

| | | |
|--|---|-------------------------|
| | RADNI POSTUPAK UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA | Oznaka dokumenta: RP-UN |
| | | Verzija: 2.0 |

1. Svrha

Svrha postupka je osigurati pravovremeno i učinkovito prepoznavanje nesukladnosti koje se odnose na sve proizvode, procese i stanja, te spriječiti nehotičnu upotrebu i distribuciju prepoznatih nesukladnosti.

2. Reference

- Codex alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003.
- ISO 9001:2000 Sustav upravljanja kvalitetom - zahtjevi

3. Odgovornosti i ovlaštenja

Zaposlenici – ukoliko primijete bilo kakvu nesukladnost, moraju o problemu obavijestiti svog nadređenog

Voditelj objekta/zamjenik Voditelja objekta – odgovoran je za adekvatno obilježavanje nesukladnog proizvoda te sprječavanje njegove daljnje upotrebe i distribucije

Voditelj HACCP tima – odgovoran je za pokretanje pravovremenih i učinkovitih aktivnosti vezanih za otkrivanje i rješavanje nesukladnosti. Sve informacije o nesukladnosti, korekcijama, korektivnim radnjama i ocjeni učinkovitosti evidentira u obrazac *Evidencija utvrđivanja nesukladnosti*

4. Detalji postupka

Proces upravljanja nesukladnim radom i popravnim radnjama

Nesukladni rad može se utvrditi u svakodnevnom radu, unutrašnjoj neovisnoj ocjeni, u međulaboratorijskim usporedbama, iz prihvaćenih pritužaba kupaca, nadzorom koji je proveo kupac ili akreditacijska agencija itd. Uz nesukladni rad usko se vežu popravne radnje jer bez nesukladnoga rada nema ni popravne radnje. Međutim, ne mora svaki nesukladni rad obavezno dovesti do popravnih radnja, tj. traženja uzroka nesukladnoga rada. Nekad je dovoljno provesti samo ispravak, tj. ispraviti pogrešku, ali bez traženja njezina uzroka.

Proces upravljanja nesukladnim radom i popravnim radnjama započinje utvrđivanjem nesukladnoga rada, a završava zatvorenim ili riješenim nesukladnim radom i popravnom radnjom ako je bila pokrenuta.

Proces je podijeljen u tri jasno razdvojena koraka i može se jednako primijeniti na svaki nesukladni rad, bez obzira na to je li ga utvrdilo osoblje ili laboratorij, kupac ili vanjski ocjenitelji.

Identifikacija nesukladnoga rada

Utvrđeni nesukladni rad treba prvo jasno identificirati. To uključuje više aktivnosti:

- Označavanje nesukladnoga rada

Svakomu nesukladnom radu daje se jedinstvena oznaka, što omogućava laku sljedivost svih radnja i zapisa vezanih uz pojedini nesukladni rad. Preporučuje i vođenje evidencije nesukladnih radnja koje su utvrdile sve strane (npr. za cijelu godinu radnje koje su utvrdili laboratorij, kupci, akreditacijska agencija), koja bi za svaki nesukladni rad započela pri njegovoj identifikaciji, a završila njegovim zatvaranjem. Uz ovu evidenciju može se voditi i evidencija radnja poduzetih za rješavanje nesukladnoga rada (korektivne mjere).

- Opis osnovnih podataka o nesukladnome radu

U ove bi podatke svakako pripadali najmanje datum utvrđivanja nesukladnoga rada te identitet (i potpis) osobe koja ga je utvrdila. Ovdje se još mogu navesti koji zahtjev ili točka norme nije zadovoljen i način utvrđivanja nesukladnoga rada te drugi korisni podaci.

- Opis nesukladnoga rada

Ovo je glavni dio identifikacije nesukladnoga rada. Nesukladni je rad potrebno kratko opisati, ali tako da bude jasno o kakvu se događaju radi. Opis odgovara samo na pitanje „Što nije u redu, u čemu je pogreška?“. Ovdje se ne traže odgovori na pitanja zašto je to tako i što će se poduzeti jer to spada u sljedeće korake.

- Ocjena važnosti nesukladnoga rada

Svaki nesukladni rad nema jednak utjecaj na rad objekta i na konačni rezultat koji se daje kupcu. Zato je potrebno utvrditi je li riječ o većem nesukladnom radu koji utječe ili bi mogao utjecati na ispunjavanje zahtjeva kupaca ili na kvalitetu ispitnoga/ umjernoga rezultata. Ako je nesukladni rad ocijenjen kao veći, može biti potrebno zaustaviti ispitivanja/ umjeravanja ili povući ispitni izvještaj/potvrdu o umjeravanju

| | | |
|--|---|-------------------------|
| | RADNI POSTUPAK UPRAVLJANJE NESUKLADNOSTIMA | Oznaka dokumenta: RP-UN |
| | | Verzija: 2.0 |

koji su već poslani kupcu. Ako se nesukladni rad odražava na kupčeve zahtjeve ili već poslani izvještaje/potvrde, kupac o tome mora biti obaviješten. Također se može utvrditi proizlazi li nesukladni rad iz neusklađenosti s postojećim sustavom upravljanja, normom HRN EN ISO/IEC 17025 ili kojim drugim zahtjevima.

