	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH		
	INDEX: Pz3-03-Pj	EDYCJA: C	STRONA: 1/4

Załącznik Nr 5
 do Zarządzenia Nr 489/14
 Burmistrza Miasta Bielsk Podlaski
 z dnia 31.03.2014 r.

TYTUŁ PROCEDURY	PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH		
OPRACOWANIE	PEŁNOMOCNIK SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Ewa Maria Olszewska	podpis	data
WSTĘPNA AKCEPTACJA	SEKRETARZ MIASTA Tamara Korycka	podpis	data
ZATWIERDZENIE	PEŁNIĄCY FUNKCJĘ BURMISTRZA MIASTA Jarosław Borowski	podpis	data
PROCEDURA OBOWIĄZUJE OD DNIA: 31 marca 2014 r.			


Uwaga:

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta Bielsk Podlaski. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian i rozpowszechniania całości lub części bez zgody Pełnomocnika Systemu Zarządzania Jakością.

Egzemplarz

ZMIANY:

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH	
	INDEX: Pz3-03-Pj	EDYCJA: C STRONA: 2/4

Spis treści:

- I. Cel.
- II. Przedmiot i zakres działania.
- III. Odpowiedzialność.
- IV. Terminologia.
- V. Audit wewnętrzny – opis postępowania.
- VI. Zapisy.
- VII. Załączniki.

I. Cel

Celem procedury jest określenie postępowania służącego wyeliminowaniu przyczyn ujawnionych niezgodności oraz przyczyn potencjalnych niezgodności w taki sposób, aby umożliwiać optymalne reagowanie i usuwanie przyczyn niezgodności oraz zminimalizować zagrożenie ich występowania.

II. Przedmiot i zakres stosowania

Procedura określa zasady podejmowania i tryb postępowania dotyczący działań korygujących i zapobiegawczych.

III. Odpowiedzialność


1. **Pełnomocnik** odpowiada za:
 - 1) przedstawianie Burmistrzowi propozycji działań korygujących i zapobiegawczych,
 - 2) sprawowanie nadzoru nad realizacją działań korygujących i zapobiegawczych,
 - 3) ocenę skuteczności wdrożenia działań korygujących i zapobiegawczych.
2. **Pracownicy Urzędu** odpowiedzialni są za:
 - 1) badanie przyczyn niezgodności i zagrożeń ich wystąpienia,
 - 2) proponowanie działań korygujących i zapobiegawczych,
 - 3) zgłaszanie zagrożeń wystąpienia potencjalnych niezgodności,
 - 4) usuwanie stwierdzonych niezgodności,
 - 5) wykonanie ustalonych działań korygujących lub zapobiegawczych

IV. Terminologia

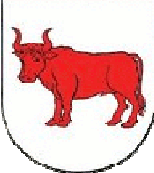
W niniejszej procedurze jest stosowana terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001:2009 oraz wskazana w Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami.

V. Opis postępowania

1. Pełnomocnik kwalifikuje niezgodności lub zagrożenia podczas analizy różnych informacji powstających w trakcie badania realizacji zadań samorządowych na podstawie wyników postępowania określonego w procedurze auditów wewnętrznych i procedurze nadzoru nad produktem niezgodnym, które uzasadniają podjęcie działań korygujących lub zapobiegawczych, jeżeli ich powtórzenie się z tych samych przyczyn wpływałoby na jakość zadań realizowanych przez Urząd oraz interesy Klientów.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH		
	INDEX: Pz3-03-Pj	EDYCJA: C	STRONA: 3/4

