

OR č. 6/2014	<b>Vnitřní norma Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích</b>				
<b>NESHODNÝ PRODUKT, NESHODA, NÁPRAVNÁ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ</b>					
<b>Datum vydání:</b>	31. 3. 2014	<b>Účinnost od:</b>	31. 3. 2014	<b>Účinnost do:</b>	odvolání
<b>Číslo jednací:</b>	VŠTE003805/2014	<b>Počet stran:</b>	4	<b>Počet příloh:</b>	5
<b>Informace o změnách</b>	-				
<b>Ruší předpis</b>	-				
<b>Nadřízené předpisy</b>	Směrnice č. 8/2010 Organizační řád VŠTE (článek 11)				
<b>Související předpisy</b>	Směrnice 16/2013 Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, podnětů a oznámení na VŠTE (v plném rozsahu)				
<b>Podřízený předpis</b>	-				
<b>Rozdělovník</b>	Zaměstnanci VŠTE				
					
<b>Vypracoval:</b>	Bc. Tomáš Bílek, v.r.	<b>Garant:</b>	Statutární zástupce rektora		
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	prof. Ing. Jan Váchal, CSc., v.r.		
<b>Formálně ověřil:</b>	Bc. Tomáš Bílek, v.r.	<b>Schválil:</b>	Rektor		
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	doc. Ing. Marek Vochozka, MBA, Ph.D., v.r.		

## Článek 1 Obecná ustanovení

- (1) Toto opatření rektora stanovuje závazný postup a povinnosti při řízení neshodného produktu, neshod a nápravných a preventivních opatření v systému managementu kvality na Vysoké škole technické a ekonomické v Českých Budějovicích (dále jen „VŠTE“).
- (2) Toto opatření rektora vychází z požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2009 Systémy managementu kvality – Požadavky.

## Článek 2 Vymezení pojmů

- (1) **Systém managementu kvality (Quality Management System - QMS)** – část systému vedení a řízení školy týkající se kvality a odpovídající požadavkům normy ČSN EN ISO 9001:2009.
- (2) **Interní audit QMS (dále jen „interní audit“)** – audit QMS podle samostatné vnitřní normy.
- (3) **Neshoda** - nesplnění požadavku (např. požadavku daného normou ČSN EN ISO 9001:2009, vlastní dokumentací, zákonnými požadavky, požadavky na produkt, atp.).
- (4) **Náprava** – odstranění nedostatku nebo nežádoucí situace.
- (5) **Opatření k nápravě** - opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace.
- (6) **Preventivní opatření** - opatření k odstranění příčiny zjištěné potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace.

## Článek 3 Odpovědnosti a pravomoci

- (1) Odpovědnosti a pravomoci jsou stanoveny níže uvedenou tabulkou.

Funkce	Činnosti					
	1	2	3	4	5	6
<b>Rektor</b>	P		S			
<b>Statutární zástupce rektora</b>	P	O, P	S	S	O, P	O, P
<b>Vedoucí auditor</b>	P	S	S		S	
<b>Prorektor, kvestor, vedoucí CCV</b>	O, P	S	S		S	
<b>Pověřený pracovník<sup>1</sup></b>			O, P	O, P	P	
<b>Zaměstnanec</b>	S	S		S		

O - odpovídá, P - provádí, S - spolupracuje

<sup>1</sup> Pověřeným pracovníkem se rozumí pracovník pověřený Statutárním zástupcem rektora k řízení nápravného a/nebo preventivního opatření nebo ke kontrole jejich realizace.

1. Identifikace neshody (nebo neshodného produktu), zjišťování informací o neshodách;
2. Zaznamenání neshod do Evidence neshod;
3. Analýza příčin neshod, rozhodnutí o potřebě nápravného a/nebo preventivního opatření, jeho určení;
4. Řízení nápravného a/nebo preventivního opatření;
5. Kontrola ukončení nápravného a/nebo preventivního opatření;
6. Ověřování účinnosti nápravného a/nebo preventivního opatření.

#### Článek 4 Informace o neshodách a/nebo potenciálních neshodách

- (1) Přípomínky a informace o neshodách a/nebo potenciálních neshodách jsou získávány všemi zaměstnanci z následujících zdrojů.

<b>Vnitřní zdroje:</b>	Závěrečné zprávy z interních auditů QMS
	Kontroly nadřízenými
	Stížnosti, připomínky a upozornění pracovníků
<b>Vnější zdroje:</b>	Stížnosti a připomínky zainteresovaných stran
	Záznamy z kontrol orgánů státní správy
	Protokoly z externích auditů

- (2) Veškeré výše uvedené dokumenty jsou soustřeďovány u Statutárního zástupce rektora.

