



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki „Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

1659
Zarządzenie Nr 1659/2013
Burmistrza Brzegu
z dnia 21 marca 2013 roku

w sprawie: zmiany Zarządzenia 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie: wdrożenia Systemu zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością

Na podstawie art. 33 ust.3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) w związku z art. 68 ust. 2 pkt. 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.) oraz celu realizacji wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009, zarządzam, co następuje:

§ 1

1. W Księdze Jakości Urzędu Miasta w Brzegu stanowiącej załącznik do Zarządzenia 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie: wdrożenia Systemu zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością punkt 4.1 Wymagania ogólne Normy PN-EN ISO 9001:2009 otrzymuje następujące brzmienie:

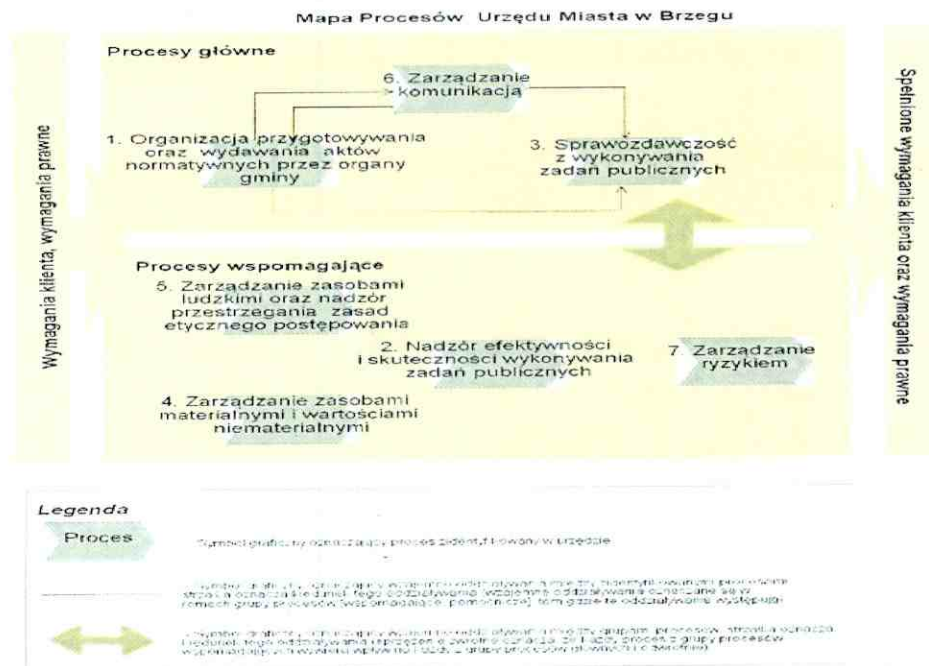
„SZJ umożliwi osiągnięcie celów kontroli zarządczej wynikającej z art. 68 u.o.f.p. [I.5.A.2]), a poprzez systematyczne okresowe przeglądy i audyty wewnętrzne gwarantuje jego adekwatność niezależnie od zmian organizacyjnych, Polityki Jakości Urzędu służąc jego doskonaleniu i zwiększaniu zadowolenia klientów.

SZJ obejmuje wykonywanie zadań własnych Miasta, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, zadań powierzonych oraz świadczenie usług administracyjnych dla klientów. Wdrożony system realizowany jest przez wszystkich pracowników Urzędu z uwzględnieniem skuteczności i efektywności realizacji zidentyfikowanych siedmiu procesów opisanych w Mapie Procesów.

Procesy nie są procesami odzwierciedlającymi podstawowe funkcje spełniane przez Urząd, zgodnie z u.s.g [I.5.A.1]), a są wynikiem podejścia związanego z kontrolą zarządczą i były rekomendowane przez konsultantów. Dlatego nie należy ich intuicyjnie kojarzyć z funkcjami urzędu.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”



Mapa procesów.

Lista zdefiniowanych procesów i procedur opisana jest w punkcie 9 a szczegółowe opisy procesów przedstawione są w załącznikach od nr 1 do 10.

Procesy zostały podzielone na:

- 1) procesy główne – związane z bezpośrednim świadczeniem usług dla klienta;
- 2) wspomagające – inne, bez których świadczenie usług dla klienta nie byłoby możliwe.

Tabele procesów, tabele procedur czy też karty usług i zapisów prowadzone są w Systemie DGA BPM, a gdy niezbędne jest udostępnienie tego klientom publikowane jest w systemie ePUAP i na stronie BIP.

Monitorowanie wyników realizowane jest na bieżąco, jak i zbiorczo w trakcie przeglądów SZJ, doskonaląc procesy i systemy kontroli.

