

## MITTEVASTAVUSE KÄSITLEMINE

Mittevastavusi käsitletakse kooskõlas organisatsiooni korrigeeriva tegevuse protseduuri ja standardite asjakohaste nõuetega. Siit leiab Bureau Veritas Eesti nõuded:

- a) mittevastavuse liigi ja reageerimise aja kohta;
- b) reageerimise sisu kohta.

### a) Mittevastavuse liigid ja reageerimise aeg

Mittevastavusi on kahte liiki: **väheldased** ja **olulised**.

Mittevastavusi võidakse liigitada olulisteks järgmistel asjaoludel:

- kui on tõsised kahtlused, kas kasutusele võetud protsessiohje on mõjus või kas tooted ja teenused täidavad etteantud nõudeid;
- mitmed sama nõude või teemaga seotud väheldased mittevastavused võiksid näidata süsteemset tõrget ja seega moodustada olulise mittevastavuse.

Mittevastavuse järeltegevusi analüüsitakse dokumentatsiooni analüüsi teel. Parandused tehakse ja korrigeerivad tegevused rakendatakse (kui võimalik) viivitamata, et kõrvaldada leitud mittevastavused. Parandus, juurpõhjuse analüüs ja korrigeeriva tegevuse kava koos piisavate tõenditega rakendamise kohta esitatakse **määratud aja jooksul (maksimaalselt 3 kuud)**.

**Väheldase** mittevastavuse korral kinnitab auditimeeskonna juht paranduse, juurpõhjuse analüüsi ja korrigeeriva tegevuse kava (kui ei ole rakendatud) ning järgmise auditi käigus kontrollitakse korrigeeriva tegevuse rakendamist ja tulemuslikkust.

**Olulise** mittevastavuse puhul peavad korrigeerivad tegevused olema määratud ajaks rakendatud. Olulise mittevastavuse korral võib meie audiitor määrata kohapealse järelauditi, et veenduda meetmete rakendamises, hinnata meetmete tõhusust ja teha kindlaks, kas sertifikaadi väljastamine või selle kehtivuse jätkumine on põhjendatud.

Klient peaks andma vastused varakult, et vajaduse korral jääks aega lisaanalüüsiks.

Resertifitseerimise puhul kehtestab mittevastavuste kõrvaldamise tähtajad meeskonna juht nii, et mittevastavused saaksid suletud enne sertifitseeringu lõppemist. Leitud mittevastavuste suhtes võetud meetmed tuleb dokumenteerida ning saata eelistatult elektrooniliselt juhtaudiitorile.

### b) Reageerimise sisu

Kliendi reageerimist mittevastavuse kõrvaldamisele peab juhtaudiitor analüüsima kolmes osas: parandus, juurpõhjuse analüüs ja korrigeeriv tegevus. Nende kolme osa analüüsimisel hindab audiitor kava ja tõendeid selle rakendamise kohta.

Parandus

1. Mittevastavuse ulatus on kindlaks tehtud (mittevastavus on kõrvaldatud ja klient on hinnanud, kas võib esineda veel sarnaseid mittevastavusi mida parandada). Veenduge, et saate vastuse küsimusele „Kas see on üksikjuhtum või mitte?“ ehk teisisõnu küsimusele „Kas on oht, et see võib teises asukohas / osakonnas korduda?“.
2. Kui asja ei ole võimalik kohe parandada, siis võib minna tarvis mittevastavuse kõrvaldamise kava (vastutajad ja tähtaeg).
3. Tõendid, et parandus tehti või et kava rakendatakse.

## **Juurpõhjuse analüüs**

1. Juurpõhjuse analüüs ei tähenda pelgalt leiu ja probleemi otsese põhjuse kordamist.
2. Põhjalikult läbimõeldud analüüs, et teha kindlaks tegelik juurpõhjus: nt see, et keegi ei järginud ettenähtud korda, on otsene põhjus; tegeliku põhjuse ni jöutakse aga siis, kui tehakse kindlaks, miks korda ei järgitud.
3. Tegeliku põhjuse kirjeldamisel tuleb keskenduda ühele asjale ja ükski ilmne miks-küsimus ei tohi vastuseta jääda. Kui tegeliku põhjuse kohta saab esitada miks-küsimuse, siis järelikult ei olnud analüüs piisavalt põhjalik.
4. Veenduge, et tegeliku põhjuse analüüs vastab küsimusele „Mis puudus juhtimissüsteemis põhjustas selle probleemi tekke?“.
5. Töötaja süüd ei aktsepteerita ainsa juurpõhjusena.
6. Leidke protsessidega ja juhtimissüsteemiga seotud probleemid millised ei toiminud.

## **Korrigeeriv tegevus**

1. Korrigeeriv tegevus või korrigeeriva tegevuse kava käsitlevad juurpõhjuseid, mis on tehtud kindlaks juurpõhjuse analüüsi käigus. Kui te ei ole teinud kindlaks juurpõhjust, siis ei saa te vältida probleemi kordumist.
2. Kava kinnitamiseks peab see hõlmama alljärgnevat:
  - tegevused juurpõhjuse kõrvaldamiseks;
  - tegevuste eest vastutavate isikute määramine;
  - rakendamise ajakava (kuupäevad);
  - alati tuleb lisada süsteemi muudatused. Koolitus ja/või uudiskirja avaldamine üldjuhul ei tähenda süsteemi muutmist.
3. Rakendamise kinnitamiseks:
  - a. esitatakse piisavad tõendid näitamaks, et kava on rakendatud nii nagu vastuses välja toodud (ja kooskõlas ajakavaga);
  - b. märkus: mittevastavuse sulgemiseks ei ole vaja kõikehõlmavaid tõendeid; mõnda tõendit võidakse analüüsida järgneva auditi käigus, kui kontrollitakse korrigeerivate tegevuste mõjusust

01.05.2019