

**Zarządzenie Nr 120 /2008
Burmistrza Miasta Czeladź**

z dnia 29maja 2008 r

w sprawie : wprowadzenia procedury nadzoru nad wyrobem niezgodnym.

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust.1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. nr 142 r., poz. 1591 z 2001r., z późniejszymi zmianami) oraz § 9 Zarządzenia Burmistrza Miasta Czeladź Nr 98/2008 z 13 czerwca 2008r w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Czeladzi.

Zarządzam, co następuje:

§ 1

Cel procedury

Wprowadzam do stosowania procedurę celem, której jest:

1. Zapewnienia prewencji w zakresie ewentualnej dostawy wyrobu niezgodnego do klienta.
2. Zapewnienie wykrycia niezgodności zanim dostaną się do klienta.
3. Zidentyfikowanie i nadzorowanie wyrobu niezgodnego w celu zapobieżeniu jego niezamierzonemu użyciu lub przekazaniu klientowi.
4. Postępowanie ze zidentyfikowanym wyrobem tak by nie dopuścić do pomyłkowego jego użycia lub zastosowania.
5. Spełnienie wymagania co do ustanowienia udokumentowanej procedury punktu **8.3** normy ISO 9001:2000 „Nadzór nad wyrobem niezgodnym”.

§ 2

Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury są zasady postępowania z wyrobem niezgodnym.

§ 3

Zakres procedur

Procedura dotyczy wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Czeladzi, wszystkich procesów, gdzie stwierdzono niezgodność wyrobu z określonymi wymaganiami. Dotyczy to zarówno niezgodności wykrytych przez pracownika, jak i zgłoszonych przez klienta.

§ 4

Terminologia

1. Niezgodność – to niespełnienie wymagań, odstępstwo od planowanego przebiegu bądź wyniku procesu. Niezgodność może być związana z procesem i/ lub wyrobem. Jeśli z wyrobem to jest to Wyrób niezgodny (wyrób niespełniający wymagań)
2. Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.
3. Korekcja – działanie w celu wyeliminowania niezgodności
4. Naprawa – działanie wobec wyrobu niezgodnego, aby uczynić go zgodnym z wymaganiami.
5. Karta N- karta Niezgodności (zgodnie z procedurą w sprawie działań korygujących i zapobiegawczych)
6. Karta P- karta określenia przyczyny i planowania działań (zgodnie z procedurą w sprawie działań korygujących i zapobiegawczych).

§ 5

Określenie, czym jest wyrób niezgodny w Urzędzie Miasta Czeladź

Wyrób niezgodny to wynik procesu, który niespełnia wymagań:

1. Dokumenty:
 - a). tworzone przez nas : decyzje, zaświadczenia, postanowienia, opinie, uchwały, zarządzenia- niezgodne z wymaganiami prawnymi, nieprawidłowa lub nieaktualna podstawa prawna, brak wymaganych zatwierdzeń podpisów, błędy w treści.
 - b). otrzymane z zewnątrz/ przez klientów- niekompletne, nieaktualne, błędne : wnioski, podania, oferty, do których składania zapraszamy.
2. Usługi -obsługa klienta - niezgodna z kodeksem etycznym i obowiązującymi regulacjami.
3. Zakupiony wyrób lub usługa - niespełniająca wyspecyfikowanych wymagań.
4. Informacje dla klientów i radnych:
 - a). zamieszczone w prasie lub stronie internetowej - niekompletne, błędne, nieaktualne, spełniające wymagań
 - b) udzielane zgodnie z wnioskiem, zapytaniem- niekompletne, błędne, nieaktualne, nie spełniające wymagań.

§ 6

Źródła informacji /identyfikowania wyrobu niezgodnego

Identyfikowanie wyrobu niezgodnego następuje w wyniku:

1. kontroli zewnętrznych,
2. kontroli wewnętrznych,
3. auditów wewnętrznych systemu,
4. auditów finansowych,
5. komunikacji z klientem: skargi i interwencje,
6. weryfikacji zakupionego towaru,
7. nadzorowania produkcji i dostarczania usług: nadzorowanie i samokontrola,
8. obserwacji,
9. weryfikacji,
10. analizy danych,
11. monitorowania i pomiarów,
12. przegląd systemu zarządzania,
13. analizy publikatorów.

§ 7

Wyrób Niezgodny wykryty przed dostawą do klienta

1. Jeśli Wyrób Niezgodny został wykryty przed dostawą do klienta podejmujemy działania/ postępowanie:

| 1 sposób | 2 sposób | 3 sposób |
|---|---|--|
| <u>Wyliminowanie</u> stwierdzonych niezgodności: | Podjęcie decyzji do zwolnienia lub przyjęcia wyrobu niezgodnego lub <u>dopuszczenia do użytkowania</u> : | Uniemożliwienie pierwotnie planowanego wykorzystania lub zastosowania: |
| - naprawa - doprowadzenie do stanu zgodności z wymaganiami. Takie postępowanie by wyrób spełniał postawione wymagania (np. uzupełnienie podpisów, pieczęci, numeracji, naniesienie zmian) | Oznacza to, iż pomimo wady wyrobu/ usługi uprawniona osoba może podać decyzje o zachowaniu takiego stanu. - najwyższe kierownictwo - kierownicy wydziałów | - zniszczenie - zabezpieczenie przed nieświadomym świadczeniem usługi, która straciła status zgodności. |
| W przypadku decyzji o naprawie konieczna weryfikacja w celu potwierdzenia uzyskania | | |

