	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.7
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem i Gminą		Strona: 1/5
	<i>Nadzór nad niezgodnościami</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

Załącznik nr 10 do zarządzenia Nr 655/2006
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.

NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIAMI


SPIS TREŚCI

1	Przedmiot procesu.....	2
2	Zakres stosowania.....	2
3	Definicje i obowiązujące skróty.....	2
4	Cel.....	2
5	Mierniki i wskaźniki procesu.....	3
6	Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych.....	3
7	Tryb postępowania.....	3
8	Odpowiedzialności i kompetencje.....	4
9	Schemat.....	5
10	Aplikacje informatyczne (bazy danych).....	5
11	Dokumenty związane.....	5
12	Zapisy.....	5
13	Załączniki i formularze.....	5

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Anna Sochacka		
Zatwierdził:	Maria Rusowicz		
Właściciel procesu:	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością		

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.
Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

2006-04-06 0655-14-2006

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.7
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem i Gminą		Strona: 2/5
	<i>Nadzór nad niezgodnościami</i>		Wyd. 1 Data wydania: 29.03.2006

1 Przedmiot procesu

Przedmiotem procesu jest zapewnienie, że żadna usługa lub jej element, który nie spełnia określonych wymagań nie zostanie dopuszczony do dalszego wykorzystania, a w szczególności, że nie zostanie dostarczony klientowi.

2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje wszystkie czynności od ujawnienia niezgodności do podjęcia działań korygujących lub uznania zgłoszenia niezgodności za niezasadne.

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa.

3 Definicje i obowiązujące skróty

NIEZGODNOŚĆ – niespełnienie wymagań.

NIEZGODNOŚĆ KRYTYCZNA – niezgodność, która uniemożliwia realizację procesu lub zadania lub uchybia wymaganiom prawa (incydent związany z bezpieczeństwem informacji, awarią systemu, złamaniem przepisów prawa).


DZIAŁANIA KOREKCYJNE – działania podjęte w celu wyeliminowania lub poprawy wykrytej niezgodności podczas bieżącego monitorowania przebiegu procesu i/lub przeglądu zarządzania w komórce organizacyjnej.

PEŁNOMOCNIK SZJ – Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Systemu Zarządzania Jakością

4 Cel

Celem procesu jest zapewnienie, że żaden wyrób niezgodny z wymaganiami nie został dopuszczony do dalszego wykorzystania (a w szczególności nie został dostarczony klientowi) **poprzez** określenie odpowiednich wymagań dla danej usługi **tak aby** spełnić wymagania i oczekiwania klienta.

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program
CEL STRATEGICZNY I: Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu	CEL OPERACYJNY I-8: Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta	Program podnoszenia jakości usług publicznych

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.7
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem i Gminą		Strona: 3/5
	<i>Nadzór nad niezgodnościami</i>		Wyd. 1 Data wydania: 29.03.2006

5 Mierniki i wskaźniki procesu

Mierniki procesu	Wskaźniki procesu	Wartość docelowa wskaźnika	Termin zbierania wskaźników
M1 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w danym przedziale czasu M2 – ilość zidentyfikowanych niezgodności w następnym przedziale czasu	W1= M2:M1	0%	Raz na rok
M3 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas audytów M4 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów zarządzania M5 – ilość niezgodności zidentyfikowanych podczas przeglądów procesów			Raz na rok

6 Mierniki i wskaźniki zadań budżetowych

Nie dotyczy

7 Tryb postępowania

Niezgodność może być stwierdzona na podstawie:

- a) zgłoszenia pracowników,
- b) przeglądu zarządzania, w tym przeglądu procesu
- c) audytu.


Niezgodność może być również stwierdzona na podstawie kontroli wewnętrznych lub kontroli zewnętrznych, dalsze postępowanie określa proces *Prowadzenie kontroli*.

Wymagania zdefiniowane względem danej usługi zostały określone:

- a) dla przeglądu systemu zarządzania jakością - w *Księdze Jakości*,

Aktualne dokumenty SZJ znajdują się w sieci komputerowej w portalu pod adresem <http://www.xxxx>.

Dokumenty w wersji papierowej bez oryginalnego podpisu są materiałami pomocniczymi.

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.7	
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem i Gminą		Strona: 4/5	Wyd. 1
	<i>Nadzór nad niezgodnościami</i>		Data wydania: 29.03.2006	

- b) dla audytu - w procesie *Audyty jakości*,
c) dla przeglądu procesu - w opisie danego procesu oraz w innych aktach normatywnych regulujących tryb sporządzania i nadzorowania dokumentów.

