

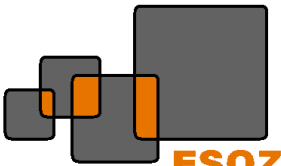
 ESOZ Střední odborná škola energetická a stavební, Obchodní akademie a Střední zdravotnická škola, Chomutov, příspěvková organizace	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO: 5-RP03-01
	Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření	REVIZE: 2
		STRANA: 1 z 2
TYP DOKUMENTU: Směrnice		

Organizační opatření

1. Směrnice je závazná pro zaměstnance.
2. Směrnice nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1.9.2012.

ZPRACOVAL: Vlastimil Kocourek Představitel managementu pro kvalitu	PODPIS:	SCHVÁLIL: PaedDr. Soňa Valušková Ředitelka školy	PODPIS:	VYDAL: ESOZ	DATUM: 01.09.2012
DATUM: 24.08.2012		DATUM: 28.08.2012		ORIGINÁL ULOŽEN: Sekretariát ředitelky	
KONTROLOVAL: -----	PODPIS:	UVOLNIL DO SYSTÉMU: Vlastimil Kocourek Představitel managementu pro kvalitu	PODPIS:	ZRUŠENO DNE: NAHRAZENO:	
DATUM: -----		DATUM: 30.08.2012			

Upozornění: Tento výtisk podléhá změnovému řízení a je určen výhradně pro interní potřebu organizace. Dokument je duševním vlastnictvím organizace. Jeho rozmnožování a předávání jiným organizacím není dovoleno bez souhlasu ředitelky školy.

	NÁZEV DOKUMENTU:	ČÍSLO:	5-RP03-01		
	Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření	REVIZE:	2		
		STRANA:	2	z	2
		TYP DOKUMENTU:	Směrnice		

Účelem této směrnice je předcházet vzniku neshod, zabezpečovat analýzu příčin již vzniklých neshod a zajistit realizaci nápravných a preventivních opatření tak, aby vyhověla požadavkům normy EN ISO 9001: 2008.

I.

Preventivní opatření

1. Analýza základních příčin potenciálních neshod.
2. Analýza postupů a jejich řešení.
3. Vyhodnocování přínosů preventivních opatření.
4. Představitel managementu pro kvalitu na základě analýz navrhuje vhodná preventivní opatření.

II.

Neshody (neplnění požadavku)

1. Za neshody se považují tato zjištění:
 - a) rozdíl mezi cílovými hodnotami a skutečností při vyhodnocování a porovnávání procesů,
 - b) stížnosti,
 - c) zjištění z interních auditů,
 - d) zjištění z auditů třetí stranou,
 - e) zjištění jiných externích stran, která jsou v rozporu s požadavky, specifikacemi a očekáváním organizace.
2. K zjištěné neshodě se vyjadřuje zaměstnanec, který neshodu zjistil nebo ji způsobil a příslušný vedoucí zaměstnanec podle organizačního řádu.
3. Představitel managementu pro kvalitu analyzuje příčiny vzniku neshody.

III.

Opatření k odstranění zjištěné neshody

1. Písemné stížnosti podle čl. II odst. 1 bodu b) přijímá sekretariát ředitelky školy, který je eviduje a předává ředitelce k rozhodnutí o vyřízení. Doba nutná pro vyřízení stížností je stanovena do 30 dní od podání stížnosti. V případě oprávněné stížnosti stanoví ředitel školy „**nápravné opatření**“, které písemně sdělí stěžovateli.
2. V ostatních případech zjištěné neshody řeší příslušný vedoucí ve spolupráci s představitelem managementu pro kvalitu.
3. Představitel managementu pro kvalitu přezkoumává přijatá opatření.

IV.

Nápravné opatření

Vypořádání zjištěné neshody realizuje příslušný vedoucí zaměstnanec ve spolupráci s představitelem managementu pro kvalitu.

Z jednání je proveden zápis do formuláře „**NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ**“, který obsahuje:

- návrh nápravného opatření,
- navrhovatele nápravného opatření (příslušný vedoucí zaměstnanec),
- zaměstnanec pověřený k realizaci nápravného opatření,
- termín vypořádání,
- vedoucí zaměstnanec, který je oprávněn nápravné opatření schválit.