	x	x	x		PUK	3. godine



8. PRILOZI

- ☞ **Prilog br. 1** –NCR (Non conformance report), obrazac za preventivne i korektivne radnje