

# **POLITYKA**

**ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

**WG NORM**

**ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018**

**Rudpol-OPA Sp.z o.o.**

**2021 r**

## **Spis treści :**

Terminy i definicje

Przedmiot i zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Kontekst organizacji

Przywództwo i zaangażowanie

Zasoby

Systemy i procesy

Ocena wyników

## **TERMINY I DEFINICJE.**

Dla celów **niniejszej** książki Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz dokumentów systemowych stosuje się terminy i definicje podane w ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 i ISO 45001:2018. Ponadto ilekroć w dokumentach systemowych jest mowa o:

**Zintegrowanym Systemie Zarządzania (ZSZ)** -należy rozumieć zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów niezbędnych do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności:

**Zarządzaniu ZSZ**- należy przez to rozumieć skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości świadczonych usług i realizowanych zadań:

**Dokumentach ZSZ** – należy przez to rozumieć Politykę ZSZ , Księgę ZSZ, opisy procesów, procedury, instrukcje;

**Najwyższym Kierownictwie**- należy przez to rozumieć Dyrektora Naczelnego Rudpol-OPA Sp. z o.o.;

**Organizacji**- należy przez to rozumieć Rudpol-OPA Sp. z o.o.;

**Kliencie**- należy przez to rozumieć firmy, osoby fizyczne zainteresowane usługami ze strony Rudpol-OPA Sp. z o.o.;

**Polityce ZSZ**- należy to rozumieć zamierzenia i ukierunkowanie organizacji dotyczących jej systemu zarządzania wymogów jakościowych, wymogów środowiskowych i wymogów BHP;

**Planowaniu jakości, ochrony środowiska, poprawy warunków BHP i ppoż**- należy przez to rozumieć część zarządzania ukierunkowaną na ustalenie celów dotyczących jakości, ochrony środowiska warunków BHP i ppoż , określającą procesy operacyjne i związane z nimi zasoby niezbędne do osiągnięcia celów dotyczących jakości, ochrony środowiska i przepisów BHP;

**Zapewnieniu jakości**- należy przez to rozumieć wszystkie planowane i systematyczne, a także, jeśli jest to konieczne, udowodnione działania realizowane w ramach zintegrowanego zarządzania, służące do wzbudzania należytego zaufania co do tego, że usługa spełni wymagania jakościowe przy zachowaniu wymagań środowiskowych i BHP;

**Doskonaleniu w zakresie jakości, ochrony środowiska i warunków BHP i ppoż.**-należy przez to rozumieć część zarządzania ukierunkowaną na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań dotyczących jakości, ochrony środowiska, warunków BHP i ppoż, w tym zakresie skuteczności, efektywności lub identyfikowalności;

**Procedura**- należy przez to rozumieć ustalony sposób przeprowadzenia działań.

## **1. Przedmiot i zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

### **1.1. O polityce ZSZ**

Polityka ZSZ zwana dalej Księgą jest dokumentem opisującym Zintegrowany System Zarządzania funkcjonujący w Rudpol-OPA Sp. z o.o. zwanym dalej Organizacją, wdrożony i utrzymywany według norm ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Polityka ZSZ jest opracowywana oraz aktualizowana przez Pełnomocnika ds. ZSZ zwanego dalej Pełnomocnikiem. Przegląd Polityki ZSZ odbywa się co najmniej raz w roku.

### **1.2. Cele Polityki ZSZ**

Polityka ZSZ opisuje funkcjonujący w Organizacji ZSZ, a jej ustalenia obowiązują w całej Organizacji i mają na celu:

- zapoznanie pracowników o Polityce ZSZ , procesach, procedurach i wymaganiach:
- dostarczenie udokumentowanych podstaw do przeglądów i Auditów ZSZ;
- zapewnienie ciągłości systemu i jego wymagań przy zmieniających się okolicznościach zewnętrznych i wewnętrznych
- szkolenie personelu w zakresie wymagań systemu i metod ich spełnienia.

### **1.3. Postanowienia ogólne**

Polityka ZSZ w Organizacji jest ukierunkowana na osiągnięcie wyników do celów jakości, poprawy środowiskowych efektów działalności przy zachowaniu wymaganych warunków BHP.

Przyjęcie do stosowania norm ISO 9001:2015,ISO 14001:2015 i ISO 45001:2018 jest strategiczną decyzją Organizacji, która ma wspomóc poprawę ogólnych

efektów działania oraz stanowić podstawę do inicjatyw dotyczących zrównoważonego rozwoju.

