



## 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.



## 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.



## **PROCEDURA NADZORU NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ**

### **3.3 Skargi studentów**

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

**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.