



**KUJAWSKO-POMORSKI  
OŚRODEK DORADZTWA ROLNICZEGO  
w Minikowie**

# **KSIĘGA JAKOŚCI**

**Opis podstaw obowiązującego w KPODR w Minikowie  
systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania  
normy ISO 9001:2015**



Księga Jakości określa aktualną politykę jakości Ośrodka oraz wskazuje zaangażowanie kierownictwa w zakresie zarządzania jakością.

Identyfikuje procesy realizowane w Ośrodku, procedury ustanawiające postępowanie w procesach oraz wskazuje wzajemne powiązania między tymi procesami.




Księga Jakości ma funkcję wzmacniania zaufania do Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego jako dostawcy usług szkoleniowych, doradczych, wystawienniczo-targowych poprzez wykazanie zdolności Ośrodka do niezawodnego wywiązywania się z realizowanych zadań.

Księga Jakości zawiera: 39 stron  
Numer wydania: 5  
Data wydania: lipiec 2018  
Użytkownik egzemplarza: personel KPODR  
Numer egzemplarza: 2 - elektroniczny

Opracował	Lidia Lewandowska		13.06.2018
Uzgodnił	Marek Nowacki		20.06.2018
Zatwierdził	Ryszard Kamiński		02.07.2018



SPIS TREŚCI:

	<b>Strona tytułowa Księgi Jakości</b> .....	1
	<b>Status Księgi Jakości</b> .....	2
	<b>Spis treści</b> .....	3
<b>1. TERMINOLOGIA</b> .....		<b>5</b>
<b>2. INFORMACJE O KUJAWSKO-POMORSKIM OŚRODKU DORADZTWA ROLNICZEGO</b> .....		<b>6</b>
2.1. Historia i działalność KPODR .....		6
2.2. Osiągnięcia Ośrodka. Wyróżnienia .....		9
2.3. Siedziba i obszar działania KPODR .....		11
2.4. Zakres certyfikacji .....		11
2.5. Prezentacja Księgi Jakości .....		12
<b>3. ZARZĄDZANIE PROCESOWE</b> .....		<b>13</b>
3.1. Wymagania ogólne .....		13
3.2. Mapa procesów .....		14
3.3. Kontekst organizacji .....		16
3.4. Strony zainteresowane – ich potrzeby i oczekiwania .....		18
<b>4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA</b> .....		<b>19</b>
4.1. Zaangażowanie kierownictwa .....		19
4.2. Skoncentrowanie uwagi na kliencie i inne strony zainteresowane .....		19
4.3. Polityka jakości .....		20
4.4. Planowanie .....		22
4.5. Odpowiedzialności i uprawnienia, .....		24
4.6. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna .....		27
4.7. Przegląd zarządzania .....		27



---

<b>5. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI</b> .....	29
5.1. Zaopatrywanie w zasoby .....	29
5.2. Zasoby ludzkie .....	29
5.3. Zasoby techniczne .....	30
5.4. Środowisko funkcjonowania procesów .....	30
<b>6. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE</b> .....	31
6.1. Planowanie .....	31
6.2. Pomiary i monitorowanie .....	31
6.3. Nadzór nad wyrobami/usługami niezgodnymi .....	32
6.4. Analiza danych .....	32
6.5. Doskonalenie .....	32
<b>7. DOKUMENTY ODNIESIENIA STANOWIĄCE PODSTAWĘ SYSTEMU</b> .....	34
7.1. Normy .....	34
7.2. Wykaz dokumentów opisujących system zarządzania jakością .....	34
<b>8. DANE DO KORESPONDENCJI</b> .....	36
<b>9. REJESTR ZMIAN</b> .....	37



## 1. TERMINOLOGIA

**Jakość**- stopień, w jakim zbiór właściwości spełnia wymagania.

**Wymaganie** - potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.

**Zadowolenie klienta** - ocena klienta dotycząca stopnia w jakim jego wymagania zostały spełnione.

**System zarządzania jakością** - system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**Cel dotyczący jakości** - przedmiot starań lub zamierzeń w odniesieniu do jakości.

**Najwyższe kierownictwo** - osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją.

**Skuteczność** - stopień w jakim planowane działania są zrealizowane i planowane wyniki osiągnięte.

**Organizacja** - grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań.

**Proces** - zbiór czynności wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają stan wejściowy w wyjściowy.

**Działania korygujące** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney.

**Udokumentowana informacja** - informacja, która powinna być nadzorowana i utrzymywana przez organizację oraz nośnik, na jakim jest zawarta.

**Kontekst organizacji** – środowisko wewnętrzne i zewnętrzne, w którym organizacja stara się osiągnąć swoje cele.

**Strona zainteresowana** – osoba lub organizacja, która może mieć wpływ na decyzje lub działania, podlegać ich wpływom lub która postrzega siebie jako podlegającą wpływom decyzji lub działań.

**Ryzyko**– wpływ niepewności.

**Ryzyka i szanse** – potencjalne niekorzystne wpływy (zagrożenia) i potencjalne korzystne (szanse).

Uwaga:

Powyższe definicje stanowią wybór podstawowych definicji normy ISO 9000 mających znaczenie dla rozumienia niniejszej Księgi Jakości.





## 2. INFORMACJE O KUJAWSKO-POMORSKIM OŚRODKU DORADZTWA ROLNICZEGO

### 2.1. Historia i działalność KPODR



Ośrodek w Minikowie powstał w 1956 r. jako Rolniczy Zakład Doświadczalny, który po reformie przekształcony na Wojewódzki Ośrodek Postępu Rolniczego. Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Minikowie funkcjonował od 1991 do 2004 r. Pod obecną nazwą w swojej nowej strukturze na terenie województwa kujawsko-pomorskiego działa od 1 stycznia 2005 roku, na podstawie Ustawy z dnia

22 października 2004 roku o jednostkach doradztwa rolniczego (Dz. U. 251, poz. 2507 ze zm.) i

Statutu Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Rolniczego w Minikowie. Ośrodek powstał z połączenia ODR w Minikowie i Zarzeczewie oraz Regionalnego Centrum Doradztwa Rozwoju Rolnictwa i Obszarów Wiejskich w Przysieku.