#### **1.4. Zasady zarządzania**

Organizacja stosuje następujące zasady zarządzania ZSZ:

- orientacja na klienta;
- przywództwo;
- zaangażowanie pracowników;
- podejście procesowe;
- doskonalenie;
- podejmowanie decyzji opartych na faktach;
- zarządzanie relacjami.

#### **1.5. Korzyści dla Organizacji**

Potencjalne korzyści dla organizacji z wdrożenia ZSZ opartego na normach ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 to :

- zdolność do stałego świadczenia usług, które spełniają wymagania Klienta oraz są zgodne z wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi;
- stwarzanie szans na zwiększenie zadowolenia klienta;
- uwzględnienie ryzyka i szans związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i zakładanymi w tym zakresie celami;
- możliwość potwierdzenia zgodności z wymaganiami ZSZ.

#### **1.6. Podejście procesowe**

W Organizacji stosuje się podejście procesowe, które uwzględnia cykl: „PLANUJ-WYKONAJ-SPRAWDŹ-DZIAŁAJ (PDCA). Podejście procesowe umożliwia Organizacji zaplanowanie procesów pracy i powiązań między nimi. Cykl PDCA umożliwia Organizacji zapewnienie odpowiednich zasobów dla jego procesów, odpowiedniego zarządzania nimi oraz identyfikację i uwzględnienie szans na poprawę.

## **1.7. Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem**

Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem umożliwia Organizacji określenie czynników, które mogą powodować odchylenia od zaplanowanych wyników dotyczących procesów wynikających z ZSZ, wprowadzenie zapobiegawczych środków nadzoru, aby minimalizować negatywne skutki oraz maksymalnie wykorzystać pojawiające się szanse.

## **1.8. Zakres ZSZ**

Funkcjonujący w Organizacji ZSZ jest wdrożony i udokumentowany zgodnie z wymaganiami norm ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 i obejmuje pełny zakres prowadzonej działalności.

## **1.9. Wyłączenia wymagań normy ISO 9001:2015**

Wyłączony został punkt 8.3 normy ISO 9001:2015 – „Projektowanie i rozwój wyrobów i usług”, gdyż prace projektowe jeśli występują, stanowią usługę samą w sobie, albo są jedynie fragmentem wykonywanej usługi i nie występuje w związku z tym związek przyczynowo skutkowy „projektowanie i rozwój”.

## **1.10. Udokumentowane informacje**

Dokumentacja ZSZ zawiera:

- Politykę ZSZ;
- Księgę ZSZ;
- udokumentowane procesy, procedury i instrukcje;
- dokumenty potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowaniu poszczególnych procesów, do których należą:
  - procedury;
  - odpowiednie wzory formularzy, druków lub arkuszy do prowadzenia wymaganych zapisów, instrukcje.

Zakres dokumentacji ZSZ dostosowano do wielkości Organizacji i rodzaju jej działalności, złożoności procesów i ich wzajemnego oddziaływania oraz kompetencji pracowników. Dokumentacja jest dostępna w wersji elektronicznej na stronie Intranetu.

## **2. Kontekst organizacji.**

### **2.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu**

Rudpol-OPA Sp. z o.o. prowadzi swoją działalność gospodarczą a na podstawie przepisów Ustawy Kodeks handlowy na terenie Polski.

Funkcjonowanie Organizacji opiera się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności i odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań. Kierownikiem Organizacji oraz zwierzchnikiem służbowym Pracowników Organizacji jest Dyrektor Naczelny- Prezes Zarządu.

Ogólne zasady działania Organizacji, układ funkcjonalny komórek organizacyjnych oraz zasadnicze działania poszczególnych działów, oddziałów, sekcji, które są podstawą do opracowania zakresów czynności dla wszystkich zatrudnionych pracowników zawiera Regulamin Organizacyjny Rudpol-OPA Sp. z o.o.

