

Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>

Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013a>

Obowiązuje od:
<07.01.2013>

Wydanie: 2

Strona / stron **1 / 23**

URZĄD GMINY W SZYDŁOWIE

Księga Jakości

według normy ISO 9001:2008

Spis treści

I.	System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Szydłowie	3
I.1.	Deklaracja Kierownictwa [zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością i uzasadnione wyłączenia]	3
II.	Odpowiedzialność kierownictwa	5
II.1.	Polityka jakości	5
II.2.	Cele jakościowe	7
II.3.	Odpowiedzialność i uprawnienia	7
II.4.	Przegląd zarządzania	8
II.4.1.	Dane wejściowe do przeglądu.....	8
II.4.1.	Dane wyjściowe z przeglądu	9
III.	Zarządzanie dokumentacją	10
III.1.	Nadzór nad dokumentacją i zapisami	10
III.2.	Księga Jakości/zarządzanie Księgą Jakości	11
IV.	Zarządzanie procesowe	12
IV.1.	Zasady zarządzania procesami	12
IV.2.	Mapa procesów.....	13
IV.3.	Procesy	13
IV.4.	Monitorowanie i pomiary procesów i usług	14
IV.5.	Zadowolenie klienta	15
V.	Zarządzanie zasobami	16
V.1.	Zapewnienie zasobów	16
V.2.	Zasoby ludzkie	16
VI.	Zakupy	18
VI.1.	Proces zakupów.....	18
VI.2.	Informacje dotyczące zakupów.....	18
VI.3.	Weryfikacja zakupionego towaru.....	19
VII.	Pomiary analiza i doskonalenie	20
VII.1.	Audit wewnętrzny	20
VII.2.	Nadzór nad usługą niezgodną	20
VII.3.	Działania korygujące.....	20
VII.4.	Działania zapobiegawcze.....	21
VIII.	Załączniki	22
IX.	Rejestr zmian.....	23



I. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Szydłowie

Dokument ten jest podstawowym dokumentem Urzędu opisującym ustanowiony i wdrożony System Zarządzania. Dokument adresowany jest do wszystkich pracowników Urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Księga Systemu Zarządzania Jakością jest nadzorowana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Funkcję tę w Urzędzie pełni Sekretarz Urzędu. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej, oraz w dokumentach w niej przywołanych, postanowień.

Ilekcioć w Księdze jest mowa o:

- Najwyższym Kierownictwie – należy przez to rozumieć Wójta, Zastępców Wójta, Sekretarza, Skarbnika,
- Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Szydłowie,
- Komórkę organizacyjną – należy przez to rozumieć Referat lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie oraz samodzielne stanowisko.

I.1. Deklaracja Kierownictwa [zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością i uzasadnione wyłączenia]

Najwyższe Kierownictwo zapewnia, że świadczone usługi publiczne spełniają wymagania prawa, normy ISO 9001:2008 co skutkuje zaspokajaniem oczekiwań klientów. Ze względu na charakter działalności i rodzaj realizowanych przez Urząd zadań, nie wszystkie wymagania zawarte w normie ISO 9001:2008 mają zastosowanie. Te wymagania normy, które nie mają zastosowania zostały potraktowane jako wyłączenia:



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **4 / 23**

- **punkt 7.3 Projektowanie i rozwój** – podlega wyłączeniu, ponieważ Urząd nie ma możliwości projektowania nowych usług, a jedynie wykonywanie usług wynikających z określonych przepisów prawnych, obowiązujących w administracji samorządowej.
- **punkt 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usług** – podlega wyłączeniu, ponieważ proces realizacji usługi jest monitorowany i kontrolowany na bieżąco przez pracownika (samokontrola na stanowisku pracy), a przed dostarczeniem usługi klientowi – przez przełożonego. Wszystkie jej parametry są możliwe do zmierzenia.

System Zarządzania Jakością obejmuje:

Realizację zadań własnych, zleconych z zakresu administracji rządowej, powierzonych w drodze zawartych porozumień z organami administracji rządowej lub samorządowej, na podstawie uchwał Rady o wyrażeniu zgody na ich przyjęcie do realizacji.

