

1. AZ ELJÁRÁS CÉLJA

Az eljárás célja a helyesbítő, a megelőző és a jobbító tevékenységek szabályozása annak érdekében, hogy **Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala** (a továbbiakban **Polgármesteri Hivatal**) szolgáltatásai megfeleljenek a szolgáltatást igénybe vevők elvárásainak és folyamatosan leképezzék ezen elvárások változásait.

Az eljárás úgy lett kialakítva, hogy megfeleljen az **ISO 9001** minőségügyi szabvány és a **Polgármesteri Hivatal Szervezetfejlesztési Kézikönyve** által támasztott elvárásoknak és követelményeknek.

2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

A Polgármesteri Hivatal a szabvány előírásainak, illetve a minőségpolitikában és a minőségügyi célokban megfogalmazott elvárásoknak megfelelően folyamatosan javítja minőségügyi rendszerét.

A minőségügyi rendszer folyamatos javítása érdekében a Polgármesteri Hivatal vezetősége két évente legalább egy alkalommal, de szükség szerint gyakrabban felülvizsgálja a minőségpolitikát és a megfogalmazott, kinyilvánított és kitűzött minőségügyi célokat, abból a szempontból, hogy azok mennyire képesek az esetlegesen megváltozott környezeti feltételek között is irányt mutatni a Polgármesteri Hivatal szolgáltatási folyamatainak és azok fejlesztésének.

Legalább évente, de szükség esetén gyakrabban sor kerül az **ME-08** Belső audit eljárásban definiált belső auditok eredményeinek valamint a helyesbítő tevékenységek hatékonyságának értékelésére és elemzésére.

A folyamatos javulás és javítás biztosításához szükséges vezetőségi átvizsgálás szerepét (célját, a felelőségek meghatározását, a felülvizsgálat ütemezését, valamint előkészítését és végrehajtását) az **ME-03** Vezetőségi átvizsgálás eljárás szabályozza.

2.2. HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG

A **Polgármesteri Hivatal** a szolgáltatási és kiegészítő folyamatait rendszeresen ellenőrzi és felülvizsgálja abból a célból, hogy folyamatosan biztosítsa a nem megfelelések kezelését, a szolgáltatást igénybe vevők elvárásainak kielégítését.

A helyesbítő tevékenység kapcsán mindazon dolgokra ki kell térni, amelyek eltérést mutatnak a szolgáltatást igénybe vevők elvárásai, igényei, a törvényben, a szabványban és a Polgármesteri Hivatal **Szervezetfejlesztési Kézikönyvében** rögzítettek, valamint a Polgármesteri Hivatal konkrétan megvalósuló tevékenységei és szolgáltatása között.

Észlelt kisebb (a szolgáltatási folyamat egészének minőségét nem, vagy csak kis mértékben veszélyeztető) hiba, eltérés esetén a tevékenység végzéséért felelős dolgozó saját hatáskörében dönt és intézkedik a nem megfelelések kezelése eljárásban megjelenő és oda visszacsatolt probléma kezeléséről, helyesbítéséről. Jelentősnek ítélt nem megfelelések esetén a Polgármesteri Hivatal jegyzője koordinálja a hiba-elhárító tevékenységet.

A folyamat ellenőrzését, az ott észlelt hibákat és nem megfeleléseket az **ME-10/M01** Helyesbítő intézkedési terv adatlapon kell rögzíteni, dokumentálni. Ugyanitt kell kitérni a javítás, vagy helyesbítés módjának folyamatára, illetve szükséges igazolni a javítás, helyesbítés elvégzését.

Dokumentumoknál az **ME-01** Szervezetfejlesztési Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása, illetve az **ME-02** Dokumentumok és minőségügyi feljegyzések kezelése eljárásban leírtak alapján történik a javítás.

A szolgáltatást igénybe vevők részéről a szolgáltatási folyamatra vonatkozó minden észrevételt, kritikát, reklamációt (amennyiben a jegyző és a minőségügyi vezető azt jogosnak, megalapozottnak és jelentősnek ítéli meg) ki kell vizsgálni, az eljárás módját, a határidőket és a felelősöket jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A vizsgálatot - a felelősséggel bíró dolgozó bevonásával - a jegyző és a minőségügyi vezető végzi; a vizsgálati dokumentumokat a minőségügyi vezető őrzi.

A helyesbítő tevékenységek során foganatosított intézkedések és azok megvalósulása információul szolgál az éves vezetői felülvizsgálat számára. A helyesbítő tevékenységek eredményeit, az intézkedések hatékonyságát a jegyző és a minőségügyi vezető elemzik, majd az érintettekkel ismertetik.

2.3. MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG

A hibajavítás felülvizsgálatát - akár belső, akár külső folyamat során észlelték, akár reklamáció során derült ki - a minőségügyi vezető ellenőrzi, jellemző, visszatérő és megelőzhető hibák esetén hibamegelőző intézkedés bevezetésére tesz javaslatot a jegyző felé.

A nem megfelelő tevékenységek dokumentálása az **ME-09** A nem megfelelőségek kezelése eljárással összhangban történik. Az elbírálás szerint súlyosnak ítélt hibák esetében a jegyző és a minőségügyi vezető hibaelemzést végeznek, majd az eredményeket visszacsatolják a megelőző tevékenységek közé.

2.4. JOBBÍTÓ TEVÉKENYSÉG

A Polgármesteri Hivatal a szolgáltatásai és az azt kiegészítő tevékenységek esetében az alábbi jobbító tevékenységeket értelmezi:

- az infrastrukturális (számítógépek, gépjárművek) és a személyi feltételek folyamatos fejlesztése,
- a jogszabályi változások valóban naprakész követése, a módosítások azonnali eljuttatása az érintettekhez,
- irodaszerek bővítése,
- a határidők be nem tartásának visszaszorítása.

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,
- **ME-02** Dokumentumok és minőségügyi feljegyzések kezelése

4. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

ME-10/M01	Helyesbítő intézkedési terv
------------------	-----------------------------

HELYESBÍTŐ – MEGELŐZŐ EVÉKENYSÉGEK ÖSSZESÍTÉSE

Időszak:						Lapszám:
Ssz	Helyesbítő- megelőző tevékenység indításának alapja *	Helyesbítő-megelőző tevékenység indításának oka (a nemmegfelelés, eltérés leírása)	A kivizsgálás alapján az eltérést kiváltó oko(k)	Szükséges intézkedések	Az intézkedések értékelése (megfelelő vagy új megoldás szükséges)	Kapcsolódó iratok, melléletek	Lezárás (dátum, vezető aláírása)

* **A** panasz, bejelentés, **B** - külső szerv, illetve képviselő-testület megállapítása, **C** - ellenőrzés, folyamat megfelelés mérés(saját elhatározás)
D- másodfok, bírósági döntés, **E**- ügyfél elégedettség mérés, **F**- jegyző/vezetői értekezlet döntése, **G**- minőségügyi vezető jelzése