



Prezydent Miasta Lublin

Zarządzenie nr ~~731~~ 31/2008
Prezydenta Miasta Lublin
z dnia ~~31~~ 31 października 2008 r.

w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami”

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z § 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin stanowiącego załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 344/2007 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 14 czerwca 2007 roku sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin z późn. zm. zarządzam, co następuje:

§ 1

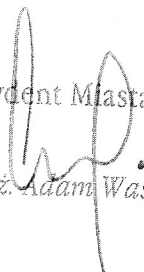
1. Wprowadzam procedurę „PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami” w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.
2. Określone w punkcie VII „Przebieg procesu” procedury „Czynności w systemie Mdok” nie mają zastosowania do stanowisk pracy nie wdrożonych do pracy w systemie Mdok.

§ 2

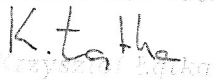
Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski

Secretarz Miasta Lublin


K. Tańska

Rozdzielnik:

1. Oryginał: Wydział Organizacji Urzędu
2. Kopia: Strona Biuletynu Informacji Publicznej



Urząd Miasta Lublin

Procedura PZ.4.4.7
Nadzór nad niezgodnościami

| | Funkcja | Imię i nazwisko | Podpis | Data |
|-------------|---|---|---|--|
| Opracował | Zespół ds. opracowania dokumentów i procedur niezbędnych do wdrożenia w Urzędzie Miasta Lublin systemu zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001 | Iwona Woźniak Monika Artymiak Marcin Demkowski Anna Piasecka Jacek Szymona Grażyna Ziemińska-Bicka | <i>Iwona Woźniak</i> <i>Monika Artymiak</i> <i>Marcin Demkowski</i> <i>Anna Piasecka</i> <i>Jacek Szymona</i> <i>Grażyna Ziemińska-Bicka</i> | 31.10.2008r. 31.10.2008 31.10.2008 31.10.2008 31.10.2008r. 31.10.2008 |
| Akceptował | Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin | Krzysztof Łątka | <i>Krzysztof Łątka</i> | 31.10.2008 |
| Zatwierdził | Prezydent Miasta Lublin | Adam Wasilewski | <i>Adam Wasilewski</i> Prezydent Miasta Lublin | 31.10.2008 |

Spis treści

| | |
|---|---|
| II. Właściciel procesu..... | 2 |
| III. Komórka organizacyjna, w której jest właściciel procesu..... | 2 |
| IV. Zakres stosowania – uczestnicy procesu..... | 2 |
| V. Definicje, terminologia, skróty..... | 2 |
| VI. Mierniki i wskaźniki procesu..... | 2 |
| VII. Przebieg procesu..... | 3 |
| VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury)..... | 3 |
| IX. Standardy (załączniki do procedury)..... | 4 |
| X. Procesy inicjujące..... | 4 |
| XI. Procesy inicjowane..... | 4 |

dr inż. Adam Wasilewski

I. Cel procesu

Zapobieżenie niezamierzonemu udostępnieniu usługi niezgodnej interesantowi

II. Właściciel procesu

Pełnomocnik

III. Komórka organizacyjna, w której jest właściciel procesu

Zespół ds. koordynacji rozwoju systemu zarządzania jakością

IV. Zakres stosowania – uczestnicy procesu

Wszystkie komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska pracy Urzędu

V. Definicje, terminologia, skróty

DEFINICJE:

Działanie korygujące – działania mające na celu wyeliminowanie przyczyn niezgodności.

Koordinator – pracownik Urzędu odpowiedzialny za bieżące funkcjonowanie SZJ w Urzędzie.

Niezgodność – nie spełnienie przez usługę określonych dla niej wymagań.

Norma – aktualna wersja normy ISO 9001.

Pełnomocnik – osoba, powołana w drodze zarządzenia do realizacji zadań o istotnym znaczeniu. Pełnomocnik odpowiada za prawidłowe, zgodne z Normą funkcjonowanie SZJ w Urzędzie.

Procedura – opis procesu przedstawiony w formie graficznej lub słownej.

Proces – zespół wykonwanych kolejno działań, mający na celu osiągnięcie zamierzonych rezultatów.

Właściciel procesu – osoba nadzorująca realizację procesu i jego doskonalenie.

Zespół ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ – zespół zadaniowy, składający się z pracowników Urzędu, wspomagający Pełnomocnika w bieżącym monitorowaniu działania SZJ.

SKRÓTY:

DR – do realizacji.

KK – dyrektor wydziału, kierownik biura.

Koordinator – Koordynator systemu zarządzania jakością.

Mdok – system informatyczny dedykowany do obsługi elektronicznego obiegu dokumentów i spraw w Urzędzie, dostępny przez przeglądarkę internetową.

Pełnomocnik – Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

SIW – System Identyfikacji Wizualnej obowiązujący w Urzędzie.

Zespół SZJ – Zespół ds. koordynacji rozwoju systemu zarządzania jakością.