Działalność Organizacji w kontekście zewnętrznym i wewnętrznym to przede wszystkim:

- 2.1.1.** spełnianie wymagań prawnych – stanowi to podstawę działalności Organizacji, a zmieniające się prawo jest stale monitorowane;
- 2.1.2.** zadowolenie klienta – Organizacja postrzega jako główny cel działalności, dzięki któremu buduje autorytet i poprawia swój wizerunek;
- 2.1.3.** konkurencja- w kontekście zewnętrznym stanowi dla Organizacji źródło systematycznego rozwoju jako usług, poszerzenia zakresu świadczonych usług i realizacji nowych działań;
- 2.1.4.** czynniki technologiczne, techniczne- identyfikowane w kontekście dostępnych technologii, rozwiązań technicznych(innowacyjnych) możliwych do zastosowania w zakresie świadczonych usług;
- 2.1.5.** czynniki związane z dostawcami – identyfikowane w aspekcie udziału kosztu produktu lub usługi w koszcie świadczenia usługi przez Organizację, położenie i bliskość dostawców, kosztów realizacji dostaw, warunków płatności oraz elastyczności dostosowania produktów/usług.

## **2.2. Przedmiot działalności**

Głównymi kierunkami działalności są;

- usługi Ośrodka Pomiarów i Automatyki;
- usługi ciężkim sprzętem budowlanym oraz usługi logistyczne w zakresie transportu towarowego i osobowego
- roboty szybowe dla kopalń;
- usługi rzeczoznawcze w tym badania nieniszczące zgodnie z nadanymi upoważnieniami:
- usługi szkoleniowe

Świadczone na rzecz podmiotów gospodarczych, gospodarki komunalnej i mieszkaniowej oraz odbiorców indywidualnych.

## **2.3. Informacja o wyrobach**

Produktem Organizacji są świadczone usługi w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na rzecz podmiotów gospodarczych, gospodarki komunalnej i mieszkaniowej oraz klientów indywidualnych. Większość świadczonych usług głównie wysokospecjalistycznych wykonywana jest na rzecz branży górniczej.

## **2.4. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych**

Organizacja jako zainteresowane strony określa Klienta (zleceniodawców), przedsiębiorców, dostawców w zakresie świadczonych usług oraz ustawodawcę w zakresie spełnienia wymagań prawnych. Wymagania zainteresowanych stron określane są w decyzjach, postanowieniach, umowach, zamówieniach, warunkach technicznych i innych wymaganiach prawnych. Wymagania podlegają ciągłej analizie i aktualizacji.

# **3. PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE**

## **3.1. Postanowienia ogólne**

Najwyższe kierownictwo ustala jedność cel i kierunku działania Organizacji oraz tworzy środowisko wewnętrzne, w którym pracownicy mogą w pełni zaangażować się w osiągnięcie celów Organizacji.



Najwyższe kierownictwo Organizacji dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych ustanowiło, dokumentuje, utrzymuje i ciągle doskonali ZSZ w Organizacji zgodnie z normą ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

Kierownictwo Organizacji zapewnia pracownikom odpowiednie zasoby, takie jak sprzęt, środki ochrony indywidualnej, właściwe miejsce i warunki do pracy oraz odpowiednie szkolenia.

### **3.2. Zaangażowanie**

Pracownicy Organizacji zobowiązani są dołożyć wszelkich starań, aby poprzez realizację procesów pracy, przestrzegania przyjętych procedur oraz stałe ich doskonalenie utrzymywać i rozwijać ZSZ.

Ze swej strony Kierownictwo Organizacji, począwszy od Dyrektora Naczelnego, aż po kierowników niższych szczebli, nadzoruje funkcjonowanie ZSZ poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań naprawczych. Najwyższe kierownictwo Organizacji uznaje kontrolę zarządczą, zarządzanie środowiskowe, zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy jako integralną część zarządzania Organizacją.

Konsekwentne realizowanie procesów i stosowanie się do procedur przez wszystkich pracowników sprawia, że działania są planowane i nadzorowane, co pozwala spełniać w coraz doskonalszy sposób wymagania stron zainteresowanych.

### **3.3. Orientacja na klienta**

Najwyższe kierownictwo gwarantuje, że wszystkie działania oraz prowadzona polityka ma na celu świadczenie usług spełniających wymagania Klienta oraz dążenie do zwiększenia jego zadowolenia poprzez stosowanie systemu, procesów doskonalenia, zgodności z wymaganiami Klienta i prawa. Organizacja monitoruje zadowolenie Klienta poprzez analizę skarg, reklamacji, ankiety zadowolenia Klienta. Organizacja monitoruje ryzyka i szanse, które mogą mieć wpływ na procesy i jakość.

