
	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 1
		data wejścia 17.06.2014 r.
ZAŁĄCZNIK NR 1–Działania korygujące i zapobiegawcze		

PROCEDURA NR 1- DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE

**ZAKRES OBOWIĄZYWANIA:
WSZYSTKIE KOMRKI ORGANIZACYJNE URZĘDU MIEJSKIEGO
W DĄBROWIE GÓRNICZEJ**

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 1	
		data wydania	17.06.2004 r.
		strona/stron	2 z 5
ZAŁĄCZNIK NR 1–Działania korygujące i zapobiegawcze			

1. NAJWAŻNIEJSZE DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Norma PN-EN ISO 9001: 2001,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r., w sprawie: instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz.U. Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.),
- Zarządzenie Nr 861/04 PM Dąbrowy Górniczej z dnia 09.06.2004r., w sprawie: Powołania składu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w UM w DG.
- Załącznik nr 1 do procedury.


2. TERMINOLOGIA

- **IK** – Instrukcja Kancelaryjna,
- **JRWA** – Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt,
- **SZJ** – System Zarządzania Jakością,
- **PM** – Prezydent Miasta,
- **PJ** – Pełnomocnik ds. Jakości.
- **AW** – Audit wewnętrzny,
- **UM w DG** – Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

3. OPIS PROCESU DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH

3.1. Podstawą do przeprowadzania działań korygujących i zapobiegawczych mogą być:

- analizy realizacji nowych zadań,
- analizy decyzji podejmowanych w czasie realizacji całego procesu decyzyjnego,
- analizy sygnałów o niepożądanych sytuacjach, niezgodnych produktach,
- analizy skarg i wniosków oraz interpelacji i wniosków radnych,
- analizy wyników kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizy wyników auditów,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 1	
		data wydania	17.06.2004 r.
		strona/stron	3 z 5
ZAŁĄCZNIK NR 1–Działania korygujące i zapobiegawcze			


- analizy danych wejściowych z przeglądów systemu wykonywanych przez Kierownictwo,
- analizy sygnałów jakości,
- analizy wyników ankiet.

3.2. W przypadku działań korygujących oraz zapobiegawczych:


- analizuje się przyczyny powstawania problemu,
- planuje się działania,
- ustala realizatora działań / osobę odpowiedzialną,
- realizuje się działania,
- przeprowadza się weryfikację skuteczności zrealizowanych działań,
- zapisuje się podjęte działania,
- opracowuje się i przedkłada Najwyższemu Kierownictwu sprawozdania z realizacji.

3.3. Przebieg procesu

- 3.3.1. W przypadku AW – uregulowano Zarządzeniem Nr 861/04 PM Dąbrowy Górniczej z dnia 09.06.2004r., w sprawie: Powołania składu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w UM w DG.
- 3.3.2. We wszystkich przypadkach uregulowano i opisano w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 1	
			data wydania	17.06.2004 r.
			strona/stron	4 z 5
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAŁĄCZNIKA NR 1 KJ – PROCEDURY DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH ZAPOBIEGAWCZYCH				

Lp	Podstawa do działań	D. korekc.	D. koryg.	D. zapob.	Analiza przyczyn		Planowanie działań		Realizator działań	Zapisy wyników podjętych		Weryfikacja skuteczności		Opisane w postaci	Przygotowanie sprawozdań	
					Jak	Kto	Jak	Kto		Rodzaj	Miejsce	Kto	Sposób		Kiedy	Kto
1.	Analizy realizacji nowych zadań	x	x	x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ	osoba odpowie dzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
2.	Analizy decyzji podejmowanych w trakcie procesu decyzyjnego	x	x	x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ	osoba odpowie dzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
3.	Analizy sygnałów dotyczących niezgodności oraz niepożądanych sytuacji	x	x	x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ	osoba odpowie dzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor	audit	raport z auditu	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
4.	Analizy: skarg i wniosków, interpelacji i wniosków radnych	x	x	x	w odpowiedzi na skargę / wniosek	zwierzchnik / osoba odpowiedzialna	pismo, polecenie, zarządzenie	zwierzchnik / osoba odpowie dzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	kontroler, auditor	kontrola, audit	raport z kontroli, raport z auditu	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
5.	Analizy wyników kontroli wewn. i zewn.	x	x	x	w treści wystąpienia pokontrolnego	osoba odpowiedzialna	pismo, polecenie, zarządzenie	osoba odpowie dzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	kontroler	kontrola	raport z kontroli	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
6.	Analizy wyników auditów	x	x	x	raport z auditu	auditowany	raport z auditu	auditowany	auditowany	zmiany w dokumentacji, sprawozdanie do PJ	auditowany, PJ	auditor	kolejny audit wewn.	raport z auditu	II kw roku, kolejny przegląd	PJ

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 1	
		data wydania	17.06.2004 r.
		strona/stron	5 z 5
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO ZAŁĄCZNIKA NR 1 KJ – PROCEDURY DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH			

7.	Analizy danych wejściowych przeglądu zarządzania	x	x	x	sprawozdanie z pomiaru danych do przeglądu	PJ	polecenia, zarządzenia, pisma okólne	PJ	właściwa komórka zależnie od wyników	zmiany w dokumentacji	PJ	auditor, pełnomocnik, kontroler	audyt wewn., kolejny przegląd, kontrola	raport z auditu, protokół z przeglądu, raport z kontroli	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
8.	Analizy sygnałów jakości	x	x	x	w treści sygnału jakości	pracownik, naczelnik, zgłaszający	zależnie od sprawy w sygnale jakości	zgłaszający / PJ / SM	właściwa komórka zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka zależnie od zakresu sprawy	auditor	audyt	raport z auditu	II kw roku, kolejny przegląd	PJ
9.	Analizy wyników ankiet	x	x	x	na podstawie wyników badania	PJ / SM / naczelnik właściwej komórki	działania związane z przeglądem zarządzania	PJ / SM	właściwa komórka zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka zależnie od zakresu sprawy	auditor, PJ	audyt, kolejny przegląd	raport z auditu	II kw roku, kolejny przegląd	PJ