

Załącznik Nr 8 do Zarządzenia Nr 45/2014
Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego
z dnia 11 września 2014 roku



KARTA PROCESU

WYDANIE IV

VII.00.00/04 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

LIDERZY PROCESU – SEKRETARZ WOJEWÓDZTWA PEŁNOMOCNIK ds. SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	
1. Departament Kontroli i Audytu	KA
Pracownik ds. Systemu Zarządzania Jakością	KA.II.

	Data	Imię i nazwisko	Podpis	Symbol stan.
Opracowała:	28.10.2009 r.	Agnieszka Miąskowska		P
Sprawdził:	29.01.2010 r.	Marek Smoczyk		PSZJ
Zatwierdził:	1.02.2010 r.	Piotr Całbecki		MW

Wprowadziła zmiany	19.11.2010 r. 27.08.2012 r. 01.09.2014 r.	Renata Margalska		P
Zaakceptował	19.11.2010 r. 27.08.2012 r. 01.09.2014 r.	Marek Smoczyk		PSZJ

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





NAZWA PROCESU	System Zarządzania Jakością.		
Istota / 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. W skład Systemu Zarządzania Jakością wchodzi procesy szczegółowe, które zostały przedstawione w wersji graficznej na stronie eap.uwm.edu.pl .		
Zakres	WEJŚCIE	ETAP	WYJŚCIE
	<ul style="list-style-type: none">Polityka jakości.Wymagania klienta.Wymagania dotyczące świadczonych usług.	Planowanie jakości.	<ul style="list-style-type: none">Cele jakościowe.Cele szczegółowe.
	<ul style="list-style-type: none">Akty normatywne zewnętrzne.Akty normatywne własne.Dokumenty i zapisy SZJ.	Nadzór nad dokumentacją i zapisami.	<ul style="list-style-type: none">Nadzorowane dokumenty i zapisy.
	<ul style="list-style-type: none">Program auditów.Plan auditów.Kryteria auditów.	Audyty wewnętrzne.	<ul style="list-style-type: none">Raport z auditu wewnętrznego.
	<ul style="list-style-type: none">Skargi i wnioski.	Nadzór nad usługą niezgodną.	<ul style="list-style-type: none">Rejestr kart niezgodnościKarta niezgodnościOdpowiedź.Protokół przyjęcia skargi i wniosku.Analizy skarg i wnioskówEwidencja obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków.Zestawienie załatwienia skarg i wniosków w danym roku.

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





	<ul style="list-style-type: none">▪ Raporty z auditów wewnętrznych.▪ Skargi i wnioski.▪ Zażalenie.▪ Apel.▪ Petycje i prośby.	Działania korygujące i zapobiegawcze.	<ul style="list-style-type: none">▪ Rejestr kart niezgodności.▪ Karta niezgodności.▪ Ocena skuteczności działania korygującego/zapobiegawczego.
	<ul style="list-style-type: none">▪ Kwestionariusz ankietowy.▪ Skargi i wnioski.	Badania satysfakcji klienta.	<ul style="list-style-type: none">▪ Analizy.▪ Protokoły.▪ Raport z badania satysfakcji klienta.▪ Zestawienie wpływu i załatwionych spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej w danym roku.▪ Zestawienie załatwienia skarg i wniosków w danym roku.
	<ul style="list-style-type: none">▪ Raporty z auditów wewnętrznych.▪ Rejestr kart niezgodności.▪ Wyniki oceny satysfakcji klienta.▪ Informacje na temat realizowanych działań korygujących i zapobiegawczych.▪ Wyniki monitorowania procesów i usług.	Przeglądy zarządzania.	<ul style="list-style-type: none">▪ Raport Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością.▪ Polityka jakości.▪ Cele jakościowe i szczegółowe.▪ Karta Działań Korygujących i zapobiegawczych.

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





	▪ Formularz analizy ryzyka.	Analiza ryzyka.	▪ Analiza ryzyka. ▪ Karty działań zapobiegawczych.
ZAKRES USŁUG GENEROWANYCH PRZEZ PROCES [wynik procesu]			
DEPARTAMENT KONTROLI I AUDYTU			
LIDER: 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 projektu.4. 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 archiwizacją 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 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, realizacja i raportowanie ustaleń z przeglądu zarządzania.19. Przeprowadzanie analizy ryzyka w Urzędzie.20. Prowadzenie centralnego rejestru ryzyka w Urzędzie.			
ZAPISY ZWIĄZANE Z PROCESEM			
NAZWA	MIEJSCE PRZECHOWYWANIA	OKRES PRZECHOWYWANIA	ODPOWIADA

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





<ul style="list-style-type: none">▪ Roczny raport z przeglądu zarządzania.▪ Karta procesu.▪ Program auditów.▪ Plan auditu.▪ Raport z auditu wewnętrznego.▪ Karta niezgodności.▪ Rejestr kart niezgodności.▪ Arkusz analizy ryzyka.▪ Formularz celów dla procesów.▪ Formularz celów jakościowych.▪ Raport z badania satysfakcji klienta.▪ Odpowiedź.▪ Kwestionariusz ankietowy.	<ul style="list-style-type: none">▪ Pracownik ds. Systemu Zarządzania Jakością	<ul style="list-style-type: none">▪ Do 1 roku.	<ul style="list-style-type: none">▪ Pracownik wyznaczony do tych spraw.
--	--	--	---





<ul style="list-style-type: none">▪ Działania poauditowe / raport.▪ Analizy skarg i wniosków.▪ Analizy.▪ Protokoły.▪ Ewidencja obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków.▪ Zestawienie załatwienia skarg i wniosków w danym roku.	<ul style="list-style-type: none">▪ Archiwum Zakładowe.	<ul style="list-style-type: none">▪ Po upływie 1 roku.	<ul style="list-style-type: none">▪ Pracownik do którego obowiązków należy prowadzenie archiwum zakładowego.
--	---	--	--

DOKUMENTY ZWIĄZANE Z PROCESEM/ KRYTERIA ZGODNOŚCI		DOTYCZY ZAKRESU
LP.	WYSZCZEGÓLNIENIE	
1.	Księga jakości Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009.	Systemu Zarządzania Jakością
2.	Procedura Systemu Zarządzania Jakością: Audyty wewnętrzne.	
3.	Procedura Systemu Zarządzania Jakością: Nadzór nad dokumentacją i zapisami.	
4.	Procedura Systemu Zarządzania Jakością: Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące i zapobiegawcze.	

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





5.	Procedura Systemu Zarządzania Jakością Badanie satysfakcji klienta	
6.	Procedura Systemu Zarządzania Jakością Opracowanie i aktualizacja opisu usług świadczonych w Urzędzie Marszałkowskim dostępnych w Biuletynie Informacji Publicznej	
7.	Procedura Systemu Zarządzania Jakością Zarządzanie ryzykiem	
8.	Statut Województwa Kujawsko-Pomorskiego.	
9.	Regulamin Organizacyjny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w Toruniu	

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