



Prezydent Miasta Lublin

Zarządzenie nr ~~332~~¹³²/2008
Prezydenta Miasta Lublin
z dnia ~~3.1~~^{3.1} października 2008 r.

w sprawie wprowadzenia procedury „PZ.4.4.8 Działania korygujące”

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.4.4.8 Działania korygujące” 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

Urząd Miasta Lublin

K. E. G. H.
Krzysztof Egiński

Rozdzielnik:

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



Urząd Miasta Lublin

Procedura PZ.4.4.8
Działania korygujące

	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		31.10.2008
		Monika Artymiak		31.10.2008
		Marcin Demkowski		31.10.2008
		Anna Piasecka		31.10.2008
		Jacek Szymona		31.10.2008
		Grażyna Ziemnińska-Bicka		31.10.2008
Akceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Krzysztof Łątka		31.10.2008
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Adam Wasilewski		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

I. Cel procesu

Usunięcie przyczyn niezgodności, które w tym procesie zostały zidentyfikowane

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 – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyn niezgodności

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

Niezgodność – nie spełnienie przez usługę określonych dla niej wymagań.

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 wykonywanych 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.

DW – do wiadomości.

KK – dyrektor wydziału, kierownik biura.

Koordynator – 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.

BM

VI. Mierniki i wskaźniki procesu

Lp.	Nazwa wskaźnika lub miernika	Sposób obliczenia/wyznaczenia	Częstość dokonywania pomiaru	Wartość krytyczna wskaźnika
1.	DK.W1 Średni czas realizacji działania korygującego DK.M1 Czas realizacji działania korygującego (w dniach – od wszczęcia działania korygującego do podpisania sprawozdania)	DK.W1 = średnia (DK.M1)	raz w kwartale	
2.	DK.W2 Częstość wnioskowania o przedłużenie czasu realizacji działania korygującego DK.M2 Liczba wniosków o przedłużenie czasu realizacji działania korygującego DK.M3 Liczba zgłoszonych działań korygujących	DK.W2 = DK.M2/DK.M3	raz w kwartale	

VII. Przebieg procesu

Lp.	Uczestnik	Materiały na wejściu	Czynność	Materiały na wyjściu	Termin	Czynności w systemie Mdok
1.	KK Właściciel procesu	sprawa, do której zostali dołączeni przez Koordynatora, np. N - Obieg dokumentów SA	Usgadniają, podejmują i realizują działania korygujące W przypadku, gdy konieczne jest dłuższe działanie, wnioskują do Koordynatora: wskazują przyczynę i proponują nowy termin	Wniosek o przedłużenie terminu DK1 (ewentualnie)	podejmują niezwłocznie realizują w ciągu miesiąca ew. dłużej w porozumieniu z Koordynatorem	Tworzy (właściciel procesu lub KK) w sprawie N - Obieg dokumentów SA dokument (dołączony nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpracownik, szablony pliku) Sprawozdanie z działania korygującego DK1 Podpisuje dokument (KK)
2.	Właściciel procesu	sprawa, do której zostali dołączeni przez Koordynatora, np. N - Obieg dokumentów SA	Opisuje podjęte działania korygujące	Sprawozdanie z działania korygującego DK2	niezwłocznie po zrealizowaniu działania korygującego	Tworzy w sprawie N - Obieg dokumentów SA dokument (dołączony nowy dokument, klasyfikacja: SZJ współpracownik, szablony pliku) Sprawozdanie z działania korygującego DK2 Podpisuje dokument
3.	Koordynator	Sprawozdanie z działania korygującego DK2	Analizuje sprawozdanie (w razie wątpliwości wskazuje elementy wymagające uzupełnienia) Akceptuje sprawozdanie		niezwłocznie	Przekazuje dokument (przekaz do wglądu) DW do Pełnomocnika Zamyka sprawę N - Obieg dokumentów SA

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 132/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
Procedura PZ.4.4.8 Działania korygujące

VIII. Formularze dla zapisów (załączniki do procedury)

DK1 Wniosek o przedłużenie terminu
DK2 Sprawozdanie z działania korygującego

IX. Standardy (załączniki do procedury)
SIW

X. Procesy inicjujące

PZ.4.4.1 Badanie satysfakcji interesanta
PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości
PZ.4.4.6 Monitorowanie i pomiar usługi

XI. Procesy inicjowane

[nie zdefiniowano]

Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr ~~12~~¹³/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 października 2008 r.
Procedura PZ.4.4.8 Działania korygujące



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Procedury PZ.4.4.8 Działania korygujące
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ DK1 Wniosek o przedłużenie terminu

Wskazanie przyczyny

Poniżej należy opisać okoliczności uzasadniające przedłużenie terminu realizacji działania korygującego.

Propozycja nowego terminu

Poniżej należy wpisać proponowany nowy termin.

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. Tętko
Krzysztof Tętko



Urząd Miasta Lublin

Załącznik nr 2 do Procedury PZ.4.4.8 Działania korygujące
Wydanie z dnia 31 października 2008 r.

KO.SP.0180-nn-nn/08

Lublin, dnia dd.mm.2008 r.

SZJ DK2 Sprawozdanie z działania korygującego

Propozycja działania korygującego

Poniżej należy opisać propozycję działania korygującego.

Sprawozdanie z działania korygującego

Poniżej należy opisać podjęte czynności oraz osiągnięte rezultaty przeprowadzonego działania korygującego.

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. T. Ha
Krzysztof Eajka