

**Zarządzenie Nr 460/2009  
Prezydenta Miasta Kalisza  
z dnia 23 października 2009 r.**

**w sprawie wprowadzenia procedury nadzorowania niezgodności i usługi niezgodnej (NS-03).**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym ( Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz § 65 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kaliszu stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 468/2003 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 7 listopada 2003 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kaliszu ( z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

Wprowadza się „Procedurę nadzorowania niezgodności i usługi niezgodnej (NS-03)”, zwaną dalej „Procedurą”, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

1. Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. SZJ.
2. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się Wydziałowi Organizacyjnemu oraz kierownikom komórek organizacyjnych.

**§ 3.**

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Kaliszu.

**§ 4.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Załącznik do zarządzenia**

**nr 460/2009  
Prezydenta Miasta Kalisza  
z dnia 23 października 2009 r.**

**Procedura nadzorowania niezgodności i usługi niezgodnej (NS-03).**

**Rozdział I**

**Przepisy ogólne, wyjaśnienie pojęć.**

**§ 1.**

Celem Procedury jest identyfikacja, nadzorowanie, usuwanie i dokumentowanie zaobserwowanych niezgodności oraz zapobieganie świadczeniu usługi niezgodnej z przyjętymi standardami.

**§ 2.**

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych i jest inicjowana, gdy informację o wystąpieniu usługi niezgodnej przekazał pracownik Urzędu.

W przypadku gdy informację o usłudze niezgodnej przekazał interesant albo organ kontroli lub nadzoru procedura postępowania z usługą niezgodną wynika z zewnętrznych wymagań prawnych.

### § 3.

Ileokroć w Procedurze mowa o:

- 1) SZJ – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością;
- 2) Pełnomocniku ds. SZJ – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością;
- 3) niezgodności – należy przez to rozumieć niespełnienie wymagania wynikającego z udokumentowanych standardów obowiązujących w Urzędzie;
- 4) wymaganiu – należy przez to rozumieć potrzebę lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe;
- 5) najwyższym kierownictwie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta, Wiceprezydentów Miasta, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta;
- 6) zgodzie na odstępstwo – należy przez to rozumieć formalną zgodę Prezydenta Miasta, podpisaną na wniosku kierownika komórki organizacyjnej, określającą dokładnie czas na jaki komórka może postępować niezgodnie z określonym wymaganiem. Zgoda na odstępstwo ma na celu pełne nadzorowanie sytuacji, z której z różnych przyczyn organizacyjnych, budżetowych lub niejasności w interpretacji przepisów, nie można postępować zgodnie z przyjętym wymaganiem, do czasu podjęcia działań mających na celu przywrócenie pełnej zgodności z wymaganiami.

### § 4.

1. Przez usługę niezgodną należy rozumieć, w szczególności:
  3. niewłaściwie zrealizowanie lub niezrealizowanie usługi publicznej;
  4. naruszenie praworządności lub interesu mieszkańca;
  5. przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy;
  6. utratę, zagubienie lub zniszczenie własności klienta.
2. Stwierdzenie, że zidentyfikowana niezgodność jest jednocześnie usługą niezgodną należy do audytora. W sytuacjach, gdy na podstawie ujawnionych okoliczności nie można tego jednoznacznie stwierdzić, decyzję w sprawie zidentyfikowania usługi niezgodnej podejmuje Pełnomocnik ds. SZJ.

## Rozdział II

### Odpowiedzialności i uprawnienia.

### § 5.

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za:

- 1) nadzór nad realizacją postępowania określonego niniejszą Procedurą;
- 2) okresowa analizę zidentyfikowanych niezgodności, usług niezgodnych, działań korygujących i zapobiegawczych;
- 3) podejmowanie działań zapobiegawczych w celu zmniejszenia lub eliminowania występowania niezgodności lub spostrzeżeń w trakcie realizacji usług publicznych.

## **§ 6.**

1. Wydział Organizacyjny jest odpowiedzialny za:
  - 1) prowadzenie zbioru kart niezgodności i spostrzeżeń oraz wniosków o zgodę na odstępstwo;
  - 2) nadzorowanie terminów działań określonych w kartach niezgodności i spostrzeżeń.
2. Wydział Organizacyjny jest uprawniony do występowania do komórek organizacyjnych z prośbą o szczegółowe informacje i wyjaśnienia związane z każdą zidentyfikowaną niezgodnością lub spostrzeżeniem.

