

Oznaka:	SN 8.3–1	SISTEMSKO NAVODILO		MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	032			
Datum:	02.02.2023 19.12.2025			
Stran:	1/5			
		OBVLADOVANJE NESKLADNOSTI		

Vsebina:

1. NAMEN
2. PODROČJE UPORABE
3. POJMI
4. ODGOVORNOSTI
5. NAČIN DELA
6. PRILOGE

Referenčni dokumenti:

- PR 4.2-3 Pregled zakonskih in drugih predpisov
- SN 7.2-1 Spremljava stanja porabe vode in reklamacije obračuna vodearine
- SP 7.4-1 Nabava in skladiščenje
- SN 7.5-4 Nadzor obratovanja objektov vodooskrbe
- ~~Zapisnik pregledu preventivne dezinfekcije in pregledu objektov~~
- ~~Poročilo vodilnega ocenjevalca slovenske akreditacije~~
- SN 4.2.3-1 Obvladovanje dokumentacije in zapisov

	PRIPRAVIL	ODOBRIL
Datum:	02.02.202319.12.20 25	02.02.202319.12.202 5
Ime:	Andrej HERODEŽ	Peter LEVSTEKMiran JUG
Podpis:		

Oznaka:	SN 8.3-1	SISTEMSKO NAVODILO OBVLADOVANJE NESKLADNOSTI	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	032		
Datum:	02.02.2023 19.12.2025		
Stran:	2/5		

1. Namen

Določene so aktivnosti in ukrepi s katerimi preprečujemo posledice uporabe neskladnih proizvodov, vode, aktivnosti pri izvajanju storitev, nezgod pri delu, incidentov in določamo ukrepe za odpravo neskladnosti.

2. Področje uporabe

Postopek velja za obvladovanje neskladnosti:

- kakovosti vode,
- kakovosti vodomeroval,
- kakovosti izvajanih storitev,
- nezgod pri delu,
- incidentov.

Postopek velja tudi za reševanje neskladnosti po dostavi, predaji oz. v času uporabe, kakor tudi za pritožbe in prizive strank.

3. Pojmi

3.1 Neskladnost

je vsako odstopanje od zahtev. Zahteve so lahko določene v zakonskih in pravnih dokumentih, sistemski dokumentaciji ali v dokumentaciji delovnih procesov.

3.2 Pritožba

je izjava, s katero se izraža kontrolnemu organu nezadovoljstvo zaradi neprimernosti, neustreznosti postopka,

3.3 Priziv

je pismeno izraženo nesoglasje z rezultati kontrolnega preizkusa vodomera z namenom, da se ta spremeni, razveljavi.

4. Odgovornosti

4.1 Direktor družbe:

- določa ukrepe v primerih odstopanj od zahtev zakonskih dokumentov in pri neskladnostih, ki imajo lahko pomembne pravno finančne posledice,
- spremlja učinkovitost izvedenih ukrepov.

4.2 Vodja TROS:

- obvladovanje neskladnosti pri izvajanju storitev novogradenj, vzdrževanja in rekonstrukcij, nezgodah pri delu, incidentih
- reševanje reklamacij uporabnikov vode s tehničnega vidika,
- reševanje reklamacij dobaviteljem, izvajalcem del,
- spremljava reševanja reklamacij vodomeroval,
- reševanje reklamacij obračunov storitev.

4.3 Vodja DE vzdrževanjeVZD:

Oznaka:	SN 8.3-1	SISTEMSKO NAVODILO OBVLADOVANJE NESKLADNOSTI	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	032		
Datum:	02.02.2023 19.12.2025		
Stran:	3/5		

- po pooblastilu rešuje neskladnosti povezane s kakovostjo pitne vode, nezgodah pri delu, incidentih

4.3.1 Vodja Službe za kakovost vode

- reševanje reklamacij uporabnikov pitne vode z vidika sanitarno kakovostnih zahtev.

4.4 Vodja obračuna vode:

- reševanje neskladnosti pri spremljavi stanja porabe vode, nezgodah pri delu, incidentih.
- reševanje reklamacij uporabnikov pitne vode z vidika obračuna porabljene vode.

4.5 Vodja DE vzdrževanja:

- obvladovanje neskladnosti pri izdelavi, popravilih in preizkušanju vodomero, nezgodah pri delu, incidentih.
- obvladovanje neskladnosti povezanih s postopkom akreditacije za preizkušanje,
- obvladovanje pritožb in prizivov strank.

4.6 Vodja DE omrežja:

- obvladovanje neskladnosti, ki izhajajo iz nadzora in vzdrževanja omrežja, nezgodah pri delu, incidentih.

4.7 Vodja SČV:

- obvladovanje neskladnosti, ki vplivajo na nemoteno in varno vodooskrbo, nezgodah pri delu, incidentih.

4.8 Vodja sektorja CČN:

- obvladovanje neskladnosti, ki izhajajo iz procesa čiščenja odpadne vode.

5. Način dela

5.1 Aktivnosti obvladovanja neskladnosti

Obvladovanje neskladnosti obsega odvisno od vrste neskladnosti naslednje aktivnosti:

- identifikacijo in dokumentiranje ugotovljene neskladnosti,
- obveščanje odgovornih o neskladnosti,
- določanje ukrepov za odpravo neskladnosti,
- pridobivanje soglasja odjemalca ali ustreznega pooblaščenca za predlagan ukrep odprave neskladnosti ali za odobritev stanja,
- izvedba ukrepa za odpravo neskladnosti,
- overitev odprave neskladnosti in stanja skladnosti z zahtevami,
- vzdrževanje zapisov o reševanju neskladnosti vključno s pridobljenimi soglasji,
- določanje ukrepov za preprečitev ponovitve neskladnosti, kjer je to primerno.

