

Urząd Miasta Wąbrzeźno	NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ		NR PROCEDURY II
			STRONA 1z 6
EN ISO 9001:2015	DATA WYDANIA	WYDANIE 1	Numer egzemplarza 1

Strona 1 z 6

PROCEDURA

NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

	STANOWISKO	IMIĘ I NAZWISKO	DATA	PODPIS
OPRACOWAŁ	Pełnomocnik ds. SZJ	Dorota Stempska		
ZATWIERDZIŁ	Burmistrz Wąbrzeźna	Tomasz Zygnarowski		

SPIS TREŚCI

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu
Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd Miasta Wąbrzeźno	NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ		NR PROCEDURY II
			STRONA 1z 6
EN ISO 9001:2015	DATA WYDANIA	WYDANIE 1	Numer egzemplarza 1

Strona 2 z 6

KARTA ZMIAN.....	3
KARTA EWIDENCYJNA (udostępnienie dokumentu).....	4
2. Przedmiot procedury.....	5
3. Zakres obowiązywania.....	5
4. Terminologia i oznaczenia.....	5
5. Odpowiedzialność.....	5
6. Opis procesu.....	5
7. Dokumenty związane.....	6

KARTA ZMIAN				
Lp.	Opis zmiany	Strona	Data wprowadzenia zmiany	Podpis Pełnomocnika ds. SZJ

Urząd Miasta Wąbrzeźno	NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ		NR PROCEDURY II
			STRONA 1z 6
EN ISO 9001:2015	DATA WYDANIA	WYDANIE 1	Numer egzemplarza 1

Strona 3 z 6

KARTA EWIDENCYJNA (udostępnienie dokumentu)	
Wydanie	Zwrot

Urząd Miasta Wąbrzeźno	NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ		NR PROCEDURY II
			STRONA 1z 6
EN ISO 9001:2015	DATA WYDANIA	WYDANIE 1	Numer egzemplarza 1

Strona 4 z 6

Nr egz.	Data przekazania	Nazwisko i imię osoby pobierającej	Podpis osoby pobierającej	Data zwrotu	Podpis Pełnomocnika Ds. SZJ

Urząd Miasta Wąbrzeźno	NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ		NR PROCEDURY II
			STRONA 1z 6
EN ISO 9001:2015	DATA WYDANIA	WYDANIE 1	Numer egzemplarza 1

Strona 5 z 6

1. Cel procedury

Celem procedury jest uregulowanie nadzoru nad usługą administracyjną w przypadku wystąpienia niezgodności w trakcie jej realizacji.

2. Przedmiot procedury

Przedmiotem niniejszej procedury jest określenie zasad postępowania w przypadku niezgodności w procesach świadczenia usług przez pracowników Urzędu

3. Zakres obowiązywania

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych objętych systemem zarządzania jakością.

4. Terminologia i oznaczenia

Terminologia i oznaczenia są zgodne z normą ISO 9000:2008.

5. Odpowiedzialność

5.1 Burmistrz Wąbrzeźna odpowiada za:

Nadzór nad realizacją usług

Podejmowanie działań dyscyplinujących w przypadku wystąpienia niezgodności – postępowanie według procedury 8.5.1 „Działania korygujące i zapobiegawcze”

5.3 Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za:

Nadzór nad przestrzeganiem niniejszej procedury

5.4 Pracownicy Urzędu odpowiadają za:

Usunięcie niezgodności (wprowadzenie korekty lub działań korygujących) powstałych na danym stanowisku pracy

6. Opis procesu

6.1 W procesie świadczenia usług niezgodności mogą pojawić się podczas:

- obsługi dokumentacji - powstałe niezgodności są usuwane poprzez stosowanie działań korekcyjnych oraz korygujących przez pracowników Sekretariatu wg kompetencji, zgodnie z procedurą 8.5.1 – „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

- realizacji usług – powstałe niezgodności są usuwane poprzez stosowanie działań korekcyjnych oraz korygujących przez pracowników komórek merytorycznych zgodnie z procedurą 8.5.1 – „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

W przypadku powtarzających się niezgodności Burmistrz Wąbrzeźna podejmuje decyzje o sposobie dyscyplinowania pracownika.

- kontaktów interpersonalnych pracowników Urzędu z klientami (skargi na niewłaściwe zachowanie pracowników itp.) – powstałe niezgodności są rejestrowane w Książce skarg i wniosków.

7. Dokumenty związane

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd Miasta Wąbrzeźno	NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ		NR PROCEDURY II
			STRONA 1z 6
EN ISO 9001:2015	DATA WYDANIA	WYDANIE 1	Numer egzemplarza 1

Strona 6 z 6

Z niniejszą procedurą związane są następujące dokumenty:

- Księga Jakości
- PJ 4.2.3 – Nadzór nad dokumentami
- PJ 4.2.3 – Nadzór nad zapisami