Podstawowym założeniem jest wykonywanie procesów przez pracowników Urzędu, jednakże w przypadku ich zlecenia na zewnątrz nadzór pozostaje wewnątrz Urzędu i jest szczegółowo opisany w umowie i weryfikacja prac i odbiór potwierdza stosowny protokół.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.”

2. Tabelę procedur Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze stanowiącą załącznik nr 10 do Księgi Jakości zastępuje się tabelą w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Wojciech Hudziński
Wojciech Hudziński



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Dotyczy do Zarządzenia 1659/2013
Burmistrza Brzegu
z dn. 21.03.2013 roku*

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Procedura: Postępowanie Z Niezgodnością, Działania Korygujące I Zapobiegawcze

I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie skutecznych mechanizmów identyfikowania niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, w tym również określenie zasad postępowania z usługami niezgodnymi ze zdefiniowanymi wymaganiami dotyczącymi tych usług, oraz uruchamiania dla nich adekwatnych, odpowiednio działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych, eliminujących przyczyny ich wystąpienia, celem poprawy skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

II. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej procedury zostały objęte działania związane ze:

- zgłaszaniem (identyfikowaniem) niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, w tym również niezgodności w bieżącej działalności Urzędu Miasta w Brzegu kwalifikowanych jako usługa niezgodna, jak i tych, których wystąpienie powoduje rażące naruszenie skuteczności funkcjonowania działalności Urzędu
- określaniem przyczyn zidentyfikowanych sytuacji,
- reagowaniem w sytuacji zgłoszenia wystąpienia niezgodności,
- określaniem działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,
- przeglądem podjętych działań oraz oceną ich skuteczności.

Zakresem niniejszego dokumentu zostali objęci wszyscy pracownicy Urzędu Miasta w Brzegu.

III. TERMINOLOGIA

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością - Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- niezgodność - niespełnienie wymagania: prawnego, normy, umowy, wewnętrznego - np. określonego w wewnętrznych aktach normatywnych.
- zagrożenie wystąpienia niezgodności - sytuacja, która w dłuższym okresie czasu może przyczynić się do niespełnienia wymagania,
- korekcja - działanie eliminujące niezgodność ale nie jej przyczyny. Podejmowane w celu wyeliminowania lub poprawy wykrytej nieprawidłowości podczas bieżącego monitorowania przebiegu procesu i/lub audytu w komórce organizacyjnej.
- działanie korygujące - działanie podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji, jak również celem zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.
- działanie zapobiegawcze - działania podjęte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanego potencjalnej sytuacji oraz niedopuszczenia do wystąpienia niezgodności w przyszłości.
- ocena skuteczności działania - działanie podejmowane w celu sprawdzenia czy zrealizowane działania korygujące i zapobiegawcze zostały zrealizowane w sposób eliminujący przyczyny niezgodności lub zagrożeń wystąpienia niezgodności. Ocena taka może być prowadzona w trakcie audytu, kontroli, bieżących działań, obserwacji, weryfikacji wprowadzonych zmian. Jej wykonanie warunkuje "zamknięcie" niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności - usługa niezgodna - zidentyfikowany niezgodność dotycząca realizowanej usługi, która nie spełnia ustalonych wymagań Systemu Zarządzania Jakością lub ustaleń zawartych w akcie prawnym, procedurze, normie ISO 9001, umowie cywilno-prawnej, która ma zostać przekazana na zewnątrz Urzędu. Do usług niezgodnych należą akty prawne o charakterze normatywnym, akty administracyjne, dokumenty, czynności prawne, informacje, czynności materialno -techniczne lub materialne efekty usługi publicznej, które są wynikiem pełnego cyklu obejmującego wszystkie kolejne etapy składające się na dany proces realizowany w Urzędzie.
- usługa - działanie Urzędu podejmowane w celu wykonania zadań publicznych gminy/ powiatu lub załatwienia indywidualnej sprawy z zakresu administracji publicznej, a także jego wynik w postaci aktu prawnego o charakterze normatywnym, dotyczącym sposobu realizacji zadań publicznych, aktu administracyjnego, dokumentu, czynności prawnej, informacji, czynności materialno -technicznej lub materialnego efektu usługi publicznej

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Data wydruku: 2013-03-20 14:21

