

PROCEDURA ZA PROVOĐENJE POPRAVNIH RADNJI

I. SVRHA

Ova procedura definira proces prepoznavanja, analize i provedbe popravni radnji u skladu s normama ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 i ISO/IEC 27001:2022. Cilj je osigurati kontinuirano poboljšanje sustava upravljanja i spriječiti ponavljanje nesukladnosti.

II. PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje na sve nesukladnosti, rizike i incidente prepoznate unutar organizacije u vezi s kvalitetom, okolišem, zdravljem i sigurnosti na radu te informacijskom sigurnosti.

III. ODGOVORNOSTI

- **Voditelj sustava upravljanja:** Prati provedbu popravni radnji i izvještava upravu.
- **Odgovorne osobe u odjelima:** Prepoznaju i provode popravne radnje.
- **Interni auditori:** Provjeravaju učinkovitost provedenih popravni radnji.
- **Uprava:** Odobrava ključne popravne mjere i osigurava potrebne resurse.

IV. PREPOZNAVANJE POTREBE ZA POPRAVNIM RADNJAMA

A. Izvori nesukladnosti

- Interni i eksterni audit.
- Povratne informacije kupaca i zainteresiranih strana.
- Analiza incidenata, nesreća i ekoloških utjecaja.
- Analiza sigurnosnih prijetnji i ranjivosti informacijskog sustava.
- Interno praćenje procesa i sustava upravljanja.

V. 5. ANALIZA UZROKA NESUKLADNOSTI

A. Primjena metode analize uzroka

- 5 Zašto (5 Whys)
<https://ahaslides.com/bs/blog/five-whys-approach/>
- Ishikawa dijagram (uzroci i posljedice)
- FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)

B. 5.2. Dokumentiranje rezultata analize

- Definiranje temeljnih uzroka nesukladnosti.
- Evaluacija potencijalnih rizika povezanih s utvrđenim nesukladnostima.

VI. 6. DEFINIRANJE I PROVOĐENJE POPRAVNIH RADNJI

A. Izrada plana popravni radnji

- Određivanje konkretnih koraka za uklanjanje nesukladnosti.
- Definiranje odgovornosti i rokova za provedbu.
- Osiguranje potrebnih resursa za provedbu.

B. Provedba popravni radnji

- Implementacija mjera prema planu.
- Evidentiranje svih poduzetih koraka i korištenih resursa.

VII. PRAĆENJE I PROCJENA UČINKOVITOSTI

A. Verifikacija popravni radnji

- Interni auditori provjeravaju je li nesukladnost trajno uklonjena, odnosno da li je otklonjen uzrok nesukladnosti.
- Pregled dokaza o provedbi i učinkovitosti mjera.

B. Zatvaranje nesukladnosti

- Ako je popravna radnja učinkovita, nesukladnost se smatra zatvorenom.
- Ako nije, definiraju se dodatne mjere i ponavlja se proces.

VIII. EVIDENCIJA I ARHIVIRANJE

- Svi zapisi o popravni radnjama čuvaju se najmanje tri godine u digitalnom obliku.
- Evidencije uključuju izvještaje o nesukladnostima, analizu uzroka, planove popravni radnji i rezultate verifikacije.

IX. PREGLED I POBOLJŠANJE PROCEDURE

- Procedura se periodično preispituje kako bi se osigurala njezina relevantnost i učinkovitost.
- Poboljšanja se implementiraju na temelju povratnih informacija i novih zahtjeva normi.