Podczas bieżącego monitorowania przebiegu procesu i/lub przeglądu zarządzania w komórce organizacyjnej może zostać wykryta niezgodność. W celu poprawy i wyeliminowania wykrytej niezgodności wprowadzane są działania korekcyjne. Korekta odbywa się pod kątem aspektów merytorycznych oraz formalnych. Kierujący komórką organizacyjną raz na kwartał przekazuje do Pełnomocnika SZJ zbiorcze informacje o wykrytych niezgodnościach i wprowadzonych działaniach korekcyjnych.

Niezgodności krytyczne stwierdzone podczas przeglądów SZJ i audytów, są rejestrowane w Qsystem i stanowią podstawę do podejmowania działań korygujących. Decyzje o wdrożeniu działań korygujących podejmuje Pełnomocnik SZJ.


W zakresie objętym niniejszym procesem szczegółowy tryb postępowania opisuje Instrukcja nadzoru nad niezgodnościami w portalu Qsystem.

Opisywany proces jest powiązany z procesami:

- *Audyty jakości*,
- *Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi w zakresie uruchomienia działań korygujących*,
- *Prowadzenie kontroli*.

8 Odpowiedzialności i kompetencje

Lp.	Uczestnik	Pełnomocnik SZJ	Właściciel procesu/kierujący komórką organizacyjną	Audytorka	Pracownik
	Odpowiedzialność				
	1	2	3	4	5
1.	Identyfikacja niezgodności	X	X	X	X
2.	Decyzja o podjęciu działań korygujących	X			
3.	Usunięcie niezgodności		X		X
4.	Rejestracja niezgodności w Qsystem	X	X	X	
5.	Zbieranie informacji o występowaniu niezgodności	X	X		
6.	Nadzór nad działaniami korekcyjnymi podejmowanymi przez kierujących komórkami organizacyjnymi	X			
7.	Zgłoszenie zidentyfikowanych w wyniku prac dokumentów/wniosek, które mają znamiona niezgodności				X

	OPIS PROCESU		Nr: GZ 5.7
	Grupa procesów Zarządzanie Urzędem i Gminą		Strona: 5/5 Wyd. 1
	<i>Nadzór nad niezgodnościami</i>		Data wydania: 29.03.2006

9 Schemat

Schemat znajduje się w Instrukcji nadzoru nad niezgodnościami w portalu Qsystem.

10 Aplikacje informatyczne (bazy danych)

Qsystem

11 Dokumenty związane


Rodzaj dokumentu	Nr	Z dnia	W sprawie
Instrukcja w portalu Qsystem	_____	_____	nadzoru nad niezgodnościami

12 Zapisy

Zapisy stosowane w procesie (decyzje, rejestry):	Nr JRWA lub zasady identyfikacji	Nazwa pliku	Ścieżka dostępu	Nadzorowane przez (stanowisko, np. dyr. wydziału X, kierownik referatu Y)	Okres przechowywania
Zapis niezgodności		Qsystem		Pełnomocnik SZJ	
Rejestr informacji o występowaniu niezgodności i wprowadzonych działaniach korekcyjnych				Pełnomocnik SZJ	


13 Załączniki i formularze

Nazwa	Lokalizacja, nazwa pliku
Karta zgłoszenia niezgodności (załącznik do niniejszego procesu)	Qsystem

	Proces nadzoru nad niezgodnościami	Numer	GZ 5.7
		Wersja:	1
	Karta zgłoszenia niezgodności	Obowiązuje od 02.04.2006	
		Str. 1 z 2	

CZĘŚĆ A Zgłoszenie

Symbol Komórki organizacyjnej:	Karta zgłoszenia niezgodności		Nr/ _____
Miejsce wykrycia niezgodności:		Rodzaj zgłoszenia:	
<input type="checkbox"/> Przegląd zarządzania <input type="checkbox"/> Przegląd procesu <input type="checkbox"/> Audyt <input type="checkbox"/> Zgłoszenie pracownika			
Opis niezgodności:			
Przyczyny powstania niezgodności:			
Wstępna propozycja działań:			
Zgłaszający: _____		Data zgłoszenia: _____.	
Akceptacja zgłoszenia przez kierownika komórki organizacyjnej			
Czy podjąć działania korygujące?		Tak / nie	

	Proces nadzoru nad niezgodnościami	Numer	GZ 5.7
		Wersja:	1
	Karta zgłoszenia niezgodności	Obowiązuje od 02.04.2006	
		Str. 2 z 2	

Część B Opis zrealizowanych działań korygujących

Wypełnia Kierujący komórką organizacyjną, koordynator ds. SZJ lub Pełnomocnik SZJ

Osoby wyznaczone do usunięcia niezgodności:

--

Opis zrealizowanych działań korygujących:

--

Czy należy opracować projekt działań doskonalących?	Tak/Nie	Nr działania doskonalącego:
..... <i>data, podpis Kierownika Zespołu do podjęcia działań korygujących</i> <i>data, podpis Kierującego Komórką Organizacyjną</i>	