Zakres działań, kompetencji i zakresów odpowiedzialności zawarte w Księdze Jakości obowiązują wszystkich pracowników Urzędu. Ustanowiony System Zarządzania Jakością jest nieustannie doskonały.

Wójt Gminy Szydłowo
Wiesław Boczkowski



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **5 / 23**

II. Odpowiedzialność kierownictwa

II.1. Polityka jakości

Ustanowiona przez najwyższe Kierownictwo Polityka Jakości jest dokumentem wiodącym, wyznaczającym cele w zakresie realizacji zadań i zarządzania Urzędem.

Założenia Polityki Jakości są zaakceptowane przez Wójta Gminy Szydłowo, popularyzowane i rozumiane wśród wszystkich pracowników objętych Systemem Zarządzania Jakością.



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **6 / 23****POLITYKA JAKOŚCI****URZĄD GMINY W SZYDŁOWIE**

Urząd Gminy w Szydłowie realizując ustawowe zadania na rzecz mieszkańców Gminy Szydłowo świadczy usługi w sposób profesjonalny, rzetelny, uprzejmy i terminowy. Nadrzędnymi celami Urzędu Gminy w Szydłowie są zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej, oraz ciągłe zwiększanie jakości swoich usług, które Urząd realizować będzie w oparciu o następujące priorytety strategiczne:

- *Doskonalenie warunków obsługi klienta, estetyki urzędu i jego otoczenia, oraz środowiska pracy pracowników,*
- *Poprawa komunikacji wewnętrznej,*
- *Poprawa komunikacji zewnętrznej,*
- *Doskonalenie kwalifikacji i umiejętności pracowników,*
- *Usprawnienia organizacyjne,*
- *Wzrost skuteczności pozyskiwania środków zewnętrznych.*

Kierownictwo Urzędu gwarantuje realizację Polityki Jakości poprzez komunikowanie w organizacji znaczenia spełnienia wymagań klienta, jak też wyznaczonych celów.

Niniejsza Polityka Jakości jest naszą deklaracją na rzecz Klienta. Jest jednocześnie zobowiązaniem do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Szydłowie.



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **7 / 23****II.2. Cele jakościowe**

Ustanowiona Polityka Jakości stanowi ramy dla ustalenia celów związanych z zarządzaniem jakością.

Najwyższe Kierownictwo opracowuje cele i zadania związane z realizacją założeń Polityki Jakości oraz zdefiniowanymi procesami, wskazując jednocześnie odpowiedzialności za ich realizację i monitorowanie.

Mierzalność celów jest zapewniona przez wskazanie kryteriów oraz metod ich weryfikacji. W następstwie ustanowienia celów określone są osoby odpowiedzialne za ich realizację. Cele jakościowe zostały udokumentowane w dokumencie „**Zestawienie priorytetów i celów jakościowych**” (załącznik 1 – KJ_01).

Cele i zadania podlegają zatwierdzeniu przez Wójta oraz okresowej weryfikacji pod kątem adekwatności i spójności z Polityką Jakości, a ich realizacja weryfikowana jest w trakcie corocznych przeglądów zarządzania. Za zgodność i wystarczalność zestawienia celów i zadań odpowiada Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Cele i zadania zostają wyznaczane corocznie na okres jednego roku.

II.3. Odpowiedzialność i uprawnienia

Dla zapewnienia pełnego nadzoru i możliwości spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia pracowników merytorycznych, technicznych oraz ich wzajemne zależności.

Wszyscy pracownicy wykonujący i weryfikujący prace mające wpływ na jakość posiadają ustalone zakresem czynności zadania do realizacji, uprawnienia i odpowiedzialności. Zostały one określone w zakresach obowiązków pracowników (dołączone do akt osobowych) oraz innych dokumentach Systemu Zarządzania Jakością, w szczególności procedurach i aktach prawa wewnętrznego.



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **8 / 23**

II.4. Przegląd zarządzania

Postanowienia ogólne

Okresowo, nie rzadziej niż 1 raz w roku przeprowadzane są przeglądy Systemu Zarządzania. Za przygotowanie przeglądu Systemu Zarządzania oraz sporządzenie raportu [załącznik 2 – KJ_02] zawierającego opis danych wejściowych – udostępnianych w formie notatek służbowych – i wyjściowych odpowiada Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Celem przeglądu jest ocena przydatności, adekwatności i skuteczności, jak również ocena możliwości doskonalenia oraz potrzeb zmian w Systemie Zarządzania Jakością.