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A 1. Identyfikować niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> Audytor wewnętrzny Pracownik Urzędu 	<ul style="list-style-type: none"> Wewnętrzne akty normatywne Powszechnie obowiązujące akty normatywne Rejestr skarg i zgłoszeń Tabele procesów 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie niezgodności 	<p>1. Niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych SZJ, kontroli jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca niezgodność zobowiązana jest ją udokumentować.</p> <p>2. Niezgodności mogą być identyfikowane na podstawie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitorowania procesów, - analizy skarg i wniosków, - monitorowania realizacji usług, - kontroli wewnętrznych i zewnętrznych, - audytów wewnętrznych SZJ, - przeglądu zarządzania, - bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu. <p>3. Niezgodności są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w narzędziu informatycznym DGA BPM za pośrednictwem zakładki biurko (poprzez uruchomienie właściwego obiegu). Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa wymaganie, które jego zdaniem nie zostało spełnione, określa zaistniałą sytuację oraz wskazuje dowód (np. wskazuje numer pisma) na wystąpienie niezgodności, jak również osobę, do której ma zostać skierowana informacja (Nadzorujący) - Pełnomocnik ds. SZJ.</p> <p>4. W przypadku niezgodności zidentyfikowanych w trakcie kontroli nadzorującym niezgodność jest Inspektor ds kontroli.</p> <p>5. Jednocześnie należy na bieżąco podjąć działania w odniesieniu do zidentyfikowanej niezgodności zapobiegające jej dalszemu występowaniu</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				(podjąć działania korekcyjne).
A2. Podjąć decyzję dotyczącą zgłoszenia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> Inspektor ds. kontroli Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie niezgodności 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie niezgodności 	<ol style="list-style-type: none"> Na podstawie zgłoszenia podejmowana jest decyzja odnośnie stanowiska, które będzie odpowiedzialne za zdefiniowanie działań korygujących oraz określenie odpowiedzialnych za ich wykonanie, z określeniem terminów realizacji. Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań korygujących za terminowe i zgodne ich wykonanie W przypadku niezasadności zgłoszonej niezgodności wprowadzany jest odpowiedni komentarz do jej treści. Dla niezgodności zasadnych należy przydzielić stanowisko odpowiedzialne za działania korygujące.
A3. Przydzielić działania korygujące	<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko odpowiedzialne za działania 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie niezgodności 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań 	<ol style="list-style-type: none"> Zaproponować działania korygujące (usuwające przyczynę niezgodności) i korekcyjne (usuwające samą niezgodność), w tym niezgodności wykryte po przekazaniu stanowiska klientom. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji. Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A4. Zatwierdzić plan działań	<ul style="list-style-type: none"> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań Zgłoszenie niezgodności 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań 	<ol style="list-style-type: none"> Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania przez zaproponowane rozwiązania przyczyn niezgodności. Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz - powrót do czynności A3) Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania.
A5. Realizować działania określone w planie działań	<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie korygujące/ korekcyjne 	<ol style="list-style-type: none"> Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w serwisie DGA BPM. Wskazać czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania (w stosunku do planowanego). Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem serwisu DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A6. Zatwierdzić realizację działania	<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie korygujące/korekcyjne 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie korygujące/korekcyjne 	<p>1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań (w odniesieniu do niezgodności), po otrzymaniu powiadomienia w serwisie DGA BPM zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone.</p> <p>2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie powiadomienia o niewykonaniu.</p>
A7. Ocenić skuteczność działania	<ul style="list-style-type: none"> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie korygujące/korekcyjne Procedura: Ocena systemu zarządzania 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie korygujące/korekcyjne 	<p>1. Nadzorujący realizację działań korygujących i korekcyjnych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności.</p> <p>2. Dla działań, dla których ocena może być przeprowadzona w bieżącej pracy oraz dla tych, którym nadano wysoki priorytet, ocena prowadzona jest przez nadzorującego w najszybszy możliwy sposób. Dla pozostałych działań ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego, zgodnie z tabelą procedury "Ocena systemu zarządzania"</p> <p>3. Jeżeli wynik oceny skuteczności jest pozytywny, Nadzorujący wykonanie działań zamyka niezgodność. Jeżeli wynik jest negatywny działanie nie zostaje zamknięte, zaś Nadzorujący inicjuje jego wykonanie po raz kolejny, załączając do niego plik wydruku działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu A3.).</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
B1. Identyfikować zagrożenie wystąpienia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> Audytor wewnętrzny Pracownik Urzędu 	<ul style="list-style-type: none"> Wewnętrzne akty normatywne Powszechnie obowiązujące akty normatywne Tabele procesów 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności 	<p>1. Zagrożenia wystąpieniem niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych, jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca zobowiązana jest je udokumentować.</p> <p>2. Zagrożenia mogą być identyfikowane na podstawie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - monitorowania procesów, - analizy skarg i wniosków, - monitorowania realizacji usług, - audytów wewnętrznych, - przeglądu zarządzania, - bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu. <p>3. Zagrożenia są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w narzędziu informatycznym DGA BPM za pośrednictwem zakładki biurko (poprzez uruchomienie właściwego obiegu). Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa zaistniałą sytuację jak również osobę, do której ma zostać skierowana informacja (Nadzorujący) - Pełnomocnik ds. SZJ.</p>
B2. Podjąć decyzję dotyczącą zagrożenia wystąpienia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności 	<p>1. Na podstawie zgłoszenia podejmowana jest decyzja odnośnie stanowiska, które będzie odpowiedzialne za zdefiniowanie działań zapobiegawczych oraz określenie odpowiedzialnych za ich wykonanie z określeniem terminów realizacji.</p> <p>2. Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań zapobiegawczych za terminowe i zgodne ich wykonanie.</p>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
B3. Przydzielić działania zapobiegawcze	<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko odpowiedzialne za działania 	<ul style="list-style-type: none"> Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań 	<ol style="list-style-type: none"> Zaproponować działania zapobiegawcze usuwające przyczynę stwierdzonego zagrożenia wystąpienia niezgodności. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia .
B4. Zatwierdzić plan działań	<ul style="list-style-type: none"> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności 	<ul style="list-style-type: none"> Plan działań 	<ol style="list-style-type: none"> Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania (przez zaproponowane rozwiązania) przyczyn zagrożenia wystąpienia niezgodności. Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania, do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz - powrót do czynności B3) Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania
B5. Realizować działania określone w planie działań	<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie korygujące/ korekcyjne Plan działań 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie zapobiegawcze 	<ol style="list-style-type: none"> Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w serwisie DGA BPM, Wskazać czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania w stosunku do planowanego. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem serwisu DGA BPM



