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

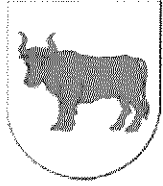
Załącznik Nr 5  
 do Zarządzenia Nr 313/09  
 Burmistrza Miasta Bielsk Podlaski  
 z dnia 5 czerwca 2009 r.

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

Egzemplarz Nr .....

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 DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b>		
	INDEX: <b>Pz3-03-Pj</b>	EDYCJA: <b>B</b>	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**

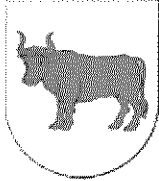
W niniejszej procedurze jest stosowana terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9000:2006 oraz wskazana w Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami.

### **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.
2. Źródłami informacji są w szczególności:
  - 1) wyniki auditów,

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

- 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 1/Pz3-03-Pj, w którym zamieszcza opis niezgodności.
4. Dla potencjalnych niezgodności, zakwalifikowanych w trybie punktu 1, pełnomocnik wystawia karty działań zapobiegawczych na formularzu 1/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. Ustaleni 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 1/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 1/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 „Urząd Miasta Bielsk Podlaski, stwierdzam zgodność z oryginałem, dnia, podpis”.
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.

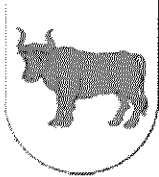
	<b>URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI</b>		
	System Zarządzania Jakością PN –EN ISO 9001:2009 <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b>		
	INDEX: <b>Pz3-03-Pj</b>	EDYCJA: <b>B</b>	STRONA: 4/4

## VI. Zapisy

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

## VII. Załącznik

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

	<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>F1/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> - monitorowanie procesów - postępowanie odwoławcze - audit wewnętrzny - kontrola - skargi i wnioski - ..... <sup>*)</sup>
<b>Niezgodność / Potencjalna niezgodność<sup>*)</sup></b> (w odniesieniu do wymagań systemowych, lub przepisów prawnych, lub własnych):	
<b>Wyznaczenie odpowiedzialnego:</b>	data: ..... podpis Pełnomocnika
<b>Przyczyna niezgodności / Przyczyna zagrożenia:<sup>*)</sup></b>	
<b>Proponowane działania korygujące/korekcyjne/zapobiegawcze<sup>*)</sup> i termin ich realizacji:</b>	data: ..... podpis kierownika komórki org. Pełnomocnika <sup>*)</sup>
<b>Ocena proponowanych działań</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):          <div style="text-align: right;">data: ..... podpis kierownika komórki organizacyjnej<sup>*)</sup> pracownika realizującego działanie<sup>*)</sup></div>	
<b>Ocena skuteczności działania</b>          <div style="text-align: right;">data: ..... podpis Pełnomocnika</div>	

<sup>\*)</sup> niewłaściwe skreślić