	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00 Strona 1/Stron 8
	Postępowanie z usługą niezgodną	

Opracował: imię i nazwisko: Aneta Drosik data: 26.07.06 podpis: (-)	Sprawdził: imię i nazwisko: Adam Franczyk data: 26.07.06 podpis: (-)	Zatwierdził: Dyrektor CK imię i nazwisko: Jarosław Wydmuch data: 27.07.2006 podpis: (-)
--	---	---


EGZEMPLARZ UŻYTKOWY

Obowiązuje od: 27 lipca 2006 roku

Spis treści


1. Cel procedury
2. Zakres obowiązywania
 - 2.1. Podmiotowy
 - 2.2. Przedmiotowy
3. Terminologia
4. Kompetencje
5. Opis postępowania
 - 5.1. Niezgodność stwierdzona bezpośrednio przez pracownika w trakcie pierwszego etapu przygotowywania dokumentów, wykonywania obowiązków służbowych.
 - 5.2. Niezgodność stwierdzona przez pracownika podczas realizowania zleconej przez interesanta usługi.
 - 5.3. Niezgodność stwierdzona przez pracownika po wykonanej usłudze.
 - 5.4. Niezgodność stwierdzona przez pracownika podczas realizowania usługi wpływająca na zmianę przyjętych standardów usługi.
 - 5.5. Niezgodność w zakresie finansowo-księgowym stwierdzona przez pracownika w trakcie realizowania usługi.
 - 5.6. Niezgodność w zakresie finansowo-księgowym stwierdzona przez pracownika lub Głównego Księgowego po wykonanej usłudze.
 - 5.7. Niezgodność zgłoszona przez interesanta w trakcie realizacji usługi.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania na Cmentarzu Komunalnym w Częstochowie.
Kopiowanie bez zgody Dyrektora zabronione.
Opracowano na podstawie wymagań 8.3 PN-EN ISO 9001:2001

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 2/Stron 8

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 3/Stron 8

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie i wskazanie zasad dotyczących identyfikacji oraz nadzorowania niezgodności.

2. Zakres obowiązywania

2.1. Zakres podmiotowy

Niniejsza procedura obowiązuje wszystkich pracowników realizujących działania objęte niniejszą procedurą.


2.2. Zakres przedmiotowy

Procedura dotyczy niezgodności w ramach Systemu Zarządzania Jakością oraz działań wynikających z identyfikacji niezgodności.

Uwaga !

Nie stosuje się niniejszej procedury w sytuacjach, gdy niezgodności powstają lub mogą powstać w trakcie normalnego, ustalonego przebiegu procesów, mają charakter przypadkowy i mogą być usunięte lub można im zapobiec, stosując działania opisane w innych dokumentach systemowych, instrukcjach, dokumentach normatywnych.

<p>Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania na Cmentarzu Komunalnym w Częstochowie. Kopiowanie bez zgody Dyrektora zabronione. Opracowano na podstawie wymagań 8.3 PN-EN ISO 9001:2001</p>
--

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 4/Stron 8

3. Terminologia

Niezgodność – niespełnienie wyspecyfikowanego wymagania.

Powyższa definicja dotyczy, w stosunku do wyspecyfikowanych wymagań, zarówno braku jednej lub kilku cech jakościowych, albo jednego lub kilku elementów Systemu Jakości, jak i odejście od tych wymagań.

Niezgodność systematyczna – termin przyjęty na potrzeby SZJ na CK, ta sama niezgodność, która wystąpiła min. trzy razy w ciągu ostatniego miesiąca. Dowodem wystąpienia niezgodności są zapisy jakości wg SZJ.

CK – Cmentarz Komunalny w Częstochowie


4. Kompetencje

Pracownicy CK odpowiadają za:

- przestrzeganie zasad ogólnych postępowania zgodnie z przepisami prawa,
- terminowe załatwianie spraw,
- identyfikowanie niezgodności,
- przekazywanie informacji o niezgodności Dyrektorowi CK.

Kierownicy pionów CK odpowiadają za:

- oznaczanie niezgodności,
- dokonanie analizy przyczyn niezgodności,
- określenie i wdrożenie działań korygujących i zapobiegawczych dla niezgodności, której przyczyny zostały zidentyfikowane w danym pionie organizacyjnym,
- przekazanie Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością informacji o niezgodności, której przyczyna została zlokalizowana poza danym pionem organizacyjnym.

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 5/Stron 8

5. Opis postępowania

5.1. Niezgodność stwierdzona bezpośrednio przez pracownika w trakcie pierwszego etapu przygotowywania dokumentów, wykonywania obowiązków służbowych.