II.4.1. Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- wyników z przeprowadzonych auditów,
- analizy skarg i wniosków klientów,
- analizy badań ankietowych poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Urząd,
- analizy przebiegu procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami,
- statusu podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych,
- zaleceń z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na Urząd, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych,
- propozycji i zaleceń dotyczących doskonalenia Systemu m.in. zgłaszanych przez pracowników.



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **9 / 23**

II.4.1. Dane wyjściowe z przeglądu

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu sporządzane są wnioski i zalecenia, które stanowią dane do:

- doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością i procesów go tworzących,
- doskonalenia świadczonych usług przez Urząd,
- właściwego zarządzania zasobami.



III. Zarządzanie dokumentacją

W celu prawidłowego działania systemu zgodnego z wymaganiami normy zostały opracowane procedury systemu zarządzania jakością:

- Procedura nr P-01 – Nadzór nad dokumentacją i zapisami
- Procedura nr P-02 – Audyt wewnętrzny
- Procedura nr P-03 – Działania korygujące i zapobiegawcze
- Procedura nr P-04 – Postępowanie z usługą niezgodną

III.1. Nadzór nad dokumentacją i zapisami

W celu spełnienia wymagań normy została opracowana i wdrożona udokumentowana procedura nr P-01 [Nadzór nad dokumentacją i zapisami]. Procedura zawiera zasady nadzorowania dokumentacji systemu w zakresie:

- opracowywania i zatwierdzania dokumentów,
- przeglądu dokumentów, aktualizacji, identyfikacji zmian i statusu,
- zapewnienia dostępności w miejscach użytkowania odpowiednich wersji dokumentów,
- zapewnienia czytelności i łatwości do zidentyfikowania dokumentów,
- zapewnienia odpowiedniego nadzoru nad zidentyfikowaniem oraz rozpowszechnianiem dokumentów pochodzących z zewnątrz, niezbędnych do planowania i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
- zapobiegania stosowaniu dokumentów nieaktualnych.

Procedura ta zawiera również zasady nadzorowania wymagań prawnych.



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **11 / 23****III.2. Księga Jakości/zarządzanie Księgą Jakości**

Księga Jakości stanowi opis wdrożonego w Urzędzie systemu zarządzania, określa jego zakres i wyłączenia [punkt 1.1], opis oddziaływania między procesami [punkt 4.1], dokumentację systemu zarządzania [punkt 3] oraz sposób spełnienia wymagań normy ISO 9001:2008. Księga Jakości jest udostępniana pracownikom Urzędu w formie papierowej oraz elektronicznej.



IV. Zarządzanie procesowe

IV.1. Zasady zarządzania procesami

W praktyce Systemu Zarządzania Jakością Urzędu, w zakresie jego opracowania, utrzymania i doskonalenia, jak również w celu zwiększenia satysfakcji klientów poprzez spełnianie ich wymagań, stosowane jest podejście procesowe.

Jako proces, postrzegane są działania wykorzystujące zasoby i zarządzane w celu umożliwienia przekształcenia danych wejściowych w dane wyjściowe. Jako podejście procesowe rozumiany jest system procesów w Urzędzie, w tym identyfikacja i współdziałanie pomiędzy pojedynczymi procesami oraz zarządzaniem nimi. Dzięki podejściu procesowemu sprawowany jest stały nadzór nad powiązaniem pomiędzy pojedynczymi komórkami organizacyjnymi w systemie procesów jak również ich współzależnościami.