Po zmianie podległości w 2009 r. został przyjęty nowy statut zatwierdzony przez Sejmik Województwa Kujawsko-Pomorskiego





Niezależnie jednak od nazwy i formy organizacyjnej zawsze służył upowszechnianiu postępu rolniczego oraz edukacji rolników i mieszkańców wsi.

Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego jest państwową jednostką organizacyjną posiadającą osobowość prawną. Organizacyjnie podlega Samorządowi Kujawsko-Pomorskiemu i realizuje zadania wynikające z polityki rolnej państwa oraz oczekiwań i potrzeb rolników. Zasięgiem działania obejmuje województwo kujawsko-pomorskie, które podzielone jest na dziewiętnaście powiatów ziemskich (aleksandrowski, brodnicki, bydgoski, chełmiński, golubsko-dobrzyński, grudziądzki, inowrocławski, lipnowski, mogileński, nakielski, radziejowski, rypiński, sępoleński, świecki, toruński, tucholski, wąbrzeski, włocławski, żniński) i 144 gminy. Podstawowym zadaniem Ośrodka jest stałe i wszechstronne udzielanie pomocy rolnikom i mieszkańcom wsi w celu zwiększenia ich dochodów i poprawy warunków życia. Mając to na uwadze Ośrodek prowadzi doradztwo bezpośrednie i grupowe, którego celami strategicznymi są: poprawa konkurencyjności gospodarstw rolnych, przeciwdziałanie wyłączeniu społecznemu mieszkańców wsi oraz zwiększenie ich aktywności gospodarczej w Unii Europejskiej.

Realizacja tych zadań jest ujęta w rocznym Programie Działalności Doradczej ukierunkowanym na:

- pogłębienie wiedzy i umiejętności mieszkańców wsi - głównie rolników w zakresie nowych technologii, zarządzania gospodarstwem rolnym, rachunkowości rolnej, poszukiwania dodatkowych źródeł dochodu,
- wdrażanie zasad dobrej praktyki rolniczej i poprawa standardów jakościowych produktów rolnych,
- inicjowanie i wspieranie rozwoju przedsiębiorczości na terenach wiejskich w celu uzyskania dodatkowych źródeł dochodu,
- aktywizowanie producentów rolnych do integrowania się w grupy producentów, zrzeszenia, stowarzyszenia, spółdzielnie, i inne organizację,
- zwiększenie świadomości w zakresie ekologii i ochrony środowiska,
- działanie na rzecz odnowy wsi i zachowania dziedzictwa kulturowego oraz wspieranie rozwoju produktu regionalnego i lokalnego,
- wspieranie rolników i członków ich rodzin w zdobywaniu nowych kwalifikacji. Szeroko rozumiana reorientacja zawodowa tych mieszkańców wsi, którzy nie mogą utrzymać się z rolnictwa.

Zadania te realizowane są przez:

- doradztwo indywidualne i grupowe,
- organizowanie i prowadzenie szkoleń, kursów i konferencji,
- organizowanie wystaw, pokazów, demonstracji i konkursów,
- prowadzenie działalności informacyjno-wydawniczej.



Równie ważną dziedziną działalności Ośrodka jest opracowywanie biznes planów dla przedsięwzięć inwestycyjnych w rolnictwie i przetwórstwie rolno-spożywczym objętych kredytami preferencyjnymi i funduszami strukturalnymi. W realizacji programów doradczych KPODR współpracuję z wieloma instytucjami i organizacjami rolniczymi, m.in. z Uniwersytetem Technologiczno-Przyrodniczym w Bydgoszczy, instytutami rolniczymi, fundacjami, Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, Urzędem Marszałkowskim, rolniczymi agencjami rządowymi, Kujawsko-Pomorską Izbą Rolniczą, samorządami lokalnymi itp.



Mamy również nawiązane kontakty i współpracę z organizacjami rolniczymi w Niemczech, Danii, Francji, Finlandii, Hiszpanii i Włoszech.



Nasz Ośrodek jest jednym z większych w kraju rolniczych centrów wystawienniczo-targowych, w którym odbywają się Międzynarodowe Targi Rolno-Przemysłowe „AGRO- TECH”, Regionalna Wystawa Zwierząt Hodowlanych i Użytkowych oraz Wojewódzkie Targi Turystyczno-Ogrodnicze „Lato na Wsi”, Regionalne Targi Rolnicze „RYPIN-AGRA”, Targi rolno-ogrodnicze, Ogólnopolskie Spotkanie Ekologiczne „Barwy Lata-Dary Jesieni”, Z ekologią na co dzień i inne.