Pracownicy wszystkich szczebli organizacji są zobowiązani do :

- inicjowania działań zapobiegających przeciw wystąpieniu jakichkolwiek niezgodności usługi, procesu i ZSZ z wymaganiami;

- identyfikowania i dokumentowania wszelkich problemów dotyczących usługi, procesu i ZSZ;
- inicjowania, przedstawiania propozycji lub dostarczenie rozwiązań zgodnie z ustalonymi sposobami;
- weryfikacji wdrażanych rozwiązań;
- nadzorowanie dalszego toku postępowania z usługą niezgodną z wymaganiami, do czasu gdy niezgodności zostaną usunięte.

### **3.4. Polityka ZSZ**

Dyrektor Naczelny określił i udokumentował swoją politykę w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz podał cele i zobowiązania. Powiązanie realizacji polityki w zakresie ZSZ z celami Organizacji jest oceniane okresowo.

Nadrzędnym celem Organizacji jest profesjonalne świadczenie i stałe doskonalenie usług zaspokajające zbiorowe i indywidualne potrzeby Klienta w celu zwiększenia jego zadowolenia i umocnienia pozycji Organizacji jako firmy uznanej w środowisku gospodarczym za podmiot świadczący usługi o wysokiej jakości przy respektowaniu wymogów środowiskowych i wymagań BHP.

Cel ten realizowany jest poprzez:

- utrzymanie i ciągłe doskonalenie ZSZ zgodnego z normą ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2015;
- osiągnięcie celów ZSZ przyjmowanych w okresach rocznych;
- analizowanie potrzeb Klientów, odpowiadanie na ich rosnące wymagania;
- zapewnienie zasobów osiągnięcia zgodności jakości usług z oczekiwaniem klientów:
- ciągły nadzór nad procesami i procedurami;
- wykorzystywanie nowoczesnych technologii w świadczeniu usług;
- stosowanie zasad etyki zawodowej.

Realizacja wyznaczonych celów ZSZ opiera się na pełnym zaangażowaniu Kierownictwa oraz wszystkich pracowników Organizacji.

Dyrektorzy/Kierownicy wszystkich szczebli Organizacji są zobowiązani do wyjaśniania podległym pracownikom Polityki ZSZ, jej wdrażania i utrzymania

w obszarze swojego działania. Polityka jest udokumentowana, zakomunikowana, zrozumiała i stosowana oraz dostępna dla pracowników na stronie Intranetu Organizacji.

### **3.5. Powiązania organizacyjne**

Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu Organizacji, stanowiącego załącznik do Regulaminu Organizacyjnego Rudpol-OPA Sp. z o.o. Organizacją kieruje Dyrektor Naczelny poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism okólnych oraz za pomocą procesów, procedur ZSZ. Dyrektorzy działów wykonują swoje działania w zakresie i w formie określonej w Regulaminie organizacyjnym oraz zarządzeniach Dyrektora Naczelnego. Kierowanie pracą poszczególnych komórek organizacyjnych odbywa się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i jednoosobowej odpowiedzialności. W przypadku nieobecności kierownika komórki organizacyjnej zastępuje go wyznaczony pracownik.

Szczegółowe uprawnienia i odpowiedzialność personelu, który potrzebuje swobody organizacyjnej, szczególnie dyrektorów/kierowników i pracowników określono i udokumentowano w „Zakresie czynności” przyjętym i potwierdzonym w każdym przypadku przez pracownika.

#### **3.5.1. Role i odpowiedzialności**

**Dyrektor Naczelny** jest odpowiedzialny za:

- wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim stronom zainteresowanym Polityki ZSZ;
- komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania Organizacją;
- promowanie stosowania podejścia procesowego i opartego na ryzyku;
- ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania;
- systematyczne przeprowadzanie przeglądu Polityki ZSZ w Organizacji w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności;
- zapewnienie zasobów do realizacji Polityki ZSZ, w tym do osiągnięcia zamierzonych wyników;

**Pełnomocnik ds., ZSZ** jest odpowiedzialny za:

- zapewnienie, że ZSZ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi wymaganiami;
- przedstawianie najwyższemu kierownictwu wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem ZSZ;
- zapewnienie w Organizacji świadomości dotyczącej wymagań stron zainteresowanych;
- zapewnienie właściwych procesów komunikacyjnych w Organizacji;
- analizowanie skuteczności podjętych działań korygujących w Organizacji;

