

ZARZĄDZENIE Nr 8585/VII/18
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 7 czerwca 2018 r.

w sprawie przyjęcia procedury Postępowanie z usługą niezgodną; działania korekcyjne i korygujące w Urzędzie Miasta Łodzi.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 i 1000)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Przyjmuję, określoną w załączniku do niniejszego zarządzenia, procedurę Postępowanie z usługą niezgodną; działania korekcyjne i korygujące w Urzędzie Miasta Łodzi, opracowaną na potrzeby stosowania, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania według wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości oraz kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi.

§ 3. Traci moc zarządzenie Nr 512/W/12 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 31 maja 2012 r. w sprawie przyjęcia procedury „Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze”.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

**PREZYDENT MIASTA**

Hanna ZDANOWSKA

Załącznik
do zarządzenia Nr 8585 /VII/18
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 7 czerwca 2018 r.

**Postępowanie z usługą niezgodną; działania korekcyjne i korygujące
w Urzędzie Miasta Łodzi**

wydanie 1/2018

obowiązuje od czerwca 2018 r.

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że usługa niezgodna zostanie zidentyfikowana, a niezgodność usunięta. Ponadto celem procedury jest wprowadzenie mechanizmów skutecznego podejmowania działań korekcyjnych i korygujących oraz zapewnienie efektywnej ich realizacji.

2. PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Za całość działań objętych procedurą odpowiadają kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi oraz Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w kolejnych punktach niniejszej procedury.

3. OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA

Lp.	Osoba odpowiedzialna	Zadanie
Postanowienia ogólne		
1.	Formy usługi – decyzje, postanowienia, zaświadczenia, wypisy, wyrysy itp. Usługa niezgodna – usługa niespełniająca wymagań wynikających z prawa, zasad świadczenia usług w Urzędzie Miasta Łodzi, bądź stanu faktycznego. Usługi niezgodne są identyfikowane w wyniku: – wewnętrznych audytów systemu zarządzania jakością, – analizy skarg i wniosków, – analizy uchylonych decyzji, – kontroli wewnętrznej, – kontroli zewnętrznej, – audytów wewnętrznych, – bieżących zgłoszeń pracowników. Działania korekcyjne – działania mające na celu usunięcie zidentyfikowanej niezgodności. Działania korygujące – działania podejmowane w celu usunięcia przyczyny zidentyfikowanej niezgodności.	

Postępowanie z usługą niezgodną dotyczące wydawanych dokumentów		
2.	Pracownik realizujący usługę	W przypadku niezgodności w dokumencie, stwierdzonej w ramach samokontroli, przygotowuje prawidłową wersję dokumentu i przedkłada do podpisu przełożonemu.
3.	Osoba podpisująca/ weryfikująca dokument w imieniu własnym lub z upoważnienia Prezydenta Miasta Łodzi	W przypadku stwierdzenia niezgodności w dokumencie przedłożonym do parafowania przed podpisaniem przez osobę upoważnioną lub do podpisania, zaznacza w projekcie dokumentu stwierdzone niezgodności, ewentualnie zamieszcza uwagi dotyczące ich usunięcia, a następnie zwraca projekt dokumentu pracownikowi odpowiedzialnemu za jego przygotowanie. Po otrzymaniu dokumentu poprawionego przez pracownika odpowiedzialnego za jego przygotowanie i stwierdzeniu, że dokument jest wolny od niezgodności, parafuje dokument i przedkłada go do podpisu osobie upoważnionej, bądź podpisuje bez parafowania, jeśli posiada do tego upoważnienie.
4.	Pracownik realizujący usługę /osoba podpisująca/ weryfikująca dokument w imieniu własnym lub z upoważnienia Prezydenta Miasta Łodzi	W przypadku wykrycia niezgodności w dokumencie po podpisaniu przez upoważnioną osobę, przekazuje podpisany dokument osobie, która go podpisała informując o istocie niezgodności. Osoba, która podpisała dokument dokonuje powtórnej analizy i w przypadku stwierdzenia niezgodności anuluje dokument, który podpisała, a następnie przekazuje go pracownikowi do powtórnego opracowania. Pracownik sporządza nowy projekt dokumentu. Dalszy sposób postępowania określa pkt 3 niniejszej procedury.
5.	Pracownik realizujący usługę /osoba podpisująca/ weryfikująca dokument w imieniu własnym lub z upoważnienia Prezydenta Miasta Łodzi	Niezgodności zewnętrzne, zgłaszane przez klientów w formie skarg i wniosków (pisemnie, ustnie lub w formie elektronicznej) przyjmowane są zgodnie z przepisami prawa i odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Łodzi w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi Skargi i wnioski podlegają rejestracji i rozpatrzeniu zgodnie z zasadami przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji kierowanych do Urzędu Miasta Łodzi.

