



Odpowiedzialność

W aktualnej normie ISO 9001 **nie ma już wymagania** powołania przedstawiciela kierownictwa ds. jakości czyli tzw. **Pełnomocnika**

Jednakże odpowiedzialność i uprawnienia dla osób pełniących istotną rolę w systemie powinny zostać:

- przydzielone,
- zakomunikowane,
- zrozumiane

w organizacji.

Przywództwo/ odpowiedzialność kierownictwa. (4.3)

Odpowiedzialność za

- skuteczność szj;
- zgodność polityki z kontekstem;
- integrację szj z procesami biznesowymi;
- promowanie podejścia procesowego opartego na ryzyku;
- zapewnienie zasobów;
- prezentowanie znaczenia zarządzania jakością;
- zapewnienia osiągnięcia wyników systemu;
- kierowanie i wspieranie osób mających wpływ na zarządzanie jakością;
- promowanie ciągłego doskonalenia.

Odpowiedzialność

Należy przydzielić odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie:

- zapewnienia zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy ISO 9001;
- zapewnienia, że procesy osiągają zamierzone wyniki;
- przedstawiania najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących wyników funkcjonowania SZ jakością i szans na doskonalenie (p.10.1);
- zapewnienia promowania orientacji na klienta w całej organizacji;
- zapewnienia utrzymania integralności SZ jakością podczas planowania i wdrażania zmian w organizacji.

Odpowiedzialność

- Opracowanie i ustanowienie polityki jakości- **Prezes**, dyrektor
- Opracowanie celów ogólnych jakości – **Najwyższe kierownictwo**
- Opracowywanie celów szczegółowych jakości- **Kierownicy odpowiedzialnych szczebli**
- Organizowanie i monitorowanie funkcjonowania systemu zarządzania – **tzw. Pełnomocnik** ds. systemu zarządzania.

Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja „Pełnomocnik” pkt. 5.3 normy ISO 9001

Najwyższe kierownictwo powinno wyznaczyć osoby, które niezależnie od innej odpowiedzialności, powinny mieć odpowiedzialność i uprawnienia, które obejmują:

- Zapewnienie **zgodności** systemu z ISO 9001
- zapewnienie, że procesy SZJ są ustanowione, utrzymane i dostarczają zamierzone **WYJŚCIA**;
- przedstawianie najwyższemu kierownictwu **sprawozdań** dotyczących funkcjonowania SZJ i szans;
- Promowanie **orientacji** na klienta w całej organizacji.

Odpowiedzialność Pełnomocnika (1/2)

Podstawowe obowiązki i uprawnienia:

- Zapewnienie, że procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- Przedstawiania najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,
- Zapewniania upowszechnienia w całej organizacji świadomości dotyczącej orientacji na klienta.

2023

8

Odpowiedzialność Pełnomocnika (2/2)

Typowe obowiązki:

- Nadzorowanie dokumentacji systemu zarządzania jakością;
- Nadzór nad audytami wewnętrznymi;
- Nadzór nad działaniami korygującymi i oceną ryzyka i szans;
- Szkolenia pracowników z zakresu szj;
- Organizacja przeglądu zarządzania;
- Organizacja audytu z jednostki certyfikującej.

2023

9

Wspomaganie kierownictwa- Odpowiedzialność kierownictwa (1/4)

Wspomaganie kierownictwa w obszarze:

- Ustalenie wizji, polityki i celów zgodnych z celem istnienia organizacji,
- Budowania zaufania między ludźmi w organizacji,
- Komunikowanie kierunków rozwoju i wartości dot. jakości i systemu,
- Uczestniczenie w doskonaleniu, dostarczanie informacji dot. skuteczności i efektywności systemu.

2023

10

Wspomaganie kierownictwa- Dbałość o zaangażowanie ludzi (1/4)

- zachęcać pracowników do współuczestniczenia poprzez:

- 📁 określenie potrzeb kompetencyjnych w odniesieniu do każdej działalności,
- 📁 dobór, szkolenia bieżące i planowanie rozwoju,
- 📁 określenie uprawnień i odpowiedzialności,
- 📁 ustalanie celów indywidualnych i zespołowych, zarządzanie działaniami oraz ocenę wyników,
- 📁 ułatwianie udziału w określaniu celów i podejmowaniu decyzji,
- 📁 zachęty do zdobywania uznania i nagród.

2023

11

Wspomaganie kierownictwa- Dbałość o zaangażowanie ludzi (3/4)

- 📁 Dbłość o otwartą, bezpośrednią komunikację w celu stałego rozpoznawania potrzeb pracowników,
- 📁 tworzenie warunków do wykazywania innowacyjności,
- 📁 organizowanie skutecznie działających zespołów,
- 📁 wykorzystywanie techniki informatycznej do łatwiejszego zbierania propozycji i opinii,
- 📁 wykorzystywanie pomiaru zadowolenia pracowników do działań doskonalących oraz
- 📁 ocenę przyczyn zwalniania się z pracy w organizacji.

Należy zwracać uwagę na pracowników kontraktowych i zatrudnionych na czas określony dla zapewnienia, aby cele organizacji były osiągnięte również w ich przypadku.

2023

12

Wspomaganie kierownictwa- Świadomość i szkolenie (4/4)

Plany szkoleń powinny obejmować:

- cele szkolenia,
- programy i metodykę szkolenia,
- środki niezbędne dla szkolenia,
- wskazanie potrzeby udziału jednostek zewnętrznych,
- oceny wyników szkolenia ze względu na wzrost kompetencji pracowników,
- pomiar efektywności szkolenia i jego wpływu na działalność organizacyjną.

Organizacje powinny rozważyć zapewnienie pracownikom indywidualnej ścieżki szkolenia poza istniejącym w organizacji systemem szkoleń.

2023

13

ZUO Pełnomocnika

Przykładowy zakres zuo pełnomocnika:

- kształtuje strukturę Systemu Zarządzania adekwatną do potrzeb,
- bierze udział w określaniu polityki i celów sz,
- upowszechnia założenia polityki sz wśród pracowników,
- zapewnia zgodność sz z wymaganiami norm (certyfikacja) i innymi standardami,
- promuje orientację na klienta,
- zatwierdza i nadzoruje dokumenty systemowe zgodnie z zakresem odpowiedzialności i uprawnień określonym w procedurze „Nadzór nad dokumentami”
- realizuje zapisy procedur systemowych zgodnie z określonym w nich zakresem odpowiedzialności i uprawnień,
- organizuje i nadzoruje system auditów wewnętrznych,
- organizuje przeglądy systemu zarządzania przez kierownictwo,
- doskonali sz w oparciu o wyniki auditów i prowadzonych przeglądów SZ uwzględniając obszar zarządzania ryzykami i szansami oraz ocenę realizowanych procesów,

kieruje pracami Zespołu ds. Jakości (jeśli istnieje).

29/23

14