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
B6. Zatwierdzić realizację działania	<ul style="list-style-type: none"> Stanowisko odpowiedzialne za działania 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie zapobiegawcze 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie zapobiegawcze 	<p>1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań w odniesieniu do niezgodności, po otrzymaniu powiadomienia w serwisie DGA BPM, zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone.</p> <p>2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie niewykonania.</p>
B7. Ocenić skuteczność działania	<ul style="list-style-type: none"> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie zapobiegawcze Procedura: Ocena systemu zarządzania 	<ul style="list-style-type: none"> Działanie zapobiegawcze 	<p>1. Nadzorujący realizację działań zapobiegawczych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności.</p> <p>2. Ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego zgodnie z tabelą procedury "Ocena systemu zarządzania". O formie i terminie przeprowadzenia oceny decyduje Pełnomocnik ds. SZJ.</p> <p>3. Jeżeli wynik oceny skuteczności jest pozytywny Nadzorujący wykonanie działań zamyka zagrożenie wystąpienia niezgodności. Jeżeli wynik jest negatywny działanie nie zostaje zamknięte, zaś Nadzorujący inicjuje jego wykonanie po raz kolejny, załączając do niego plik wydruku działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu B3.).</p>

V. ZAPISY



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działanie zapobiegawcze	1. Serwis DGA BPM - biurko 2. Pełnomocnik ds. SZJ (symbol i hasło klasyfikacyjne dla działań niebędących wynikiem audytów: symbol: 0146 Doskonale Systemu Zarządzania Jakością, dla działań będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne 0145 Audyty jakości wewnętrzne)	1. Elektroniczna 2. Papierowa	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Działanie korygujące/korekcyjne	1. Serwis DGA BPM - biurko 2. Pełnomocnik ds. SZJ (symbol i hasło klasyfikacyjne dla działań niebędących wynikiem audytów: symbol: 0146 Doskonale systemu zarządzania jakością, dla działań będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne 0145 Audyty jakości wewnętrzne)	1. Elektroniczna 2. Papierowa	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Plan działań	Serwis DGA BPM - biurko	elektroniczna	Bezterminowo w systemie DGA BPM	Nie dotyczy
Zgłoszenie niezgodności	Serwis DGA BPM - biurko	elektroniczna	Bezterminowo w systemie DGA BPM	Nie dotyczy
Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Serwis DGA BPM - biurko	elektroniczna	Bezterminowo w systemie DGA BPM	Nie dotyczy

VI. FORMULARZE

Brak

VII. REJESTRY

Brak

VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Procedura: Ocena systemu zarządzania

Data wydruku: 2013-03-20 14:21

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

IX. TABELA ZMIAN

Lp.	Treść zmiany	Data
1	2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3	2013-03-19 12:14

X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ

Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Krystyna Nowakowska-Bider	Barbara Iwanowicz	Wojciech Huczyński
Data opracowania	Data sprawdzenia	Data zatwierdzenia
2013-01-31	2013-01-31	2013-01-31