



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 37/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze” – wydanie czwarte

Procedura PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze

I. Cel

Celem procedury jest:

- 1) zapewnienie skutecznego mechanizmu identyfikowania wyrobu niezgodnego – zwanego dalej niezgodnością – oraz nadzorowanie niezgodności;
- 2) usunięcie przyczyn zidentyfikowanej niezgodności oraz udokumentowanie przeprowadzonych działań korygujących;
- 3) usunięcie potencjalnych przyczyn niezgodności oraz udokumentowanie przeprowadzonych działań zapobiegawczych.

II. Zakres stosowania

Komórki organizacyjne oraz samodzielne i wieloosobowe stanowiska pracy wchodzące w skład departamentów Urzędu.

III. Postępowanie

1. Postępowanie z niezgodnością – dokumentem i usługą realizowanymi przez Urząd – regulują przepisy prawne oraz niniejsza procedura.
2. Niezgodność identyfikowana jest w szczególności w wyniku:
 - analizy skarg i wniosków,
 - rozpatrzenia odwołania lub zażalenia,
 - rozstrzygnięcia sądu administracyjnego,
 - uchylecia decyzji,
 - kontroli wewnętrznej lub zewnętrznej,
 - audytu wewnętrznego lub zewnętrznego,
 - audytu jakości,
 - zarządzania ryzykiem,
 - samokontroli.
3. Dla zidentyfikowanej niezgodności lub potencjalnej niezgodności wystawiana jest *Karta niezgodności KN - działania korygujące* albo *Karta potencjalnych niezgodności KPN - działania zapobiegawcze*, którą wypełnia zgłaszający w części I¹.
4. *Karta niezgodności KN - działania korygujące*; *Karta potencjalnych niezgodności KPN - działania zapobiegawcze* przekazywana jest do Właściciela procesu i Zastępcy Dyrektora OR-ZI.

¹ Komórką macierzystą prowadzącą rejestr kart: *Kart niezgodności KN – działania korygujące* i *Kart potencjalnych niezgodności KPN - działania zapobiegawcze* oraz za monitorowanie terminowej realizacji działań korygujących i zapobiegawczych jest Wydział Organizacji Urzędu, który prowadzi sprawy z symbolu JRWA „0147”, hasła klasyfikacyjnego: „Audyty jakości wewnętrzne”. Dokumentacja prowadzona jest elektronicznie w systemie Mdok, jako wyjątek od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw wskazanego w Urzędzie. Dla pozostałych uczestników procesu jest to dokumentacja nietworząca akt sprawy.



5. Zastępca Dyrektora OR-ZI odpowiedzialny jest za prowadzenie rejestrów: *Kart niezgodności KN – działania korygujące* i *Kart potencjalnych niezgodności KPN - działania zapobiegawcze* oraz za monitorowanie terminowej realizacji działań korygujących i zapobiegawczych.
6. Celem usunięcia przyczyn zidentyfikowanej niezgodności lub przyczyn potencjalnych niezgodności Właściciel procesu podejmuje odpowiednio działania korygujące lub zapobiegawcze:
 - 1) uzupełnia dokument *Karta niezgodności KN - działania korygujące; Karta potencjalnych niezgodności KPN - działania zapobiegawcze* w części II (w przypadku niemożności wdrożenia działania korygującego lub zapobiegawczego opisuje przyczynę niewdrożenia działania lub proponuje nowy termin jego realizacji);
 - 2) przekazuje dokument (przeznaczony do wglądu: DW) do Zastępcy Dyrektora OR-ZI.
7. Weryfikacja skuteczności podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych dokonywana jest:
 - 1) poprzez zapewnienie właściciela procesu w części III *Karty niezgodności KN - działania korygujące; Karty potencjalnych niezgodności KPN - działania zapobiegawcze* o skuteczności przeprowadzonych działań korygujących lub zapobiegawczych po upływie 6 miesięcy od daty wdrożenia działania;
 - 2) w trakcie auditów jakości, auditów wewnętrznych i zewnętrznych oraz kontroli wewnętrznych i zewnętrznych.
 - 3) w trakcie zarządzania ryzykiem.

IV. Załączniki – Formularz do procedury

Szablon formularza w systemie Mdok: *SZJ_Karta niezgodności_KN/Karta potencjalnych niezgodności KPN*

	Funkcja	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował	Zastępca Dyrektora ds. zarządzania Urzędem	Marta Kulbaka		
	Kierownik Referatu ds. zarządzania Urzędem	Agnieszka Weremko		
Akceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Andrzej Wojewódzki		
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Krzysztof Żuk		

Załącznik do zarządzenia nr 37/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze” – wydanie czwarte