

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Procedura działań zapobiegawczychIndeks
Ps-4Edycja
DStrona
1/6

| | | | |
|---|--|-----------------|----------------------------------|
| TYTUŁ PROCEDURY | Procedura działań zapobiegawczych | | |
| Opracował: | Pełnomocnik ds. SZJ Mariusz Oliwa | podpis | 18 marca 2010r. data |
| Zatwierdził: | Starosta Bolesławiecki Cezary Przybylski | podpis | 18 marca 2010r. data |
| PROCEDURA OBOWIĄZUJE OD DNIA: 25 czerwca 2010r. | | | |

| Numer zmiany | Numer strony | Data | Podpis |
|--------------|--------------|------|--------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| PRZEGLĄDY DOKUMENTU | | |
|---------------------|----------------|--------|
| l.p. | Data przeglądu | Podpis |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Zabrania się kopiowania dokumentu.
Dokument nadzorowany – wydaje Pełnomocnik ds. Jakości



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Procedura działań zapobiegawczych

Indeks
Ps-4

Edycja
D

Strona
2/6



Spis treści

| | |
|---|---|
| 1. Przedmiot i zakres działania..... | 2 |
| 2. Polityka i cel..... | 2 |
| 3. Odpowiedzialność | 3 |
| 4. Terminologia | 3 |
| 5. Opis postępowania | 3 |
| 5.1 Gromadzenie danych..... | 3 |
| 5.2 Analiza danych..... | 4 |
| 5.3 Decyzje o podjęciu działań zapobiegawczych..... | 4 |
| 5.4 Podjęcie działań zapobiegawczych. | 4 |
| 5.5 Realizacja działań zapobiegawczych | 4 |
| 5.6 Ocena działań zapobiegawczych..... | 4 |
| 6. Zapisy. | 5 |
| 7. Załączniki | 6 |

1. Przedmiot i zakres działania

Procedura ta reguluje zasady i opisuje mechanizm postępowania w ramach działań zapobiegawczych.

Procedura obejmuje następujące zagadnienia:

- zasady gromadzenia danych potrzebnych do analizy,
- zasady dokonywania analizy zgromadzonych danych,
- sposób typowania i zatwierdzania działań, obszarów przeznaczonych do objęcia działaniami zapobiegawczymi oraz zakresy kompetencji i odpowiedzialności osób zaangażowanych w opisane powyżej działania,
- badanie skuteczności podjętych działań zapobiegawczych.

Procedurą działań zapobiegawczych objęte są wszystkie komórki organizacyjne i wszystkie obszary działania Urzędu mające wpływ na jakość i zadowolenie Klienta.

2. Polityka i cel

Celem niniejszej procedury jest wskazanie jak podejmować działania zapobiegawcze będące ważnym elementem procesu doskonalenia oraz jak zminimalizować zagrożenie ich występowania. Zobowiązanie do ciągłego doskonalenia systemu zostało podjęte przez Starostę Bolesławieckiego w deklaracji Polityki Jakości.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Procedura działań zapobiegawczych

Indeks
Ps-4

Edycja
D

Strona
3/6



3. Odpowiedzialność

Starosta – odpowiedzialny jest za podjęcie decyzji o wdrożeniu działań zapobiegawczych na podstawie przedłożonych mu przez Pełnomocnika ds. Jakości, w ramach przeglądu zarządzania, oceny skuteczności podjętych działań.

Pełnomocnik ds. Jakości – jest odpowiedzialny za przygotowanie propozycji podjęcia działań zapobiegawczych na podstawie analizy danych gromadzonych przez Radców Prawnych, audytora i pracownika ds. kontroli wewnętrznej, propozycje przedkłada Staroście Bolesławieckiemu do akceptacji, ponadto jest odpowiedzialny za nadzór nad prowadzonymi działaniami zapobiegawczymi. Przygotowuje raport oceny skuteczności działania na kolejny przegląd.

Radca prawny, pracownik ds. kontroli wewnętrznej, audytor - jest odpowiedzialny za gromadzenie danych w zakresie przyczyn niezgodności istniejących poza urzędem – na podstawie literatury fachowej, prawniczej i innych źródeł, w tym także spostrzeżeń i wniosków pracowników urzędu.

Kierownicy komórek organizacyjnych lub bezpośredni przełożeni - są odpowiedzialni za skuteczne wdrożenie działań zapobiegawczych, które ze względu na charakter i specyfikę leżą w zakresie właściwości ich komórek.

4. Terminologia

W niniejszej procedurze stosowana jest terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001:2009 oraz przyjęta w Księdze Jakości.

5. Opis postępowania

5.1 Gromadzenie danych

Gromadzenie danych należy do obowiązków radców prawnych oraz pracownika ds. kontroli wewnętrznej, audytora, co zostało potwierdzone odpowiednim zapisem w ich zakresie czynności.

