



| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W ZAKRZÓWKU | POCEDURA SYSTEMU ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA | Wydanie: 01 01.02.2015 r. |
| | NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ | |
| | P-05/01 | Strona: 1 z 5 |
| | Obowiązuje od: 01 lutego 2015 r. | |

Spis treści:

1. Przeznaczenie, cel
2. Zakres obowiązywania
3. Terminologia
4. Uprawnienia i obowiązki
5. Opis
 - 5.1. Wyizolowanie i oznaczenie usługi niezgodnej
 - 5.2. Przygotowanie audytów
 - 5.2.1. Stwierdzenie niezgodności
 - 5.2.2. Odnotowanie niegodności
 - 5.2.3. Postępowanie z usługą niespełniającą wymagań
 - 5.2.4. Postępowanie w przypadku usługi, której ostateczna ocena zakończyła się wynikiem niezgodnym.
 - 5.2.5. Dopuszczenie (zezwolenie)
 - 5.3. Działania korygujące i zapobiegawcze
6. Wskazówki i uwagi
 - 6.1. Dokumenty związane
 - 6.2. Sposób postępowania z formularzami
7. Załączniki
8. Rozdzielnik

| Opracował/a: | Zatwierdził/a: |
|--|-----------------------|
| Teresa Stankiewicz Marta Gryta Marcin Dzierzkowski | Teresa Stankiewicz |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p>GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W ZAKRZÓWKU</p> | POCEDURA SYSTEMU ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA | Wydanie: 01 01.02.2015 r. |
| | NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ | |
| | P-05/01 | Strona: 2 z 5 |
| | Obowiązuje od: 01 lutego 2015 r. | |

1. PRZEZNACZENIE, CEL

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie, że usługa niezgodna z wymaganiami jest identyfikowana i nadzorowana, tak aby zapobiec jej niezamierzonemu dostarczeniu.

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Niniejsza procedura ma zastosowanie w GBP oraz filiach. Ustala kompetencje i odpowiedzialność przy identyfikacji, ocenie, rozdysponowaniu niezgodnej usługi oraz archiwizowaniu zapisów dotyczących ww. czynności.

3. TERMINOLOGIA

Niezgodność – niespełnienie ustalonego wymagania.

Usługa nie spełniająca wymagań – usługa, która nie jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa zewnętrznego, normami, ofertą, zamówieniem, umową lub specjalnymi wymaganiami klienta.

Samokontrola – kontrola w trakcie trwania procesu usługowego, przeprowadzana przez uczestników procesu.

4. UPRAWNIENIA I OBOWIĄZKI

Pełnomocnik ds. SOiZ – jest odpowiedzialny za:

- nadzór nad realizacją niniejszej procedury;

Dyrektor odpowiedzialny jest za:

- właściwe, zgodne z prawem i interesem GBP, prowadzenie postępowania reklamacyjnego z usługobiorcami (dokumentacja, analizy, rozliczenia, kompensaty),
- zatwierdzanie warunkowego dopuszczenia dla usługi niezgodnej, jeśli niezgodność nie ma istotnego wpływu na parametry jakościowe procesu usługowego,
- podjęcie decyzji o przerwaniu procesu świadczenia usług w przypadku stwierdzenia niezgodności z wymaganiami;

Pracownicy GBP odpowiadają za:


- samokontrolę wykonywaną w trakcie realizacji danego procesu usługowego,
- zgłaszanie do Pełnomocnika ds. SOiZ wszystkich nieprawidłowości dotyczących przebiegu procesu usługowego;

5. OPIS

5.1. Wyizolowanie i oznaczenie usługi niezgodnej z wymaganiami

Usługą niezgodną może być:

- prowadzenie zajęć niezgodnie z przyjętym programem,

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p>GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W ZAKRZÓWKU</p> | POCEDURA SYSTEMU ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA | Wydanie: 01 01.02.2015 r. |
| | NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ | |
| | P-05/01 | Strona: 3 z 5 |
| | Obowiązuje od: 01 lutego 2015 r. | |

- zakłócenia w czasowym rozplanowaniu zajęć,
- brak dokumentacji prowadzonych zajęć,
- niezgodny z planem przebieg organizowanych imprez,
- niezgodne z wymaganiami przygotowanie techniczne imprezy,
- niezgodne z wymaganiami przygotowanie pomieszczeń,
- niezgodna z wymaganiami obsługa klienta.

W przypadku stwierdzenia, że usługa jest niezgodna z wymaganiami, pracownik opisuje stwierdzone niezgodności w *Książce raportów* (F-01/01//P-05/01) I informuje o tym niezwłocznie Pełnomocnika ds. SOiZ.

Pracownik w *Książce raportów* (F-01/01//P-05/01) wpisuje w kolumnie „Opis niezgodności”, informację o wystąpieniu niezgodności w realizacji usługi. Postępowanie reklamacyjne odbywa się zgodnie z przepisami prawa.

