	Organizačná smernica		Číslo: OS/PHFEU/P6/01
			Strana: 1/8
			Výtlačok č.:1
<h2>NÁPRAVNÁ A PREVENTÍVNA ČINNOSŤ</h2> <p>O B S A H</p> <p>1 ÚVODNÉ USTANOVENIA</p> <p> 1.1 Účel</p> <p> 1.2 Súvisiaca dokumentácia</p> <p>2 ROZSAH ZÁVÄZNOSTI</p> <p>3 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY</p> <p> 3.1 Definície a vymedzenie pojmov</p> <p> 3.2 Použité Skratky</p> <p> 3.3 Symboly používané v procesných modeloch</p> <p> 3.4 Organizácia, zodpovednosť a spolupráca</p> <p>4 NÁPRAVNÁ A PREVENTÍVNA ČINNOSŤ</p> <p> 4.1 Opis procesu nápravná a preventívna činnosť</p> <p> 4.1.1 Cieľ procesu nápravná a preventívna činnosť</p> <p> 4.1.2 Zdroje potrebné k realizácii procesu nápravná a preventívna činnosť</p> <p> 4.1.3 Monitorovanie a meranie procesu nápravná a preventívna činnosť</p> <p> 4.1.4 Zlepšovanie procesu nápravná a preventívna činnosť</p> <p> 4.1.5 Procesný reťazec nápravnej a preventívnej činnosti</p> <p> 4.1.6 Postupový diagram riadenia NPO</p> <p> 4.1.7 Identifikácia zdrojov nezhôd, možných nezhôd resp. problémov 5</p> <p>ZODPOVEDNOSŤ A SPOLUPRÁCA</p> <p>6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA</p> <p> 6.1 Zmenové konanie</p> <p>7 ZOZNAM PRÍLOH</p>			
Zmena č.:	Dátum zmeny:	Čísla zmenených ustanovení, kapitol:	
1	25.11.2020	aktualizácia	
Schválil: Dr.h.c. prof. RNDr. Michal Tkáč, CSc.	Preveril: Ing. Pavol Andrejovský, PhD.	Vypracoval: doc. Ing. Martin Mizla, CSc.	Vydanie č.: 1.
Dátum: 1.12.2020	Dátum: 25.11.2020	Dátum: 1.3.2008 a aktualizoval 25.11.2020	Dátum vydania: 1.12.2020
Podpis:	Podpis:	Podpis:	

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Účel

Organizačná smernica určuje zásady zabezpečovania, vyhodnocovania a dokumentovania procesu prijímania, realizácie a vyhodnocovania nápravnej a preventívnej činnosti. Organizačná smernica vymedzuje funkčné zodpovednosti a zásady spolupráce pri zabezpečovaní tejto činnosti.

1.2 Súvisiaca dokumentácia

Externá dokumentácia

Zákony a Vyhlášky

- Zák. č.131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zák. č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov.

Normy

- ISO 9000 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník
- ISO 9001 Systémy manažérstva kvality. Požiadavky
- ISO 9004 Manažérstvo kvality. Kvalita organizácie. Usmernenie na dosiahnutie udržateľného úspechu

Iné

- Registratúrny poriadok a registratúrny plán PHFEU
- Vnútorne predpisy EUBA .

Interná dokumentácia

- Dokumentácia Systému manažérstva kvality na PHFEU a jej organizačných jednotkách,
- Štatút PHFEU,
- Organizačný poriadok PHFEU,
- Politika kvality PHFEU
- Ciele kvality PHFEU a pracovísk PHFEU
- Príručka kvality
- Organizačná smernica pre interné audity kvality
- Organizačná smernica pre vzdelávanie a rozvoj zamestnancov PHFEU
- Organizačná smernica pre riadenie dokumentácie a záznamov
- Organizačná smernica pre proces vzdelávania
- Organizačná smernica pre výskumno-vývojový proces
- Organizačná smernica pre podnikateľský proces

Táto OS je evidovaná v Súhrnnom zozname platnej riadiacej dokumentácie na PHFEU.

2 ROZSAH ZÁVÄZNOSTI

Táto OS je záväzná pre všetkých zamestnancov PHFEU v Košiciach.

