



PROCEDURA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA
**NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ DZIAŁANIA KORYGUJĄCE/
ZAPOBIEGAWCZE**

Nr VI.03.00

Wydanie: 02

Lider procedury: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

	Data	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował:	20.01.2012	<i>Paweł Żuchowski</i>	
Sprawił:	20.01.2012	<i>Franciszek Kawski</i>	
Zatwierdził:	20.01.2012	<i>Franciszek Kawski</i>	



1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że istnieją i funkcjonują mechanizmy identyfikowania niezgodności i ich nadzorowania, podejmowania działań celem usunięcia niezgodności i zapobieżenia ponownemu ich wystąpieniu oraz zapewnienie, że w Starostwie istnieją i funkcjonują mechanizmy skutecznego podejmowania działań zapobiegawczych i weryfikacji skuteczności podjętych działań.

2. ZAKRES STOSOWANIA PROCEDURY

Procedura obejmuje wszystkich pracowników realizujących postępowanie opisane niniejszą procedurą, a w szczególności: Najwyższe Kierownictwo, Pełnomocnika, Kierowników komórek organizacyjnych oraz pracowników dokonujących weryfikacji.

Procedura znajduje zastosowanie przy identyfikacji, analizowaniu i usuwaniu rzeczywistych i potencjalnych przyczyn niezgodności, które łączą się z jakością usług na wszystkich etapach ich realizacji i we wszystkich obszarach objętych systemem jakości. Podejmowane działania korygujące mogą być następstwem przeprowadzanych auditów, analiz, zdefiniowanych niezgodności i innych.

3. DEFINICJE

Działania korygujące – działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny zidentyfikowanej niezgodności.

Działania zapobiegawcze - działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnych niezgodności.

Zintegrowany System – Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Zarządzania Środowiskowego.

Najwyższe Kierownictwo – Burmistrz Łasina

Pełnomocnik – Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Zarządzania Środowiskowego.

Kierownicy komórek organizacyjnych – naczelnicy Referatów i równorzędnych komórek organizacyjnych Urzędu.

Niezgodność – działanie objęte Zintegrowanym Systemem niezgodne z odpowiednimi dla niego wymaganiami.

Usługa niezgodna – usługa, która jest wykonywana dla Klienta, która nie spełnia odpowiednich dla niej wymagań np. wymagań prawnych.

4. POSTĘPOWANIE

Odpowiedzialności

4.1 Opis usługi niezgodnej

- 4.1.1. Postępowanie z usługami realizowanymi przez Urząd na rzecz Klienta, uznanymi za niezgodne z wymogami regulującymi przepisy prawne oraz niniejsza procedura.
- 4.1.1. Niezgodność usługi polega na nieprawidłowym zastosowaniu przepisów prawa, normy bądź w przypadku działań uznaniowych – na zastosowaniu rozwiązania niezgodnego z wymaganiami Interesanta.
- 4.1.1. Usługą niezgodną w postępowaniu w urzędzie jest prowadzone postępowanie administracyjne oraz jego wynik, w postaci np. decyzji, postanowienia

Burmistrz

4.2 Identyfikacja usługi niezgodnej

- 4.2.1. Stwierdzenie usługi niezgodnej może nastąpić na podstawie:
 - orzeczenia organu odwoławczego
 - uznania zasadności skargi dotyczącej działalności urzędu
 - informacji ustnej przekazanej przez Klienta
 - wyniku kontroli zewnętrznej
 - wyniku kontroli wewnętrznej oraz audytów
 - zgłoszenia wykrytej niezgodności przez pracownika urzędu.

4.3. Postępowanie z usługą niezgodną

- 4.3.1. Każdy pracownik urzędu, w przypadku stwierdzenia usługi niezgodnej zobowiązany jest do niezwłocznego jej usunięcia, mając na uwadze swoje kwalifikacje i aktualnie obowiązujące

