

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH W URZĘDZIE GMINY ŁUKTA	Ps-04	A	2 z 7

Spis treści:

1. **Cel**
2. **Przedmiot i zakres działania**
3. **Odpowiedzialność**
4. **Terminologia**
5. **Opis postępowania**
6. **Zapisy**
7. **Załączniki**

1. **Cel**
Celem procedury jest wyeliminowanie przyczyn ujawnionych niezgodności oraz eliminacja potencjalnych niezgodności w taki sposób, aby zminimalizować zagrożenie ich występowania.

2. **Przedmiot i zakres działania**
Przedmiotem procedury jest uregulowanie trybu podejmowania działań korygujących, mających na celu usuwanie przyczyn stwierdzonych niezgodności oraz podejmowanie działań zapobiegawczych. Procedura dotyczy działalności Urzędu Gminy Łukta objętego Systemem Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001 : 2008.

3. **Odpowiedzialność**
Wójt odpowiedzialny jest za akceptację działań zapobiegawczych.

Pełnomocnik odpowiada za:

- analizę wyników auditów wewnętrznych,
- decydowanie w sprawie działań korygujących,
- sprawowanie nadzoru nad realizacją działań korygujących i zapobiegawczych oraz opracowywanie wyników z przeglądu skuteczności podjętych działań.

Pracownicy Urzędu odpowiedzialni są za:

- usuwanie stwierdzonych niezgodności,
- współdziałanie w badaniu przyczyn niezgodności,
- współdziałanie w planowaniu działań korygujących i ich realizacji zgodnie z kierunkami określonymi przez Pełnomocnika,

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH W URZĘDZIE GMINY ŁUKTA	Ps-04	A	3 z 7

- zgłaszanie zagrożeń wystąpienia potencjalnych niezgodności,
- współudział w badaniu przyczyn wystąpienia potencjalnych niezgodności,
- wykonanie działań zapobiegawczych.

4. Terminologia

W niniejszej procedurze jest stosowana terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9000:2006, PN-EN ISO 9001:2009 oraz przyjęta w Księdze Jakości.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.


Działanie korygujące – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności.

Działanie zapobiegawcze – działanie podjęte w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności.

5. Opis postępowania

5.1. Działania korygujące

- 5.1.1. Pełnomocnik kwalifikuje niezgodności systemowe z auditów wewnętrznych oraz pochodzące z innych źródeł (skargi, odwołania, dane z kontroli, wyniki monitorowania procesów i produktów), wymagające podjęcia działań korygujących, jeżeli ich powtórzenie się z tych samych przyczyn wpływałoby na jakość zadań realizowanych przez Urząd oraz interesy Klientów (koszty, strata czasu, pozostawienie bez pomocy).
- 5.1.2. Dla niezgodności zakwalifikowanych w trybie punktu 5.1.1. Pełnomocnik wystawia karty działań korygujących na formularzu F₁/Ps-04 oddzielnie dla każdej niezgodności i wyznacza komórkę organizacyjną Urzędu odpowiedzialną za sformułowanie propozycji działań korygujących.
- 5.1.3. Wskazany pracownik określa przyczynę niezgodności i proponuje działania korygujące na formularzu F₁/Ps-04.
- 5.1.4. Pełnomocnik przegląda proponowane działania korygujące i akceptuje je, jeżeli ich zakres jest proporcjonalny do przewidywanych skutków ewentualnego powtórzenia się niezgodności i stopnia zagrożenia dla realizacji zadań i celów jakościowych Urzędu.
- 5.1.5. Wyznaczeni przez Pełnomocnika pracownicy wdrażają zaakceptowane działania korygujące, zapisując ich wynik na karcie działań korygujących, którą zwracają Pełnomocnikowi.
- 5.1.6. Pełnomocnik nadzoruje wykonanie działań korygujących i bada ich skuteczność, podejmując w razie potrzeby stosowne działania.

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH W URZĘDZIE GMINY ŁUKTA	Ps-04	A	4 z 7

- 5.1.7. Pełnomocnik dokonuje zapisów dokumentacyjnych wykonania działań korygujących na formularzu F₁/Ps-04 i przechowuje je.
- 5.1.8. Wyniki z przeprowadzonych działań korygujących w tym ocenę ich skuteczności Pełnomocnik przedstawia Wójtowi w sprawozdaniu na przegląd SZJ lub na bieżąco, w przypadku zaistnienia takiej konieczności.