3 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

3.1 Definície a vymedzenie pojmov

Analýza údajov Rozpoznávanie vzájomných súvislostí sledovaných údajov charakteristík procesov a produktov.

Efektívnosť Rozsah v akom sa realizovali plánované činnosti a dosiahli plánované výsledky.

Charakteristika Odlišujúca črta.

Charakteristika kvality Vlastná charakteristika produktu, procesu alebo systému týkajúca sa požiadaviek.

Chyba Nesplnenie požiadavky týkajúcej sa zamýšľaného alebo určeného používania.

Mapa procesov Grafické znázornenie hlavných, riadiacich a pomocných procesov z hľadiska ich usporiadania, funkčnosti, s vyznačením ich vzťahov a väzieb.

Meranie Kvantifikácia skúmanej charakteristiky kvality.

Monitorovanie Sledovanie a rozlišovanie charakteristík kvality procesu a ich meranie a vyhodnocovanie.

Nápravná činnosť Činnosť na odstránenie príčiny zistenej nezhody alebo inej neželateľnej situácie a jej dôsledkov.

Nezhoda Nesplnenie požiadavky.

Operátor procesu Zamestnanec, ktorý proces vykonáva a nesie zodpovednosť za predchádzanie a odstraňovanie nezhôd v procese pomocou údajov z procesu.

Oprava Činnosť vykonaná na nezhodnom produkte s cieľom urobiť ho prijateľným na zamýšľané používanie.

Povolenie odchýlky Rozhodnutie povoľujúce odchýlku od pôvodne špecifikovaných požiadaviek na produkt pre jeho realizáciu.

Povolenie výnimky Rozhodnutie povoľujúce používať alebo uvoľniť produkt, ktorý sa nezhoduje s špecifikovanými požiadavkami.

Pracovisko Dekanát, ústav, knižnica, katedra, laboratórium, počítačové centrum, výpočtové stredisko, centrum celoživotného vzdelávania, oddelenie.

Preventívna činnosť Činnosť na odstránenie príčiny potenciálnej nezhody alebo inej potenciálne neželateľnej situácie.
PO

Problém Taký predmet nápravnej, preventívnej a zlepšovacej činnosti, ktorý neriešia existujúce externé alebo interné dokumenty.

Proces Súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností ktoré transformujú vstupy na výstupy.

Systémové opatrenia Nápravné alebo preventívne opatrenia prijímané predovšetkým na riešenie nezhôd v systéme. Vyžadujú si väčší časový rozsah pre realizáciu a spravidla aj súčinnosť zamestnancov viacerých útvarov (tímová práca).

Účinnosť Vzťah medzi dosiahnutými výsledkami a použitými zdrojmi.

Úloha Definovaná potreba riešenia predpokladaných podnetov z nápravnej činnosti, preventívnej činnosti a trvalého zlepšovania.

Uvoľnenie Rozhodnutie pokračovať do ďalšej etapy procesu.

Vlastník (majiteľ) procesu

Zamestnanec s právomocami určovať a meniť podmienky procesu, ktorý nesie za proces plnú zodpovednosť a je zodpovedný aj za nápravnú a preventívnu činnosť a trvalé zlepšovanie. Spravidla majiteľ procesu je aj gestorom dokumentácie.

Zhoda Splnenie požiadavky.

3.2 Použité skratky

EP Elektronická pošta

IA Interný audit

NČ Nápravná činnosť

NO Nápravné opatrenie

NPČ Nápravná a preventívna činnosť

NPO Nápravné a preventívne opatrenie

OJ Organizačná jednotka

PČ Preventívna činnosť

PO Preventívne opatrenie

QMS Systém manažérstva kvality

SO Systémové opatrenie

3.3 Symboly používané v procesných modeloch

Symbole používané v postupovom diagrame sú uvedené v prílohe č.1 OS/PHFEU/M3/01 Riadenie dokumentácie.
Symbole používané v procesných modeloch sú uvedené v prílohe č.2 OS/PHFEU/M3/01 Riadenie dokumentácie.

3.4 Organizácia, zodpovednosť a spolupráca

Vrcholové vedenie PHFEU zodpovedá za vypracovanie dlhodobého zámeru, poslania, vízie, politiky a cieľov kvality, výkonnosti a ekonomickej efektívnosti PHFEU.