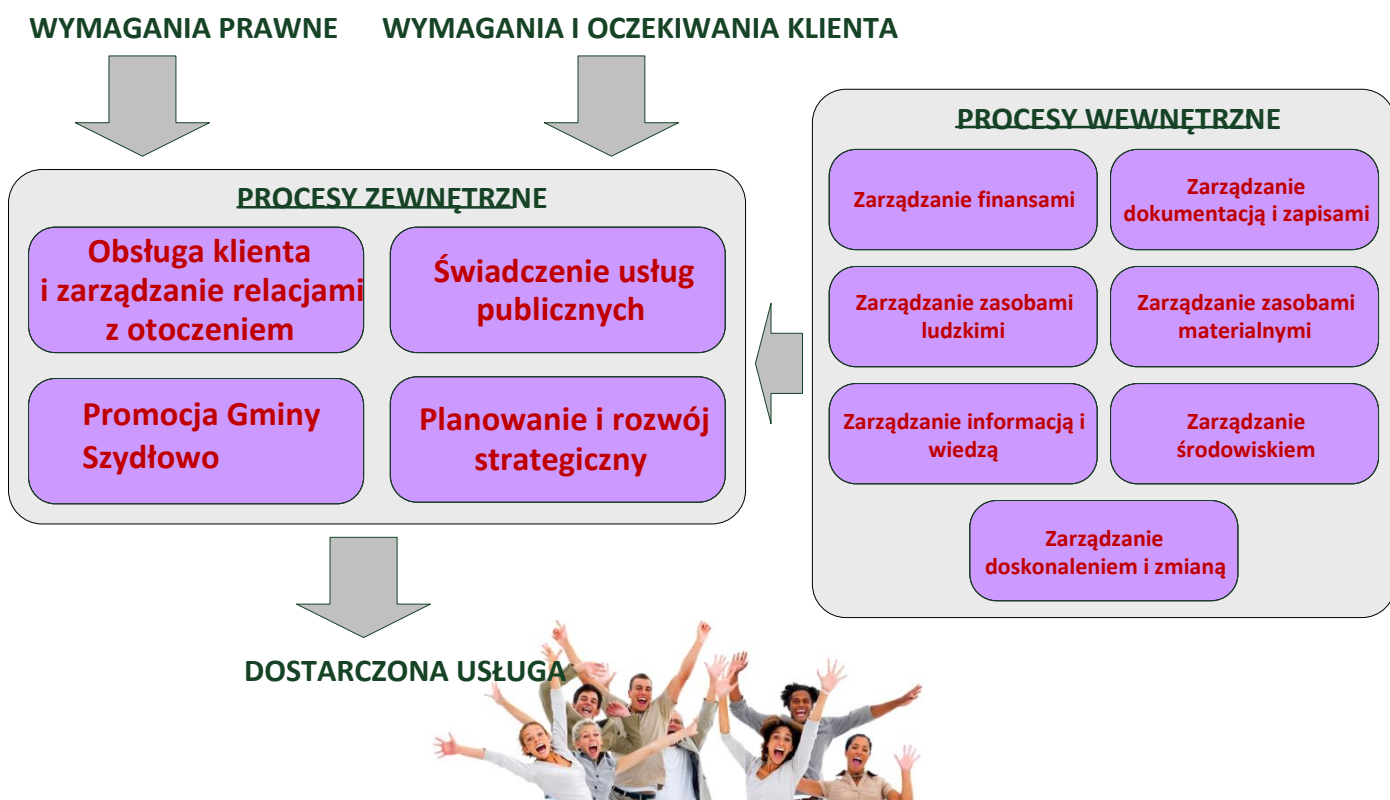
Podstawą podejścia procesowego w Urzędzie jest mapa procesów, na którą składają się:

- procesy wewnętrzne – odnoszące się do działalności organizacji i zarządzania środowiskiem wewnętrznym,
- procesy zewnętrzne – niezbędne do zapewnienia możliwości świadczenia usług dla środowiska zewnętrznego.



IV.2. Mapa procesów

MAPA PROCESÓW URZĘDU GMINY W SZYDŁOWIE



IV.3. Procesy

W Urzędzie wyodrębniono łącznie jedenaście procesów:

Procesy zewnętrzne:

- Planowanie i rozwój strategiczny,
- Świadczenie usług publicznych,
- Obsługa klienta i zarządzanie relacjami z otoczeniem,
- Promocja Gminy.



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **14 / 23****Procesy wewnętrzne:**

- Zarządzanie finansami,
- Zarządzanie dokumentacją i zapisami,
- Zarządzanie zasobami ludzkimi,
- Zarządzanie zasobami materialnymi,
- Zarządzanie środowiskiem,
- Zarządzanie informacją i wiedzą,
- Zarządzanie doskonaleniem i zmianą.

