

 Urząd Miasta Ciechanów	PROCEDURA		P4 <i>Numer</i>	
	Postępowanie z niezgodnościami		5 <i>Edycja</i>	2011-01-10 <i>Data edycji</i>

I. Cel działania

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie właściwego postępowania z niezgodnościami.

II. Zakres podmiotowy procedury

Niniejsza procedura odnosi się do wszystkich Wydziałów i pracowników Urzędu Miasta Ciechanów.

III. Zakres przedmiotowy procedury

Procedura określa sposób postępowania w przypadku wystąpienia niezgodności stwierdzonej w wyniku:

- 1) samokontroli wykonywanej przez pracowników Urzędu Miasta Ciechanów;
- 2) kontroli funkcjonalnej prowadzonej przez kierownictwo Urzędu;
- 3) rozpatrywania i załatwiania petycji, interpelacji, skarg, wniosków, odwołań, zażaleń i listów interesantów zewnętrznych Urzędu Miasta Ciechanów;
- 4) rozstrzygnięć organów nadzoru i sądów;
- 5) kontroli wewnętrznej i audytu wewnętrznego;
- 6) kontroli zewnętrznych;
- 7) przeglądu zarządzania;
- 8) auditów wewnętrznych;
- 9) innych uzasadnionych sytuacji, w przypadku których decyzje podejmuje Pełnomocnik ds. SZJ.

IV. Odpowiedzialność i uprawnienia

- 1) Pełnomocnik ds. SZJ:
 - a) nadzoruje całość działań zawartych w niniejszej procedurze;
 - b) ocenia wpływ niezgodności na funkcjonowanie SZJ i w związku z tym podejmuje właściwe działania.

 Urząd Miasta Ciechanów	PROCEDURA		P4 <i>Numer</i>	
	Postępowanie z niezgodnościami		5 <i>Edycja</i>	2011-01-10 <i>Data edycji</i>

2) Kierownicy Wydziałów i osoby na samodzielnych stanowiskach:

- a) na bieżąco podejmują działania związane z wyeliminowaniem niezgodności;
- b) w uzasadnionych przypadkach proponują i podejmują działania korygujące i/ lub zapobiegawcze zgodnie z procedurami udokumentowanymi: „Audit wewnętrzny”, „Działania korygujące i zapobiegawcze”;

3) Pracownicy Urzędu Miasta Ciechanów:

- a) wykonują obowiązki zgodnie z wymaganiami określonymi w dokumentach SZJ;
- b) dokonują samokontroli w trakcie wykonywanej pracy;
- c) na bieżąco podejmują działania związane z wyeliminowaniem niezgodności;
- d) w uzasadnionych przypadkach informują bezpośredniego przełożonego o wystąpieniu niezgodności.

V. Skróty i definicje

Wyrób – wynik działań i procesów.

Wymagania – określone potrzeby lub oczekiwania, które zostały ustalone, przyjęte zwyczajowo lub są obowiązkowe.

Niezgodność – niespełnienie wymagań.

VI. Opis postępowania

- 1) schemat blokowy – nie dotyczy
- 2) opis słowny

Niezgodności mogą być zidentyfikowane poprzez czynności wyszczególnione w punkcie III niniejszej procedury.

 Urząd Miasta Ciechanów	PROCEDURA		P4 <i>Numer</i>
	Postępowanie z niezgodnościami		5 <i>Edycja</i> 2011-01-10 <i>Data edycji</i>

1. Niezgodności, które mogą wystąpić w trakcie realizacji procesu są wykrywane i eliminowane bezpośrednio po ich wystąpieniu zgodnie z polami decyzyjnymi (akceptacja, sprawdzenie) użytymi w schematach blokowych obrazujących przebieg procesów.
2. Niezgodności, które mogą wystąpić po zakończeniu realizacji procesu w wyrobie gotowym są wyszczególnione w tabeli nr 1 będącej załącznikiem do niniejszej procedury. Jest w niej również opisany szczegółowy sposób postępowania w przypadku wystąpienia niezgodności oraz zapisy jakości, które powstają w związku z ich usunięciem.
3. Znaczna część wyrobów niezgodnych, które potencjalnie mogą wystąpić w urzędzie posiada stosowne uregulowania dotyczące sposobu postępowania z nimi we właściwych przepisach prawa:
 - Kodeks postępowania administracyjnego (kpa);
 - Ordynacja podatkowa (op);
 - Prawo budowlane (pb);
 - Ustawa o samorządzie gminnym (uosg);
 - Ustawa Prawo zamówień publicznych (upzp);
 - Ustawa o aktach stanu cywilnego (uoasc);
 - Kodeks cywilny (kc);
 - Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (uozpr);
 - Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych (ika).
 - Ustawa o gospodarce nieruchomościami (uogm)
 - Ustawa o księgach wieczystych i hipotece (uokwh)
 - Ustawa o rachunkowości (uor).

Powyższe regulacje prawne zostały przywołane w tabeli nr 1 będącej załącznikiem do niniejszej procedury z użyciem skrótów.

 Urząd Miasta Ciechanów	PROCEDURA		P4 <i>Numer</i>
	Postępowanie z niezgodnościami		5 <i>Edycja</i> 2011-01-10 <i>Data edycji</i>

4. Pełnomocnik ds. SZJ podczas przeglądu zarządzania przedstawia najwyższemu kierownictwu informacje na temat niezgodności i sposobów postępowania z nimi.

VII. Dokumenty związane

1. PN-EN ISO 9001:2009
2. Księga jakości
3. Księga procesów
4. Procedury udokumentowane SZJ w Urzędzie Miasta Ciechanów:
 - a. „Działania korygujące i zapobiegawcze”
 - b. „Audit wewnętrzny”

VIII. Załączniki, formularze

Tabela nr 1 – Postępowanie z niezgodnościami

.....

Opracował/Data

.....

Zatwierdził/Data