**Kierownicy komórek organizacyjnych** są odpowiedzialni za:

- wdrożenie dokumentów systemowych w podległej komórce organizacyjnej;
- określenie wymagań tych stron zainteresowanych, które są istotne dla ZSZ oraz prawidłowego wykonywania zadań regulaminowych:
- zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych;
- wdrożenie działań korygujących w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w komórce organizacyjnej;
- inicjowanie opracowywania nowych lub aktualizowania istniejących dokumentów systemowych;
- prowadzenie zapisów wymaganych przez ZSZ i poszczególne normy oraz przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami;
- szkolenie podległych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych;
- kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników;
- zgłaszanie potrzeb szkoleniowych;
- adaptację nowo zatrudnionych pracowników Organizacji w zakresie dokumentacji systemowej i szczegółowych zasad bezpieczeństwa informacji obowiązującej w Organizacji.

## **Audиторzy wewnętrzni**

W celu utrzymania ZSZ poprzez poddawanie go przeglądom i audytom wewnętrznym powołuje się Zespół Auditorów Wewnętrznych ZSZ. Auditorzy odpowiedzialni są za realizację programów audytów ZSZ.

## **4. ZASOBY**

### **4.1. Postanowienia ogólne**

Organizacja określiła i zapewniła zasoby potrzebne do;

- wdrażania i utrzymywania ZSZ oraz ciągłego doskonalenia jego skuteczności;
- zwiększenie zadowolenia Klienta przez spełnienie jego wymagań.

### **4.2. Pracownicy**

Zapewniono, że pracownicy wykonywujący pracę wpływającą na jakość usługi, bezpieczeństwo w czasie jej realizacji są kompetentni, odpowiednio wykształceni, przeszkoleni i posiadają niezbędne umiejętności, uprawnienia i doświadczenie.

Celem podnoszenia kwalifikacji pracowników realizowane są szkolenia o różnorodnej tematyce w oparciu o zatwierdzony roczny Plan szkoleń.

Kierownicy komórek organizacyjnych zgłaszają zapotrzebowania w zakresie szkolenia podległego personelu.

### **4.3. Infrastruktura**

Określono i utrzymuje się oraz zapewnia właściwą infrastrukturę potrzebną do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi. Infrastruktura ta obejmuje zabudowania , przestrzeń do pracy, związane z nią instalacje, wyposażenie , sprzęt biurowy, środki transportu oraz oprogramowanie. Utrzymaniem wyposażenia gwarantujące stałą zdolność do realizacji procesów uzyskuje się poprzez konserwację, przeglądy planowe i okresowe remonty.

### **4.4. Środowisko dla działania procesów**

Organizacja określiła środowisko pracy potrzebne do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi wykonania usług i zarządza odpowiednio tym środowiskiem.

Właściwe środowisko pracy uzyskuje się poprzez poniższe działania:

- odpowiednią lokalizację miejsca pracy;
- dbałość o bezpieczeństwo pracy;
- wyposażenie ochronne( instalacja przeciwpożarowa, odzież ochronna) zgodnie z przepisami BHP i P.poż;
- spełnienie wymagań wynikających z przepisów prawa, dotyczących warunków środowiskowych tj. oświetlenia, hałasu, emisji czynników szkodliwych itp.

#### **4.5. Wiedza organizacyjna**

Rudpol-OPA Sp. z o.o. to Organizacja, która w swojej działalności przywiązuje uwagę do profesjonalizmu i świadczenia wysoko specjalistycznych usług wysokiej jakości w zgodzie z przepisami prawa ku satysfakcji Klienta.

Doświadczenie i wiedza zdobywane są poprzez udział pracowników w szkoleniach, konferencjach, seminariach jak również poprzez wyciąganie wniosków z rozpatrywanych skarg/reklamacji/wniosków Klienta oraz poprzez ciągłe doskonalenia procesów.

##### **4.5.1. Kompetencje**

Organizacja posiada udokumentowane informacje na temat kompetencji zawodowych pracowników ( wykształcenie ,uprawnienia , świadectwa kwalifikacyjne). Zapewnia pracownikom podnoszenie kwalifikacji zawodowych poprzez roczne planowanie i organizowanie szkoleń .Nowych pracowników zatrudnia się z posiadanymi kwalifikacjami zawodowymi, które są niezbędne do realizacji świadczonych usług.

