

ZARZĄDZENIE NR 8/2010/K
PREZYDENTA MIASTA PABIANIC
KIEROWNIKA URZĘDU MIEJSKIEGO

z dnia 22 lutego 2010 r.

**w sprawie wprowadzenia procedury nadzorowania niezgodności i usług niezgodnych
w ramach Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami
PN-EN ISO 9001:2009**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591, z 2002 r. Nr 23 poz. 220, Nr 62 poz. 558, Nr 113 poz. 984, Nr 153 poz. 1271, Nr 214 poz. 1806, z 2003 r. Nr 80 poz. 717, Nr 162 poz. 1568, z 2004 r. Nr 102 poz. 1055, Nr 116 poz. 1203, Nr 167 poz. 1759, z 2005 r. Nr 172 poz. 1441, Nr 175 poz. 1457, z 2006 r. Nr 17 poz. 128, Nr 181 poz. 1337, z 2007 r. Nr 48 poz. 327, Nr 138 poz. 974, Nr 173 poz. 1218, z 2008 r. Nr 180 poz. 1111, Nr 223 poz. 1458, z 2009 r. Nr 52 poz. 420, Nr 157 poz. 1241) zarządzam, co następuje:

§1. Wprowadza się procedurę nadzorowania niezgodności i usług niezgodnych – NS-04, stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2. 1. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. SZJ.
2. Wykonanie niniejszego Zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. SZJ oraz kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu.

§3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 marca 2010 r.

w/z PREZYDENTA MIASTA

/ – / **dr inż. Jarosław Cichosz**
Zastępca Prezydenta

NS-04. Procedura nadzorowania niezgodności i usług niezgodnych

§1. Cel procedury

Celem Procedury jest identyfikacja, nadzorowanie, usuwanie i dokumentowanie zaobserwowanych niezgodności oraz zapobieganie świadczeniu usługi niezgodnej z przyjętymi standardami.

§2. Zakres zastosowania

1. Procedura obejmuje swoim zakresem wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego w Pabianicach. Procedura jest uruchamiana gdy informację o wystąpieniu usługi niezgodnej przekazał pracownik Urzędu.
2. W przypadku gdy informację o usłudze niezgodnej przekazał Klient lub organ kontroli lub nadzoru, procedura nadzoru nad usługą niezgodną wynika z zewnętrznych wymagań prawnych.

§3. Zastosowane terminy i skróty

1. Ilekroć w procedurze jest mowa o:
 - 1) SZJ – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością;
 - 2) Pełnomocniku ds. SZJ – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością;
 - 3) Koordynatorze ds. SZJ – należy przez to rozumieć Koordynatora ds. Systemu Zarządzania Jakością;
 - 4) niezgodności – należy przez to rozumieć niespełnienie wymagania wynikającego z udokumentowanych standardów obowiązujących w Urzędzie;
 - 5) wymaganiu – należy przez to rozumieć potrzebę lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe;
 - 6) najwyższym kierownictwie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta, Zastępcę Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta;
 - 7) zgodzie na odstępstwo – należy przez to rozumieć formalną zgodę Prezydenta Miasta Pabianic, podpisaną na wniosku kierującego komórką organizacyjną, określającą dokładnie czas na jaki komórka może postępować niezgodnie z określonym wymaganiem. Zgoda na odstępstwo ma na celu pełne nadzorowanie sytuacji, z której z różnych przyczyn organizacyjnych, budżetowych lub niejasności w interpretacji przepisów, nie można postępować zgodnie z przyjętym wymaganiem, do czasu podjęcia działań mających na celu przywrócenie pełnej zgodności z wymaganiami.
2. Przez usługę niezgodną należy rozumieć, w szczególności:
 - 1) niewłaściwie zrealizowanie lub niezrealizowanie usługi publicznej;
 - 2) naruszenie praworządności lub interesu klienta;
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy;
 - 4) utratę, zagubienie lub zniszczenie własności klienta.
3. Stwierdzenie, że zidentyfikowana niezgodność jest jednocześnie usługą niezgodną należy do audytora. W przypadku wątpliwości, decyzję w sprawie zidentyfikowania usługi niezgodnej podejmuje Pełnomocnik ds. SZJ.

§4. Odpowiedzialności i uprawnienia

1. Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za:
 - 1) nadzór nad realizacją postępowania określonego niniejszą procedurą,
 - 2) okresową analizę zidentyfikowanych niezgodności, usług niezgodnych, działań korygujących i zapobiegawczych,
 - 3) podejmowanie działań zapobiegawczych w celu zmniejszenia lub eliminowania występowania niezgodności lub spostrzeżeń w trakcie realizacji usług publicznych.

2. Koordynator ds. SZJ jest odpowiedzialny za:
 - 1) prowadzenie zbioru kart działań oraz wniosków o zgodę na odstępstwo,
 - 2) nadzorowanie terminów działań określonych w kartach działań.Koordynator jest uprawniony do występowania do komórek organizacyjnych z prośbą o szczegółowe informacje i wyjaśnienia związane z każdą zidentyfikowaną niezgodnością lub spostrzeżeniem.

3. Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za:
 - 1) nadzór nad ujawnionymi niezgodnościami oraz wprowadzanymi działaniami korekcyjnymi, korygującymi lub zapobiegawczymi,
 - 2) podejmowanie działań w celu zmniejszenia lub eliminowania występowania usługi niezgodnej w podległej komórce organizacyjnej,
 - 3) przestrzegania niniejszej procedury.

4. Pracownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za:
 - 1) zgłaszanie wszelkich występujących niezgodności, spostrzeżeń i usług niezgodnych Pełnomocnikowi ds. SZJ lub Koordynatorowi ds. SZJ
 - 2) postępowanie zgodne z procedurą.

§5. Zasady postępowania

1. Identyfikacja usługi niezgodnej i niezgodności następuje w konsekwencji:
 - 1) wewnętrznych i zewnętrznych auditów SZJ,
 - 2) audytów i kontroli wewnętrznej,
 - 3) zgłoszenia pracownika Urzędu,
 - 4) uznania za uzasadnionego wniosku lub skargi klienta na pracę i organizację Urzędu.

2. Rejestrowanie niezgodności i usługi niezgodnej:
 - 1) Karta działań zawiera informacje poufne, przeznaczone do wewnętrznego użytku Urzędu. Ujawnienie jej treści podmiotom zewnętrznym może nastąpić tylko za zgodą Prezydenta Miasta lub Pełnomocnika ds. SZJ.
 - 2) Każdy pracownik Urzędu w przypadku stwierdzenia niezgodności zgłasza ten fakt Pełnomocnikowi ds. SZJ lub Koordynatorowi ds. SZJ.
 - 3) Po otrzymaniu zgłoszenia Pełnomocnik ds. SZJ weryfikuje, czy zgłoszenie dotyczy usługi niezgodnej.
 - 4) W razie stwierdzenia, że zidentyfikowana niezgodność nie jest usługą niezgodną podejmuje się działania zgodne z procedurą NS-02 – Działania korygujące i zapobiegawcze, wprowadzoną Zarządzeniem Nr 6/2010/K Prezydenta Miasta Pabianic z dnia 22 lutego 2010 r.
 - 5) Jeżeli zgłoszenie dotyczy usługi niezgodnej Pełnomocnik ds. SZJ przekazuje tę informację Prezydentowi Miasta.

3. Wystawienie karty działań i określenie działań dla usługi niezgodnej:
 - 1) Na podstawie informacji uzyskanych od pracownika dotyczących zaistniałej

niezgodności, Pełnomocnik ds. SZJ analizuje skutki oraz wpływ zaistniałej sytuacji na realizację zadania.

- 2) We współpracy z Prezydentem Miasta oraz kierującym komórką organizacyjną, Pełnomocnik ds. SZJ wraz z Koordynatorem ds. SZJ określają dalsze działania oraz wyznaczają osobę odpowiedzialną za usunięcie niezgodności.
 - 3) W uzasadnionych przypadkach, o ile ma to zastosowanie, Pełnomocnik ds. SZJ w porozumieniu z Prezydentem Miasta decydują o konieczności poinformowania Klienta o działaniach, które zostaną podjęte w celu wyeliminowania stwierdzonej niezgodności. Ponadto mogą zostać podjęte działania uniemożliwiające innym pracownikom niezamierzone powtórzenie sytuacji określonej jako usługa niezgodna.
 - 4) Koordynator ds. SZJ wypisuje kartę działań i dokonuje wpisu do rejestru niezgodności i spostrzeżeń.
 - 5) Prezydent Miasta zatwierdza określone działania do realizacji.
 - 6) Przebieg działań nadzoruje kierujący komórką organizacyjną, zgodnie z procedurą NS-02 – Działania korygujące i zapobiegawcze.
4. Zgoda na odstępstwo:
- 1) Jeżeli zidentyfikowana niezgodność powtarza się i trudno jest zrealizować skuteczne działania korygujące lub kierownik komórki organizacyjnej stwierdzi, że nie może usunąć niezgodności, może on wystąpić z wnioskiem o zgodę na odstępstwo.
 - 2) Zgodę na odstępstwo podpisuje Prezydent Miasta. Zgoda może zostać poprzedzona opinią pozostałych członków najwyższego kierownictwa i Koordynatora ds. SZJ.
 - 3) Kierujący komórką organizacyjną występujący z wnioskiem na odstępstwo powinien określić jakiego wymagania nie można zrealizować i z jakich przyczyn.
 - 4) Zgoda na odstępstwo może być wydana tylko na określony czas, w którym wnioskująca komórka organizacyjna przeprowadza działania mające na celu doprowadzenie do stanu pełnej zgodności.
 - 5) W przypadku nie zrealizowania działań w określonym czasie, komórka organizacyjna składa ponowny wniosek o zgodę na odstępstwo.
5. Pełnomocnik ds. SZJ wraz z Koordynatorem ds. SZJ są zobowiązani opracować analizę występujących niezgodności i usług niezgodnych na każdy przegląd systemu zarządzania jakością przeprowadzany przez najwyższe kierownictwo.

§6. Dokumenty związane i zapisy

1. Podczas stosowania niniejszej procedury mają zastosowanie wymagania określone w normie PN-EN ISO 9001:2009 oraz w normie PN-EN ISO 9000:2006.
2. Podczas realizacji niniejszej procedury należy wziąć pod uwagę również postanowienia zawarte w procedurze NS-02 – Działania korygujące i zapobiegawcze.
3. Wszystkie zapisy powstające przy realizacji niniejszej procedury tzn. karty działań, rejestr niezgodności i spostrzeżeń oraz wnioski o zgodę na odstępstwo przechowywane są u Koordynatora ds. SZJ.

§7. Wzory formularzy

Wniosek o zgodę na odstępstwo – stanowiący załącznik do procedury.