IV.4. Monitorowanie i pomiary procesów i usług

W celu sprawdzenia zgodności procesów usług dokonuje się ich monitorowania i pomiaru w oparciu o mierniki określone w kartach procesów – analizowane na przeglądach zarządzania. Określenie mierników pozwala na analizę osiągniętych wyników przez proces i podejmowanie decyzji dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością. Procesy podlegają ocenie również poprzez takie mechanizmy jak:

- analiza skarg i wniosków,
- przeprowadzane kontrole i audyty wewnętrzne.

Zadania wykonywane przez pracowników Urzędu odbywają się pod nadzorem kierowników komórek organizacyjnych, w oparciu o ustanowione karty usług, dbających o zgodność postępowania z obowiązującymi aktami prawnymi. Podpisy upoważnionych pracowników są potwierdzeniem spełnienia wymagań dla danej usługi.



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **15 / 23****IV.5. Zadowolenie klienta**

Ważnym wskaźnikiem do oceny funkcjonowania Urzędu jest poziom zadowolenia Klienta. W celu pozyskania informacji dotyczących stopnia zadowolenia Klienta wprowadzono okresowe badanie poziomu zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Urząd, w formie ankiety badania satysfakcji klienta (załącznik 3 – KJ-03). Poziom zadowolenia Klienta badany jest również poprzez coroczną analizę skarg i wniosków. Uzyskane informacje pozwalają na podejmowanie działań doskonalących funkcjonowanie Urzędu.



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **16 / 23**

V. Zarządzanie zasobami

V.1. Zapewnienie zasobów

W Urzędzie planuje się i zapewnia zasoby niezbędne do:

- wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością i ciągłego doskonalenia jego skuteczności,
- podnoszenia poziomu zadowolenia Klienta przez spełnienie jego oczekiwań.

V.2. Zasoby ludzkie

Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie zawodowe i szkolenia.

Pracownicy zatrudnieni w Urzędzie posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego.

Zatrudnianie na wolne stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o pracownikach samorządowych. Zgodnie z tym dokumentem nabór na wolne stanowiska urzędnicze jest otwarty i konkurencyjny. Niezbędne wymagania pracowników zatrudnianych w Urzędzie określa również ustawa.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

W celu zapewnienia osiągnięcia optymalnych efektów w działalności Urzędu, kładzie się nacisk na podnoszenie wiedzy personelu. Pracownicy są kierowani na szkolenia zewnętrzne. W Urzędzie przeprowadzane są również szkolenia wewnętrzne. Zapisy dotyczące wykształcenia, doświadczenia zawodowego, odbytych szkoleń i zdobytych przez pracowników umiejętności, gromadzone są i przechowywane w aktach osobowych



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **17 / 23**

pracowników. Skuteczność przeprowadzonych szkoleń, jak i ocenę kompetencji pracowników oceniane są podczas okresowych ocen pracowników oraz za pomocą ankiety dotyczącej oceny skuteczności szkolenia (załącznik 4 – KJ-04).



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>

Wydanie: 2

Strona / stron **18 / 23**

VI. Zakupy

VI.1. Proces zakupów

Zakup usług, wyrobów, materiałów lub robót budowlanych niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań odbywa się zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych i na podstawie zarządzeń Wójta.

Zakupy są realizowane po zweryfikowaniu rzeczywistych potrzeb Urzędu oraz w granicach wydatków, które zostały ujęte w planie finansowym jednostki, z zachowaniem następujących zasad:

- gospodarności, rzetelności, celowości i oszczędności, z zapewnieniem najlepszych efektów z danych nakładów przewidzianych w przepisach ustawy o rachunkowości i ustawy o finansach publicznych,
- terminowości realizacji zamówień publicznych,
- wyboru najkorzystniejszej oferty, z zachowaniem przepisów ustawy.

Drobne zakupy (zakupy poniżej 14 000 euro) są realizowane w oparciu o obowiązujące przepisy wewnętrzne, tj. Regulamin postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych o wartości szacunkowej wyrażonej w złotych nieprzekraczającej równowartości kwoty 14 000 euro.

