

AS SIVEX International	Korrigeeriv tegevus	Indeks:	1/3
Dok. liik: Protseduur		Versioon: 1.1	
Koostas:Aivo Aasa	Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010	

1. Eesmärk

- Kõrvaldada esinenud mittevastavuste põhjused;
- Tagada, et need mittevastavused ei korduks, seades eesmärgiks nõuetekohase teenuste osutamise ja kliendi rahulolu tõstmise.

2. Ulatus

Ettevõtte kõik teenused ja allüksused.

3. Vastutused

Vastutav täitja korrigeerivate tegevuste läbiviimiseks määratakse vahetu juhi poolt.

Korrigeerivate tegevuste täitmist kontrollib vastutava täitja vahetu juht, siseauditi järgsete korrigeerivate tegevuste puhul ka KJS eest vastutav juhtkonna esindaja.

4. Tegevused

Peale teenuse või selle osutamise seotud mittevastavuse kõrvaldamist või selle käigus hindab vastutav täitja koos vahetu juhiga esinenud mittevastavuse olulisust ja järgneva korrigeeriva tegevuse vajalikkust järgmiste kriteeriumide alusel:

- mittevastavuse uuesti esinemise võimalused ettevõttes ja selle tagajärgede tõsidus ettevõtte või selle huvigruppide jaoks;
- probleemi või selle lahendamise mõju klientide rahulolule või ettevõtte töö tulemuslikkusele;

Otsus dokumenteeritakse ja kui leitakse, et on vaja läbi viia korrigeeriv tegevus, määratakse selleks vastutav täitja ja täitmise eeldatav tähtaeg.

Otsus ja järgnevad tegevused dokumenteeritakse Mittevastavuse rapordi vormil ja Mittevastavuste registris vastavalt mittevastavuste ohje protseduurile (vt Mittevastava teenuse ohje protseduur).

Järgnevalt alustab korrigeeriva tegevuse vastutav täitja ilmnenuid mittevastavuse põhjuste väljaselgitamist ja analüüsi. Vajadusel kaasab ta sellesse ka selle töötaja, kelle pädevusvaldkonda ilmnenuid mittevastavus kuulub.

Esinenud mittevastavuse põhjuste (sh peapõhjuse) väljaselgitamisel hindab vastutav täitja, kas antud mittevastavuse võisid põhjustada:

- tavapärasest kiiremad tööde täitmised,
- töökoormuse muutus,

AS SIVEX International	Korrigeeriv tegevus	Indeks:	2/3
Dok. liik: Protseduur		Versioon: 1.1	
Koostas:Aivo Aasa	Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010	

- ressursside ebapiisavus,
- ebapiisav infovahetus või saadud info valesti tõlgendamine,
- töötaja kogematus või ebapiisav juhendamine,
- eksimused tööde täitmisel ja/või dokumentide vormistamisel,
- ebatäpsused kvaliteedisüsteemi dokumentatsioonis,
- ebatäpsused kliendi nõuetes või tööde lepingus,
- alltöövõtjate tegevus,
- tehnilised põhjused (seadmete tõrked ja avariid jms),

Vastutava täitja poolt välja selgitatud võimalikud mittevastavuse põhjused arutatakse läbi vahetu juhiga ja selle tulemusena määratletakse vajalikud tegevused mittevastavuse põhjus(t)e kõrvaldamiseks, tegevuste eest vastutavad töötajad ja tähtajad.

Vastav otsus dokumenteeritakse vahetu juhi poolt (vt Mittevastavuse raport) ja sekretäri poolt (vt Mittevastavuste register).

Samas hinnatakse ka analoogilise mittevastavuse esinemise võimalust mõnes teises tegevusvaldkonnas või allüksuses, st ennetava tegevuse vajalikkust, mis viiakse läbi vastavalt ennetava tegevuse protseduurile (vt Ennetava tegevuse protseduur).

Kui eelpool kirjeldatud korrigeerivad tegevused on läbi viidud, hindab nende tegevuste tulemuslikkust juht või töötaja, kes algselt selgitas välja mittevastavuse põhjused ja algatas korrigeerivad tegevused. Hindamise tulemused registreeritakse mittevastavuste raportis (vt Mittevastavuse raport) ja Mittevastavuste registris (vt Mittevastavuste register).

Korrigeerivate tegevuste täitmise järelkontrolli teostab vastutava täitja määranud vahetu juht, siseauditi järgsete korrigeerivate tegevuste puhul ka juhtkonna esindaja vastavalt siseauditi protseduurile (vt Siseauditi protseduur).

Kui korrigeerivad tegevused ei andnud loodetud tulemust ja ilmnes taas mittevastavus, korratakse eelpool kirjeldatud toiminguid (alates vastutava täitja määramisest), kusjuures eelmist korrigeerivat tegevust analüüsitakse ja hinnatakse tingimata ettevõtte juhtkonna tasandil. Vastav otsus dokumenteeritakse (vt mittevastavuste registris).

Korrigeerivate tegevuste mõjusust hinnatakse ka KJS-i iga-aastase juhtkonnapoolse ülevaatus käigus tehtud kokkuvõtte põhjal (vt. Protokollid).

5. Dokumendid

AS SIVEX International	Korrigeeriv tegevus	Indeks:	3/3
Dok. liik: Protseduur		Versioon: 1.1	
Koostas:Aivo Aasa		Kinnitas:	Kehtiv alates: 01.01.2010

- Mittevastavuse raport
- Mittevastavuste register
- Mittevastava teenuse ohje protseduur
- Ennetava tegevuse protseduur
- Siseauditi protseduur
- Siseauditi mittevastavuse teatis
- Protokollid
- ISO 9001:2008¹ punkt 8.5.2

6. Dokumendi muudatuste register

Muudatuse nr.	Dokumendi leht				Muudatuse tegija nimi	Muudatuse tegemise kuupäev	Märkused muudatuse sisu kohta ja muu info
	Muudetud	Asendatud	Lisatud uus	Annuleeritud			
1	p.5	2008		2000	A.Aasa	01.01.10	Üleminek uuele standartile

¹ Vt. muudatuste register nr.1