W przypadku stwierdzenia niezgodności podczas pierwszego etapu przygotowywania dokumentacji bądź realizacji usługi pracownik w ramach samokontroli we własnym zakresie eliminuje niezgodność. W tym celu pracownik dokonuje zniszczenia dokumentu, w którym została stwierdzona niezgodność, a na jego miejsce wprowadza dokument prawidłowy, z dokonaną korektą. Korekta może dotyczyć błędnego oznaczenia dokumentu, danych dotyczących usługi, danych identyfikacyjnych interesanta bądź innych zapisów zależnych od danej czynności. Zniszczenie dokumentu, w którym została zidentyfikowana niezgodność ma na celu niedopuszczenie danego dokumentu do obiegu. Po dokonaniu powyższych czynności pracownik przystępuje do dalszego wykonywania obowiązków i przygotowywania następnej dokumentacji dotyczącej realizacji danej usługi.


5.2. Niezgodność stwierdzona przez pracownika podczas realizowania zleconej przez interesanta usługi.

Pracownik dokonuje weryfikacji zlecenia, jeśli zachodzi konieczność w porozumieniu z interesantem i wdraża środki zaradcze eliminując niezgodność.

W tym celu pracownik informuje interesanta o stwierdzonej niezgodności i składa propozycję dotyczącą różnych wariantów eliminacji niezgodności. Interesant ustosunkowuje się do propozycji i wybiera najlepsze dla siebie rozwiązanie. Niezgodność dotyczyć może wyboru akcesoriów pogrzebowych, ustalenia godziny ceremonii bądź wyboru miejsca grzebalnego. W celu eliminacji niezgodności, po ustaleniach z interesantem, pracownik dokonuje korekty dokumentacji, jeżeli zachodzi taka konieczność (patrz punkt 5.2 niniejszej procedury), następnie dokonuje odpowiedniego wpisu w planie kremacji CK dostępnego w sieci komputerowej oraz przekazuje zweryfikowane zlecenie do pracowników odpowiednich pionów w celu dokonania dalszych czynności w realizacji usługi.

5.3. Niezgodność stwierdzona przez pracownika po wykonanej usłudze.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania na Cmentarzu Komunalnym w Częstochowie.
Kopiowanie bez zgody Dyrektora zabronione.
Opracowano na podstawie wymagań 8.3 PN-EN ISO 9001:2001

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 6/Stron 8

Jeżeli niezgodność nie wpływa na zmianę zlecenia a jej usunięcie nie będzie dotyczyło interesanta, pracownik dokonuje korekty we własnym zakresie.

W tym celu pracownik bądź korekty dokumentów w sposób określony w punkcie 5.1 niniejszej procedury, bądź uzupełnia dokumentację poprzez sporządzenie dodatkowych dokumentów i dołączenie ich do sprawy.

Niezgodność stwierdzona po wykonanej usłudze może polegać na uzupełnieniu braków w dokumentacji przekazanej do odpowiednich instytucji lub do interesanta. W tym celu pracownik po sporządzeniu dodatkowych brakujących dokumentów przekazuje je niezwłocznie do danej instytucji bądź do interesanta informując o tym na piśmie.

5.4. Niezgodność stwierdzona przez pracownika podczas realizowania usługi wpływająca na zmianę przyjętych standardów usługi.


W przypadku stwierdzenia przez pracownika niezgodności, która ma wpływ na zmianę przyjętych standardów usługi, pracownik niezwłocznie informuje przełożonego o zaistniałej niezgodności. Przełożony dokonuje analizy niezgodności i podejmuje decyzję celem jej eliminacji. Niekiedy jest wymagany kontakt z interesantem w celu dokonania uzgodnień i rozwiązania zaistniałej niezgodności w porozumieniu z zainteresowanym. Po dokonanej analizie przełożony przekazuje odpowiednie wytyczne do pracownika odpowiedzialnego za wykonanie usługi. Pracownik wykonuje polecenie przełożonego sporządzając odpowiednią dokumentację bądź realizując usługę.