Każdy pracownik





- regulacje prawne oraz do poinformowania o tym fakcie Kierownika komórki organizacyjnej.
- 4.3.2. Sposób postępowania z niezgodnościami określony jest przepisami prawa, wymaganiami wewnętrznymi urzędu, a w szczególności ustawą Kodeks postępowania administracyjnego, przepisami wykonawczymi, Regulaminem Organizacyjnym.
- 4.3.3. Kierownik komórki organizacyjnej odpowiada za zarejestrowanie usługi niezgodnej w Rejestrze niezgodności VI.03.02 prowadzonym w swojej komórce organizacyjnej (z wyłączeniem usług niezgodnych identyfikowanych na podstawie skarg).
- 4.3.4. W przypadku gdy niezgodność nie dotyczy obszaru, który podlega danemu pracownikowi zgłasza on ją swojemu przełożonemu. Przełożony odpowiada za przekazanie tej informacji do właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej.
- 4.3.5. Jeśli usługa niezgodna identyfikowana jest przez klienta przed skutecznym dostarczeniem dokumentu Klientowi np. gdy Klient odbiera usługę osobiście pracownik odpowiedzialny za wydanie dokumentu zobowiązany jest do zaniechania tej czynności oraz podjęcia działań wskazanych powyżej.
- 4.4. Postępowanie ze skargami**
- 4.4.1. Po zarejestrowaniu, kopie skarg i wniosków podlegają przekazaniu do merytorycznej komórki organizacyjnej, celem zbadania i wyjaśnienia sprawy oraz przekazania Wydziałowi Organizacyjnemu niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
- 4.4.2. Propozycję odpowiedzi akceptuje Burmistrz lub osoba upoważniona przez Burmistrza.
- 4.4.3. Dokumentacja związana z usługą niezgodną jest utrzymywana w formie umożliwiającej identyfikację niezgodności.
- 4.5. Działania korygujące podejmowane są dla każdej usługi niezgodnej oraz niezgodności**
- 4.6. Postępowanie w przypadku działań korygujących każdorazowo obejmuje:**
- identyfikację niezgodności / usługi niezgodnej,
 - analizę przyczyn powstania niezgodności / usługi niezgodnej,
 - ocenę potrzeby podjęcia działań korygujących
 - ustalenie działań korygujących,
 - zatwierdzenie działań korygujących,
 - wdrożenie działań korygujących,
 - ocenę skuteczności działań korygujących
- 4.7. Niezgodności zidentyfikowane są za pomocą narzędzi takich jak audit wewnętrzny zintegrowanego systemu, samokontrola na każdym stanowisku pracy.**
- 4.7.1. Za zdefiniowanie działań korygujących odpowiada kierownik komórki organizacyjnej, w której dotyczy zidentyfikowana niezgodność / usługa niezgodna.
- 4.7.2. Działania korygujące dokumentowane są na Karcie niezgodności VI.03.01.
- 4.7.3. Za zatwierdzenie działań korygujących odpowiada Pełnomocnik.
- 4.7.4. Za przeprowadzenie działań korygujących odpowiada kierownik właściwej komórki organizacyjnej lub wyznaczona przez niego osoba.
- 4.8. Działania zapobiegawcze podejmowane m.in.**
- 4.8.1. w wyniku wniosków z przeprowadzonych przeglądów zarządzania – identyfikowane jako obszary możliwe do

Kierownik komórki organizacyjnej

Każdy pracownik

**Pracownik Wydz. Org.
Kierownik Wydz. Org.**

Burmistrz

Kierownik komórki organizacyjnej

Kierownik komórki organizacyjnej

Kierownik komórki organizacyjnej

**Pełnomocnik
Kierownik komórki organizacyjnej**





- doskonalenia, udokumentowane w raporcie z przeglądu systemu zarządzania.
- 4.8.2. na podstawie analizy ryzyka, udokumentowane w wynikach analizy ryzyka
- 4.8.3. na podstawie zgłoszeń pracowników urzędu– identyfikowane jako obszary do doskonalenia – udokumentowane na Karcie niezgodności VI.03.01.

Kierownik komórki organizacyjnej

4.9. Postępowanie w przypadku działań zapobiegawczych każdorazowo obejmuje

- identyfikację potencjalnej niezgodności / usługi niezgodnej,
- analizę przyczyn powstania potencjalnej niezgodności / usługi niezgodnej,
- ocenę potrzeby podjęcia działań zapobiegawczych
- ustalenie działań zapobiegawczych,
- zatwierdzenie działań zapobiegawczych,
- wdrożenie działań zapobiegawczych,
- ocenę skuteczności działań zapobiegawczych.

4.10. Weryfikacja wdrożenia i skuteczności podjętych działań korygujących / zapobiegawczych dokonywana jest każdorazowo przez Pełnomocnika.

Pełnomocnik

- 4.10.1. W przypadku nieskutecznych działań korygujących / zapobiegawczych Pełnomocnik może podjąć decyzję o powtórnym zrealizowaniu działań korygujących / zapobiegawczych.
- 4.10.2. Dowodem dokonania oceny skuteczności podjętych działań jest adnotacja na karcie niezgodności.

4.11. Analiza realizacji działań korygujących / zapobiegawczych stanowi dane wejściowe do przeglądów zintegrowanego systemu.

- 5.1 Karta niezgodności - forma papierowa przechowywana jest u Kierownika Komórki Organizacyjnej, po zakończeniu działań korygujących / zapobiegawczych przekazywana i archiwizowana przez Pełnomocnika ds. ZSZ.
- 5.2 Rejestr niezgodności – prowadzony w formie papierowej i utrzymywany przez Kierownika komórki organizacyjnej, aktualizowany na bieżąco.
Obieg i archiwizacja dokumentów związanych z zarządzaniem środowiskowym przebiega zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi i instrukcją kancelaryjną.

6. ZAŁĄCZNIKI

- Karta niezgodności VI.03.01
- Rejestr niezgodności VI.03.02

7. DOKUMENTY ZWIĄZANE

Karta procesu Zintegrowany System Zrządzenia

8. ZMIANY

LP.	OPIS ZMIANY
1.	w pkt. 3 skreślono wyrazy „i Zarządzania Środowiskowego” w pkt. 4.1.1. wyraz „Starostwo” zastąpiono wyrazem „Urząd”





PROCEDURA
Nadzór nad usługą niezgodną działania
korygujące/ zapobiegawcze

Strona: 5 z 5
Nr: VI.03.00/01

