



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 10/4/2014 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 kwietnia 2014 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze” – wydanie piąte

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

I. Cel

Celem procedury jest:

- 1) zapewnienie mechanizmu identyfikowania wyrobu niezgodnego – zwanego dalej niezgodnością – oraz nadzorowanie niezgodności;
- 2) zapewnienie mechanizmu identyfikowania przyczyn potencjalnych niezgodności oraz ich nadzorowanie;
- 3) zapewnienie mechanizmu służącego usunięciu przyczyn zidentyfikowanej niezgodności oraz udokumentowanie przeprowadzonych działań korygujących;
- 4) zapewnienie mechanizmu służącego usunięciu przyczyn potencjalnych 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 lub potencjalną niezgodnością – dokumentem i usługą realizowanymi przez Urząd – regulują przepisy prawne oraz niniejsza procedura.
2. Niezgodność lub potencjalna niezgodność identyfikowana jest w szczególności w wyniku:
 - skarg i wniosków,

Załącznik do zarządzenia nr 10/4/2014 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 kwietnia 2014 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze” – wydanie piąte

- rozpatrzenia odwołania lub zażalenia,
 - rozstrzygnięcia sądu administracyjnego,
 - uchylecia decyzji,
 - kontroli wewnętrznej lub zewnętrznej,
 - audytu wewnętrznego lub zewnętrznego,
 - audytu jakości,
 - zarządzania ryzykiem.
3. Dla zidentyfikowanej – w czasie wewnętrznego audytu jakości - 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. 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.
5. Celem usunięcia przyczyn zidentyfikowanej niezgodności lub przyczyn potencjalnych niezgodności Właściciel procesu podejmuje odpowiednio działania korygujące lub zapobiegawcze tj., 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).
6. 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 w terminie uzgodnionym na naradzie zamykającej;
 - 2) w trakcie auditów jakości, auditów wewnętrznych i zewnętrznych oraz kontroli wewnętrznych i zewnętrznych;
 - 3) w trakcie zarządzania ryzykiem.

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 „0146”, hasła klasyfikacyjnego: „Doskonalenie systemu zarządzania jakością”. 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.

7. Dla zidentyfikowanej niezgodności lub potencjalnej niezgodności stwierdzonej w wyniku:

- skarg i wniosków,
- rozpatrzenia odwołania lub zażalenia,
- rozstrzygnięcia sądu administracyjnego,
- uchylecia decyzji,
- kontroli wewnętrznej lub zewnętrznej,
- audytu wewnętrznego lub zewnętrznego,
- audytu jakości,
- zarządzania ryzykiem,

podejmowane są działania zapobiegawcze lub korygujące, zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

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 Kierownik Referatu ds. zarządzania Urzędem	Marta Kulbaka 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 10/4/2014 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 2 kwietnia 2014 r.
w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące, działania zapobiegawcze” – wydanie piąte