Radca prawny, audytor, pracownik ds. kontroli wewnętrznej gromadzą na podstawie literatury prawniczej, fachowej, wniosków pracowników i innych źródeł informacji nt. niezgodności stwierdzonych w obszarach funkcjonowania urzędu w innych urządach .



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Procedura działań zapobiegawczych

Indeks
Ps-4

Edycja
D

Strona
4/6



Na jeden miesiąc przed przeglądem zarządzania radca prawny, audytor i pracownik ds. kontroli wewnętrznej składają Pełnomocnikowi ds. Jakości zbiorczą informację za okres 12 miesięcy w zakresie zgromadzonych danych i przygotowują wstępne propozycje co do tematów zagadnień produktów), dla których należałoby rozważyć zasadność podjęcia działań zapobiegawczych.

5.2 Analiza danych

Pełnomocnik ds. Jakości analizuje dane i wstępne propozycje przygotowane przez radców prawnych, audytora oraz pracownika ds. kontroli wewnętrznej. Na tej podstawie Pełnomocnik ds. Jakości przygotowuje propozycję podjęcia działań zapobiegawczych i przedstawia ją do zatwierdzenia Staroście Bolesławieckiemu.

5.3 Decyzje o podjęciu działań zapobiegawczych

Starosta Bolesławiecki w ramach przeglądu zarządzania podejmuje decyzję o podjęciu działań zapobiegawczych.

5.4 Podjęcie działań zapobiegawczych.

Na podstawie tej decyzji podjętej przez Starostę Bolesławieckiego, Pełnomocnik ds. Jakości wypełnia „Kartę Potencjalnych Niezgodności” (załącznik nr 1 do niniejszej procedury) i przekazuje ją kierownikowi komórki organizacyjnej (lub bezpośrednio przełożonemu podległych komórek) wraz z poleceniem wszczęcia działań zapobiegawczych.

5.5 Realizacja działań zapobiegawczych

Kierownik komórki organizacyjnej (lub bezpośredni przełożony) wszczyna i nadzoruje realizację działań zapobiegawczych. W „Karcie Potencjalnych Niezgodności” opisuje w odpowiednich rubrykach sposób realizacji działań zapobiegawczych i dokonuje oceny ich skuteczności. Rodzaj podjętych działań wymaga akceptacji pełnomocnika.

5.6 Przegląd skuteczności podjętych działań zapobiegawczych.

Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są przekazać Pełnomocnikowi ds. Jakości wypełnione „Karty Potencjalnych Niezgodności”. W wypełnionej Karcie Potencjalnej Niezgodności w rubryce Uwagi, Pełnomocnik dokonuje oceny skuteczności podjętych działań zapobiegawczych. W przypadku stwierdzenia niedostatecznej ich skuteczności Pełnomocnik analizuje przyczyny i ustala wspólnie z kierującym komórką organizacyjną nowe działanie zapobiegawcze. Na tej podstawie przekazuje Staroście Bolesławieckiemu raport z podjęcia działań zapobiegawczych na kolejny przegląd zarządzania.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Procedura działań zapobiegawczych

Indeks
Ps-4

Edycja
D

Strona
5/6



6. Zapisy.

1. Propozycje podjęcia działań zapobiegawczych.
2. Akceptacja Starosty Bolesławieckiego w formie parafki z ewentualnymi uwagami.

„Karty Potencjalnych Niezgodności” przechowuje kierownik komórki organizacyjnej.

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Procedura działań zapobiegawczychIndeks
Ps-4Edycja
DStrona
6/6**7. Załączniki**

Załącznik nr 1

KARTA POTENCJALNYCH NIEZGODNOŚCI
(do działań zapobiegawczych)

| Komórka, której potencjalna niezgodność dotyczy | Rozdziały KJ, procedury | Numer |
|---|----------------------------------|--------------|
| | | |
| Pełnomocnik imię i nazwisko | | |
| Osoba określająca przyczynę niezgodności i proponująca działania zapobiegawcze | | |
| Potencjalna niezgodność | Treść potencjalnych niezgodności | |
| | | |
| Ilość stron dodatkowych | | |
| Przyczyna potencjalnej niezgodności | | data, podpis |
| Propozycja działań zapobiegawczych* | | data, podpis |
| Akceptacja Pełnomocnika ds. Jakości dotycząca działań zapobiegawczych | | data, podpis |
| Osoba odpowiedzialna za realizację działań zapobiegawczych* | | data, podpis |
| Wynik działań zapobiegawczych* | | data, podpis |
| Uwagi pełnomocnika (ocena skuteczności) | | data, podpis |
| Akceptacja Starosty | | data, podpis |

* - wypełnia kierownik komórki organizacyjnej, której dotyczą działania zapobiegawcze

.....
(podpis Starosty)