

Procedura: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące

I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie skutecznych mechanizmów identyfikowania niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności oraz uruchamiania dla nich adekwatnych, odpowiednio działań korekcyjnych, korygujących, eliminujących przyczyny ich wystąpienia, celem poprawy skuteczności funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie.

II. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej procedury zostały objęte działania związane ze:

- zgłaszaniem (identyfikowaniem) niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, w tym również usług niezgodnych z wymaganiami,
- określaniem przyczyn zidentyfikowanych sytuacji,
- reagowaniem w sytuacji zgłoszenia wystąpienia niezgodności,
- określaniem działań korekcyjnych, korygujących,
- przeglądem podjętych działań oraz oceną ich skuteczności.

Zakresem niniejszego dokumentu zostali objęci wszyscy pracownicy Starostwa.

III. TERMINOLOGIA

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2015 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,
- ocena skuteczności działania - działanie podejmowane w celu sprawdzenia czy zrealizowane działania korygujące 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 - działanie Starostwa podejmowane w celu wykonania zadań publicznych 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,
- usługa niezgodna - zidentyfikowana niezgodność dotycząca realizowanej usługi, która nie spełnia ustalonych wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania lub ustaleń zawartych w akcie prawnym, procedurze, normie ISO 9001, umowie cywilno-prawnej, która ma zostać przekazana na zewnątrz Starostwa. 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 Starostwie.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A 1. Identyfikować niezgodności	Audytor wewnętrzny Pracownik Starostwa	Akty kierownictwa wewnętrznego Powszechnie obowiązujące akty normatywne Rejestr skarg i zgłoszeń Tabele procesów	Zgłoszenie niezgodności	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych, kontroli jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca niezgodność zobowiązana jest ją udokumentować. 2. Niezgodności mogą być identyfikowane na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> - monitorowania procesów, - analizy skarg i wniosków, - monitorowania realizacji usług, - kontroli wewnętrznych i zewnętrznych, - audytów wewnętrznych, - przeglądu zarządzania, - bezpośredniego zgłoszenia pracownika. 3. Niezgodności są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w EZD Mdok za formularza korespondencji wewnętrznej. 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

				<p>skierowana informacja - (nadzorujący) inspektor ds. kontroli i jakości.</p> <p>4. W przypadku niezgodności zidentyfikowanych w trakcie audytu wewnętrznego przyjmuje się, że obieg korespondencji odbywa się w EZD Mdok w formie korespondencji wewnętrznej, która zawiera następujące informacje: zgłaszającego, opis niezgodności, przyczynę niezgodności, wstępną propozycję działań, termin realizacji, osobę odpowiedzialną za realizację, podpis kierownika komórki organizacyjnej.</p> <p>5. W przypadku niezgodności zidentyfikowanych w trakcie kontroli nadzorującym niezgodność jest wyznaczony pracownik Referatu Audytu i Kontroli.</p> <p>6. Jednocześnie należy na bieżąco podjąć działania w odniesieniu do zidentyfikowanej niezgodności zapobiegające jej dalszemu występowaniu (podjąć działania korekcyjne).</p>
A2. Podjąć decyzję dotyczącą zgłoszenia niezgodności	Inspektor ds. kontroli i jakości wyznaczony pracownik Referatu Audytu i Kontroli	Zgłoszenie niezgodności	Zgłoszenie niezgodności	<p>1. 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. W przypadku, gdy zgłoszenie było zdefiniowane jako incydent, należy przyjąć ten sam tryb postępowania tylko traktować jako wyższy priorytet podczas oceny skuteczności.</p> <p>2. Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań korygujących za terminowe i zgodne ich wykonanie</p> <p>3. W przypadku braku zasadności zgłoszonej niezgodności wprowadzany jest odpowiedni komentarz do jej treści.</p> <p>4. Dla niezgodności zasadnych należy przydzielić stanowisko odpowiedzialne za działania korygujące.</p>

A3. Przydzielić działania korygujące	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Zgłoszenie niezgodności / incydentu	Plan działań	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zaproponować działania korygujące (usuwające przyczynę niezgodności) i korekcyjne (usuwające samą niezgodność), w tym - stosownie do potrzeb - zmianę lub uchylenie wydanego aktu administracyjnego lub normatywnego. 2. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji. Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia.
A4. Zatwierdzić plan działań	Inspektor ds. kontroli i jakości wyznaczony pracownik Referatu Audytu i Kontroli	Plan działań Zgłoszenie niezgodności	Plan działań	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania przez zaproponowane rozwiązania przyczyn niezgodności. 2. 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	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Plan działań	Działanie korygujące/ korekcyjne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w EZD Mdok. 2. Wskazać, czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania (w stosunku do planowanego). 3. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem EZD Mdok.
A6. Zatwierdzić realizację działania	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Działanie korygujące/ korekcyjne	Działanie korygujące/ korekcyjne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań (w odniesieniu do niezgodności), po otrzymaniu powiadomienia w EZD Mdok zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone. 2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za

				zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie powiadomienia o niewykonaniu.
A7. Oceń skuteczność działania	Inspektor ds. kontroli i jakości wyznaczony pracownik Referatu Audytu i Kontroli	Działanie korygujące/korekcyjne Procedura: Ocena systemu zarządzania	Działanie korygujące/korekcyjne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nadzorujący realizację działań korygujących i korekcyjnych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności. 2. Dla działań, dla których ocena może być przeprowadzona 3. 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 procedurą "Ocena systemu zarządzania" 4. 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). 5. Aktualizacja ryzyk i szans określonych podczas planowania, jeżeli to konieczne.
B1. Identyfikować zagrożenie wystąpienia niezgodności	Audytor wewnętrzny Pracownik Starostwa	Akty kierownictwa wewnętrznego Powszechnie obowiązujące akty normatywne Tabele procesów	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Zagrożenia mogą być identyfikowane na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> - monitorowania procesów, - analizy skarg i wniosków, - monitorowania realizacji usług, - audytów wewnętrznych, - przeglądu zarządzania, - bezpośredniego zgłoszenia pracownika. 3. Zagrożenia są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w EZD Mdok za pomocą korespondencji