| | | |
|--|--|---|
| zgodności wyrobu. | | |
| Działania Korekcyjne | | Działania Korekcyjne |
| Wystawienie karty N - jeśli : W wyniku analizy ilości i wagi pojawiających się niezgodności kierownicy lub właściciele procesów podejmują decyzje czy trendy występowania niezgodności wymagają uwagi i podjęcia działań. | Wystawienie karty N Jest to jednocześnie zapis ponownej (negatywnej) oceny dostawcy wyrobu lub usługi. | Wystawienie karty N - jeśli: W wyniku analizy ilości i wagi pojawiających się niezgodności kierownicy lub właściciele procesów podejmują decyzje czy trendy występowania niezgodności wymagają uwagi i podjęcia działań. |
| Zainicjowanie działań korygujących i zapobiegawczych, tam gdzie to wskazane. | | |
| | Wypełnienie Karty P Zapis- dot. udzielonych zezwoleń na dalszą pracę z wyrobem niezgodnym lub przyjęcie wyrobu niezgodnego (dot. Zakupionych wyrobów i usług) | |

2. Prowadzenie zapisów da możliwość analizy tego typu zdarzeń oraz eliminowanie przyczyn ich powstawania. Ponadto dostarcza danych do analizy i zdobywania doświadczenia i doskonalenia.
3. Zapisy takie prowadzone są w wydziałach gdzie w wyniku nadzoru takie niezgodności zidentyfikowano. W wyniku analizy ilości i wagi pojawiających się niezgodności kierownicy podejmują decyzje czy trendy występowania niezgodności wymagają uwagi i podjęcia działań.
4. W urzędzie nie ma takich wyrobów, by w przypadku powstania wyrobów niezgodnych koniecznym było ich przechowywanie w wyznaczonych i oznaczonych miejscach, co miało by zapobiec ich niepożądanemu użyciu. W związku z czym nie ma również potrzeby określania w jaki sposób oznaczać takowe wyroby niezgodnie.
5. Oznaczenie takie będzie dokonywane jedynie w przypadku wyjścia wyrobu niezgodnego do klienta, poprzez zapis na dokumencie „Wyrób niezgodny- karta N , nr... z dnia.....”

§ 8

Wyrób Niezgodny wykryty po dostawie do klienta

1. Jeśli wyrób niezgodny została wykryta po dostawie do klienta wyrobu/ usługi, podejmujemy działania/ postępowanie:

| 1 | 2 | 3 |
|--|--|--|
| Wystawienie karty N | Wystawienie karty N | Wystawienie karty N |
| Działania, które zabezpieczą klienta przed konsekwencjami <u>użycia</u> wyrobu niezgodnego (klient już otrzymał wyrób jednak zakłada się, iż jeszcze go nie użył) | Postępowanie reklamacyjne w wyniku otrzymanych zasadnych skarg, odwołań. | W przypadku zakupionego towaru lub usługi z wadami/ niezgodnej z wymaganiami |
| Podejmowanie działań korekcyjnych (usunięcie niezgodności) | | |
| Poinformowanie klienta o konieczności wymiany dokumentu z uwagi na niezgodności. Poinformowanie i wycofanie dokumentu (ZB, Uchwała) niezgodnego z wymaganiami dostarczonego do wydziałów. | Np. - wydanie nowego dokumentu - uchylenie dokumentu | Reklamacja. Np. - odesłanie/ oddanie dostawy - odesłanie / oddanie dostawy do wymiany |

| | | |
|---|--|---|
| | | W wypadku podjęcia decyzji do przyjęcia wyrobu niezgodnego lub dopuszczenia do użytkowania, nie są podejmowane działania korekcyjne, a decyzja zostaje zapisana w karcie P. |
| Podejmowanie działań korygujących odpowiednich do <u>rzeczywistych lub potencjalnych</u> skutków niezgodności | | Podejmowanie działań korygujących- w przypadku, gdy przyczyna niezgodności jest po naszej stronie. |

§ 9

Postępowanie z wyrobem niezgodnym

1. Postępowanie z wyrobem niezgodnym wytworzonym w Urzędzie jest opisane w Kodeksie Postępowania Administracyjnego i przepisach szczególnych, w ustawie o pracownikach samorządowych, w rozstrzygnięciach nadzorczych oraz procedurze działań korygujących i zapobiegawczych oraz kodeksie i regulaminie pracy.
1. Postępowanie z wyrobem niezgodnym zakupionym przez Urząd jest opisane w Kodeksie Cywilnym.

§ 10

Dokumenty związane

Dokumentami związanymi, w niniejszej procedurze są:

1. Norma PN-EN ISO 9001:2001- System zarządzania jakością- wymagania.
2. Norma PN-EN ISO 14001:2005 System zarządzania środowiskowego – wymagania i wytyczne stosowania.
3. Norma PN-N 18001:2004 System bezpieczeństwa i higieny pracy- wymagania.
4. Księga ZSZ UMC .
5. Wykaz dokumentów związanych (kolumna 8.3).
6. Procedura działań korygujących i zapobiegawczych.

§ 11

Wykonanie zarządzenia

Wykonanie zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania w UMC.

§ 12

Wejście w życie

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Traci moc zał. nr 3 do Księgi Jakości –nadzór nad wyrobem niezgodnym, wydany ZB nr 70/2006 z dnia 20.04.2006.

Burmistrz Miasta Czeladź
Marek Mrozowski