##### **4.5.2. Świadomość**

Osoby pracujące pod nadzorem są świadome wymagań ZSZ. Każdy nowo przyjęty pracownik zostaje przeszkolony przez bezpośredniego przełożonego. Świadomość pracowników Organizacji dotycząca ZSZ podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz uczestniczenie w spotkaniach organizowanych przez kierowników komórek organizacyjnych dla podległych pracowników. W trakcie auditów wewnętrznych wyjaśniane są te kwestie dotyczące systemu, które budzą jakiegokolwiek pytania i wątpliwości osób auditowanych. Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległych pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych.

#### **4.6. Nadzorowanie wymagań prawnych i regulacyjnych**

Dostęp do przepisów prawa powszechnego realizowany jest poprzez radców prawnych. Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią konkretnego aktu prawnego. Za dystrybucję i znajomości obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych.

#### **4.7. Komunikacja**

Najwyższe kierownictwo zapewniło i ustanowiło właściwe procesy komunikacyjne w Organizacji oraz funkcjonowanie komunikacji w odniesieniu do skuteczności ZSZ. Komunikacja wewnętrzna funkcjonuje głównie na zasadzie przekazywania odpowiednich informacji pomiędzy określonymi procesami, jako połączenie odpowiednich wyjść i wejść procesów. Komunikacja odbywa się poprzez wewnętrzną pocztę elektroniczną, stworzoną sieć telefoniczną, bądź za pomocą tradycyjnych metod- czyli w formie ustnej lub pisemnej.

### **5. System i jego procesy**

#### **5.1. Mapa procesów**

W celu wdrożenia podejścia procesowego w Organizacji identyfikacji procesów, ich uszeregowania na trzech poziomach i połączenia w grupy procesów. Jako procesy zostały zidentyfikowane działania wykorzystujące zasoby i ich zarządzanie.

W kartach opisu procesów- procedur wskazani zostali właściciele poszczególnych procesów, to znaczy osoby, które są odpowiedzialne za efekty(realizacje) całości procesu, potrafią zaprojektować jego przebieg oraz mają stosowne uprawnienia do wprowadzenia w nim zmian doskonalących.

#### **5.2. Zasady zarządzania procesami**

Przez zarządzanie Organizacją rozumie się ciągły proces podejmowania decyzji, a optymalne wykorzystanie zasobów firmy ku zadowoleniu wszystkich Klientów korzystających z usług. Zasady zarządzania Organizacją wynikają z Regulaminu Organizacyjnego Organizacji ,przepisów prawnych i dokumentacji ZSZ.

Procesami zarządza się w poprzez:

- opracowanie i realizacja rocznych Planów ekonomiczno-finansowych;
- zbieranie i analizę wskaźników i celów procesów;
- uwzględnienie ryzyk i szans;
- uruchamianie działań korygujących, usprawniających i doskonalących;
- prowadzenie systematycznych przeglądów procesów;
- analizę wyników podczas auditów wewnętrznych.

### **5.3. Monitoring procesów**

Organizacja monitoruje w sposób ciągły realizowane procesy. Celem monitorowania jest bieżąca obserwacja procesów, ich przebiegu jak również ocena ich skuteczności.

Pomiary i analiza obejmują planowanie i wdrożenie monitorowania w odniesieniu do:

- zadowolenia klienta;
- zintegrowanego audytu wewnętrznego ;
- procesów usługowych
- nadzoru nad niezgodnościami;
- działań korygujących i zapobiegawczych;
- działań doskonalących.

## **6. Planowanie**

### **6.1. Cele ZSZ i planowanie ich osiągnięcia**

Organizacja w okresach rocznych przyjmuje do realizacji Cele ZSZ, które spójne są z Polityką ZSZ oraz są mierzalne. Po zakończeniu roku kalendarzowego oceniany jest stopień realizacji przyjętych celów .

### **6.2. Działania odnoszące się do ryzyk i szans.**

Organizacja prowadzi analizę ryzyk i szans w celu sprawdzenia, czy funkcjonujące procesy nie generują niepożądanych skutków. Oceny dokonują



osoby odpowiedzialne za poszczególne procesy we współpracy z naczelnym kierownictwem. Celem analizy ryzyka i szans jest zwiększenie prawdopodobieństwa osiągnięcia zamierzonych celów poprzez:

- usprawnienia procesu planowania;
- zapewnienia odpowiednich mechanizmów kontroli zarządczej;
- zapewnienia Dyrektorowi Naczelnemu wczesnej informacji o zagrożeniach dla realizacji wyznaczonych celów i planów, tak aby ograniczyć możliwość wystąpienia zdarzeń zagrożenia dla prawidłowego funkcjonowania Organizacji oraz zapewnienia , aby system ZSZ mógł osiągnąć zamierzone wyniki.

