



KARTA PROCESU

Strona 1 z 5

**NAZWA
PROCESU:**

System Zarządzanie Jakością

VII.00.00/01

Cel procesu	Planowane, systematyczne i obiektywne badanie zgodności i skuteczności procesów realizowanych w ramach ustanowionego systemu zarządzania jakością zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009.	
Lider procesu	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	
Wydziały uczestniczące w procesie	Wydział Organizacyjny	
Etapy realizacji procesu Zakres procesu	<ol style="list-style-type: none">1. Planowanie jakości.2. Nadzór nad dokumentacją i zapisami.3. Przegląd zarządzania.4. Audyty wewnętrzne.5. Nadzór nad usługą niezgodną6. Działania korygujące i zapobiegawcze.7. Badanie satysfakcji klienta8. Analiza ryzyka	
	Dane wejściowe	Dane wyjściowe
	<ul style="list-style-type: none">- Polityka jakości,- akty normatywne zewnętrzne,- akty normatywne własne,- dokumenty i zapisy SZJ,- Program auditów wewnętrznych,- Plany auditów wewnętrznych,- skargi i wnioski,- zażalenia.- apel,- petycje i prośby,- raporty z auditów wewnętrznych,- kwestionariusz ankietowy,- rejestr kart niezgodności,- wyniki oceny satysfakcji klienta,- informacje na temat realizowanych działań korygujących i zapobiegawczych,- wyniki monitorowania procesów i usług,- formularz analizy ryzyka,	<ul style="list-style-type: none">- cele jakościowe,- cele dla procesów,- nadzorowane dokumenty i zapisy,- raport z auditu wewnętrznego,- rejestr kart niezgodności- karta niezgodności,- odpowiedź,- protokół przyjęcia skargi i wniosku,- analizy,- ewidencja obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków,- zestawienie załatwienia skarg i wniosków- ocena skuteczności działania korygującego/zapobiegawczego,- protokoły,- raport z badania satysfakcji klienta,- zestawienie wpływu i załatwionych spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej,- raport z przeglądu Systemu Zarządzania Jakością,- Polityka jakości,- karta niezgodności,- analiza ryzyka,

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia informacyjny



KARTA PROCESU

Strona 2 z 5

**NAZWA
PROCESU:**

System Zarządzanie Jakością

VII.00.00/01

Usługi realizowane w procesie

wydział	nazwa usługi	dokumenty związane
Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	<ol style="list-style-type: none">1. Sprawowanie kontroli nad realizacją celów jakościowych i celów dla procesów.2. Opracowanie Księgi Jakości i wprowadzanie zmian,3. sprawdzenie przekazanego dokumentu, po dokonaniu ewentualnych ustaleń i przygotowaniu projektu4. sprawdzanie dokumentu na zgodność z obowiązującym systemem zarządzania jakością z możliwością jego praktycznego zastosowania w organizacji,5. wydanie dokumentów,6. modyfikacje dokumentów systemowych,7. przechowywanie wzorcowego kompletu zatwierdzonej dokumentacji,8. nadawanie statusu dokumentom przed ich emisją,9. udostępnianie na zewnątrz wyłącznie kopii informacyjnych,10. sterowanie zmianami i archiwizację poprzednich wersji,11. archiwizowanie nieaktualnych dokumentów przekreślanych na czerwono na pierwszej stronie,12. ocenę zaproponowanych nowych dokumentów (lub zmianę w dokumentach istniejących) przez pracownika.13. zatwierdzenie działań korygujących i ocena ich	<ol style="list-style-type: none">1. Norma ISO 9001:20092. Księga Jakości3. VII.01.00/01 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”4. VII.02.00/01 „Audyty wewnętrzne”5. VII.03.00/01 „Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące i zapobiegawcze”6. Kodeks Postępowania Administracyjnego

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia informacyjny



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KARTA PROCESU

Strona 3 z 5

**NAZWA
PROCESU:**

System Zarządzanie Jakością

VII.00.00/01

	<p>skuteczności. 14. Zatwierdzenie działań zapobiegawczych i ocena ich skuteczności. 15. Tworzenie programu auditów wewnętrznych oraz nadzorowanie realizacji auditów wewnętrznych. 16. Badanie satysfakcji klienta. 17. Prowadzenie rejestru kart niezgodności 18. Przygotowywanie danych do przeglądu zarządzania, 19. Realizacja i raportowanie ustaleń z przeglądu zarządzania. 20. Przeprowadzanie analizy ryzyka dla procesów.</p>		
Wydział Merytoryczny	<p>1. Opracowanie dokumentów merytorycznych. 2. Nadzór nad usługą niezgodną. 3. Identyfikacja i usuwanie przyczyn niezgodności. 4. Monitorowanie procesu.</p>		
Rejestr zmian w Karcie procesu			
data	Opis zmiany		
Zapisy związane z procesem			
nazwa	miejsce przechowywania	okres przechowywania	odpowiedzialność

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia informacyjny



KARTA PROCESU

Strona 4 z 5

NAZWA PROCESU:

System Zarządzanie Jakością

VII.00.00/01

Roczny raport z przeglądu zarządzania. Karta procesu Program audytów Plan auditu Raport z auditu wewnętrznego. karta niezgodności Rejestr kart niezgodności Arkusze analizy ryzyka Formularz celów dla procesów Formularz celów jakościowych Raport z badania satysfakcji klienta. Odpowiedź. Kwestionariusz ankietowy Działania poauditowe / raport. Analizy. Protokoły. Ewidencja obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków. Zestawienie załatwienia skarg i wniosków	Wydział Organizacyjny	Do 1 roku, jeżeli odrębne przepisy nie stanowią inaczej	Pracownik – zgodnie z zakresem czynności
	Archiwum zakładowe	Po upływie 1 roku	Pracownik do którego obowiązków należy prowadzenie archiwum zakładowego

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia informacyjna



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KARTA PROCESU

Strona 5 z 5

**NAZWA
PROCESU:**

System Zarządzanie Jakością

VII.00.00/01

Protokół przyjęcia skargi i wniosku.			
	Data	Imię i nazwisko	Podpis
Opracował	11.01.2010r.	Zespół wdrożeniowy w składzie: Marek Dzielski, Hanna Maciejewska, Ewa Rybacka, Ewa Siwek	<i>Hanna Maciejewska Ewa Rybacka Ewa Siwek</i>
Zweryfikował	14.01.2010r.	Janusz Wilczyński	
Zatwierdził	18.01.2010r.	Jerzy Czerwiński	<i>J. Czerwiński</i>

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia informacyjny