#### Článek 5 Zaznamenávání neshod

- (1) Neshody jsou zaznamenávány do formuláře Evidence neshod ([příloha č. 1](#)) umístěného na oddělení strategie, inovací a kvality (první tři sloupce formuláře).
- (2) **Neshody zjištěné interním auditem** - zprávy z interních auditů jsou předávány Statutárnímu zástupci rektora. Pokud byla při auditu zjištěna neshoda, zaznamenává jí vedoucí auditor současně do Evidence neshod. Kromě takto určených neshod může Statutární zástupce rektora ze zprávy z auditu, popř. z pohovoru s auditorem formulovat a zaznamenat další neshody.
- (3) **Neshody zjištěné při kontrolách nadřízenými** - takto zjištěné neshody oznamuje kontrolující Statutárnímu zástupci rektora, který je zanáší do evidence neshod.
- (4) **Neshody zjištěné ze stížností, připomínek a upozornění zaměstnanců** - stížnosti, připomínky a upozornění zaměstnanců vznesené v jakékoliv podobě se soustřeďují u Statutárního zástupce rektora. Pokud ten usoudí, že upozorňují na neshodu, zaznamená ji do formuláře Evidence neshod.

- (5) **Neshody zjištěné ze stížností, připomínek a z komunikace se zainteresovanými stranami** - jsou řešeny v souladu se samostatnou vnitřní normou „Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, podnětů a oznámení na VŠTE“. Pokud je stížnost oprávněná, řešitel ji předává také Statutárnímu zástupci rektora, který jí zaznamená ji do formuláře Evidence neshod.
- (6) **Neshody zjištěné orgánem státní správy** - tyto neshody jsou zaznamenány v záznamech o kontrolách (protokolech, zápisech, atp.) pořizovaných příslušným orgánem, které jsou předávány Statutárnímu zástupci rektora. Ten zaznamená neshody do Evidence neshod. Může tam zaznamenat i další zjištění, která mohou mít charakter potenciální neshody.
- (7) **Neshody zjištěné externími audity** - jedná se zejména o výsledky auditů třetí stranou (certifikačním orgánem). Zpráva z těchto auditů dostává Statutární zástupce rektora, který v nich uvedené neshody zaznamená do formuláře Evidence neshod. Stejně postupuje u případných jiných externích auditů.
- (8) Proces zaznamenání neshody je graficky znázorněn v [příloze č. 3](#).

## Článek 6

### Analýza příčin neshod, nápravná opatření

- (1) Každou neshodu zanesenou do Evidence neshod Statutární zástupce rektora přezkoumává z hlediska příčin a potřebnosti stanovení nápravného opatření. K tomuto kroku využívá zpravidla spolupráce osoby, která neshodu zjistila a i dalších pracovníků školy podle povahy neshody. Následně rozhoduje o dalších krocích, zda dojde pouze k odstranění neshody (pokud k němu okamžitě po jejím zjištění již nedošlo), nebo bude stanoveno nápravné opatření.
- (2) Nápravné opatření je stanoveno v případě závažnějších neshod, kdy lze předpokládat, že se neshoda může opakovat. Ne pro všechny zjištěné neshody jsou stanovena nápravná opatření.
- (3) Pokud je výsledkem přezkoumání rozhodnutí stanovit nápravné opatření, vyplní Statutární zástupce rektora sloupce 4 – 9 v příslušném řádku Evidence neshod a určí pracovníka, kterého řízením neshody pověřil.
- (4) Tento pracovník po provedení nápravného opatření vyplní datum do sloupce 10 a elektronickou poštou upozorní Statutárního zástupce rektora. Ten podle určeného způsobu ověření (sloupec 9), toto ověření provede nebo pověří dalšího pracovníka ověřením. Ten po ověření vyplní sloupce 11 – 13.
- (5) Statutární zástupce rektora přezkoumává podle potřeby účinnost provedených opatření. Záznamy o tomto ověření jsou uloženy v jeho PC a jsou podkladem pro hodnocení účinnosti QMS. Zároveň doplní sloupce 14 a 15 Evidence neshod.
- (6) Rozsáhlejší nápravná opatření mohou mít formu cílů.
- (7) Proces analýzy příčin neshod a nápravných opatření je graficky znázorněn v [příloze č. 4](#).

## Článek 7 Preventivní opatření

- (1) Preventivní opatření jsou stanovována a realizována v případech, kdy je identifikováno potenciální riziko, tj. kdy byl zjištěn trend směřující k neshodě nebo byla zjištěna neshoda v jiném, charakterem činnosti podobném procesu nebo útvaru. Povinnost upozornit Statutárního zástupce rektora na potenciální rizika má každý pracovník školy.
- (2) Informací o potenciálním riziku může být i příležitost ke zlepšení formulovaná ve zprávě z auditu (ať již interního, tak i externího), podněty a přání zainteresovaných stran, připravované změny právních předpisů.
- (3) Zjištěná potenciální rizika analyzuje Statutární zástupce rektora. K tomuto kroku využívá zpravidla spolupráce osoby, jejíž oblasti se problémem týká.
- (4) Na základě této analýzy rozhodne Statutární zástupce rektora o stanovení preventivního opatření. Pokud má být toto opatření stanoveno, postupuje stejně jako u nápravného opatření.
- (5) Rozsáhlejší preventivní opatření mohou mít formu cílů.
- (6) Proces preventivních opatření je graficky znázorněn v [příloze č. 5](#).

### **Přílohy:**

Příloha č. 1 – Evidence neshod

[Příloha č. 2 – Vývojový diagram](#)

Příloha č. 3 – Proces zaznamenávání neshod

Příloha č. 4 – Proces analýzy příčiny neshod a nápravných opatření

Příloha č. 5 – Proces preventivních opatření