Vedúci OJ zodpovedá za rozpracovanie a plnenia dlhodobého zámeru, poslania, vízie, politiky a cieľov kvality, výkonnosti a ekonomickej efektívnosti vo svojej organizačnej jednotke, menovite za:

- Určenie a zabezpečenie merateľných cieľov kvality OJ
- Riešenie a realizovanie nápravných činností, preventívnych činností a trvalé zlepšovanie

Zmocnenec pre kvalitu

Rada kvality

Vlastník procesu - zamestnanec s právomocami určovať a meniť podmienky procesu, ktorý nesie za proces plnú zodpovednosť a je zodpovedný aj za nápravnú a preventívnu činnosť a trvalé zlepšovanie. Spravidla majiteľ procesu je aj gestorom dokumentácie.

Operátor procesu - zamestnanec, ktorý proces vykonáva a nesie zodpovednosť za predchádzanie a odstraňovanie nezhôd v procese pomocou údajov z procesu.

4 NÁPRAVNÁ A PREVENTÍVNA ČINNOSŤ

4.1 Opis procesu nápravná a preventívna činnosť

4.1.1 Cieľ procesu nápravná a preventívna činnosť

Cieľom procesu je určiť a vykonávať nápravnú a preventívnu činnosť tak, aby sa odstránili príčiny pre ktoré vznikli nezhody aj príčiny možných – potenciálnych nezhôd. Organizačná smernica vymedzuje funkčné zodpovednosti a zásady spolupráce pri zabezpečovaní tejto činnosti,

4.1.2 Zdroje potrebné k realizácii procesu nápravná a preventívna činnosť

- **Ludské** - všetci zamestnanci PHFEU
- **Finančné** - z rozpočtu PHFEU a jej OJ
- **Vybavenie** - existujúce technické vybavenie na pracoviskách potrebné k vykonaniu NO
- **Prostredie** - priestory na príslušných pracoviskách

4.1.3 Monitorovanie a meranie procesu nápravná a preventívna činnosť

Ukazovatele pre meranie NPO budú stanovené individuálne.

4.1.4 Zlepšovanie procesu nápravná a preventívna činnosť

- pravidelným preskúvaním účinnosti NO,
- pravidelným preskúvaním politiky kvality a cieľov kvality PHFEU a jej organizačných jednotiek,
- dôslednou a podrobnou analýzou nepriaznivého javu, čím PHFEU dosiahne zníženie rizika nesprávne stanoveného NPO.