## 2.2. Osiągnięcia Ośrodka. Wyróżnienia

Osiągnięcia:

- Wdrożenie do praktyki rolniczej kiszzonek z buraków Poly Past w żywieniu trzody chlewnej
- Wdrożenie nowatorskiej technologii produkcji sianokiszzonek z traw o podwyższonej zawartości suchej masy
- Powołanie w Minikowie „Krajowego Punktu Konsultacyjno-Wdrożeniowego Produkcji Sianokiszzonek” pod nadzorem Instytutu Zootechniki w Krakowie
- Współorganizacja IV Światowego Kongresu Socjologii Wsi
- Współorganizacja konkursu dla wiejskich racjonalizatorów pod nazwą „Skrzynka Dobrych Pomysłów”
- Wdrożenie pierwszego w kraju polsko-duńskiego programu dostosowania doradztwa do nowej sytuacji społeczno-ekonomicznej w rolnictwie pn. „Usprawnienie rolniczej służby doradczej w województwie bydgoskim”, finansowany z funduszy Wspólnoty Europejskiej PHARE Nr 9105 (Dania) – podniesienie kwalifikacji zawodowych doradców
- Program Leonardo da Vinci pt. “Przygotowanie środowisk wiejskich do wdrażania rolnictwa ekologicznego”
- Organizacja Międzynarodowych Targów Rolno-Przemysłowych
- Organizacja regionalnych wystaw hodowlanych
- Opracowanie i zrealizowanie kilkunastu projektów doradczych, finansowych z funduszy pomocowych Unii Europejskiej
- Wdrożenie do gospodarstw rolnych rachunkowości rolniczej i Polskiego FADN
- Przygotowanie rolników do Wspólnej Polityki Rolnej UE
- Utworzenie Centrum Techniki Rolniczej
- Utworzenie Centrum Dziedzictwa Kulinarnego i Turystyki Wiejskiej
- Organizacja Kujawsko-Pomorskiego Forum Turystyki Wiejskiej
- Utworzenie gospodarstwa demonstracyjnego BIC w Łabiszynie w ramach projektu BERAS Implementation, (rolnictwo ekologiczne)
- Rozwój obszarów wiejskich poprzez wzmocnienie pozycji rynkowej grup producenckich w regionie Syunili (**Armenia**)
- Q-BICON - Competencies for tomorrow's energies: A qualification scheme for biomass consultancy, Opracowanie programu i materiałów dydaktycznych, kursu dla doradców ds. biomasy.
- Bio-dynamic Research Institute, współpraca w zakresie rolnictwa ekologicznego



- Area Viva z.s. Czechy, WWOOF Magyarorszag Nonprofit Kft. (WOOF HU) Węgry, Obcianske Zdruzenie Druziva (Druziva) Slovakia, współpraca w zakresie rolnictwa społecznego, gospodarstw opiekuńczych, ekonomii społecznej
- The European Oilseed Alliance - Francja, FEDIOL – Belgia, APPO (Association pour la Promotion des Proteagineux et Oleagineux) – Belgia, współorganizacja Międzynarodowego Dnia Rzepaku
- Wdrożenie nowej formy świadczenia usług społecznych na obszarach wiejskich – gospodarstw opiekuńczych (w ramach projektu „Zielona opieka – gospodarstwa opiekuńcze w woj. kujawsko-pomorskim”)
- Reorientacja zawodowa na obszarach wiejskich w ramach projektu NOWY ZAWÓD – NOWA SZANSA
- Partnerstwo w Sieci Instytucji Otoczenia Biznesu Województwa Kujawsko-Pomorskiego
- Utworzenie Ośrodka Edukacji Przyrodniczej i Rozwoju Zielonej Gospodarki
- Członkostwo w Agro Klaster Kujawy

#### Wyróżnienia:

- Odznaka honorowa „Za szczególne zasługi dla woj. bydgoskiego” (1976).
- IV nagroda Amerykańskiej fundacji Henry Forda na rzecz Ochrony Przyrody w Europie (1997) za osiągnięcia w dziedzinie ochrony środowiska naturalnego i dziedzictwa kultury.
- Nagroda Federacji stowarzyszeń Naukowo-Technicznych NOT w Toruniu dla projektu „Przyrodnicza Ścieżka Dydaktyczna Toruń – Przysiek - Toruń” (1999).
- Medal Wojewody Kujawsko-Pomorskiego (2001).
- I miejsce (2007, 2008, 2009, 2013), II miejsce (2006, 2011, 2014, 2016), III miejsce (2001, 2005, 2012, 2015) i wyróżnienie (1998 i 2001, 2003, 2010) w krajowym konkursie na „Najlepsze czasopismo rolnicze” wydawane przez ośrodki doradztwa rolniczego oraz I miejsce (2004, 2006, 2013), II (2007), III (2003) za wydawnictwo tematyczne.
- I miejsce (2012), II miejsce (2010, 2011, 2013, 2016), III miejsce (2015) w Konkursie „AGROKLASA ODR” organizowany przez miesięcznik AGRO
- Przyznanie tytułu „Targowego Lidera” w 2001, 2003, 2004, 2006, 2009, 2011, 2013 i 2016” w kategorii wystaw i targów organizowanych przez ośrodki doradztwa rolniczego.
- Medal 50-lecia ATR za wieloletnią współpracę z uczelnią (2001).
- Nagroda specjalna Prezesa ARiMR za najciekawszą promocję rolnictwa ekologicznego podczas targów Polagra Farm (2004).



- I miejsce (2009) w konkursie dla przedsiębiorstw i instytucji pn. „NASZE DOBRE KUJAWSKO-POMORSKIE” – znak jakości Gazety Pomorskiej w kategorii usługi dla Międzynarodowych Targów Rolno-Przemysłowych „AGRO-TECH”.
- Nagroda Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego „Innowacyjni – europejska nagroda regionu 2009” w kategorii edukacja za realizację projektu pn. „Edukacja rolników i domowników chcących rozpocząć działalność agroturystyczną.
- Wyróżnienie przyznane przez Regionalny Ośrodek Europejskiego Funduszu Społecznego w Bydgoszcz dla najciekawszego projektu pn. „Nasze kulinarne dziedzictwo – naszą szansą na lepszą przyszłość”, realizowanego w ramach oddolnych inicjatyw lokalnych w Województwie Kujawsko-Pomorskim w 2009 roku.
- Nagroda Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego za rok 2017 w kategorii Fundusze Unijne

W lipcu 2004 roku, w Ośrodku Doradztwa Rolniczego w Minikowie, przeprowadzono audit certyfikujący. Na podstawie auditu firma certyfikująca zaświadczyła, że:

**Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Minikowie wprowadził i stosuje system zarządzania jakością w zakresie realizacji usług doradczych, szkoleniowych, wystawienniczo-targowych dla rolników i mieszkańców wsi. Na podstawie auditu, firma certyfikująca potwierdziła spełnienie przez ODR w Minikowie wymagań normy ISO 9001.**

W 2005 roku przystąpiono do działań związanych z wdrożeniem wymagań normy ISO 9001 w Oddziałach Zarzeczewie i Przysieku.

