**Eesti Mereakadeemia kvaliteedijuhtimissüsteemi tulemuslikkuse hindamise ja parendamise kord**

1. **Üldsätted**
   1. Regulatsiooni ülesanne
      1. Eesti Mereakadeemia (edaspidi *EMERA*) kvaliteedijuhtimissüsteemi (edaspidi *KJS*) tulemuslikkuse hindamise ja parendamise kord sätestab EMERA siseauditi, juhtkonnapoolse ülevaatuse ja välisauditi läbiviimise ning mittevastavuste käsitlemise, korrigeerivate tegevuste ja parendamise korra vastavalt rahvusvahelisele kvaliteedijuhtimise standardile ISO 9001.
   2. Regulatsiooni ulatus
      1. Regulatsioon kehtib EMERA KJS-i käsitlusala lõikes.
   3. Regulatsiooni alused
      1. standard ISO 9000 – Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara;
      2. standard ISO 9001 – Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Nõuded;
      3. standard ISO 19011 – Juhtimissüsteemi auditeerimise juhised;
      4. Eesti Mereakadeemia põhimäärus.
   4. Mõisted ja lühendid
      1. *audit* – süstemaatiline, sõltumatu ja dokumenteeritud protsess objektiivsete tõendite hankimiseks ja selle objektiivne hindamine, et määrata auditi kriteeriumide täitmise ulatus
      2. *DHS* – ülikooli dokumendihaldussüsteem
      3. *EMERA* – Eesti Mereakadeemia
      4. *juhtkonnapoolne ülevaatus* – seatud eesmärkide saavutamiseks EMERA KJS-i sobivuse, piisavuse ja mõjususe kindlaksmääramine, mille viib läbi EMERA juhtkond
      5. *KJS* – kvaliteedijuhtimissüsteem
      6. *korrektsioon* – tegevus avastatud mittevastavuse kõrvaldamiseks (veaparandus)
      7. *korrigeeriv tegevus* – tegevus mittevastavuse juurpõhjuse kõrvaldamiseks ja mittevastavuse kordumise vältimiseks
      8. *mittevastavus* – nõude mittetäidetus
      9. *mõjusus* – plaanitud tegevuste teostatuse ja plaanitud tulemuste saavutamise määr
      10. *objektiivne tõend* – andmed, mis toetavad millegi olemasolu või tõesust
      11. *parendamine* – tegevus tulemuslikkuse suurendamiseks
      12. *siseaudit* – käesoleva korra tähenduses standardi ISO 9001 alusel EMERA enda poolt (või EMERA volitusel) läbi viidav esimese osapoole audit. Siseaudit käesoleva korra tähenduses ei ole siseaudit audiitortegevuse seaduse tähenduses.
      13. *tulemuslikkus* – mõõdetav tulemus
      14. *välisaudit* – teise või kolmanda osapoole audit, mille viib läbi klient (või teised isikud tema volitusel), valitsusasutus, sõltumatu sertifitseerimisasutus vms
      15. *ülikool* – Tallinna Tehnikaülikool.
2. **Siseaudit**
   1. Siseauditi eesmärgiks on ja see peab hindama:
      1. EMERA KJS-i vastavust standardi ISO 9001 nõuetele;
      2. EMERA KJS-i vastavust tegevusvaldkonna seadusjärgsetele ja normatiivsetele nõuetele;
      3. EMERA tegevuse vastavust EMERA KJS-ile (sh regulatsioonidele);
      4. EMERA KJS-i tulemuslikkust ja mõjusust.
   2. Siseauditi protsessi on kirjeldatud vastaval protsessikaardil. Siseauditi protsess peab vastama kõikidele standardis ISO 9001 toodud siseauditi nõuetele. Siseauditi protsessi elluviimisel on soovitatav juhinduda standardist ISO 19011. Siseaudit viiakse läbi osaaudititena erinevate protsesside lõikes.
   3. Siseauditi plaani koostamine ja kinnitamine
      1. Siseauditi plaani kinnitab EMERA kvaliteedijuhi ettepanekul EMERA direktor oma korraldusega.
      2. Korraline siseaudit tuleb viia läbi vähemalt üks kord aastas. Vajadusel võib läbi viia erakorralisi siseauditeid.
      3. Siseauditi plaan peab sisaldama:
         1. auditi läbiviimise ajavahemikku;
         2. auditi eesmärki;
         3. auditi kriteeriume (nt standard, regulatsioon, leping jms, mille suhtes vastavust hinnatakse);
         4. auditi käsitlusala (sh auditeeritavad protsessid ja töötajad/üksused);
         5. auditirühma koosseisu.
      4. Siseaudiitorite valikul ja auditite läbiviimisel tuleb tagada auditeerimisprotsessi objektiivsus ja erapooletus. Siseaudiitorid peavad olema läbinud siseaudiitori koolituse.
      5. Lisaks siseaudiitoritele võivad auditirühma kuuluda ka eksperdid, kellel on auditeeritavas valdkonnas eriteadmised või -oskused, ning vaatlejad.
   4. Siseauditi ettevalmistamine
      1. Siseauditi osaauditi ettevalmistamise käigus tuleb valida auditirühma juht, määratleda auditirühma tööjaotus, koostada auditi küsimustik ning leppida kokku auditi toimumisaeg ja -koht.
   5. Siseauditi läbiviimine
      1. Siseauditi osaaudit algab auditirühma sissejuhatusega, mille läbiviimisel juhindutakse standardi ISO 19011 avakoosoleku peatükist.
      2. Siseauditi läbiviimise meetoditena kasutatakse muuhulgas intervjuusid, vaatlusi ja dokumenteeritud teabe läbivaatust. Siseaudit on oma olemuselt vastavushindamine.