5.2. Działania zapobiegawcze

- 5.2.1. Pełnomocnik kwalifikuje zagrożenia wykryte podczas analizy różnych informacji powstających w trakcie badania realizacji zadań Urzędu lub procesów systemowych, uzasadniające podjęcie działań zapobiegawczych.
 Źródłami informacji są w szczególności:
- wyniki auditów,
 - skargi i wnioski Klientów,
 - wnioski z kontroli,
 - spostrzeżenia z monitorowania procesów i produktów.
- 5.2.2. Dla potencjalnych niezgodności Pełnomocnik wystawia karty działań zapobiegawczych na formularzu F₂/Ps-04, oddzielnie dla każdej potencjalnej niezgodności i wyznacza komórkę organizacyjną Urzędu odpowiedzialną za sformułowanie propozycji działań zapobiegawczych.
- 5.2.3. Wskazany pracownik Urzędu określa przyczynę wystąpienia zagrożenia niezgodnością i proponuje działania zapobiegawcze.
- 5.2.4. Pełnomocnik dokonuje analizy danych oraz propozycji przedstawionych przez pracowników akceptuje je, biorąc szczególnie pod uwagę współmierność środków potrzebnych dla realizacji proponowanego działania zapobiegawczego do realnych możliwości wystąpienia niezgodności oraz wynikających z niej zagrożeń. Wyniki analizy danych wraz z wnioskami przedstawia Wójtowi do akceptacji.
- 5.2.5. Propozycje działań zapobiegawczych akceptuje Wójt.
- 5.2.6. Wyznaczeni przez Pełnomocnika pracownicy wdrażają zaakceptowane działania zapobiegawcze, zapisując ich wyniki na karcie działań zapobiegawczych, którą zwracają Pełnomocnikowi.
- 5.2.7. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu oceniają prowadzone działania zapobiegawcze w trakcie ich prowadzenia i wnoszą do Pełnomocnika o wstrzymanie ich realizacji w przypadku stwierdzenia ich nieskuteczności.
- 5.2.8. Pełnomocnik nadzoruje wykonanie działań zapobiegawczych i bada ich skuteczność, podejmując w razie potrzeby odpowiednie działania, a w przypadku nieskuteczności podejmowanych działań zapobiegawczych inicjuje ponowne badanie przyczyny niezgodności i zmianę działań na bardziej efektywne.

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH W URZĘDZIE GMINY ŁUKTA	Ps-04	A	5 z 7

- 5.2.9. Pełnomocnik dokonuje zapisów dokumentujących wykonanie działań zapobiegawczych na formularzu F₂/Ps-04 i przechowuje je.
- 5.2.10. Wyniki z przeprowadzonych działań zapobiegawczych, w tym ocenę ich skuteczności Pełnomocnik przedstawia Wójtowi w sprawozdaniu na przegląd SZJ lub na bieżąco, w przypadku zaistnienia takiej konieczności.

6. Zapisy

Karty działań korygujących i karty działań zapobiegawczych Pełnomocnik przechowuje przez okres zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

7. Załączniki

- Formularz F₁/Ps-04 – Karta działań korygujących
 Formularz F₂/Ps-04 – Karta działań zapobiegawczych


	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009 PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH W URZĘDZIE GMINY ŁUKTA	<i>Indeks</i> Ps-04	<i>Edycja</i> A	<i>Strona</i> 6 z 7
---	--	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

F₁/Ps-04

KARTA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

Obszar (rozdział Księgi, proces) :	ŹRÓDŁO NIEZGODNOŚCI* - audit wewnętrzny Nr...../200.. - kontrola własna - uwagi, skargi - inne
Nie zgodność:	ODNOŚNIK:
	Wyznaczenie odpowiedzialnego Pełnomocnik data podpis
Przyczyna niezgodności:	ODPOWIEDZIALNY: data podpis
Proponowane działania korekcyjne/korygujące*:	ODPOWIEDZIALNY za realizację:
	TERMIN REALIZACJI
Akceptacja Pełnomocnika	data, podpis Pełnomocnika
Realizacja działania korygującego	ODPOWIEDZIALNY: data podpis
Akceptacja	PEŁNOMOCNIK: data podpis
Ocena skuteczności działania korygującego	PEŁNOMOCNIK: data podpis

*niepotrzebne skreślić

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i> Ps-04	<i>Edycja</i> A	<i>Strona</i> 7 z 7
	PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH W URZĘDZIE GMINY ŁUKTA			

F₂/Ps-04

KARTA DZIAŁAŃ ZAPOBIEGAWCZYCH nr

Obszar (rozdział Księgi, proces)	ŹRÓDŁO POTENCJALNEJ NIEZGODNOŚCI* - audit wewnętrzny - kontrola własna - skarg i wnioski - monitorowanie procesów
Nie zgodność	ODNOŚNIK:
	Wyznaczenie odpowiedzialnego
	Pełnomocnik: data, podpis
Przyczyna wystąpienia potencjalnej niezgodności:	ODPOWIEDZIALNY data, podpis
Proponowane działania zapobiegawcze	ODPOWIEDZIALNY za realizację:
	TERMIN REALIZACJI
Akceptacja Wójta	data, podpis Wójta
Realizacja działania zapobiegawczego	ODPOWIEDZIALNY: data.....podpis
Ocena skuteczności działania zapobiegawczego	PEŁNOMOCNIK: data.....podpis

* - niepotrzebne skreślić