	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 3	
			data wydania	09.06.2006 r.
			strona/stron	1/3
<b>ZAŁĄCZNIK NR 1 – PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b>				

## **1. NAJWAŻNIEJSZE DOKUMENTY ZWIĄZANE**

- Norma PN-EN ISO 9001: 2001,
- Norma PN-EN ISO 9004: 2001,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r., w sprawie: instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz.U. 1999 Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.),
- Zarządzenie Nr 1307/05 PM Dąbrowy Górniczej z dnia 08.02.2005r., w sprawie: Powołania składu Zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w UM w DG z późn. zm.,
- 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 korekcyjnych i korygujących mogą być:**

- analizy realizacji nowych zadań,
- analizy decyzji podejmowanych w czasie realizacji całego procesu decyzyjnego,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 3	
			data wydania	09.06.2006 r.
			strona/stron	2/3
<b>ZAŁĄCZNIK NR 1 – PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b>				


- analizy sygnałów o niepożądanych sytuacjach, niezgodnych produktach tzw. sygnały jakości,
- analizy skarg i wniosków oraz interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
- analizy wyników kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizy wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizy wyników pomiarów procesów, w tym analizy danych wejściowych z przeglądów systemu wykonywanych przez Kierownictwo,
- analizy audytów finansowych,
- analizy wyników ankiet.

### **3.2. Podstawą do przeprowadzania działań zapobiegawczych mogą być:**

- analizy realizacji nowych zadań,
- ustalenia z porad, w tym porad Prezydenta Miasta,
- analizy decyzji podejmowanych w czasie realizacji całego procesu decyzyjnego,
- spostrzeżenia z auditów wewnętrznych i zewnętrznych nie posiadające cechy zaistniałej wady ,
- analizy audytów finansowych,
- wyniki ekspertyz,
- analizy wyników ankiet,
- analizy wyników pomiarów procesów, w tym analizy danych wejściowych z przeglądów systemu wykonywanych przez Kierownictwo.

### **3.3. W przypadku działań korygujących oraz zapobiegawczych:**

- analizuje się przyczyny lub potencjalne przyczyny powstawania problemu,
- planuje się działania,
- ustala realizatora działań / osobę odpowiedzialną,
- realizuje się działania,
- przeprowadza się weryfikację skuteczności zrealizowanych działań,
- zapisuje się podjęte działania,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 3	
			data wydania	09.06.2006 r.
			strona/stron	3/3
<b>ZAŁĄCZNIK NR 1 – PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b>				

- opracowuje się i przedkłada Najwyższemu Kierownictwu sprawozdania z realizacji.

#### **3.4. Przebieg procesu**

- 3.4.1 W przypadku AW – uregulowano Zarządzeniem Nr 1307/05 PM Dąbrowy Górniczej z dnia 08.02.2005r., w sprawie: Powołania składu Zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w UM w DG z późn. zm.,
- 3.4.2 W przypadku pomiarów procesów - uregulowano Poleceniem służbowym nr WA.I-0158-B-45/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 19.05.2006r. w sprawie: stosowania zapisów instrukcji wprowadzającej jednolity system stałego nadzorowania efektów realizacji najważniejszych procesów w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej,
- 3.4.3 We wszystkich przypadkach - uregulowano i opisano w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.