



	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA NADZORU NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM</b>		
	INDEX: <b>Pz3-02-Pj</b>	EDYCJA: <b>B</b>	STRONA: 1/3

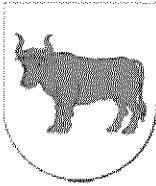
Załącznik Nr 4  
 do Zarządzenia Nr 313/09  
 Burmistrza Miasta Bielsk Podlaski  
 z dnia 5 czerwca 2009 r.

OPRACOWAŁA SPRAWDZIŁA	PEŁNOMOCNIK DS. JAKOŚCI  Irena Niegierewicz	data: 05.06.2009 r.  podpis: Irena Niegierewicz
		data: 05.06.2009 r.  podpis: Eugeniusz Berezowiec
ZATWIERDZIŁ	BURMISTRZ  Eugeniusz Berezowiec	data: 05.06.2009 r.  podpis: Eugeniusz Berezowiec
		data: 05.06.2009 r.  podpis: Eugeniusz Berezowiec
Procedura obowiązuje od 5 czerwca 2009 r.		

Egzemplarz Nr .....0.....

ZMIANY:

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

	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA NADZORU NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM</b>		
	INDEX: <b>Pz3-02-Pj</b>	EDYCJA: <b>B</b>	STRONA: 2/3

## **Spis treści:**

- I. Cel.
- II. Przedmiot i zakres działania
- III. Odpowiedzialność
- IV. Terminologia
- V. Opis postępowania
- VI. Zapisy
- VII. Załączniki

### **I. Cel**

Celem procedury jest zminimalizowanie zagrożenia dla realizacji usług samorządowych w przypadku stwierdzeń ich niezgodności z wymaganiami.

### **II. Przedmiot i zakres stosowania**

Procedura określa tryb postępowania z ujawnionymi niezgodnościami i określenie zasad sprawowania nad nimi nadzoru.

### **III. Odpowiedzialność**

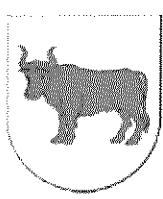
1. **Pełnomocnik ds. jakości** odpowiada za nadzorowanie prawidłowości i efektywności funkcjonowania procedury.
2. **Wszyscy pracownicy Urzędu** odpowiadają za przestrzeganie ustaleń i realizację czynności określonych w procedurze.

### **IV. Terminologia**

W niniejszej procedurze jest stosowana terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9000:2006 oraz wskazana w Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami.

### **V. Opis postępowania**

1. Produkt niezgodny (niezgodności) jest identyfikowany (źródło identyfikacji) w wyniku:
  - 1) auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
  - 2) monitorowania zadań/procesów,
  - 3) postępowania odwoławczego,
  - 4) postępowania skargowego,
  - 5) postępowania prowadzonego w trybie nadzoru nad działalnością gminną,
  - 5) postępowania kontrolnego.
2. W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego w postępowaniu, o którym mowa w pkt 1 ppkt 2-5, kierownik komórki organizacyjnej lub inny pracownik odpowiedzialny za dany zakres zadań sporządza w raporcie niezgodności (formularz F1/Pz3-02-Pj) opis niezgodności w oceniając zgodność z:
  - 1) wymaganiami klienta i innych stron zainteresowanych,
  - 2) z dokumentami systemu jakości,
  - 3) z wymaganiami ustawowymi i innymi przepisami
 i raport przedkłada Pełnomocnikowi.  
 W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego w wyniku auditów wewnętrznych stosuje się postępowanie zgodne z procedurą auditów wewnętrznych.

	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA NADZORU NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM</b>		
	INDEX: <b>Pz3-02-Pj</b>	EDYCJA: <b>B</b>	STRONA: 3/3

3. Pełnomocnik na podstawie opisu niezgodności kwalifikuje niezgodności jako niezgodności systemowe i decyduje o podjęciu działań korygujących/korekcyjnych.
4. W przypadku zasadności podjęcia działań korygujących/korekcyjnych pełnomocnik rejestruje niezgodność w rejestrze niezgodności. Wzór rejestru określa załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

Produkt niezgodny otrzymuje oznaczenie odwołujące się do:

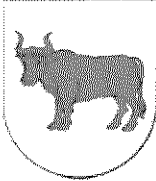
- 1) symbolu Pełnomocnika ds. jakości (Pj),
- 2) kolejnej liczby, pod którą produkt niezgodny został zarejestrowany,
- 3) dwóch ostatnich cyfr roku, w którym nastąpiła rejestracja,
- 4) znaku sprawy z komórki organizacyjnej, w której został ujawniony produkt niezgodny.
5. Realizacja działań korygujących lub zapobiegawczych odbywa się zgodnie z procedurą działań korygujących i zapobiegawczych, przy uwzględnieniu trybu określonego w wymaganiach ustawowych i przepisach lub procedurach, a w szczególności zgodnie z:
  - 1) z zasadami rozpatrywania skarg,
  - 2) zasadami kontroli wewnętrznej,
  - 3) kodeksem postępowania administracyjnego.

