

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
P – 1/Pr- 2	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Strona 1

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE : stwierdzenie wystąpienia niezgodności lub potencjalnej niezgodności, Procedura określa wymagania dotyczące podejmowania działania w celu ograniczenia wpływu występujących lub potencjalnych niezgodności na działalność organizacji, w tym wpływu na środowisko.

Działania korekcyjne/korygujące / zapobiegawcze są podejmowane na skutek:

- wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych SZJ,
- wyników przeglądu systemu przez kierownictwo,
- wniosków złożonych przez pracowników,
- uwag trzeciej strony nie ponoszącej odpowiedzialności za działanie lub auditowanie,
- analizy skarg, wniosków i interwencji.

OPIS POSTĘPOWANIA

1. Procedura działań korygujących / zapobiegawczych rozpoczyna się złożeniem wniosku o wszczęcie działań do Pełnomocnika ds. SZJ za pośrednictwem Koordynatora ds. SZJ lub podjęciem decyzji przez Pełnomocnika ds. SZJ w konsekwencji niezgodności, potencjalnych niezgodności, uwag bądź spostrzeżeń stwierdzonych w trakcie auditu lub w wyniku analizy innych zdarzeń będących źródłem informacji o nieprawidłowościach.
2. Wnioski mogą składać wszyscy pracownicy, którzy stwierdzają niezgodność, na piśmie w którym określają istotę problemu. Koordynator ds. SZJ zbiera wnioski, nadaje im kolejny numer i poddaje je analizie. Wszystkie wnioski przechowywane są przez okres 3 lat.
3. Na podstawie przeprowadzonej analizy, w czasie nie dłuższym niż 7 dni od złożenia wniosku, Pełnomocnik ds. SZJ podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu wniosku. W przypadku negatywnej decyzji powiadamia o tym wnioskodawcę na kopii dostarczonego wniosku z adnotacją uzasadniającą decyzję. W przypadku pozytywnej decyzji i przyjęciu wniosku o wszczęcie działań korygujących / zapobiegawczych Pełnomocnik ds. SZJ wyznacza osobę odpowiedzialną za realizację, a następnie koordynator ds. SZJ wystawia arkusz działań korekcyjnych/korygujących/zapobiegawczych, któremu nadaje kolejny numer z rejestru. Osobą odpowiedzialną za realizację tych działań jest właściciel procesu.
4. W zależności od przyjętego sposobu rozwiązania problemu właściciel procesu bada przyczyny powstania niezgodności i określa na piśmie propozycje ich wyeliminowania. Za przeprowadzenie i nadzór nad przeprowadzonymi działaniami odpowiedzialny jest właściciel procesu.
5. Koordynator ds. SZJ we współpracy z właścicielem procesu dokonuje wstępnej analizy skuteczności podjętych działań. O wynikach powiadamia Pełnomocnika ds. SZJ, który dokonuje oceny i zatwierdza realizację działań bądź podejmuje decyzję o ich powtórzeniu. Potwierdzeniem jest zapis w arkuszu działań korekcyjnych/korygujących/zapobiegawczych, przechowywanym następnie przez Koordynatora SZJ przez okres 3 lat. Wypełnione arkusze oraz raporty z auditu wchodzi w skład materiałów do przeglądu systemu przez kierownictwo, a także stanowią podstawę do niezbędnych zmian w dokumentacji SZJ zgodnie z procedurą: "Nadzór nad dokumentacją".

WYJŚCIE : podjęcie działań korekcyjnych/ korygujących/zapobiegawczych

Autor dokumentu	Zatwierdził merytorycznie	Zatwierdził do użytkowania
Małgorzata Klekowicka	Małgorzata Klekowicka	Barbara Sowińska

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
P – 1/Pr- 2	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Strona 2

DIAGRAM

symbole:

w – wykonawca; **o** – otrzymujący informację; **p** – współpracujący; **z** – zatwierdzający;

	Pełno- mocnik ds. SZJ	Koordynator Ds.SZJ	Kierownik komórki org.	Wnioskodawca	Zapis
1. Zgłoszenie wniosku o wszczęcie działań		O	O	W	wniosek
2. Analiza wniosków	O	W			
3. Podjęcie decyzji o wszczęciu działań	W	p	O	O	Arkusze działań
4. Zbadanie przyczyn niezgodności i opracowanie harmonogramu wdrożenia działań	Z	W	p	O	Arkusze działań
5. Wdrożenie działań	Z		W		Arkusze działań
6. Ocena skuteczności zrealizowanych działań	Z	W			Raport z auditu

Autor dokumentu Małgorzata Klekowicka	Zatwierdził merytorycznie Małgorzata Klekowicka	Zatwierdził do użytkowania Barbara Sowińska
--	--	--

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
P – 1/Pr- 2	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Strona 3

TABELA UPRAWNIEN I ODPOWIEDZIALNOŚCI

Uczestnik	Zadanie	Uprawnienie	Odpowiedzialność
Pełnomocnik ds. SZJ	1. Analiza wniosków 2. Podjęcie decyzji o wszczęciu działań 3. Zbadanie przyczyn niezgodności i opracowanie harmonogramu wdrożenia działań 4. Wdrożenie działań 5. Ocena skuteczności zrealizowanych działań	Do: analizy wniosku Do: podjęcia decyzji o wszczęciu działań Do: żądania wszelkich informacji mających związek z powstaniem niezgodności Do: zatwierdzenia rozpoczęcia wdrożenia działań Do: oceny skuteczności podjętych działań	Za: terminowe zatwierdzenie przedstawionej dokumentacji Za : właściwe podjęcie decyzji w sprawie wniosku Za: poinformowanie o decyzji wnioskodawcy Za: Zatwierdzenie oceny skuteczności działań
Koordynator ds. SZJ	1. Analiza wniosku o potrzebie wszczęcia działań 2. Podjęcie decyzji o wszczęciu działań 3. Zbadanie przyczyn niezgodności i opracowanie harmonogramu wdrożenia działań	Do: przygotowania informacji dla Pełnomocnika ds. SZJ o potrzebie wszczęcia działań Do: zbadania przyczyn niezgodności i opracowania harmonogramu wdrożenia działań	Za : przedstawienie Pełnomocnikowi ds. SZJ analizy wniosku Za: rejestrację i przechowywanie zgłoszonych wniosków
Kierownik komórki organizacyjnej	Wdrażanie działań	Do: nadzorowania wdrażania działań	Za: terminowe wdrożenie działań zgodnie z harmonogramem. Za : usunięcie powstałej niezgodności
Wnioskodawca	Zgłoszenie wniosku o wszczęcie działań	Do: składania wniosków o wszczęcie działań	Za: Złożenie wyczerpująco uzasadnionego wniosku o wszczęcie działań

OPIS ZAGROŻEŃ

- Podjęcie działań korekcyjnych/korygujących / zapobiegawczych nieadekwatnych do problemu;

Autor dokumentu	Zatwierdził merytorycznie	Zatwierdził do użytkowania
Małgorzata Klekowicka	Małgorzata Klekowicka	Barbara Sowińska