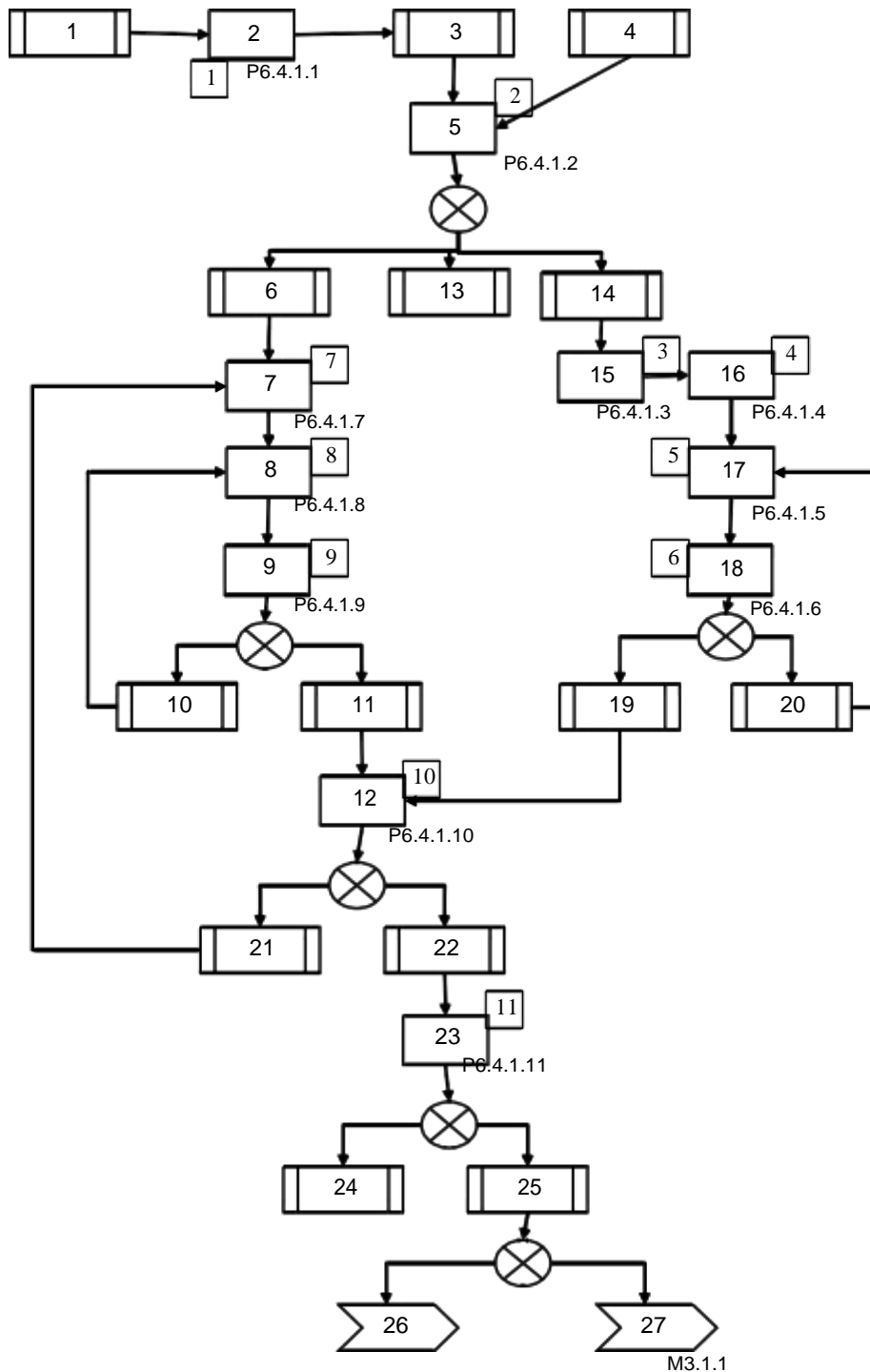
4.1.5 Procesný reťazec nápravnej a preventívnej činnosti

Príprava a schválenie NPČ:

- Realizácia NČ;
- Kontrola NPČ;
- Hodnotenie účinnosti NPO;
- Návrh nového NPO;
- Zlepšovanie procesu NPČ

4.1.6 Postupový diagram riadenia NPO

P.6.4.1 – Nápravná a preventívna činnosť



1. Potreba preskúmania možnosti vzniku nehody
2. Evidencia zdrojov problémov
3. Možné nehody sú identifikované
4. Vznik nehody
5. Rozhodovanie o spôsobe riešenia problému
6. Nehoda bude riešená systémovým NPO
7. Určenie tímu, resp. zamestnanca a zadanie špecifického ťažiska problému
8. Evidencia problému
9. Riešenie problému
10. Problém nie je vyriešený
11. Problém je vyriešený
12. Hodnotenie účinnosti NPO
13. Nie je potrebné prijatie NPO
14. Nehoda bude riešená formou úlohy
15. Zadanie úlohy
16. Evidencia úlohy
17. Realizácia úlohy
18. Kontrola splnenia úlohy (dosiahnutie cieľa)
19. Úloha bola splnená
20. Úloha nebola splnená
21. NPO nebolo účinné
22. NPO bolo účinné
23. Rozhodnutie o zapracovaní výsledkov NPO do QMS
24. Výsledky NPO nie je potrebné zapracovať do QMS
25. Výsledky NPO je potrebné zapracovať do QMS
26. Riadenie zmien procesov
27. Revízia dokumentácie