				<p>wewnętrznej. Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa zaistniałą sytuację jak również osobę, do której ma zostać skierowana informacja - (nadzorujący) inspektor ds. kontroli i jakości.</p> <p>4. W przypadku zidentyfikowanego potencjału do doskonalenia w raporcie z audytu wewnętrznego przyjmuje się, że obieg korespondencji odbywa się w EZD Mdok w formie korespondencji wewnętrznej, która zawiera informacje dot.: osoby zgłaszającej, opisu potencjalnej niezgodności, przyczyny potencjalnej niezgodności, wstępną propozycję działań, termin realizacji, osobę odpowiedzialną za realizację, podpis kierownika komórki audytowanej.</p>
B2. Podjąć decyzję dotyczącą zagrożenia wystąpienia niezgodności	Inspektor ds. kontroli i jakości	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	<p>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.</p> <p>Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań korygujących za terminowe i zgodne ich wykonanie.</p>
B3. Przydzielić działania korygujące	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Plan działań	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zaproponować działania korygujące usuwające przyczynę stwierdzonego zagrożenia wystąpienia niezgodności. 2. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji. Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia.
B4. Zatwierdzić plan działań	Inspektor ds. kontroli i jakości	Plan działań Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Plan działań	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania (przez zaproponowane rozwiązania) przyczyn zagrożenia wystąpienia niezgodności. 2. Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania, do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz - powrót do czynności B3). 3. Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem

				ich wykonania.
B5. Realizować działania określone w planie działań	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Plan działań	Działanie korygujące	<ol style="list-style-type: none"> 1. Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymaną korespondencją wewnętrzną w EZD Mdok. 2. Wskazać, czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania w stosunku do planowanego 3. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem EZD Mdok.
B6. Zatwierdzić realizację działania	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Działanie korygujące	Działanie korygujące	Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań w odniesieniu do niezgodności, po otrzymaniu powiadomienia w EZD Mdok, zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie niewykonania.
B7. Ocenić skuteczność działania	Inspektor ds. kontroli i jakości	Działanie korygujące Procedura: Ocena systemu zarządzania	Działanie korygujące	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nadzorujący realizację działań korygujących decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności. 2. Ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego zgodnie z procedurą "Ocena systemu zarządzania". 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). 4. Aktualizacja ryzyk i szans określonych podczas planowania, jeżeli to konieczne.

C1. Postępowanie w sytuacji stwierdzenia usługi niezgodnej	Pracownik Starostwa Sekretarz Powiatu	Skarga lub wniosek klienta Zarządzenie Starosty Raciborskiego w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Raciborzu	Odpowiedź do klienta (pisemna)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usługi niezgodne, w stosunku do których doprowadzenie do poprawności: przekracza kompetencje realizującego, lub nie jest możliwe w ramach natychmiastowej korekcji, są oznakowane i odizolowane zgodnie z zasadami nadawania statusu. 2. Podjęte decyzje o dalszym postępowaniu, jak również wyniki realizacji decyzji są dokumentowane. Klienci są informowani o ewentualnych naprawach w sytuacjach wymagających dostarczenia uzupełniających informacji / danych. Uwagi, skargi i wnioski zgłaszane przez odbiorców usług Starostwa, po ich zaewidencjonowaniu, są rozpatrywane z punktu widzenia wszystkich zainteresowanych stron. 3. Podjęte decyzje są dokumentowane, o wynikach informowany jest klient w formie pisemnej zawierającej, w uzasadnionych sytuacjach, informacje dotyczące: - usatysfakcjonowania, lub nadania dalszego biegu sprawie wykraczającej poza zakres działania Starostwa. Merytoryczny nadzór oraz koordynację nad realizacją postępowania ze skargami i wnioskami sprawuje Sekretarz Powiatu.
---	---	---	--------------------------------------	--

V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działanie korygujące/ korekcyjne	EZD Mdok kontro użytkownika Inspektor ds. kontroli i jakości zgłaszającego działania. (symbol i hasło klasyfikacyjne dla działań niebędących wynikiem audytów: symbol: 0146 Doskonalenie systemu zarządzania jakością, dla działań	Elektroniczna Papierowa	Bezterminowo. Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt.	Kategoria archiwalna BE5 (dla działań niebędących wynikiem audytów) Kategoria archiwalna A (dla działań będących wynikiem audytów)

	będących wynikiem audytów symbol i hasło klasyfikacyjne 0145 Audyty jakości wewnętrzne)			
Odpowiedź do klienta (pisemna)	Wydział Organizacyjny - centralny rejestr skarg i wniosków	Papierowa i elektroniczna EZD Mdok	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej hasło: skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym na jednostki podległe), kat. A.
Plan działań, zgłoszenie niezgodności, zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności, zgłoszenie incydentu	EZD Mdok	elektroniczna	Bezterminowo EZD Mdok	Nie dotyczy

VI. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Procedura: Ocena systemu zarządzania
- Zarządzenie Starosty Raciborskiego w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

OPRACOWAŁ:

Inspektor ds. kontroli i jakości

Dominika Swierk-Bara
Dominika Swierk-Bara

AUDYTOR WEWNĘTRZNY

Skudź
Ewa Skudź

ZATWIERDZIŁ:

Starosta

Grzegorz Swoboda
Grzegorz Swoboda