2. Źródłami informacji są w szczególności:
 - 1) wyniki auditów,
 - 2) skargi i wnioski klientów,
 - 3) wnioski z kontroli,
 - 4) spostrzeżenia z monitorowania procesów,
 - 5) wyniki postępowania odwoławczego.
3. Dla niezgodności, zakwalifikowanych w trybie punktu 1, pełnomocnik wystawia karty działań korygujących na formularzu F1/Pz3-03-Pj, w którym zamieszcza opis niezgodności.
4. Dla potencjalnych niezgodności, zakwalifikowanych w trybie punktu 1, pełnomocnik wystawia karty działań zapobiegawczych na formularzu F1/Pz3-03-Pj, w którym zamieszcza opis zagrożenia.
5. Przyczynę niezgodności lub potencjalnej niezgodności bada i opisuje oraz propozycję działań korygujących lub zapobiegawczych przedstawia w zakresie swoich uprawnień:
 - 1) kierownik komórki organizacyjnej, w której powstała niezgodność - odnośnie merytorycznych zadań komórki, lub organizacji pracy i funkcjonowania Urzędu,
 - 2) Pełnomocnik – odnośnie wymagań systemowych.
6. Pełnomocnik dokonuje przeglądu i oceny proponowanych działań korygujących lub zapobiegawczych, w szczególności biorąc pod uwagę proporcjonalność zakresu ich zastosowania do przewidywanych skutków niezgodności lub stopnia zagrożenia niezgodnością i możliwości ich wystąpienia lub powtórzenia się, które mają lub mogą mieć wpływ na realizację zadań i celów jakościowych Urzędu.
7. Propozycje działań korygujących oraz zapobiegawczych podlegają akceptacji Burmistrza.
8. Ustalenia przez pełnomocnika pracownicy wdrażają zaakceptowane działania korygujące lub zapobiegawcze, opisując sposób ich realizacji oraz ich wynik odpowiednio na formularzu 1/Pz3-03-Pj, który następnie zwracają Pełnomocnikowi.
9. Kierownik komórki organizacyjnej ocenia prowadzone w swojej komórce działania korygujące lub zapobiegawcze. W przypadku stwierdzenia nieskuteczności działań, wstrzymuje ich wykonanie, jednocześnie proponując wprowadzenie korekty w tych działaniach. O podjętych decyzjach kierownik informuje pełnomocnika.
10. Pełnomocnik nadzoruje wykonanie działań korygujących i zapobiegawczych oraz bada ich efektywność, dokonując zapisów z oceny odpowiednio na formularzu F1/Pz3-03-Pj. W przypadku nieskuteczności podejmowanych działań inicjuje ponowne badanie przyczyny i zmianę działań na bardziej efektywne.
11. W przypadku korekty działań korygujących lub zapobiegawczych, wprowadzonych w trybie punktów 9 i 10, stosuje się w postępowaniu odpowiednio postanowienia punktów 2 – 8, a przebieg działań dokumentuje się na odrębnym formularzu F1/Pz3-03-Pj, który w numeracji wyróżniany jest dodatkowo literką „K”.
12. Po wdrożeniu działań Pełnomocnik wykonuje kopię karty działań korygujących lub zapobiegawczych i przekazuje ją kierownikowi komórki organizacyjnej, w której te działania zostały wdrożone. Kopia karty oznaczana jest napisem „zgodność z oryginałem”.
13. Wyniki z przeprowadzonych działań korygujących/korekcyjnych lub zapobiegawczych pełnomocnik przedstawia Burmistrzowi w sprawozdaniu na przegląd systemu jakości, lub na bieżąco, w przypadku zaistnienia takiej konieczności.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH		
	INDEX: Pz3-03-Pj	EDYCJA: C	STRONA: 4/4

7. Zapisy

Lp.	Zapis (treść)	Odnosnik	Miejsce przechowywania	Forma zapisu	Osoba sporządzająca zapis
1.	Karta działań korygujących	Rozdz. 5	Pj	D→F1/ Pz3-03Pj	Pełnomocnik
2.	Karta działań zapobiegawczych	Rozdz. 5			Burmistrz

8. Załącznik

- F1/ Pz3-03-Pj – Karta działań korygujących/zapobiegawczych