## **§ 7.**

Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za:

- 1) nadzór nad ujawnionymi niezgodnościami oraz wprowadzanymi działaniami korekcyjnymi, korygującymi lub zapobiegawczymi;
- 2) podejmowanie działań w celu zmniejszenia lub eliminowania występowania usługi niezgodnej w podległej komórce organizacyjnej;
- 3) przestrzegania postępowania zgodnego z niniejszą Procedurą.

## **§ 8.**

Każdy pracownik Urzędu odpowiada za:

- 1) zgłaszanie wszelkich występujących niezgodności, spostrzeżeń i usług niezgodnych Pełnomocnikowi ds. SZJ lub Wydziałowi Organizacyjnemu;
- 2) postępowanie zgodne z Procedurą.

## **Rozdział III**

### **Tryb postępowania.**

## **§ 9.**

Identyfikacja usługi niezgodnej i niezgodności następuje w konsekwencji:

- 1) wewnętrznych i zewnętrznych auditów SZJ;
- 2) auditów i kontroli wewnętrznej (wykonywanych przez Wydział Kontroli Wewnętrznej);
- 3) zgłoszenia pracownika Urzędu;
- 4) uznania za uzasadnionego wniosku lub skargi mieszkańca na pracę i organizację Urzędu.

## **§ 10.**

1. Karta niezgodności i spostrzeżeń zawiera informacje poufne, przeznaczone tylko do wewnętrznego użytku Urzędu. Ujawnienie jej treści podmiotom zewnętrznym może nastąpić tylko za zgodą Prezydenta Miasta lub Pełnomocnika ds. SZJ.
2. Każdy pracownik Urzędu w przypadku stwierdzenia niezgodności zgłasza ten fakt Pełnomocnikowi ds. SZJ lub Wydziałowi Organizacyjnemu.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia Pełnomocnik ds. SZJ weryfikuje, czy zgłoszenie dotyczy usługi niezgodnej.
4. W razie stwierdzenia, że zidentyfikowana niezgodność nie jest usługą niezgodną podejmuje się działania zgodne z procedurą działań korygujących i zapobiegawczych (NS-02).

5. Jeżeli zgłoszenie dotyczy usługi niezgodnej Pełnomocnik ds. SZJ przekazuje tę informację Prezydentowi Miasta.

### **§ 11.**

1. Jeżeli zidentyfikowana niezgodność powtarza się i trudno jest zrealizować skuteczne działania korygujące lub kierownik komórki organizacyjnej stwierdzi, że nie może usunąć niezgodności, może on wystąpić z wnioskiem o zgodę na odstępstwo.
2. Zgodę na odstępstwo podejmuje Prezydent Miasta. Zgoda może zostać poprzedzona wspólną analizą z pozostałymi członkami najwyższego kierownictwa.
3. Kierownik komórki organizacyjnej występujący z wnioskiem na odstępstwo powinien określić jakiego wymagania nie można zrealizować i z jakich przyczyn.
4. Zgoda na odstępstwo może być wydana tylko na określony czas, w którym wnioskująca komórka organizacyjna przeprowadza działania mające na celu doprowadzenie do stanu pełnej zgodności.
5. Po upływie czasu zgody na odstępstwo należy powiadomić Pełnomocnika ds. SZJ o działaniach.
6. W przypadku nie zrealizowania działań w czasie określonym zgodnie z ust. 4, komórka organizacyjna składa ponowny wniosek o zgodę na odstępstwo.
7. Wzór wniosku o zgodę na odstępstwo opracowuje Wydział Organizacyjny, a zatwierdza Pełnomocnik ds. SZJ.

### **§ 12.**

1. Wydział Organizacyjny, prowadzący zbiór kart niezgodności i spostrzeżeń oraz wniosków o zgodę na odstępstwo nadzoruje terminy realizacji działań określonych w kartach.
2. Wydział Organizacyjny, jeżeli zachodzi taka konieczność, może zwrócić się do komórki organizacyjnej o wyjaśnienie lub szczegółowe informacje dotyczące danej niezgodności lub spostrzeżenia.

### **§ 13.**

Pełnomocnik ds. SZJ przygotowuje na przegląd SZJ analizę dotyczącą zidentyfikowanych niezgodności i usług niezgodnych oraz działań podjętych dla ich usunięcia.