P.č.	Vstupy	Od koho	Názov činnosti	Zodpovedný	Súvisiace predpisy	Vystavené dokumenty	Informácie pre	Miesto uloženia
1	Zápis, správa, reklamácia, sťažnosť, záznam	Vlastníci procesov: Monitorovanie a meranie Riadenie nezhodného produktu Analýza Údajov	Evidencia zdrojov problémov	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ		Evidenčná karta existujúcich problémov Evidenčná karta potencionálnych problémov	Vedúci zamestnanec OJ	Vedúci zamestnanec OJ
<p>Zdroje problémov (vstupy) z ktorých možno čerpať informácie o nezhodách sa nachádzajú v celom priereze procesov/činností PHFEU. Požiadavka na NO môže vzniknúť na základe: identifikácie nezhody, sťažnosti zákazníka, zistenia interného alebo externého auditu, z merania procesov a produktov, z analýzy údajov. Preventívne opatrenie je založené na údajoch získaných: z preskúmania potrieb a očakávaní zákazníkov (marketingová analýza), z analýzy trhu, z výstupov z preskúmania manažmentom, z výstupov z analýzy údajov z merania spokojnosti zákazníka a ostatných zainteresovaných strán, z poznatkov získaných z minulých skúseností, z informácii z regulácie procesov.</p>								
2	Evidenčná karta existujúcich problémov Evidenčná karta potencionálnych problémov	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ	Rozhodovanie o spôsobe riešenia problému	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ		Zápis o spôsobe riešenia problému (N – úloha) (A – systémové opatrenie)	Vedúci zamestnanec OJ	Vedúci zamestnanec OJ
3	Zápis o spôsobe riešenia problému (N – úloha)	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ	Zadanie úlohy	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ		Zápis o zadaní úlohy List úloh Úloha v EP	Zamestnanec určený vedúcim OJ	Vedúci zamestnanec OJ
4	Zápis o zadaní úlohy List úloh Úloha v EP	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ	Evidencia úlohy	Vedúci zamestnanec OJ		Zápis o evidencii úlohy Rozdeľovník Úloha v EP Súhrnné sledovanie úloh	Zamestnanec určený vedúcim OJ	Vedúci OJ
<p>Číslovanie úlohy je nasledovnou formou: List plnenia úloh: XX1-XXX2-XX3/XX4 1 – označenie porady OJ (počet znakov je neobmedzený) 2 – číslo zápisu z porady na príslušnej OJ; 3 – poradové číslo úlohy v danom zápise 4 – posledné dvojčíslice roka prijatia úlohy ; Ďalšie ustanovenia zabezpečovania porád môže upravovať Pokyn vedúceho OJ</p>								
5	Zápis o evidencii úlohy Rozdeľovník Úloha v EP	Vedúci zamestnanec OJ	Realizácia úlohy	Zamestnanec určený vedúcim OJ		Zápisy List plnenia úloh Vyhodnotenie úlohy v EP	Vedúci zamestnanec OJ	Vedúci zamestnanec OJ
	Súhrnné sledovanie úloh					Súhrnné sledovanie úloh		