5.2 Upoštevanje pomena neskladnosti

Glede na možne posledice odgovorna oseba opredeli tudi aktivnosti obvladovanja neskladnosti. Neskladnosti so lahko zaradi:

- odstopanja od zahtev zakonskih dokumentov,
- odstopanja od zahtev pogodb,
- odstopanja od zahtev poslovne in sistemske dokumentacije.

Oznaka:	SN 8.3-1	SISTEMSKO NAVODILO		MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	032			
Datum:	02.02.2023 19.12.2025			
Stran:	4/5			
		OBVLADOVANJE NESKLADNOSTI		

Glede na možne velike posledice neskladnosti ločimo:

- neskladnosti, ki ogrožajo zdravje in varnost ljudi ter varnost in zdravje zaposlenih,
- neskladnosti, ki pomembno ogrožajo okolje,
- neskladnosti, ki pomembno vplivajo na funkcionalnost in ustrezno uporabnost proizvodov,
- neskladnosti, ki imajo za posledico velike stroške.

Za vse te vrste neskladnosti velja obveznost dokumentiranega reševanja od identifikacije do overitve odprave neskladnosti.

5.3 Dokumentiranje reševanja neskladnosti

5.3.1 Neskladnosti nastale v procesu dela in na proizvodih.

Skladno s pomenom neskladnosti je dokumentiranje lahko po dogovoru ali zahtevah:

- v zapisih o spremljavi realizacije projektov (npr. gradbeni dnevnik),
- v zapisih strokovnih sestankov,
- v zapisih izvedene kontrole.

Za neskladnosti, kjer ni določen način dokumentiranja z dogovorom ali zahtevo, uporabljamo za dokumentiranje obrazec **OB 8.4-1/1 Poročilo o neskladnosti**. Dokument izstavi in opiše neskladnost odgovorna oseba na področju, kjer se je neskladnost pojavila.

Ukrep za odpravo neskladnosti lahko opredeli le oseba, ki je glede na vzrok neskladnosti pristojna ali ima pooblastilo. Za potrditev odprave neskladnosti je odgovoren vodja področja oz. izvajalec ukrepa. Določanje ukrepov za preprečitev ponovne neskladnosti je v pristojnosti vodje področja. Neskladnosti, ki jih ugotovi Slovenska akreditacija pri nadzornem obisku so zabeležene na vseh obrazcih:

- Poročilo vodičnega ocenjevalca na obrazcu ocenjevanju OB05-14 in
- Poročilo o neskladnosti obrazec OB05-15.

5.3.2 Reševanje neskladnosti dobavljenih proizvodov, izvedenih storitev

Dokumentiranje ugotovljene neskladnosti in reševanje reklamacije poteka po postopku **SP 7.4-1 Nabava in skladiščenje**. Za obvladovanje neskladnosti, ki nastajajo med izvajanjem aktivnosti posameznih storitev, je prav tako uporabljen dokument **OB 8.4-1/1 Poročilo o neskladnosti**.

5.3.3 Reševanje neskladnosti odjemalcev in uporabnikov

Reševanje neskladnosti obračuna vodarine je opisano v **SN 7.2-1 Spremljava stanja porabe vode in Reklamacija obračuna vodarine**.

Reklamacije kakovosti povezane z izvajanjem storitev prodajo proizvodov in vode rešujemo odvisno od pomembnosti na dokumentiran način. Uporabljamo obrazec **OB 8.4-1/2 Zapis o reševanju reklamacije**. Predlog rešitve reklamacije je pred dokončno rešitvijo usklajen z odjemalcem, uporabnikom. Odločitev o reševanju reklamacije po telefonu je v pristojnosti odgovorne osebe, kar velja tudi za zahtevo obveznega pisnega dokumenta o reklamaciji s strani odjemalca, uporabnika. Stranka je o reševanju in rešitvi pritožbe, priziva, ugovora, reklamacije obveščena nemudoma, ko je to možno glede na potek aktivnosti reševanja.

Vsi zapisi nastali v postopku reševanja so označeni po pripadnosti k primeru in vodeni kot zapisi kot to določa sistemski postopek **SN 4.2.43-1 Zapisi Obvladovanje dokumentacije in zapisov**.

Oznaka:	SN 8.3-1	SISTEMSKO NAVODILO OBVLADOVANJE NESKLADNOSTI	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	032		
Datum:	02.02.2023 19.12.2025		
Stran:	5/5		

5.4 Analiza neskladnosti

Odgovorni vodje področij periodično analizirajo vzroke neskladnosti, ter korektivne ukrepe. Ocena obvladovanja neskladnosti je del poročila o delovanju sistema vodenja, ki ga posredujejo predstavniku vodstva skladno s postopkom **SN 8.5-1 Korektivni ukrepi**.

6. Priloge

- OB 8.4-1/1 Poročilo o neskladnostih
- OB 8.4-1/2 Zapis o reševanju reklamacije
- OB 8.4-1/3 ~~Interna-P~~prijava ~~incidenta~~/nezgode—pri delu
- OB 05-14 Poročilo ~~o ocenjevanju vodilnega ocenjevalca na obrazcu~~
- OB 05-15 Poročilo o neskladnosti ~~obrazec~~