### 2.3. Siedziba i obszar działania

Siedziba: Centrala KPODR mieści się w Minikowie.

Terenem działania KPODR jest obszar województwa kujawsko-pomorskiego.

Oddziały KPODR: w Przysieku, Zarzeczewie.

### 2.4. Zakres certyfikacji

**Realizacja usług doradczych, szkoleniowych, wystawienniczo – targowych dla rolników i mieszkańców wsi.**



Zakresem systemu zarządzania jakością objęte są wszystkie jednostki KPODR wymienione w rozdziale 2.1 niniejszej Księgi Jakości.

W KPODR mają zastosowanie wszystkie wymagania normy ISO 9001:2015.

Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego jest organizacją działającą w celu osiągnięcia korzyści wszystkich zainteresowanych stron.

## 2.5. Prezentacja Księgi Jakości

### 2.5.1. Przedmiot

Księga Jakości jest opisem opracowanego i wdrożonego w KPODR systemu zarządzania jakością, zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001:2015.

Struktura dokumentacji systemu zarządzania jakością obejmuje:

- Księgę Jakości,
- procedury systemu jakości,
- instrukcje,
- karty procesu,
- instrukcje przebiegu procesu,
- dokumentację dotyczącą realizacji usług,
- dokumenty normatywne (zewnętrzne i wewnętrzne akty prawne),
- inne dokumenty.

Wykaz procedur, kart procesu załączony jest do niniejszej Księgi Jakości – wg rozdziału 7.2.

Wykaz jest aktualizowany przez Specjalistę ds. Systemu Jakości zgodnie z procedurą

**P-04 – Nadzór nad udokumentowanymi informacjami.**

### 2.5.2. Opracowanie, aktualizacja i dystrybucja

Za opracowanie, aktualizację, dystrybucję, dokonywanie zmian i archiwizację Księgi Jakości odpowiedzialny jest Specjalista ds. Systemu Jakością, a w przypadku jego nieobecności upoważniona osoba.

Wszelkie zmiany i uzupełnienia Księgi Jakości odnotowywane są w **Karcie zmian**, która znajduje się w egzemplarzu Księgi Jakości.



### 2.5.3. Rozpowszechnianie Księgi Jakości

Obowiązuje zasada dostępności Księgi Jakości dla wszystkich pracowników KPODR objętych systemem jakości. Specjalista ds. Systemu Jakości odpowiada za realizację tej zasady.

Księga Jakości jest dostępna dla wszystkich jednostek KPODR, objętych systemem jakości (wersja elektroniczna lub papierowa) – wg rozdzielnika.

Wszyscy pracownicy KPODR, objęci systemem jakości, znają Księgę Jakości i stosują się do jej ustaleń, co jest zapewnione przez dostępność Księgi oraz szkolenia prowadzone zgodnie z procedurą **P-08 – Zarządzanie zasobami ludzkimi**.

### 2.5.4. Wydawanie Księgi Jakości na zewnątrz

Udostępnianie dokumentów na zewnątrz KPODR odbywa się wyłącznie za zgodą osoby uprawnionej do wydania takiej zgody.

Szczególny przypadek użytkowania zewnętrznego Księgi Jakości jest związany z przekazaniem jej jednostce certyfikującej system jakości – KPODR uzgadnia z jednostką certyfikującą wydanie Księgi.

## **3. ZARZĄDZANIE PROCESOWE**

### **3.1. Wymagania ogólne**

W Kujawsko-Pomorskim Ośrodku Doradztwa Rolniczego w Minikowie, z Oddziałami w Przysieku i Zarzeczewie, został ustanowiony, wdrożony, jest utrzymywany i doskonalony system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2015.

W związku z tym w Ośrodku:

- określono procesy niezbędne w systemie zarządzania jakością i ich zastosowanie w organizacji,
- opisano procesy w niniejszej Księdze Jakości oraz przynależnych procedurach, kartach procesu i instrukcjach,
- określono kolejność tych procesów i ich wzajemne oddziaływanie,
- określono zasady oceny skuteczności procesów,
- określono ryzyka i szanse dotyczące realizowanych procesów,
- zapewnia się zasoby i informacje niezbędne do realizacji procesów, ich monitorowania i analizowania,
- wyniki monitorowania, analizy i oceny są wykorzystywane dla doskonalenia procesów,





- określono odpowiedzialności i uprawnienia personelu realizującego procesy,
- ustanowiono politykę jakości KPODR oraz określono cele jakościowe.

System zarządzania jakością został opracowany, funkcjonuje i jest doskonalony w oparciu o podejście procesowe, dzięki któremu sprawowany jest stały nadzór nad powiązaniem i powiązaniem procesami, jak również ich współzależnościami.