6	Zápisy List plnenia úloh Vyhodnotenie úlohy v EP Súhrnné sledovanie úloh	Zamestnanec určený vedúcim OJ	Kontrola splnenia úlohy (dosiahnutie cieľa)	Vedúci zamestnanec OJ Zamestnanec určený vedúcim OJ		Záznam o overení splnenia úlohy v: Liste plnenia úloh	Vedúci zamestnanec OJ	Vedúci zamestnanec OJ
Prekážky realizácie - V prípade, že sa v priebehu realizácie úlohy vyskytne objektívny dôvod ohrozujúci splnenie termínu, resp. rozsahu úlohy, zodpovedný zamestnanec je povinný neodkladne informovať o vzniknutých skutočnostiach vlastníka procesu, resp. vedúceho zamestnanca. Vlastníka procesu, resp. vedúci zamestnanec je oprávnený zmeniť zadanie úlohy.								
7	Zápis o spôsobe riešenia problému (A – systémové opatrenie)	Vlastník procesu Vedúci zamestnanec OJ	Určenie tímu, resp. zamestnanca a zadanie špecifického ťažiska problému	Vedúci zamestnanec OJ Vlastník procesu		Zápis o určení tímu/zamestnanca a špecifického ťažiska problému Kontrolný list NO, PO	Vedúci zamestnanec OJ	Vedúci zamestnanec OJ
8	Zápis o určení tímu/zamestnanca a špecifického ťažiska problému Kontrolný list NO, PO	Vedúci zamestnanec OJ Vlastník procesu	Evidencia problému	Vedúci určeného tímu Určený zamestnanec		Evidencia problému v: Súhrnnom sledovaní SO	Vedúci zamestnanec OJ	Vedúci zamestnanec OJ
Číslovanie SO je nasledovnou formou: List plnenia úloh: XX1-XXX2-XX3-XX4/XX5 1 – SO ; – skratka OJ ; – poradové číslo porady ; na ktorej bolo opatrenie uložené 4 – poradové číslo opatrenia prijaté na danej porade 5 – Posledné dvojčísle roku vydania								
9	Evidencia problému v: Súhrnnom sledovaní SO	Vedúci určeného tímu Určený zamestnanec	Riešenie problému	Zamestnanec určený vedúcim OJ		Kontrolný list NO alebo PO	Vedúci zamestnanec OJ a Vlastník procesu	Vedúci zamestnanec OJ
Riešenie problému je v nasledujúcom rozsahu: Určenie hlavných príčin problému riešenie problému ; Implementovanie opatrenia do procesu ; V prípade, že problém nie je úspešne odstránený (pretrváva nežiaduci stav, tím pokračuje v riešení problému podľa bodu 8								
10	Zápis o vyriešení problému v: Súhrnnom sledovaní SO	Zamestnanec určený vedúcim OJ	Hodnotenie účinnosti opatrenia	Vedúci tímu Zamestnanec určený vedúcim tímu		Hodnotenie účinnosti opatrenia v: Súhrnnom sledovaní SO	Vedúci zamestnanec OJ Rada kvality Zmocnenec pre kvalitu	Vedúci OJ Predseda rady kvality Zmocnenec pre kvalitu
Ak je dosiahnutá účinnosť opatrenia (trvalo odstránený nežiaduci stav) možno pokračovať v trvalom zlepšovaní procesov								
11	Hodnotenie účinnosti opatrenia v: Súhrnnom sledovaní SO	Zamestnanec určený vedúcim OJ	Rozhodovanie o zapracovaní výsledkov SO	Vlastník procesu NPC		Pokyn na zapracovanie	Vlastník meneného procesu	Zmocnenec pre kvalitu

4.1.7 Identifikácia zdrojov nezhôd, možných nezhôd resp. problémov

Zdroje informácií pre stanovenie nápravných opatrení vyplývajú z:

- sťažností a reklamácie od zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán,
- vyhodnotenia ekonomických výsledkov PHFEU a jej OJ,
- porád vrcholového vedenia PHFEU a operatívnych porád OJ,
- správ z interných a externých auditov,
- výstupov z preskúmania vrcholovým vedením PHFEU,
- výstupov z marketingovej činnosti, meraní spokojnosti zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán,
- výsledkov monitorovania a merania procesov,
- výsledkov monitorovania a merania produktov,
- výstupov z analýz údajov.

Zdroje informácií pre stanovenie preventívnych opatrení vyplývajú z:

- preskúmania potrieb a očakávaní zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán,
- analýz trhu,
- výstupov z preskúmania manažmentom,
- výstupov z analýzy údajov,
- výstupov z meraní spokojnosti zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán,
- výsledkov monitorovania a merania procesov,
- výsledkov monitorovania a merania produktov,
- vyhodnotenia ekonomických výsledkov,
- porád vrcholového vedenia PHFEU a operatívnych porád OJ,
- správ z interných a externých auditov,
- príslušných záznamov,
- poučení získaných z minulých skúseností.

5 ZODPOVEDNOSŤ A SPOLUPRÁCA

- a) Za vypracovanie, pripomienkové konanie a revíziu tejto OS je zodpovedný gestor procesu NPČ.
- b) Schválenie a vydanie tejto OS zabezpečuje tajomník PHFEU.
- c) Distribúciu tejto OS zabezpečuje tajomník PHFEU.
- d) Originál tejto OS je uložený u tajomníka PHFEU.

6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Táto organizačná smernica nadobúda účinnosť dňom jej podpísania dekanom PHFEU.

6.1 Zmenové konanie

Zmenové konanie tejto OS zabezpečuje tajomník len so súhlasom gestora podľa zásad uvedených v smernici.

7 ZOZNAM PRÍLOH

List úloh
List plnenia úloh
Súhrnné sledovanie úloh
Kontrolný list NO, PO
Súhrnné sledovanie SO