VI.2. Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupów, precyzujące usługę, wyrób, materiały lub roboty budowlane oraz wyspecyfikowane dla nich wymagania są przygotowywane przez osobę właściwą merytorycznie dla przedmiotu tego zakupu. Określane są w projekcie zamówienia, umowy lub wniosku o wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Dokumenty te tworzone są i zatwierdzane, zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie aktami prawa wewnętrznego.



Księga Jakości
02/2013**Księga Jakości**Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **19 / 23****VI.3. Weryfikacja zakupionego towaru**

Osoba odpowiedzialna za zrealizowanie dostawy, kontroluje dostawę pod względem zgodności i kompletności, egzekwuje prawa wynikające z gwarancji, rękojmi lub szczegółowych postanowień umowy. Jakość zakupów jest sprawdzana przez osobę odpowiedzialną za realizację dostawy i zgłaszającą potrzebę zakupu, zgodnie z ustalonymi w zamówieniu wymaganiami. Wszelkie karty gwarancyjne przechowywane są u osób zajmujących się merytorycznie danym zamówieniem. Zapisem potwierdzającym zgodność zakupionego wyrobu/usługi jest opis faktury przygotowany zgodnie z obowiązującą zasadami w Urzędzie.



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **20 / 23**

VII. Pomiary, analiza i doskonalenie

VII.1. Audit wewnętrzny

W celu zapewnienia stałej przydatności wdrażanego Systemu oraz jego skuteczności w osiągnięciu zamierzonych celów planowane i podejmowane są audyty wewnętrzne. Do przeprowadzenia tych auditów zostali powołani odpowiednio przeszkoleni pracownicy. Wyniki auditów są zapisywane i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania.

Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania zostały opisane w procedurze Audit wewnętrzny [Procedura nr P-02].

VII.2. Nadzór nad usługą niezgodną

W Urzędzie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z usługą niezgodną. Każda usługa lub jej element, które nie są zgodne z odpowiednimi dla nich wymaganiami są odpowiednio kontrolowane. Przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte. Będą stanowiły źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych.

Szczegółowe zasady postępowania z usługą niezgodną zostały opisane w procedurze Postępowanie z usługą niezgodną [Procedura nr P-04].

VII.3. Działania korygujące

W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i usługi niezgodnej.

Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- skarg i wniosków Klientów,
- wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **21 / 23**

- informacji od pracowników,
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wniosków z przeglądów Systemu Zarządzania Jakością.

Sposób postępowania dotyczący działań korygujących został wskazany w udokumentowanej procedurze Działania korygujące i zapobiegawcze [Procedura nr P-03].

VII.4. Działania zapobiegawcze

W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności. Działania zapobiegawcze podejmowane są na podstawie analizy prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia. Działania te podejmowane są na podstawie wniosków z przeprowadzonych przeglądów zarządzania, na podstawie analizy ryzyka, na podstawie zgłoszeń pracowników Urzędu. Sposób postępowania dotyczący działań zapobiegawczych został wskazany w udokumentowanej procedurze Działania korygujące i zapobiegawcze [Procedura nr P-03].



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>

Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>

Obowiązuje od:
<07.01.2013>

Wydanie: 2
Strona / stron **22 / 23**

VIII. Załączniki

- Załącznik nr 1 – KJ-01 – zestawienie priorytetów i celów jakościowych
- Załącznik nr 2 – KJ-02 – raport z przeglądu zarządzania
- Załącznik nr 3 – KJ-03 – ankieta badania satysfakcji klienta
- Załącznik nr 4 – KJ-04 – ankieta oceny skuteczności szkoleń
- Załącznik nr 5 – KJ-05 – ankieta badania satysfakcji pracownika



Księga Jakości
02/2013

Księga Jakości

Opracował:
Zespół Wdrożeniowy
<07.01.2013>Zatwierdził:
Wiesław Boczkowski
<07.01.2013>Obowiązuje od:
<07.01.2013>Wydanie: 2
Strona / stron **23 / 23****IX. Rejestr zmian**

Zmiana	Opis zmiany		Zatwierdził
	Numer strony	Opis	
Załącznik	strona 22	Dodano załącznik do Księgi jakości KJ-05 – ankieta badania satysfakcji pracowników	