### 3.2. Mapa procesów

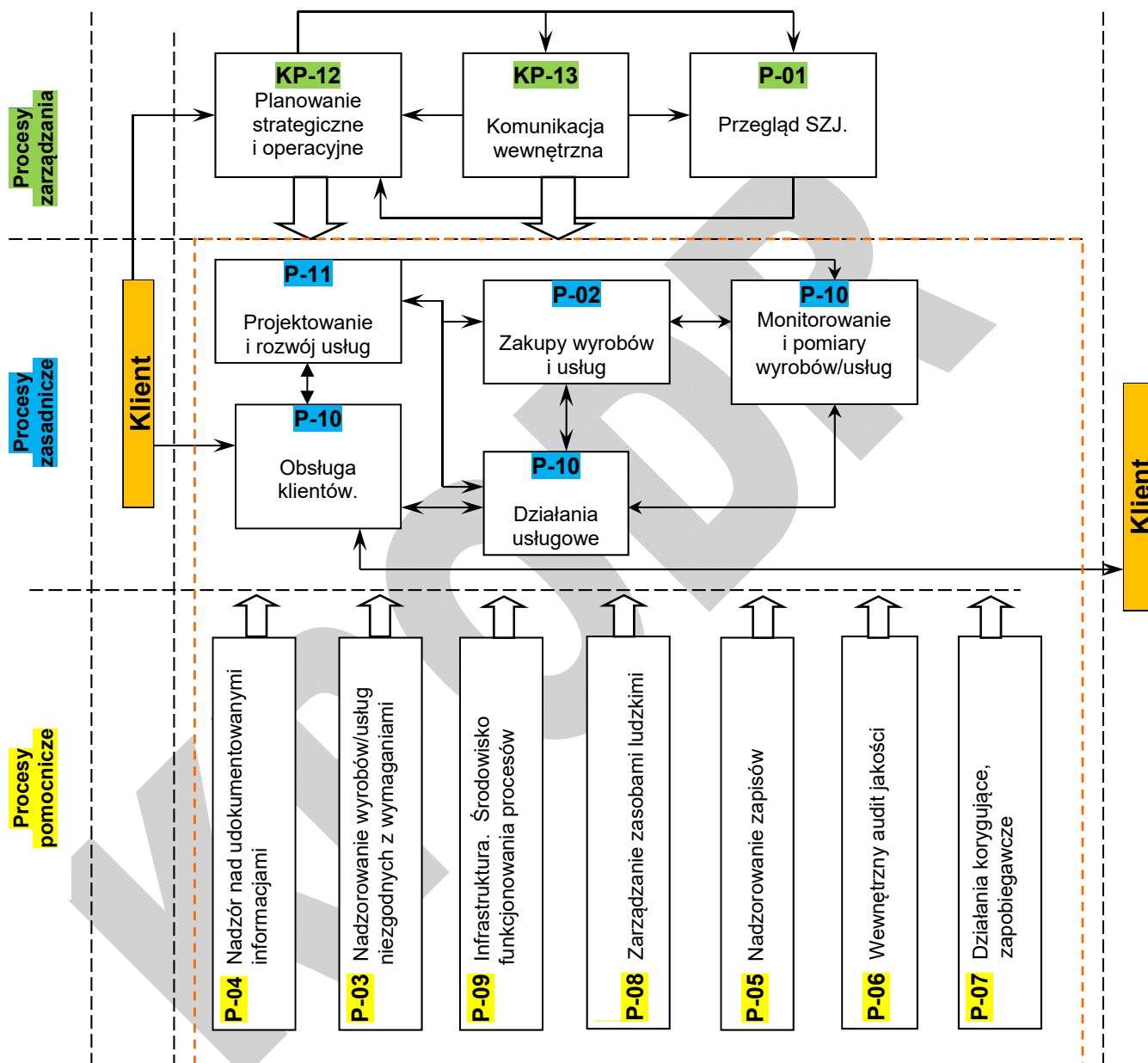
W wyniku identyfikacji i analizy realizowanych procesów ustalono następujący podział procesów:

- **procesy zarządzania,**
- **procesy zasadnicze,**
- **procesy pomocnicze.**

Są one zgodne z wymaganiami normy ISO 9001:2015 i ustanowioną polityką jakości.

KPODR określił sekwencję i wzajemne oddziaływanie procesów.

Patrz mapa procesów – następna strona.



Szczegółowe opisy procesów i ich przebiegów zostały zatwierdzone przez Dyrektora Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego poprzez zatwierdzenie procedur systemu jakości.

Dla sprawnego i efektywnego przebiegu wszystkich opisanych procesów najwyższe kierownictwo zapewnia odpowiednio zaplanowane i przygotowane zasoby (ludzkie i materialne), a także ich dostępność, w tym informacji niezbędnych do wspomaganie i monitorowania procesów.

### 3.3. Kontekst organizacji

Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego określił czynniki zewnętrzne i wewnętrzne stanowiące ważne elementy jego celu istnienia i działania oraz takie, które wpływają na zdolność do osiągnięcia zamierzonego wyniku jej systemu zarządzania.

Czynniki wewnętrzne zostały określone m.in. w wydanych aktach normatywnych oraz udokumentowanych informacjach (procedurach, instrukcjach systemu zarządzania jakością). Uzależnione są one również od określonych uwarunkowań lokalnych, wykorzystywanej infrastruktury.

Czynniki zewnętrzne wpływające na SZJ to przepisy prawne, wymagania stron zainteresowanych (Ministerstwa, Urzędy, Instytucje, Samorządy, Klienci, przepisy prawne oraz zobowiązania wynikające z zawartych umów ze stronami zainteresowanymi, itp.).

Kontekst KPODR przedstawiono na następnym stronie.



