### Řízení neshod, nápravných a preventivních opatření

**čl. I**

**Účel dokumentu**

1. Tento dokument stanovuje postupy, kompetence a odpovědnost zaměstnanců zařazených do krajského úřadu při řízení neshodného produktu/služby a dále při stanovení, řízení a přezkoumávání nápravných a preventivních opatření.

**čl. II**

**Oblast platnosti a odpovědnost**

1. Tento dokument je závazný pro všechny zaměstnance zařazené do krajského úřadu. Zaměstnanci zařazení do krajského úřadu odpovídají za dodržování stanovených postupů a zásad systému kvality s cílem předcházet vzniku neshod. Hlavní odpovědnost za řízení neshod, nápravných a preventivních opatření nese manažer kvality.

**čl. III**

**Identifikace neshod**

1. Neshody jsou zjišťovány interním, případně externím auditem systému kvality.
2. Problémy zjištěné na základě jiných kontrolních mechanizmů (interní nebo externí kontroly, audity, stížnosti, petice a podobně) jsou řešeny stávajícími zavedenými postupy a procesy.

**čl. IV**

**Řízení neshody**

1. Neshody identifikované na základě interního auditu systému kvality, nebo na základě podnětu externího subjektu (externí audit) jsou směřovány manažeru kvality, který zajistí jejich evidenci společně se zavedením nápravného opatření.
2. Stanoviska k řešení neshod a vyhodnocení účinku přijatých nápravných opatření jsou součástí „Zprávy o přezkoumání systému kvality vedením“.
3. Méně závažné odchylky od stanovených postupů, které nejsou označeny za neshodnou práci,  se řeší operativně během provozu.

**čl. V**

**Řízení nápravných opatření**

1. V případě výskytu neshody je manažer kvality odpovědný za její evidenci a zavedení nápravného opatření s cílem odstranění opakovaného výskytu neshody. Neshoda je evidována prostřednictvím záznamu „Záznam o neshodě“.
2. Postup realizace nápravných opatření zahrnuje:
3. přijetí/zjištění podnětu na zavedení nápravného opatření (neshody) a jeho evidence,
4. stanovení nápravného opatření na základě podnětu (zpráva z interního auditu, hodnocení procesu, podnět zaměstnance, stížnost atd.),
5. zpracování návrhu nápravného opatření,
6. zavedení nápravného opatření do praxe a jeho evidence,
7. monitorování a kontrola realizace,
8. přezkoumání dodržování,
9. vyhodnocení účinnosti zavedeného nápravného opatření.
10. V případě neúčinnosti zavedeného nápravného opatření bude přijato nové nápravné opatření.

**čl. VI**

**Řízení preventivních opatření**

1. V případě potřeby, při identifikaci možného zdroje neshodné práce, manažer kvality ve spolupráci s kompetentní osobou příjme a zaeviduje preventivní opatření a zkontroluje jejích účinnost.
2. Postup realizace preventivních opatření zahrnuje:
3. přijetí/zjištění podnětu na zavedení preventivního opatření a jeho evidence,
4. stanovení preventivního opatření na základě zkušeností, vnějších impulsů, benchmarkingu, …, apod.,
5. zpracování návrhu nápravného opatření a jeho projednání,
6. zavedení preventivního opatření do praxe a jeho evidence,
7. monitorování a kontrola realizace,
8. přezkoumání zavedení a účinnosti preventivního opatření prostřednictvím Přezkoumání systému kvality vedením.
9. V případě neúčinnosti zavedeného preventivního opatření bude přijato nové preventivní opatření.