


OR č. 18/2017	<b>Vnitřní norma Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích</b>				
<b>NESHODA, NESHODNÝ PRODUKT</b>					
<b>Datum vydání:</b>	7. 8. 2017	<b>Účinnost od:</b>	7. 8. 2017	<b>Účinnost do:</b>	odvolání
<b>Číslo jednací:</b>	VŠTE005779/2017	<b>Počet stran:</b>	5	<b>Počet příloh:</b>	0
<b>Periodicita kontroly aktuálnosti normy</b>		Roční			
<b>Ruší předpis</b>	Opatření č. 6/2014 Neshodný produkt, neshoda, nápravná a preventivní opatření				
<b>Nadřízené předpisy</b>	Pravidla systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činnosti a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích				
<b>Související předpisy</b>	Směrnice č. 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>	Ing. Pavel Rousek, Ph.D., v.r.	<b>Garant:</b>	Prorektor - statutární zástupce rektora		
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	prof. Ing. Jan Váchal, CSc., v.r.		
<b>Formálně ověřil:</b>	Ing. Jaroslav Staněk, 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 správě neshodného produktu, neshod a nápravných a preventivních opatření v rámci systému managementu kvality na Vysoké škole technické a ekonomické v Českých Budějovicích (dále jen „VŠTE“).

## **Článek 2 Vymezení pojmů**

- (1) **Systém managementu kvality (Quality Management Systém, QMS)** – Část systému vedení a řízení školy týkající se kvality.
- (2) **Neshoda** – Reálné nesplnění požadavku (např. požadavku daného vlastní dokumentací, zákonnými požadavky, požadavky na produkt, atp.). Jedná se zejména o systémové chyby v nastavení procesů. Neshody se mohou vyskytovat zejména v následujících oblastech:
- a) Neshoda v oblasti studijní a pedagogické činnosti – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 5, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - b) Neshoda v oblasti celoživotního vzdělávání – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 5, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - c) Neshoda v oblasti výzkumu, vývoje a tvůrčí činnosti – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 6, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - d) Neshoda v oblasti praxe a vnějších vztahů – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 7, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - e) Neshoda v oblasti mezinárodního partnerství a spolupráce – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 7, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - f) Neshoda v oblasti hospodaření.

- g) Neshoda v jiné oblasti – například v administrativě, vnitřních vztazích, stabilizaci a transformaci, společenské odpovědnosti a podobně.
- (3) **Potenciální neshoda** – Možné nesplnění požadavku (např. požadavku daného vlastní dokumentací, zákonnými požadavky, požadavky na produkt, atp.). Jedná se zejména o systémové chyby v nastavení procesů. Potenciální neshody se mohou vyskytovat zejména v následujících oblastech:
- a) Potenciální neshoda v oblasti studijní a pedagogické činnosti – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 5, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - b) Potenciální neshoda v oblasti celoživotního vzdělávání – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 5, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - c) Potenciální neshoda v oblasti výzkumu, vývoje a tvůrčí činnosti – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 6, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - d) Potenciální neshoda v oblasti praxe a vnějších vztahů – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 7, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - e) Potenciální neshoda v oblasti mezinárodního partnerství a spolupráce – zejména aktivity zmíněné v Odstavci 1, Článku 7, Pravidel systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
  - f) Potenciální neshoda v oblasti hospodaření.
  - g) Potenciální neshoda v jiné oblasti – například v administrativě, vnitřních vztazích, stabilizaci a transformaci, společenské odpovědnosti a podobně.
- (4) **Nápravné opatření** – Opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace. Výsledkem je odstranění reálného nedostatku nebo nežádoucí situaci.
- (5) **Preventivní opatření** – Opatření k odstranění příčiny zjištěné potenciální neshody nebo jiné nežádoucí potenciální situace. Výsledkem je odstranění možného nedostatku nebo nežádoucí situaci.

### **Článek 3**

#### **Informace o neshodách a potenciálních neshodách**

- (1) Připomínky a informace o neshodách a potenciálních neshodách jsou získávány všemi zaměstnanci a to zejména z následujících zdrojů.
  - a) Vlastní iniciativa zaměstnanců
  - b) Interní stížnosti, připomínky a upozornění
  - c) Interní kontroly nadřízenými
  - d) Zprávy o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a jejich dodatky
  - e) Externí stížnosti a připomínky
  - f) Záznamy z kontrol orgánů státní správy
  - g) Protokoly z externích auditů
- (2) Veškeré výše uvedené dokumenty jsou soustřeďovány u Prorektora-Statutárního zástupce rektora (dále jen „PSZR“).

### **Článek 4**

#### **Zaznamenávání neshod**

- (1) Neshody jsou zaznamenávány do Evidence neshod v modulu Úkoly a požadavky v rámci systému ETMS.
- (2) PSZR vytvoří k zaznamenané neshodě úkol přidělený příslušnému vedoucímu pracovníkovi VŠTE. Postup zadání, řešení a schválení tohoto úkolu je totožný jako u běžných úkolů v systému ETMS.
- (3) Vlastní iniciativa zaměstnanců – Zaměstnanec oznamuje náměty, připomínky, neshodné produkty a neshody prostřednictvím speciálního modulu systému ETMS.
- (4) Interní stížnosti, připomínky a upozornění – Interní stížnosti, připomínky a upozornění zaměstnanců vznesené v jakékoliv podobě se soustřeďují u PSZR. Pokud ten usoudí, že upozorňují na neshodu, zaznamená ji do systému Evidence neshod.
- (5) Interní kontroly nadřízenými – Neshody oznamuje kontrolující PSZR, který je zanáší do evidence neshod.
- (6) Zprávy o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a jejich dodatky – Zprávu vč. dodatků dostává PSZR, který pak případné vyplývající neshody zaznamenává do evidence neshod.
- (7) Externí stížnosti a připomínky – Externí stížnosti a připomínky 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 PSZR, který jí zaznamená ji do systému Evidence neshod.
- (8) Záznamy z kontrol orgánů státní správy – Neshody jsou zaznamenány v záznamech o kontrolách (protokolech, zápisech, atp.) pořizovaných příslušným orgánem, které jsou předávány PSZR. Ten zaznamená neshody do Evidence neshod. Může tam zaznamenat i další zjištění, která mohou mít charakter potenciální neshody.

- (9) Protokoly z externích auditů – Zprávy z těchto auditů třetí stranou dostává PSZR, který v nich uvedené neshody zaznamená do systému Evidence neshod.

## **Článek 5**

### **Analýza příčin neshod, nápravná opatření**

- (1) Každou neshodu zanesenou do Evidence neshod PSZR 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 PSZR 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 PSZR. Ten podle určeného způsobu ověření (sloupec 9), toto ověření provede nebo pověří dalšího pracovníka ověřením. Ten po ověření vyplní sloupce 11 – 13.
- (5) PSZR 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.

## **Článek 6**

### **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 PSZR 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 PSZR. K tomuto kroku využívá zpravidla spolupráce osoby, jejíž oblasti se problém týká.
- (4) Na základě této analýzy rozhodne PSZR o stanovení preventivního opatření. Pokud má být toto opatření stanoveno, postupuje stejně jako u nápravného opatření.
- (5) Rozsáhlejší preventivní opatření mohou mít formu cílů.