<b>KONTEKST KUJAWSKO-POMORSKIEGO OŚRODKA DORADZTWA ROLNICZEGO</b>			
<b>Wewnętrzny</b>		<b>Zewnętrzny</b>	
<b>Kontekst</b>	<b>Odpowiedzialny za monitorowanie i przegląd</b>	<b>Kontekst</b>	<b>Odpowiedzialny za monitorowanie i przegląd</b>
Cele Jakości	NJ	Przepisy prawne	NR, NK
Polityka jakości	NJ	Otoczenie społeczno-kulturalne	KKO
Lokalizacja	ND, DP, DZ	Konkurencja	KKO
Struktura organizacyjna	DN, NP	Środowisko	ND, DA, DP, DZ
Wymagania ISO 9001 Dokumentacja SZJ	NJ	Jednostka certyfikująca	NJ
Pracownicy	NP, ND, NK	Dostawcy usług szkoleniowych	NP, PM, KKO
Infrastruktura	ND, DA, DP, DZ	Ministerstwa i Urzędy	DN, NP, ND
Regulaminy wewnętrzne	DN, NK	Umowy ze stronami zainteresowanymi	DN
Systemy informatyczne	NP, PI	Klienci	KKO
Kanały komunikacji wewnętrznej	DN, NP, ND		
Zakresy obowiązków i uprawnień	KKO		
Kultura organizacyjna	KKO		

### 3.4. Strony zainteresowane

Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego określił:

- strony zainteresowane istotne dla systemu zarządzania jakością,
- oczekiwania stron zainteresowanych, które są istotne dla systemu zarządzania jakością.

KPODR monitoruje informacje dotyczące stron zainteresowanych i ich wymagań.

Strony zainteresowane oraz ich oczekiwania przedstawiono poniżej.

Strony zainteresowana	Kto	Oczekiwania	Odpowiedzialny za monitorowanie i przegląd
Strony zewnętrzne	Klienci	<ul style="list-style-type: none"><li>- terminowej realizacji umów</li><li>- wykonania usługi zgodnie z wymaganiami</li><li>- spełnienie wymagań etycznych</li><li>- dobrej komunikacji</li><li>- szybkiej reakcji na zmiany w realizowanych usługach</li></ul>	
	Urzędy	<ul style="list-style-type: none"><li>- terminowej realizacji zobowiązań finansowych</li><li>- realizacji wymagań prawnych</li></ul>	
	Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"><li>- jasnego określenia wymagań dotyczących dostawy</li></ul>	
	Konkurencja	<ul style="list-style-type: none"><li>- nie podważanie wiarygodności konkurencji</li><li>- nie wypowiedzania się negatywnie o firmach konkurencyjnych</li></ul>	
Strony wewnętrzne	Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"><li>- właściwej infrastruktury</li><li>- jasno określonej odpowiedzialności i uprawnień</li><li>- ładu organizacyjnego</li><li>- przestrzegania przepisów</li><li>- dokumentacji na czas</li><li>- zapewnienia bezpiecznych warunków pracy</li><li>- brak dyskryminacji i stosowania mobbingu</li><li>- sprawiedliwych zarobków</li><li>- zapewnienie bezpiecznych warunków pracy</li><li>- zapewnienie właściwego środowiska pracy</li><li>- terminowej realizacji wypłat</li></ul>	
	Zarząd	<ul style="list-style-type: none"><li>- przejrzystego SZJ</li><li>- pełnej realizacji wymagań SZJ, potwierdzonych audytami wewnętrznymi i zewnętrznymi</li></ul>	





## 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

### 4.1. Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo KPODR od początku zaangażowało się w proces rozwoju i doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Stało się przede wszystkim stymulatorem zmian, nadając im wysoką rangę zwłaszcza w kontaktach z pracownikami i otoczeniem.

Kierownictwo jest odpowiedzialne za:

- określenie znaczenia spełnienia wymagań klienta jak też wymagań ustawowych i przepisów prawnych,
- ustanowienie polityki jakości. Polityka jakości została jasno i precyzyjnie zakomunikowana pracownikom KPODR,
- zapewnienie, że ustanowione są cele dotyczące jakości oraz mierzenie ich osiągania,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania według opracowanej i przyjętej procedury przeglądu i oceny systemu jakości (P-01),
- zapewnienie dostępności zasobów w celu utrzymania i ciągłego doskonalenia systemu jakości.

### 4.2. Skoncentrowanie uwagi na kliencie i inne strony zainteresowane

Kierownictwo KPODR zapewnia spełnienie potrzeb i oczekiwań klienta i innych stron zainteresowanych.

Opracowano i wprowadzono system obsługi klienta (wg procedury P-10), w którym zapewniono, że wymagania klienta są określone oraz spełniane.

KPODR traktuje klientów i inne strony zainteresowane z najwyższą starannością oraz zapewnia bezpieczeństwo informacji uzyskanych w trakcie współpracy – zgodnie z polityką bezpieczeństwa wdrożoną wewnętrznym zarządzeniem Dyrektora KPODR.

Audyty wewnętrzne oraz przeglądy zarządzania, prowadzone zgodnie z procedurami P-01 i P-06, stanowią podstawę do podejmowania i ewentualnego modyfikowania systemu zarządzania jakością.

Kierownictwo Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego, świadome zależności od klientów, rozumie aktualne i przyszłe ich potrzeby w zakresie świadczonych usług.



Orientacja na klienta jest realizowana poprzez:

- prowadzenie działań marketingowych w celu poznania aktualnych i przyszłych wymagań i oczekiwań klientów,
- świadczenie nowych usług spełniających potrzeby klientów,
- przegląd zamówień/umów klienta przed ich przyjęciem do realizacji,
- pomiar zadowolenia klienta,
- działania mające na celu zwiększenie zadowolenia klienta,
- spełnianie wymagań prawnych i przepisów w zakresie jakości.

Powyższe działania zapewniają, że wymagania klienta są jednoznacznie określone przed rozpoczęciem realizacji usługi, zrozumiałe przez personel KPODR i możliwe do realizacji.

#### **4.3. Polityka jakości**

Polityka jakości jest podstawowym dokumentem określającym strategię KPODR w osiągnięciu wytyczonych celów jakościowych.