## **7. OCENA WYNIKÓW**

### **7.1. Postanowienia ogólne**

Zaplanowano i wdrożono procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia potrzebne do:

- wykazania zgodności wyrobu z określonymi wymaganiami;
- zapewnienia zgodności ZSZ;
- ciągłego doskonalenia skuteczności ZSZ.

### **7.2. Zadowolenia Klienta**

Organizacja monitoruje informacje dotyczące percepcji Klienta, co do tego, czy spełnienia wymagania Klienta. W celu uzyskania informacji dotyczącej satysfakcji Klienta , ewentualnych uwag dotyczących świadczonych usług jest bieżący kontakt z Klientem (bezpośrednio, telefon , fax, pismo, e-mail).

Organizacja wysyła do swoich Klientów „ Ankiety zadowolenia Klienta” w celu uzyskania informacji na temat wykonanych usług. Otrzymane informacje są analizowane przez Kierownictwo w trakcie rocznych Przeglądów Zarządzania ZSZ.

### **7.3. Analiza i ocena**

Organizacja przeprowadza analizy danych w celu wykazania , że ZSZ jest skuteczny oraz wykazuje sposoby jego doskonalenia . Stosuje się zasadę ciągłego doskonalenia skuteczności ZSZ poprzez wykorzystanie Polityki ZSZ,

założonych celów, wyników auditów, analizy danych działań korygujących i przeglądu zarządzania.

Informacje, które gromadzone są w Organizacji to:

- odchylenia od procedur;
- reklamacje Klientów;
- skuteczność szkoleń;
- poziom zadowolenia Klienta;
- współpraca z dostawcami.

## **7.4. Przegląd zarządzania**

### **7.4.1. Zasady przeprowadzania przeglądów zarządzania**

Przeglądy zarządzania w Organizacji dokonywane są raz w roku w I kwartale.

Przegląd ZSZ inicjowany jest przez Dyrektora Naczelnego, a koordynowany przez Pełnomocnika ds. ZSZ. Oprócz planowanego przeglądu w sytuacjach awaryjnych może być dodatkowy przegląd ZSZ na wniosek Pełnomocnika ZSZ. W przeglądzie uczestniczą : Dyrektor Naczelny, dyrektorzy i kierownicy komórek organizacyjnych. W czasie przeglądu wyciągane są wnioski, ustala się cele zarządzania ZSZ na dany rok, odpowiednie działania , tryb i osoby odpowiedzialne za wdrożenie tych działań. Z przeprowadzonego przeglądu sporządza się raport.

### **7.4.2. Dane wejściowe do przeglądu**

Zakres przeglądu ZSZ dotyczący danych wejściowych obejmuje:

- wyniki auditów;
- informacje zwrotne od Klientów;
- informację na temat funkcjonowania procesów i zgodności wyrobów;
- działania podjęte w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania;
- zalecenia dotyczące doskonalenia;
- analizę celów i zadań ZSZ;
- ocenę przydatności polityki ZSZ;
- potrzebne zasoby;

- zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych, istotnych dla ZSZ;
- analizę ryzyk i szans;
- weryfikację zadań z poprzedniego przeglądu.

### **7.5. Audit wewnętrzny**

Ustanowiono udokumentowany proces dotyczący planowania i prowadzenia wewnętrznych auditów ZSZ. Weryfikuje się działania dotyczące jakości, ochrony środowiska, spełnienia wymogów BHP, ocenia się zgodność wyników z planowanymi oraz efektywność ZSZ. Plany wewnętrznych auditów ZSZ zatwierdza Dyrektor Naczelny- Prezes Zarządu. Raporty z auditów przekazywane są do wiadomości pracownikom odpowiedzialnym za auditowane obszary działania.

Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialni za dany obszar działania podejmują natychmiastowe działania korygujące dotyczące stwierdzonych i udokumentowanych niezgodności lub wnioskuje o podjęcie działań korygujących w innym obszarze do Pełnomocnika ds. ZSZ podając opis problemu.

Data: 15.02.2021 r.

Sporządził:

.....

Zatwierdził:

.....