VI. Mierniki i wskaźniki procesu

| Lp. | Nazwa wskaźnika lub miernika | Sposób obliczenia/wyznaczenia | Częstość dokonywania pomiaru | Wartość krytyczna wskaźnika |
|-----|---|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 1. | NN.W1 Trafność zgłoszeń niezgodności NN.M1 Liczba zgłoszonych niezgodności NN.M2 Liczba zgłoszonych i uznanych niezgodności | NN.W1 = NN.M2/NN.M1 | raz w roku | >= 90 % |
| 2. | NN.W2 Skuteczność nadzoru nad niezgodnościami NN.M1 Liczba zgłoszonych niezgodności NN.M3 Liczba powtórnie występujących tych samych niezgodności | NN.W2 = 1 - NN.M3/NN.M1 | raz w roku | >= 90 % |
| 3. | NN.W3 Wpływ audytów na liczbę niezgodności NN.M1 Liczba zgłoszonych niezgodności NN.M4 Liczba przeprowadzonych audytów | NN.W3 = NN.M1/NN.M4 | raz w roku | |

VII. Przebieg procesu

| Lp. | Uczestnik | Materiały na wejściu | Czynność | Materiały na wyjściu | Termin | Czynności w systemie Mdok |
|-----|-------------|------------------------|---|------------------------|--------------|--|
| 1. | Koordynator | Karta niezgodności KN1 | Analizuje wniosek - kto wnioskuje - data i godzina wniosku - opis zaobserwowanych nieprawidłowości lub uchybień - propozycja nadzoru nad niezgodnością - propozycja działania korygującego - ewentualnie – wskazać punkt Normy, który dotyczy zgłoszonej nieprawidłowości Podejmuje decyzję o zasadności wniosku | Karta niezgodności KN1 | niezwłocznie | |
| 2. | Koordynator | Karta niezgodności KN1 | W przypadku nieuznania zasadności wniosku oddała wniosek | | niezwłocznie | W komentarzu dokumentu Karta niezgodności KN1 wpisuje uzasadnienie nieuznania wniosku Podpisuje dokument Oznacza dokument jako obsłużony Dołącza do katalogu Karty Niezgodności |
| 3. | Koordynator | Karta niezgodności KN1 | W przypadku uznania zasadności wniosku | Karta niezgodności KN1 | niezwłocznie | Zakłada w PODTECZCE - Re- |

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 751/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
Procedura PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami

| | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---|--|--------------|--|
| | | <p>skru: Poleca wykonanie nadzoru nad niezgodnością Wszczytna proces Działania korygujące</p> | | | <p>Jest niezgodności sprawę np. N - Obieg dokumentów SA Nadaje sprawie N - Obieg dokumentów SA znak SZJ.K.0180-X-/r Dołącza do sprawy N - Obieg dokumentów SA dokument Karta niezgodności KN1 Dołącza do sprawy N - Obieg dokumentów SA KK i Właściciela procesu (dołącz użytkownika) DR z komentarzem: proszę wszczać nadzór nad niezgodnością i działanie korygujące</p> |
| 4. KK Właściciel procesu | Sprawa N - Obieg dokumentów SA | <p>Podjęmują i realizują działania mające na celu zapobieżenie niezamierzonemu udostępnieniu usługi niezgodnej interesantom Opisuje zrealizowany nadzór nad niezgodnością</p> | Sprawozdanie z nadzoru nad niezgodnością NN1 | niezwłocznie | <p>Tworzy w sprawie N - Obieg dokumentów SA dokument (dołącz nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpraca, szablon pliku) Sprawozdanie z nadzoru nad niezgodnością NN1 Podpisuje dokument</p> |

VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury)

KN1 Karta niezgodności
NN1 Sprawozdanie z nadzoru nad niezgodnością

IX. Standardy (załączniki do procedury)
SIW

X. Procesy inicjujące

PZ.4.4.5 Przeprowadzenie audytu jakości
PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi

XI. Procesy inicjowane

PZ.4.4.8 Działania korygujące



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Procedury PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ KN1 Karta niezgodności

Opis zaobserwowanych nieprawidłowości lub uchybień

Poniżej należy opisać zaobserwowane nieprawidłowości lub uchybienia.

Propozycja nadzoru nad niezgodnością

Poniżej należy opisać propozycję działań nadzoru nad niezgodnością.

Propozycja działania korygującego

Poniżej należy opisać propozycję działania korygującego.

Naruszony punkt Normy

Poniżej należy wpisać, który punkt Normy został naruszony przez niezgodność.

Proces, w którym wystąpiła niezgodność

Poniżej należy wskazać proces, w którym wystąpiła niezgodność.

Autor dokumentu i jego podpis

| | |
|---------------------------------|---------------------------|
| Stanowisko pracy | Nazwa stanowiska pracy... |
| Podpis albo znak podpisu /-/ | /-/ |
| Imię i nazwisko | Imię i nazwisko |

Sekretarz Miasta Lublin

K. Tałko
Krzysztof Tałko

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 2 do Procedury PZ.4.4.7 Nadzór nad niezgodnościami
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ NN1 Sprawozdanie z nadzoru nad niezgodnością

Informacja o niezgodności

Poniżej należy zamieścić informacje dotyczące rozpoznanej niezgodności.

Propozycja nadzoru nad niezgodnością

Poniżej należy opisać propozycję.

Sprawozdanie z nadzoru nad niezgodnością

Poniżej należy opisać podjęte czynności.

Autor dokumentu i jego podpis

| | |
|---------------------------------|---------------------------|
| Stanowisko pracy | Nazwa stanowiska pracy... |
| Podpis albo znak podpisu /-/ | /-/ |
| Imię i nazwisko | Imię i nazwisko |

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski

Sekretarz Miasta Lublin

K. Tołha
Krzysztof Fajka