



# **POSTĘPOWANIE Z USŁUGĄ NIEZGODNĄ**

<i>Opracował Pełnomocnik ds SZJ</i>	<i>Zatwierdził Burmistrz Miasta i Gminy Lesko</i>
<i>Magdalena Mazurkiewicz</i>	<i>Barbara Jankiewicz</i>
Data : 01.03.2010 r.	Data : 15.03.2010 r.
Obowiązuje od : <b>15.03.2010 r.</b>	Nr egz.: <b>1</b>

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta i Gminy Lesko. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.



## 1. CEL PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest ustalenie postępowania zapobiegającego niezamierzonemu dostarczeniu usługi niezgodnej klientowi.

## 2. Podział odpowiedzialności

Za całość działań objętych niniejszą procedurą odpowiada Burmistrz Miasta i Gminy Lesko. Odpowiedzialność poszczególnych osób została określona w pkt 3 niniejszej procedury.

## 3. Opis sposobu postępowania

Lp	Osoba odpowiedzialna	Zadanie	Zapis
<b>Postanowienia ogólne</b>			
Jako usługę niezgodną określono: <ul style="list-style-type: none"><li>- niedotrzymanie terminu realizacji usługi wynikającego z obowiązujących przepisów,</li><li>- popełnienie błędu formalnego lub merytorycznego przy realizacji usługi wykrytego podczas sprawdzania/kontroli wewnętrznej.</li></ul>			
Na podstawie odpowiednich zapisów dot. niezgodności, Kierownicy poszczególnych referatów dokonują analizy celem wyeliminowania ich w przyszłości. Wyniki analizy są danymi wyjściowymi do przeglądu zarządzania.			
<b>Sposób postępowania - niedotrzymanie terminu realizacji usługi wynikającego z obowiązujących przepisów.</b>			
1	Pracownik realizujący usługę	W przypadku niedotrzymania terminu realizacji usługi wynikającego z obowiązujących przepisów zgłasza uchybienia przełożonemu, który podejmuje decyzję o dalszym trybie postępowania. Odpowiednie adnotacje są dokonywane w F2-P/8/1 oraz F4-P/8/1.	F2-P/8/1, F4-P/8/1
2	Osoba podpisująca/weryfikująca dokument w imieniu własnym lub z upoważnienia Burmistrza	W przypadku stwierdzenia niedotrzymania terminu realizacji usługi wynikającego z obowiązujących przepisów poleca wykonanie niezbędnych czynności koniecznych do niezwłocznej realizacji usługi. W przypadku konieczności powiadamia przełożonego i/lub Klienta. Odpowiednie adnotacje są dokonywane w F2-P/8/1 oraz F4-P/8/1	F2-P/8/1, F4-P/8/1
<b>Sposób postępowania - popełnienie błędu formalnego lub merytorycznego przy realizacji usługi wykrytego podczas sprawdzania/kontroli wewnętrznej.</b>			
3.	Pracownik realizujący usługę	W przypadku popełnienia błędu formalnego lub merytorycznego przy realizacji usługi wykrytego podczas sprawdzania/kontroli wewnętrznej sporządza prawidłową wersję dokumentu.	
4.	Osoba podpisująca /weryfikująca dokument w imieniu własnym lub z upoważnienia Burmistrza	W przypadku stwierdzenia błędu formalnego lub merytorycznego przy realizacji usługi wykrytego podczas sprawdzania/kontroli wewnętrznej poleca wykonanie niezbędnych czynności koniecznych do prawidłowej realizacji usługi.	
5.	Pracownik realizujący usługę Osoba podpisująca /weryfikująca dokument w imieniu własnym lub z upoważnienia Burmistrza	W przypadku wykrycia błędu w zrealizowanej usłudze, podejmuje niezbędne czynności w celu powiadomienia Klienta i realizacji usługi w sposób poprawny. Odpowiednie adnotacje są dokonywane w F2-P/8/1 oraz F4-P/8/1	F2-P/8/1, F4-P/8/1

## 4. ZAŁĄCZNIKI

Brak załączników

**KONIEC**