Kierownictwo Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego zapewnia, że polityka jakości:

- jest odpowiednia do celu istnienia organizacji i kontekstu organizacji,
- zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów dotyczących jakości,
- jest zakomunikowana, zrozumiana i stosowana w KPODR,
- jest dostępna dla stron zainteresowanych,
- jest przeglądana pod względem jej ciągłej przydatności.

Kierownictwo KPODR zapewnia środki do jej realizacji.

Polityka jakości zatwierdzona została przez Dyrektora Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego.

Polityka jakości została zaprezentowana na następnej stronie.



KUJAWSKO-POMORSKI  
OŚRODEK DORADZTWA ROLNICZEGO  
w Minikowie

**Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego w Minikowie** ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2015 oraz udowadnia swoje zaangażowanie, dbając o ciągłe doskonalenie skuteczności tego systemu. Za interesariuszy KPODR uważamy: pracowników, dostawców usług, klientów, instytucje i organizacje, otoczenie społeczno-kulturalne oraz wszystkich pozostałych zainteresowanych rozwojem naszego Ośrodka. Istotą działania Ośrodka jest spełnianie oczekiwań naszych klientów poprzez wsparcie naszym doświadczeniem i kompetencjami.

## POLITYKA JAKOŚCI

Kierownictwo KPODR ustanowiło Politykę Jakości jako jeden z najważniejszych elementów zarządzania, w którym działania personelu zmierzają do dostarczenia klientom profesjonalnych usług doradczych, szkoleniowych, wystawienniczo-targowych spełniających ich wymagania oraz wymagania obowiązujących przepisów prawa.

Wysoka jakość usług realizowana jest w oparciu o cele jakości, którymi są:

- dostosowanie działalności KPODR do wymagań wynikających z Ustawy o jednostkach doradztwa rolniczego i oczekiwań klientów,
- systemowe podejście do zarządzania jakością, w którym wzajemnie oddziaływujące na siebie procesy podlegają planowaniu, wdrażaniu, monitorowaniu i doskonaleniu,
- orientacja na klienta,
- wzmacnianie zadowolenia klientów poprzez badanie poziomu ich satysfakcji ze świadczonych przez KPODR usług,
- podnoszenie jakości usług poprzez odpowiedni dobór personelu i podnoszenie jego kwalifikacji oraz zapewnienie niezbędnych zasobów infrastruktury,
- kreowanie wizerunku Ośrodka jako kompetentnego, solidnego i rzetelnego we współpracy z klientem.

Kierownictwo Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego zobowiązuje siebie i wszystkich pracowników do stosowania ustaleń powyższej Polityki Jakości i realizacji jej celów.

Polityka Jakości jest okresowo przeglądana pod względem jej ciągłej przydatności. Kierownictwo KPODR zapewnia, że Polityka Jakości jest zakomunikowana wszystkim pracownikom, są zapewnione środki na jej realizację oraz jest publicznie dostępna na stronie internetowej [www.kpodr.pl](http://www.kpodr.pl).

Dyrektor

Minikowo, 2 lipca 2018 r.



#### 4.4. Planowanie

##### 4.4.1. Cele dotyczące jakości

Ustalona polityka jakości, a w tym cele organizacji zostały przeniesione na odpowiednie szczeble w ramach organizacji.

Określono cele jakości w ramach przeglądu i oceny systemu zarządzania jakością (P-01), które są zgodne z polityką jakości.

Wyznaczane cele są:

- mierzalne i spójne z polityką jakości,
- odpowiednie dla wspierania KPODR w osiągnięciu, wyznaczonej strategią, pozycji rynkowej,
- nakierowane na potrzeby klienta, których zaspakajanie warunkuje rozwój KPODR,
- przyporządkowane do odpowiednich procesów w systemie zarządzania,
- ustanowione dla odpowiednich komórek organizacyjnych/funkcji.

Mierzalność celów jest zapewniona przez wskazanie kryteriów oraz metod weryfikacji.

W następstwie ustanowienia celów określani są odpowiedzialni za ich realizację, terminy ich osiągania, a ich realizacja jest oceniana przez kierownictwo w ramach przeglądu zarządzania.

##### 4.4.2. Planowanie jakości

Kierownictwo KPODR ma świadomość roli jaką odgrywa jakość świadczonych usług w zaspakajaniu oczekiwań i wymagań klienta.

Szczególną więc uwagę przywiązuje do tego, aby na każdym etapie procesu realizacji usługi dokonywać oceny jakości tych działań.

Stosujemy zasadę, że jakość ma być działaniem planowym i celowym a nie dziełem przypadku.

Planowanie pracy ma charakter zadaniowy i służy sprecyzowaniu przedsięwzięć nałożonych na poszczególne komórki oraz precyzowaniu odpowiedzialnych za ich realizację.

##### 4.4.3.

Kujawsko-Pomorski Ośrodek Doradztwa Rolniczego planując system zarządzania jakością określił ryzyka i szanse w celu:

- zapewnienia, że SZJ osiąga zamierzone wyniki,
- zapobiega wystąpieniu niepożądanych skutków,
- doskonalenia.

KPODR monitoruje, mierzy, analizuje i ocenia skuteczność działań podjętych w związku z ryzykiem i szansami.



W wyniku pojawienia się niepożądanych efektów, KPODR dokonuje korekty działań, zapobiegania lub ograniczenia niepożądanych efektów oraz doskonalenia systemu i przeglądu ryzyk i szans.

W KPODR ocenę ryzyk i szans, dokonuje się przy wykorzystaniu metody **SWOT**:

- **S** – mocne strony,
- **W** – słabe strony,
- **O** – szanse,
- **T** – ryzyko.

Analiza SWOT jest realizowana dla każdego procesu SZJ – wg poniższego wzoru.

Analiza jest realizowana przez właścicieli procesów i najwyższe kierownictwo.