## VI. Zapisy

Lp.	Zapis (treść)	Odnosnik	Miejsce przechowywania	Forma zapisu	Osoba sporządzająca zapis
1.	Wskazanie źródła identyfikacji produktu niezgodnego	Rozdz. 5 pkt 1	Pj	A→ F1/ Pz3-02-Pj	Kierownik komórki org.
2.	Opis niezgodności, rozpoznanie przyczyny niezgodności i propozycja działań	Rozdz. 5 pkt 2		A→ F1/ Pz3-02-Pj	Auditor
				A→ F3/ Pz3-01-Pj	
3.	Decyzja w sprawie działań korygujących lub zapobiegawczych	Rozdz. 5 pkt 3		A→ F3/ Pz3-02-Pj	Pełnomocnik
		Rozdz. 5 pkt 13 Pz3-01-pj		A→ F3/ Pz3-01-Pj	
4.	Numer z rejestru niezgodności	Rozdz. 5 pkt 4		A→ F3/ Pz3-02-Pj	
				A→ F3/ Pz3-01-Pj	
5.	Wpis do rejestru niezgodności	Rozdz. 5 pkt 4		A→ F2/ Pz3-02-Pj	
6.	Decyzje w sprawie działań korygujących	Rozdz. 5 pkt 3		D→ F1/ Pz3-02-Pj	
		Rozdz. 5 pkt 13 Pz3-01-Pj		D→ F3/ Pz3-01-Pj	


## VII. Załączniki

- F1/ Pz3-02-Pj – Raport niezgodności,
- F2/ Pz3-02-Pj – Wzór rejestru niezgodności,
- F3/ Pz3-03-Pj – Karta działań korygujących/zapobiegawczych

	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA NADZORU NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM – załącznik nr 1</b> <b>WZÓR RAPORTU NIEZGODNOŚCI</b>		
	INDEX: <b>F1/Pz3-02-Pj</b>	EDYCJA: B	STRONA: 1/1

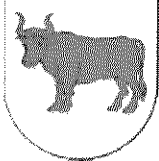
## RAPORT NIEZGODNOŚCI Nr .....

<b>Nazwa komórki organizacyjnej</b> <i>(referat, samodzielne stanowisko)</i>		<b>Data ujawnienia niezgodności</b>
<b>Źródło identyfikacji i nazwa produktu niezgodnego</b>		<div style="text-align: right; padding-right: 10px;"> <i>data,                      podpis</i>  <i>kierownika komórki</i>  <i>organizacyjnej</i> </div>
<b>Opis niezgodności wraz z oceną spełnienia wymagań</b> <i>( w odniesieniu do wymagań klienta, wymagań systemowych, wymagań przepisów prawnych).</i>		
<b>Decyzja w sprawie podjęcia działań korygujących / korekcyjnych</b>		<i>Pełnomocnik</i>
<b>Rejestracja produktu niezgodnego</b> <i>(numer z rejestru niezgodności)</i>		
		<div style="text-align: right; padding-right: 10px;"> <i>data                      podpis</i> </div>

	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>		
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA NADZORU NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM – załącznik nr 2</b> <b>WZÓR REJESTRU NIEZGODNOŚCI</b>		
	INDEX: <b>F2/PZ3-02-Pj</b>	EDYCJA: B	STRONA: 1/1

### REJESTR NIEZGODNOŚCI

Lp.	Data rejestracji	Nazwa produktu (wraz ze znakiem sprawy nadanym zgodnie z wykazem rzeczowym akt)	Numer raportu niezgodności / karty auditu wew.	Numer karty działań korygujących / zapobiegawczych
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH – załącznik nr 1</b> <b>WZÓR KARTY DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ZAPOBIEGAWCZYCH</b>	
	INDEX: <b>F3/Pz3-03-Pj</b>	EDYCJA: <b>B</b>

## KARTA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ZAPOBIEGAWCZYCH<sup>\*)</sup> Nr .....

<b>Obszar</b> (rozdział Księgi, proces, zadanie, akt normatywny):	<b>Źródło niezgodności:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorowanie procesów</li> <li>- postępowanie odwoławcze</li> <li>- audit wewnętrzny</li> <li>- kontrola</li> <li>- skargi i wnioski</li> <li>- .....<sup>*)</sup></li> </ul>
<b>Niezgodność / Potencjalna niezgodność<sup>*)</sup></b> (w odniesieniu do wymagań systemowych, lub przepisów prawnych, lub własnych):	<div style="text-align: right;">data:                      podpis Pełnomocnika</div>
<b>Wyznaczenie odpowiedzialnego:</b>	
<b>Przyczyna niezgodności / Przyczyna zagrożenia:<sup>*)</sup></b>	
<b>Proponowane działania korygujące/korekcyjne/zapobiegawcze<sup>*)</sup> i termin ich realizacji:</b>	<div style="text-align: right;">data:                      podpis kierownika komórki org. Pełnomocnika<sup>*)</sup></div>
<b>Ocena proponowanych działań korygujących/korekcyjnych<sup>*)</sup></b>  <div style="text-align: right;">data:                      podpis Pełnomocnika</div>	<b>Akceptacja Burmistrza:</b>  <div style="text-align: right;">Data:                      podpis .....</div>
<b>Informacja o przebiegu działania korygującego/korekcyjnego/zapobiegawczego<sup>*)</sup></b> (realizacja <sup>*)</sup> lub wstrzymanie <sup>*)</sup> działania zapobiegawczego):	
<div style="text-align: right;">data:                      podpis ..... kierownika komórki organizacyjnej<sup>*)</sup> pracownika realizującego działanie<sup>*)</sup></div>	
<b>Ocena efektywności działania korygującego/korekcyjnego<sup>*)</sup></b>  <div style="text-align: right;">data:                      podpis Pełnomocnika</div>	

<sup>\*)</sup> niewłaściwe skreślić