

HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG SZABÁLYOZÁSA

1. ELJÁRÁS CÉLJA

Az eljárás célja a helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása. Jelen eljárás meghatározza ezen tevékenységek folyamatát, rögzítve a felelőségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

2. ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1 Külső szerv, illetve a képviselő-testület által jelzett hiányosságok esetén

A Polgármesteri Hivatal tevékenységével kapcsolatosan külső szerv, illetve képviselő testületi kifogásai alapján - a főjegyző utasítására - az érintett osztályszintű szervezeti egység vezetője elvégzi a helyesbítő tevékenységet.

Helyesbítő tevékenység végzése esetén érintett osztályszintű szervezeti egység feladata az eltérések, nemmegfelelőségek okainak feltárása, azok elemzése, a szükséges intézkedések meghatározása és bevezetése, végrehajtása, illetve azok eredményességének értékelése. Mindezen tevékenység nyomon követésére az EH11/F01 formanyomtatvány szolgál, melynek vezetését és az esetlegesen csatlakozó iratok, mellékletek nyilvántartását az érintett osztályszintű szervezeti egység végzi.

2.2 Jogszerűnek ítélt fellebbezés, megfellebbeezett határozat másodfokú döntése, illetve a bíróság által hozott elmarasztaló jellegű ítélet esetén

A Polgármesteri Hivatal határozatai ellen benyújtott fellebbezések, illetve jogerős bírósági döntések nyilvántartása az érintett osztályszintű szervezeti egység vezetője, csoportszintű szervezeti egységeknél a csoportvezető feladata. Ezek elemzése alapján az érintett osztályvezető dönt a helyesbítő tevékenység elvégzésének szükségességéről.

Amennyiben szükséges, akkor annak végrehajtása, nyilvántartása megegyezik a 2.1 szakaszban leírtakkal.

2.3 Jogosnak ítélt bejelentések, panaszok esetén

A főjegyző írásos utasítása alapján a jogosnak ítélt, a Polgármesteri Hivatal tevékenységére, illetve munkatársaira vonatkozó bejelentésekre, panaszokra vonatkozó helyesbítő tevékenységet az érintett osztályvezetők végzik el a 2.1 szakaszban leírt módon és nyilvántartási kötelezettséggel.

2.4 Az ügyfelek elégedettségének mérése alapján

Az ügyfelek elégedettségének értékelés alapján - a főjegyző utasítására - az érintett osztályvezetők végzik el a szükséges helyesbítő tevékenységet a 2.1 szakaszban leírt módon és nyilvántartási kötelezettséggel.

2.5 A hivatali folyamatok ellenőrzése, mérése alapján

Az osztályszintű szervezeti egységek vezetői a saját területükön történő ellenőrzések, illetve a folyamatok mérése során felfedezett eltéréseket, nem megfelelőségeket osztályvezetői munkaértekezleten összesítik és értékelik, melynek alapján az osztályszintű szervezeti egység vezetője dönt a helyesbítő tevékenység elvégzéséről. Amennyiben szükséges, akkor annak végrehajtása, nyilvántartása megegyezik a 2.1 szakaszban leírtakkal.

A tapasztalatok alapján ezen munkaértekezleten kerülnek meghatározásra a megelőző tevékenységek is, illetve az ehhez szükséges intézkedések, melyek a lehetséges, még be nem következett eltérések elkerülésére, megelőzésére szolgálnak. A megelőző tevékenység nyilvántartása szintén az EH-11/F01 formanyomtatványon az osztályszintű szervezeti egység vezetők feladata.

2.6 A minőségbiztosítási vezető által feltárt, illetve a neki jelzett eltérések esetén

A minőségbiztosítási vezető az általa észlelt vagy a neki jelzett (a Hivatal bármely munkatársának megkeresése alapján) eltéréseket összesíti és értékeli.

Szükség esetén a helyesbítő tevékenységet saját maga vagy az érintett osztályszintű szervezeti egység vezetője végzi el a 2.1 szakaszban leírtak szerint.

2.7 Vezetőségi átvizsgálás során feltárt hiányosságok esetén

A vezetőségi átvizsgálás során feltárt hiányosságokra vonatkozó helyesbítő tevékenység végrehajtását az EH-03 sz. Eljárás szabályozza.

2.8 A minőségirányítási rendszer belső auditálása során feltárt eltérések esetén

A minőségirányítási rendszer belső auditálás során feltárt eltérések utáni helyesbítő tevékenység elvégzését az EH-09 sz. Eljárás szabályozza.

2.9 Összesítés, negyedéves értékelés

A minőségirányítási rendszer tapasztalatairól a minőségbiztosítási vezető negyedévente vezetői értekezlet keretében számol be.

Az írásos összesítéséhez a minőségbiztosítási vezető bekéri az osztályszintű szervezeti egység vezetőktől az adott időszak értékelését (nemmegfelelőségek, folyamat megfelelőségi értékelés, helyesbítő tevékenységek összegzése/nyilvántartó lapja).

A vezetői értekezlet megtárgyalja a minőségbiztosítási vezető beszámolóját, átvizsgálja a helyesbítő tevékenységek végrehajtását. A beszámoló és az értekezleten elhangzottak alapján dönt azok elfogadásáról, illetve szükség esetén újabb helyesbítő tevékenység indításáról és annak felelőséről. A döntés alapján a kijelölt osztályszintű szervezeti egység vezetője indítja el a folyamatot, melynek lefolytatása, nyilvántartása megegyezik a 2.1 szakaszban leírtakkal.

Ezen vezetői értekezleten kerülnek meghatározásra azok a tapasztalatok által szükségesnek tartott még további intézkedések is, melyek a lehetséges, még be nem következett eltérések elkerülésére, megelőzésére szolgálnak.

Az értekezletről emlékeztetőt készít a minőségbiztosítási vezető, melyben rögzíti a megállapításokat és az elhatározott intézkedéseket.

A minőségbiztosítási vezető az intézkedések végrehajtását ellenőrzi, illetve az osztályszintű szervezeti egység vezetőkön keresztül figyelemmel kíséri és a soron következő negyedéves beszámolóban visszacsatolja a vezetői értekezlet felé.

3. MELLÉKLETEK

EH-11/F01 Helyesbítő-megelőző tevékenységek összesítése

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGU VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATAL.			HELYESBÍTŐ - MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK ÖSSZESÍTÉSE OSZTÁLY				Időszak:
							Lapszám:
Sor sz.	Helyesbítő- megelőző tevékenység indításának alapja *	Helyesbítő-megelőző tevékenység indításának oka (a nem megfelelés, eltérés leírása)	A kivizsgálás alapján az eltérést kiváltó ok(ok)	Szükséges intézkedések (felelős, határidő)	Az intézkedések értékelése (megfelelő vagy új megoldás szükséges)	Kapcsolódó iratok, mellékletek	Lezárás (dátum, osztályvezető 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**- főjegyző/vezetői értekezlet döntése, **G**- minőségbiztosítási vezetőjelzése