5.5. Niezgodność w zakresie finansowo-księgowym stwierdzona przez pracownika w trakcie realizowania usługi.

Pracownik ocenia zakres niezgodności, przyczyny jej powstania i konsekwencje dla interesanta. Zgłasza następnie zidentyfikowaną niezgodność Głównemu Księgowemu. Jeśli brak jest konsekwencji dla interesanta, Główny Księgowy podejmuje stosowną decyzję o eliminacji niezgodności. W tym celu pracownik dokonuje odpowiedniej korekty dokumentacji w sposób określony w punkcie 5.1. Niezgodność może polegać na błędnym wystawieniu faktury VAT, której korekty dokonuje pracownik i przekazuje fakturę niezwłocznie odpowiedniej instytucji bądź interesantowi, kopię wymienionej faktury pracownik przekazuje Głównemu Księgowemu.

5.6. Niezgodność w zakresie finansowo-księgowym stwierdzona przez pracownika lub Głównego Księgowego po wykonanej usłudze.

<p>Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania na Cmentarzu Komunalnym w Częstochowie. Kopiowanie bez zgody Dyrektora zabronione. Opracowano na podstawie wymagań 8.3 PN-EN ISO 9001:2001</p>

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 7/Stron 8


Pracownik ocenia zakres niezgodności i jej konsekwencje dla interesanta. Zgłasza następnie zidentyfikowaną niezgodność Głównemu Księgowemu. Główny Księgowy podejmuje stosowną decyzję o eliminacji niezgodności, a jeśli istnieją konsekwencje dla interesanta powiadamia przełożonego. Przełożony wspólnie z Głównym Księgowym analizuje niezgodność i podejmuje decyzję o jej eliminacji. Niezgodność może polegać na uiszczeniu nieprawidłowej opłaty za usługę, w takim przypadku pracownik zwraca się do interesanta o konieczność dopłaty do usługi, przekazuje tym samym oryginał faktury korygującej interesantowi, a kopię Głównemu Księgowemu. Jeżeli niezgodność polega na nadpłacie do usługi przez interesanta, pracownik wzywa interesanta w celu zwrotu nadpłaty, wystawiając jednocześnie fakturę korygującą, której oryginał przekazuje interesantowi, natomiast kopię Głównemu Księgowemu. Jeżeli niezgodność polega na niewykonaniu usługi przez CK z powodów siły wyższej lub awarii, przełożony podejmuje decyzje o rozwiązaniu zaistniałej niezgodności wspólnie z interesantem. Po dokonaniu odpowiednich ustaleń przekazuje wytyczne odpowiedzialnemu pracownikowi, który zwraca uiszczoną kwotę interesantowi bądź wykonuje usługę w innym terminie.

5.7. Niezgodność zgłoszona przez interesanta w trakcie realizacji usługi.

Pracownik identyfikuje i analizuje zgłoszoną niezgodność. Jeżeli nie ma ona konsekwencji dla interesanta, pracownik w ramach samokontroli dokonuje eliminacji niezgodności, w zależności od zakresu stwierdzonej niezgodności w sposób określony w punkcie 5.1 lub 5.2. niniejszej procedury.

W przypadku gdy stwierdzona niezgodność ma konsekwencje dla interesanta, pracownik informuje przełożonego. Przełożony wspólnie z interesantem ustala sposób eliminacji niezgodności i podejmuje stosowną decyzję dokonując czynności określonych w punktach 5.4 lub 5.5 niniejszej procedury, w zależności od zakresu stwierdzonej niezgodności.

6. Wskazówki i uwagi

	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2001	P-SZJ/005 Wydanie 01 Zmiana strony 00
	Postępowanie z usługą niezgodną	Strona 8/Stron 8

6.1. Dokumenty związane

Dokumentacja SZJ .

Dokumenty normatywne :

PN- EN ISO 9001 : 2001

PN- EN ISO 9000 : 2001

Rozdzielnik:

Oryginał – Pełnomocnik ds. Systemu Jakości

Kopia nr 1 Egzemplarz użytkowy – udostępniany za pośrednictwem sieci komputerowej

Kopia nr 2 Egzemplarz użytkowy - dla jednostki certyfikującej.

1	2
X	

Niniejszy dokument został wprowadzony Zarządzeniem nr 7/SZJ/06

Dyrektora Cmentarza Komunalnego w Częstochowie

z dnia 27 lipca 2006 r.

w sprawie wdrożenia Procedur Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2001 na Cmentarzu Komunalnym w Częstochowie przy ul. Radomskiej 117.

Koniec

<p>Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania na Cmentarzu Komunalnym w Częstochowie. Kopiowanie bez zgody Dyrektora zabronione. Opracowano na podstawie wymagań 8.3 PN-EN ISO 9001:2001</p>
--

**Niniejszy dokument stanowi własność Cmentarza Komunalnym w Częstochowie.
Kopiowanie bez zgody Dyrektora zabronione.**