Odabir i provedba rješenja nesukladnoga rada

Nakon identifikacije nesukladnoga rada slijedi odabir načina njegova rješavanja i provedba odabranoga rješenja. Na samome početku ovoga koraka prikazano je da se zahtijeva odluka o tome traži li se uopće dodatna radnja (ispravak i/ili popravna radnja) uz utvrđeni nesukladni rad, što na prvi pogled djeluje vrlo neobično. Gotovo uvijek se dodatne radnje provode, ali u nekim se iznimnim slučajevima to ne traži kao što se pokazalo u praksi. Čak i ako se dodatne radnje ne traže, to treba dokumentirati. Ako je laboratorij siguran da će se dodatne radnje uvijek provoditi, ovo odlučivanje ne mora biti dio procesa upravljanja.

Primjena postupka u objektu

Svi proizvodi, procesi i stanja koji ne udovoljavaju postavljenim zahtjevima su nesukladni. Sprječavanjem zaprimanja ili nenamjernog korištenja nesukladnog proizvoda, procesa i/ili stanja osigurava se identifikacija i nadzor nad istima. U tu se svrhu nesukladni proizvodi (ukoliko se radi o prehrambenim proizvodima tj. hrani) obilježavaju natpisom kako bi se spriječila njihova daljnja upotreba i distribucija i adekvatno čuvaju odvojeno od ostale hrane, utvrđuje se uzrok nesukladnosti, sačinjava se zapis o nesukladnosti i određuju korekcije/korektivne mjere koje je potrebno poduzeti. Poduzete mjere se verificiraju (utvrđuje se njihova učinkovitost).

Nesukladne proizvode, procese i stanja može uočiti svaki zaposlenik, o čemu je dužan obavijestiti Voditelja objekta/zamjenik Voditelja objekta koji zatim pristupa upravljanju i uklanjanju nastale nesukladnosti tako da:

- Sačinjava zapis o nastaloj nesukladnosti (*Evidencija utvrđivanja nesukladnosti*),
- Utvrđuje uzrok nastanka nesukladnosti
 - primjeri nesukladnosti: nedostajuća zahtjevana dokumentacija, istek roka uporabe, skriveni nedostaci, oštećena ambalaža, nepostojanje nadzora nad kontrolnim i kritičnim kontrolnim točkama, neispravna priprema hrane, fizička onečišćenja, kemijska onečišćenja, infestacija štetočinama, povrat hrane od kupca, neodgovarajući nalazi uzorkovanja hrane ili utvrđivanja mikrobiološke čistoće, primjena zastarjelih dokumenata i neažuriranost dokumentacije, postupanje koje nije u skladu sa uspostavljenim Radnim postupcima i Radnim uputama, neispunjavanje uspostavljenih Planova, neudovoljavanje zahtjevima Codex Alimentarius CAC-RCP 1-1696, Rev.4-2003, važećim zakonima i pravilnicima.
- Ovisno o vrsti nesukladnosti i provedenoj analizi uzroka nesukladnosti, propisuje korekciju ili korektivnu radnju koju je potrebno poduzeti:
 - propisuje korekciju kojom će se nesukladnost ukloniti ili
 - propisuje korektivnu radnju kojom će se postići da se nesukladnost više ne ponavlja.
- Određuje odgovornu osobu koja će provesti propisanu korekciju/korektivnu mjeru, određuje rok za provedbu korekcije/korektivne mjere te po potrebi obavještava Voditelja HACCP tima ili odgovornu osobu SPH (ovisno o vrsti i težini nesukladnosti); kopiju *Evidencije utvrđivanja nesukladnosti* dostavlja odgovornoj osobi SPH,
- Nakon propisanog roka za izvršenje ocjenjuje učinkovitost provedene korektivne radnje.

Analiza provedenih evidencija o nesukladnostima služi Voditelju HACCP tima za pokretanje i/ili poduzimanje korektivnih mjera te za procjenjivanje učinkovitosti funkcioniranja HACCP sustava i uspostavljene dokumentacije.

Evidencija utvrđivanja nesukladnosti se koristi i za identifikaciju nesukladnog procesa/stanja kod provedbe internih audita.

5. Veze s ostalim dokumentima

- Radni postupak – provedba korektivnih i preventivnih radnji
- Radni postupak – interni audit