      3. Auditeeritavad isikud vastutavad auditirühmale kõigi vajalike materjalide esitamise ja abi osutamise eest.
      4. Siseauditi osaaudit lõpeb auditirühma kokkuvõttega, mille läbiviimisel juhindutakse standardi ISO 19011 lõppkoosoleku peatükist.
   6. Siseauditi aruannete koostamine ja levitamine
      1. Siseauditi osaauditi tulemuste põhjal vormistab auditirühm 5 tööpäeva jooksul siseauditi osaaruande (vorm V1/20.1), mille allkirjastab digitaalselt auditirühma juht.
      2. Siseauditi osaaruanne tuleb esitada pärast valmimist auditeeritud isikutele ja kvaliteedijuhile.
      3. Pärast kõikide osaauditite läbiviimist koostab kvaliteedijuht siseauditi koondaruande ning allkirjastab selle digitaalselt. Siseauditi koondaruandeid säilitatakse DHS-is.
      4. Kvaliteedijuht tutvustab siseauditi koondaruannet direktoraadile ja EMERA töötajatele.
3. **Juhtkonnapoolne ülevaatus**
   1. Juhtkonnapoolse ülevaatuse eesmärgiks on kindlaks määrata ja tagada KJS-i jätkuv sobivus, piisavus ja mõjusus ning joondumine EMERA strateegilise suunaga.
   2. Juhtkonnapoolse ülevaatuse protsessi on kirjeldatud vastaval protsessikaardil. Juhtkonnapoolse ülevaatuse protsess peab vastama kõikidele standardis ISO 9001 toodud juhtkonnapoolse ülevaatuse nõuetele. Kaalutleda tuleb kõiki sisendeid ning väljundid peavad sisaldama nõutud otsuseid ja tegevusi. Juhtkonnapoolse ülevaatuse sisendeid kaalutledes tuleb tugineda ja viidata andmetele (näivatest hinnangutest ei piisa).
   3. Juhtkonnapoolne ülevaatus tuleb viia läbi vähemalt üks kord aastas.
   4. Juhtkonnapoolse ülevaatuse viivad läbi EMERA juhtkonna (sätestatud EMERA kvaliteedikäsiraamatus) liikmed, koostades juhtkonnapoolse ülevaatuse aruande, mille allkirjastab EMERA direktor. Juhtkonnapoolse ülevaatuse aruandeid säilitatakse DHS-is.
   5. Juhtkond tutvustab juhtkonnapoolse ülevaatuse aruannet direktoraadile ja EMERA töötajatele.
4. **Välisaudit**
   1. Välisauditi eesmärgiks on hinnata EMERA KJS-i rakendatust, sealhulgas selle mõjusust, ja/või EMERA ja selle tegevuse vastavust riigisisestele ja rahvusvahelistele nõuetele.
   2. EMERA KJS-i sertifitseerimise ja välisauditite läbiviimise EMERA-poolset asjaajamist ning koostööd korraldab kvaliteedijuht.
   3. Välisauditi aruandeid säilitatakse DHS-is.
5. **Mittevastavus ja korrigeeriv tegevus**
   1. Mittevastavuse käsitlemise ja korrigeeriva tegevuse protsessi on kirjeldatud vastaval protsessikaardil.
   2. Kõikidest tegevuse käigus avastatud mittevastavustest peavad EMERA töötajad kvaliteedijuhti kirjalikult teavitama, edastades mittevastavuse kirjelduse, selle tuvastamise kuupäeva, objektiivsed tõendid ning vastava alusdokumendi pealkirja ja nõude. Samal viisil saavad avastatud mittevastavustest teatada ka teised EMERA huvipooled.
   3. Auditite ja igapäevase tegevuse käigus avastatud (sh mis tahes kaebustest tulenevad) mittevastavused ja korrigeerivad tegevused tuleb kanda elektroonilisse registrisse (vorm V1/20.2), mida haldab kvaliteedijuht ja mis on avalik kõikidele EMERA töötajatele.
   4. Mittevastavuse ja korrigeeriva tegevuse kõikidest etappidest tuleb teavitada kvaliteedijuhti, kes täiendab seejärel mittevastavuste ja korrigeerivate tegevuste elektroonilist registrit.
   5. Mittevastavuse avastamisel tuleb viia läbi juurpõhjuste analüüs ning kohaldatavuse korral korrektsiooni ja korrigeeriva tegevuse planeerimine kuni kahe nädala jooksul.
   6. Mittevastavuse juurpõhjuste analüüsi, korrektsiooni ja korrigeeriva tegevuse tähtajaks ellu viimist kontrollib kvaliteedijuht. Tähtaja ületamisel teavitab kvaliteedijuht protsessi eest vastutaja vahetut juhti, kes peab tagama planeeritud tegevuste viivitamatu elluviimise.
6. **Järjepidev parendamine**
   1. EMERA kvaliteedijuhtimissüsteemi järjepideva parendamise protsessi on kirjeldatud vastaval protsessikaardil.
   2. Välisauditite käigus tehtud tähelepanekud ning siseauditite ja juhtkonnapoolse ülevaatuse käigus tuvastatud parendusvõimalused tuleb kanda elektroonilisse registrisse (vorm V1/20.3), mida haldab kvaliteedijuht ja mis on avalik kõikidele EMERA töötajatele.
   3. Välisauditite käigus tehtud tähelepanekute ning siseauditite ja juhtkonnapoolse ülevaatuse käigus tuvastatud parendusvõimaluste rakendamine tuleb planeerida kolme nädala jooksul.
7. **Täitjad ja vastutajad**
   1. Regulatsiooni täitmise eest vastutavad kõik EMERA töötajad vastavalt regulatsioonis toodud kohustustele ja volitustele.