Działania korekcyjne i korygujące

W stosunku do ujawnionych niezgodności podejmowane są działania korekcyjne i korygujące.

Postępowanie w przypadku wskazanych działań każdorazowo obejmuje:

- identyfikację niezgodności,
- analizę przyczyn powstania niezgodności (w przypadku działań korygujących),
- zdefiniowanie działań korekcyjnych i korygujących,
- zatwierdzenie działań korekcyjnych i korygujących,
- wdrożenie działań korekcyjnych i korygujących,
- ocenę skuteczności działań korekcyjnych i korygujących.

6.	Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości	Analizuje dane i dokumenty dotyczące niezgodności, spostrzeżeń i zidentyfikowanych zagrożeń oraz efektywność podjętych działań korekcyjnych i korygujących. Analizuje zdefiniowane cele dla procesów, sposób ich realizacji i osiągane wyniki. Monitoruje, ocenia i potwierdza skuteczność wdrożonych działań wynikających z przeglądu zarządzania oraz dane z pomiarów procesów i wewnętrznych audytów systemu zarządzania jakością (wypełnienia część III karty niezgodności, stanowiącej załącznik do procedury Wewnętrzny audyt systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Łodzi). Prowadzi wykaz niezgodności, działań korekcyjnych i korygujących.
7.	Kierownik komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi	Odpowiada za przeanalizowanie spostrzeżeń i dokonanie przeglądu niezgodności, ustalenie przyczyn ich występowania oraz wdrożenie stosownych działań w związku ze stwierdzoną niezgodnością. Jeżeli niezgodność została stwierdzona w inny sposób niż na podstawie wewnętrznego audytu systemu zarządzania jakością, wystawia kartę niezgodności (określoną w formularzu stanowiącym załącznik do procedury Wewnętrzny audyt systemu zarządzania jakością), zaznaczając odpowiednią podstawę wystawienia. W przypadku ujawnienia niezgodności albo problemu lub zagrożenia, które może stać się przyczyną niezgodności, podejmuje w zależności od potrzeby działania korekcyjne lub korygujące (wypełnienia część II karty niezgodności, stanowiącej załącznik do procedury Wewnętrzny audyt systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Łodzi). Informuje na bieżąco Pełnomocnika Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości o podjętych działaniach.
8.	Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości	W przypadku nieskutecznych działań korekcyjnych i korygujących podejmuje decyzję o powtórnym ich zrealizowaniu, o czym informuje kierownika komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi.
9.	Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości	Przygotowuje propozycje działań doskonalących jakość usług świadczonych przez Urząd Miasta Łodzi i decyduje o wdrożeniu odpowiednich działań obejmujących komórki organizacyjne Urzędu w ramach doskonalenia systemu zarządzania jakością. Działania doskonalące realizowane są na podstawie analizy wykazu niezgodności, działań korekcyjnych i korygujących.

Wykaz niezgodności, działań korekcyjnych i korygujących

[illegible]