

1. AZ ELJÁRÁS CÉLJA

Az eljárás célja szabályozni **Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala** (a továbbiakban **Polgármesteri Hivatal**) folyamataiban beálló nem megfelelőségek kezelésének, valamint a hibajavító tevékenységek végrehajtásának és ellenőrzésének módszereit annak érdekében, hogy az eljárás megfeleljen az **ISO 9001** minőségügyi szabvány és a **Polgármesteri Hivatal Szervezetfejlesztési Kézikönyve** előírásainak, illetve hogy megakadályozza a nem megfelelő szolgáltatások kialakulását.

2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1. A NEM MEGFELELŐSÉG KELETKEZÉSE

A **Polgármesteri Hivatal** folyamatosan biztosítja, hogy a szolgáltatási folyamatainak minőségét befolyásoló és meghatározó tényezők a célkitűzésekkel összhangban lévő, azokat megvalósulását nem veszélyeztető módon álljanak rendelkezésre. Az előforduló esetleges nem megfelelőségek kezelésére a **Polgármesteri Hivatal** elfogadott és rögzített eljárásokat, valamint dokumentációs anyagot alkalmaz. Jelen eljárás felsorolja a **Polgármesteri Hivatal** működésében jellemzően előforduló nem megfelelőséget, illetve definiálja ezek kezelését, összhangban az **ME-10** Helyesbítő, megelőző és javító tevékenység eljárással.

A **Polgármesteri Hivatal** az esetlegesen előforduló nem megfelelőségeket minden esetben jegyzőkönyvön dokumentálja. A nem megfelelőségek dokumentálása lehetőséget ad a **Polgármesteri Hivatal** vezetőségének a lehetséges és potenciális okok, az esetleges felelőségek megállapítására, valamint csökkenti a nem megfelelőség újbóli előfordulásának valószínűségét.

A **Polgármesteri Hivatal** működésében értelmezhető nem megfelelőségek és kezelésük módja:

A nem megfelelőség oka	A nem megfelelőség kezelése	A megállapítható felelős
az ügyintézési határidő be nem tartása	észlelés utáni soron kívüli ügyintézés	előadók, főosztály- és osztályvezetők, jegyző
jogszabályváltozások hiányos nyomon követése	észrevétel esetén azonnali pótlás	előadók, főosztály- és osztályvezetők, jegyző
hiányos ügyfél-tájékoztatás	útbaigazítás, információs táblák kihelyezése	előadók, főosztály- és osztályvezetők, jegyző
meghibásodások	gyors javítás	jegyző
ügyintéző hiányzása	helyettesítés	előadók, főosztály- és osztályvezetők, jegyző
irodaszerek hiánya	azonnali anyagbeszerzés	jegyző
késedelmes iktatás	pótlás	iktató
az elvárható magatartási szabályok be nem tartása	felhívás a magatartás-változtatásra	főosztály- és osztályvezetők, jegyző
nem megfelelő öltözködés	felhívás a javításra	főosztály- és osztályvezetők, jegyző
munkaidő be nem tartása, munkaidőn belüli igazolatlan távollét	figyelmeztetés	főosztály- és osztályvezetők, jegyző
a munkáltató részére indokolatlan költség előidézése (pl. magáncélú telefonhasználat)	figyelmeztetés	főosztály- és osztályvezetők, jegyző
szállított termékkel, vagy szolgáltatással kapcsolatos pontatlanságok (határidő, minőség, mennyiség)	a beszállító felszólítása a pontatlanság azonnali megszüntetésére	jegyző

2.2. A NEM MEGFELELŐSÉG ÁTVIZSGÁLÁSA

A nem megfelelőségek átvizsgálása, értékelése és az elhárítás (kezelés) a minőségügyi vezető és a vezetőség együttes felelőssége. Fentiek a nem megfelelőségek kezelése során a következő feladatokat látják el:

- a nem megfelelő szolgáltatásra vonatkozó vélemény felmerülésekor a szükséges dokumentumok elkészítése, összeállítása,
- a szükségessé váló javítások, selejtezések esetében a szükséges dokumentációs rendszer elkészítése,
- a Nem megfelelőségi jegyzőkönyv kitöltése, a vonatkozó dokumentációk csatolása, az érintettek tájékoztatása.

A Nem megfelelőségi jegyzőkönyvet a minőségügyi vezető készíti el, majd tájékoztatja a vezetőséget. A vezetőség intézkedik a vonatkozó eljárások szükség szerinti átdolgozásáról, a javításokról, a nem megfelelőségek elhárításának módjáról, az esetleges selejtezések tényéről.

A nem megfelelőség keletkezésének helyén dolgozó, illetve a nem megfelelőség kialakulásáért felelős munkatársak a nem megfelelőség feltárását követően kötelesek az okok kivizsgálását kezdeményezni, a szükségesnek tartott változtatásokról a vezetőséget értesíteni, esetleg intézkedni.

A nem megfelelőségek újbóli kialakulásának elkerülése érdekében a minőségügyi vezető a jelen eljárásban leírtakat, illetve a nem megfelelőségek kezelésére vonatkozó tapasztalatokat visszacsatolja az **ME-10** Helyesbítő és megelőző tevékenység eljárásba.

3. HIVATKOZÁSOK

- **ISO 9001** szabvány,
- a **Polgármesteri Hivatal Szervezetfejlesztési Kézikönyvének** vonatkozó fejezetei,
- **ME-01** A Szervezetfejlesztési Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása,

4. MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE

-