5.2. Przygotowanie audytów

5.2.1. Stwierdzenie niezgodności

Niezgodności w czasie trwania procesu usługowego mogą zostać stwierdzone w wyniku:

- samokontroli wykonywanej przez pracownika,
- kontroli wykonywanej przez dyrektora lub Pełnomocnika ds. SOiZ,
- informacji zgłoszonej przez klienta MBP w wypełnionej ankiecie lub w Rejestrze skarg i wniosków,
- w trakcie kontroli uprawnionego pracownika,
- kontroli zewnętrznych instytucji (np. Sanepid, Urząd Gminy i inne);

5.2.2. Odnotowanie niezgodności


Wszystkie niezgodności zostają odnotowane w *Książce raportów* (F-01/01//P-05/01), bądź w protokołach instytucji zewnętrznych wg następujących zasad:

- opisuje się stwierdzone niezgodności w *Książce raportów* (data, podpis, opis niezgodności) w dniu ich wystąpienia,
- protokoły instytucji zewnętrznych są przechowywane w oznaczonych segregatorach;

5.2.3. Postępowanie z usługą niespełniającą wymagań

Proces świadczenia usług w przypadku stwierdzenia niezgodności stwierdzonych i opisanych wg punktów 5.2.1 i 5.2.2 może zostać:

- przerwany do czasu ich usunięcia,

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p>GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W ZAKRZÓWKU</p> | POCEDURA SYSTEMU ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA | Wydanie: 01 01.02.2015 r. |
| | NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ | |
| | P-05/01 | Strona: 4 z 5 |
| | Obowiązuje od: 01 lutego 2015 r. | |

- kontynuowany w ramach zezwolenia udzielonego przez osobę lub instytucję uprawnioną i gdy ma to zastosowanie przez klienta.

Niezgodności zostają usunięte w zależności od sytuacji poprzez:

- korektę sposobu realizacji usługi,
- zmiany w wyposażeniu obiektu,
- zmianę pracownika odpowiedzialnego za realizację usługi,
- zmianę miejsca lub godzin realizacji usługi;

Po całkowitym usunięciu niezgodności proces realizacji usługi jest wznawiany.

Wszelkie informacje dotyczące zakresu i sposobu usunięcia niezgodności zostają odnotowane przez Pełnomocnika ds. SOiZ w *Księżce raportów* (F-01/01//P-05/01) w kolumnie „Sposób usunięcia niezgodności” i potwierdzane są jego podpisem.

5.2.4. Postępowanie w przypadku usługi, której ostateczna cena zakończyła się wynikiem niezgodnym

Te usługi, których ostateczna ocena wykonana wg pkt. 5.2.3, zakończyła się wynikiem negatywnym podlegają w zależności od sytuacji, obowiązkowym korektom np. poprzez:


- dostarczenie gratisu,
- dostarczenie innej formy rekompensaty zaproponowanej przez klienta,
- pisemne wyjaśnienie powodów zaistniałych niedogodności,
- inne działania, w zależności od specyfiki procesu usługowego;

Po takich korektach proces usługowy podlega ponownej ocenie wg pkt. 5.2.3.

W *Księżce raportów* (F-01/01//P-05/01) w kolumnie „Realizacja usunięcia niezgodności” Pełnomocnik ds. SOiZ dokonuje wpisu wyczerpująco informującego o zakresie zastosowanej korekty poświadczając to własnym podpisem.

5.2.5. Dopuszczenie (zezwoenie)

Wyjątkowo, dyrektor może podjąć decyzje o dopuszczeniu danej niezgodności pod warunkiem, że nie ma ona istotnego znaczenia dla jakości całego procesu usługowego. Klient informowany jest o zmianach dotyczących jakości świadczonej usługi. Na tablicy ogłoszeń w widocznym miejscu znajduje się informacja dotycząca niezgodności.

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p>GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA W ZAKRZÓWKU</p> | POCEDURA SYSTEMU ORGANIZACJI I ZARZĄDZANIA | Wydanie: 01 01.02.2015 r. |
| | NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ | |
| | P-05/01 | Strona: 5 z 5 |
| | Obowiązuje od: 01 lutego 2015 r. | |

5.3. Działania korygujące i zapobiegawcze

Dyrektor na bieżąco przegląda niezgodności odnotowane w *Księżce raportów* (F-01/01//05/01) i w oparciu o informacje z ww. dokumentacji raz na półrocze sporządza analizy niezgodności braków dla Pełnomocnika ds. SOiZ.

6. WSKAZÓWKI I UWAGI

6.1. Dokumenty związane

Dokumentacja SOiZ w GBP.

6.2. Sposób postępowania z formularzami

Wypełnione *Książki raportów* przechowywane są w archiwum 2 lata.

7. ZAŁĄCZNIKI

1. F-01/01//P-05/01 – Książka raportów

8. ROZDZIELNIK

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| X | | |

1. Oryginał – Pełnomocnik ds. SOiZ,
2. Egzemplarz informacyjny – udostępniany instytucji zewnętrznej – Pełnomocnik ds. SOiZ,
3. Egzemplarz użytkowy – do informacji dla pracowników GBP znajdujący się w sekretariacie GBP.

KONIEC

