**Opatření k nápravě**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Začátek |  |  |
| Informace o neshodě | **1** |  |
| Posouzení neshody | **2** |  |
| **4**  Vypořádání neshody  Opatření k nápravě? | **3**  **ne**  **ano** |  |
| Určení řešitele návrhu | **5** |  |
| Analýza příčin neshody | **6** |  |
| Návrh opatření | **7** |  |
| Schválení  návrhu | **8** |  |
| Realizace opatření | **9** |  |
| Kontrola opatření | **10** |  |
| Vyhodnocení účinnosti | **11** |  |
| Konec |  |  |

| Krok | **Vstup** | Činnost | **Odpovídá** | **Výstup** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pracovník informuje obvyklým způsobem komunikace svého vedoucího a MVV o vzniklé neshodě*.* | pracovník  organizace |  |
|  |  | Každá neshoda se posuzuje podle možného dopadu na:   1. náklady 2. užitné vlastnosti 3. spolehlivost 4. spokojenost zákazníka, apod.   Neshody nevyžadující přijetí *Opatření k nápravě* jsou odstraněny, zaznamenávány a periodicky se provádí jejich analýza jako podklad pro preventivní opatření. | odpovědný pracovník dle typu neshody | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  |  | Bez komentáře. | odpovědný pracovník |  |
|  |  | Sepsání záznamu a vypořádání neshody. | odpovědný pracovník, MVV | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  |  | Řešitel návrhu *Opatření k nápravě* je určen podle charakteru neshody.  V případě řešení složitých problémů a neshod může odpovědný pracovník jmenovat tým odborníků. | odpovědný pracovník, MVV | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  |  | Obecně mezi možné příčiny neshod v rámci systému jakosti patří:   1. neshody vstupů do procesů 2. nevhodné zařízení 3. nepřiměřená nebo neexistující dokumentace 4. nesoulad s dokumentací 5. špatné plánování 6. nedostatečné školení 7. nevhodné pracovní podmínky 8. nepřiměřené zdroje (lidské nebo materiální).   V případě, že se zjistí více možných příčin neshody je nutno určit základní příčinu.  Při analýze lze využít statistické metody a nástroje (v souladu s tím, co je zavedeno ve firmě):   1. brainstorming 2. diagram příčin a následků 3. analýza rizik 4. Paretův diagram, apod. | řešitel *Opatření k nápravě* | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě | *Opatření k nápravě* je nutno navrhnout v míře odpovídající závažnosti neshody s cílem zabránit jejímu opakování.  V případě nutnosti se vypracuje věcný a časový plán realizace *Opatření k nápravě*. | řešitel  *Opatření k nápravě* | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě | Schválení předloženého návrhu na *Opatření k nápravě* a určení pracovníka odpovědného za je realizaci .  V případě neschválení návrhu na *Opatření k nápravě* je nutno opětovně provést analýzu příčin a navrhnout jiné řešení (krok 6 a 7). | odpovědný pracovník | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě | Při realizaci *Opatření k nápravě* nutno provést okamžitou změnu příslušného dokumentu, kterého se konkrétní opatření týká. | příslušný vedoucí,  příp. správce dokumentu, MVV | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě | Provádění kontrol v souladu s plánem. V případě neplnění realizace provádět potřebná opatření. | pracovník  pověřený kontrolou *Opatření k nápravě,* MVV | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |
|  | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě | Každé *Opatření k nápravě* se musí po určité době vyhodnotit z hlediska jeho účinnosti zabránit opakování vzniku neshody.  Vyhodnocení *Opatření k nápravě* se provádí minimálně jako podklad pro přezkoumání QMS vedením.  V případě, že realizované *Opatření k nápravě* není účinné je nutno se opětovně vrátit do kroku 6. | MVV, řešitel *Opatření k nápravě* | * Záznam o neshodě / opatření k nápravě |