	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Indeks:	Edycja:	Strona:
		P9.1	5	1/3
Obowiązuje od 20 marca 2018r.				
PROCEDURA NADZORU NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ				

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że usługi niezgodne z wymaganiami zostaną w porę zidentyfikowane i będą objęte nadzorem, aby zapobiec ich niezamierzonemu przekazaniu klientowi, a w przypadku usług edukacyjno-wychowawczych nie będą miały wpływu na wyniki procesu kształcenia oraz systemu zapewnienia jakości kształcenia.

Ponadto celem niniejszej procedury jest zapewnienie takiego postępowania w przypadku wpłynięcia reklamacji lub skargi studenta, aby klient czy student był w pełni usatysfakcjonowany.

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługę jest odpowiedzialny za:

- zarejestrowanie usługi niezgodnej z wymaganiami,
- ustalenie sposobu postępowania z usługą niezgodną,
- sprawdzenie usunięcia niezgodności usługi.

Kierownik jednostki realizującej usługę jest odpowiedzialny za analizę reklamacji i ustalenie sposobu postępowania.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za:


- rejestrację reklamacji i założenie Karty reklamacji,
- sprawdzenie załatwienia reklamacji,
- uruchomienie, w razie potrzeby, działań korygujących lub zapobiegawczych.

3. POSTĘPOWANIE

3.1 Usługi niezgodne

3.1.1 Jeżeli w trakcie którejkolwiek z kontroli usług zostaną stwierdzone niezgodności usługi z wymaganiami, Kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługę zapisuje ten fakt w Karcie niezgodności na formularzu F9.2/4.

3.1.2 Następnie kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługę ustala sposób postępowania z usługą niezgodną i wyznacza pracownika wyznaczonego do wykonania przewidzianych działań naprawczych. Ustalenia te zapisuje w Karcie niezgodności.

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Indeks:	Edycja:	Strona:
		P9.1	5	2/3
Obowiązuje od 20 marca 2018r.				
PROCEDURA NADZORU NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ				

3.1.3 Po przeprowadzeniu działań naprawczych wyznaczony pracownik zgłasza ten fakt przełożonemu.

3.1.4 Kierownik jednostki realizującej usługę przeprowadza kontrole przewidziane dla danego rodzaju usługi i w Karcie niezgodności dokonuje adnotacji o przeprowadzeniu działań naprawczych i ich wyniku. Dokonuje również przeglądu ryzyk i szans oraz w razie potrzeby ich aktualizacji.

3.2 Reklamacje usług

3.2.1 Wszystkie reklamacje wpływają do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Przeprowadza on analizę reklamacji i w uzgodnieniu z Rektorem wyznacza pracownika odpowiedzialnego za jej załatwienie.

3.2.2 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością wykonuje następujące czynności:

- rejestruje reklamację w Rejestrze reklamacji na formularzu F9.1/1,
- zakłada Kartę reklamacji na formularzu F9.1/2,
- przekazuje Kartę reklamacji wyznaczonemu pracownikowi.


3.2.3 Pracownik wyznaczony do załatwienia reklamacji przeprowadza niezbędne czynności w celu jej załatwienia, w tym przygotowuje powiadomienie klienta o przyjęciu reklamacji i terminie jej załatwienia. Po zakończeniu potwierdza ten fakt w Karcie reklamacji. Kierownik jednostki realizującej usługę informuje klienta i Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością o załatwieniu reklamacji.

3.2.4 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością sprawdza sposób załatwienia reklamacji, co potwierdza w Karcie reklamacji. O załatwieniu reklamacji informuje Rektora.

3.2.5 Jeżeli Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością stwierdzi, że niezależnie od wykonanych czynności mających na celu załatwienie danej reklamacji, należy podjąć działania korygujące lub zapobiegawcze, działania takie są podejmowane zgodnie z procedurą – P10.1.

3.3 Skargi studentów

3.3.1 W zakresie określonym przepisami prawa stosuje się tryb przewidziany przepisami ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Indeks:	Edycja:	Strona:
		P9.1	5	3/3
Obowiązuje od 20 marca 2018r.				
PROCEDURA NADZORU NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ				

3.3.2 W zakresie nieokreślonym przepisami prawa decyzję o sposobie załatwienia skargi podejmuje Rektor.

4. ZAPISY

Rejestr reklamacji (formularz F9.1/1) i Karta reklamacji (formularz F9.1/2) są przechowywane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością przez okres 3 lat.