PROCES:	
S-mocne strony	W-słabe strony
O-szanse	T-ryzyko

KARTA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM								
Lp.	Identyfikacja ryzyka, szans	Prawdopodobieństwo			Postępowanie z ryzykiem, szansą	Kto	Kiedy	Status
		małe	średnie	duże				

Małe – ryzyko pomijalne. Nie podejmuje się działań redukujących ryzyko. Celowe jest jego monitorowanie, dla stwierdzenia, czy nie zwiększa się.

Średnie – właściciel procesu decyduje o podjęciu działań redukujących ryzyko.

Duże – najwyższe kierownictwo podejmuje decyzję o przystąpieniu do realizacji działań dotyczących postępowania z ryzykiem





#### 4.5. Odpowiedzialności i uprawnienia

Dla zapewnienia pełnego nadzoru nad systemem zarządzania jakością zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności personelu Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego.

Wzajemne powiązania, podległość służbowa personelu oraz uprawnienia i odpowiedzialności zostały określone:

- na schemacie organizacyjnym KPODR – patrz następna strona,
- na schemacie procesów,
- w diagramie odpowiedzialności – patrz następne strony,
- w Regulaminie Organizacyjnym KPODR,
- w zakresach obowiązków i uprawnień,
- w dokumentacji systemu zarządzania jakością.

KPODR



Struktura organizacyjna  
Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego w Minikowie

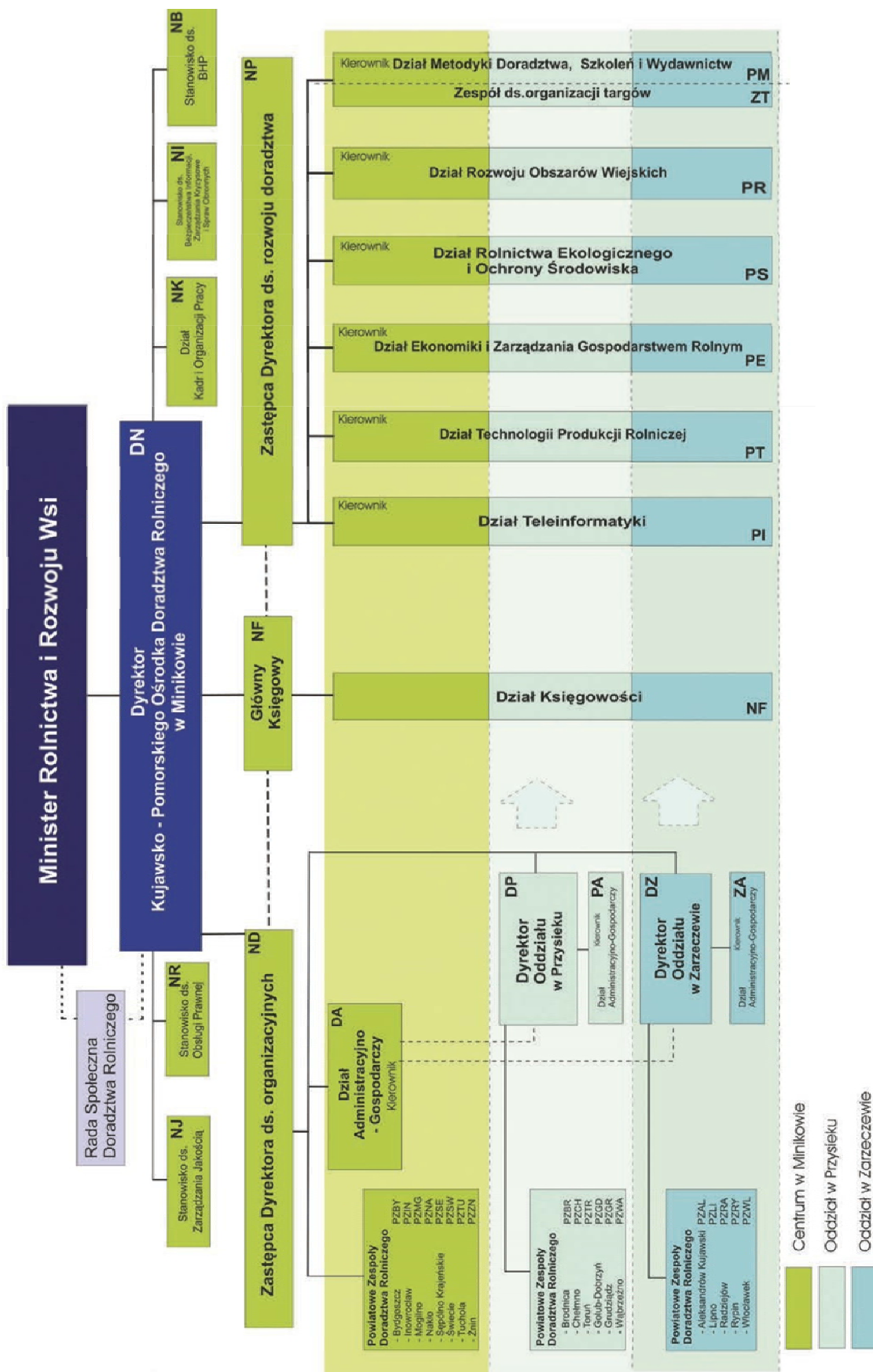




Diagram odpowiedzialności

Nazwa procesu	Jednostka organizacyjna																				
	DN	ND	NP	DP	DZ	NJ	NK	NR	NB	NI	DA	PA ZA	PM	PI	PT	PR	PE	PS	NF	*	
Planowanie strategiczne i operacyjne	0	X	X	X	X	X	X						X								
Komunikacja wewnętrzna	0	X	X	X	X	X	X						X								
Przebieg SZJ. Doskonalenie	0	X	X	X	X	X	X														
Obsługa klientów	X	0	0	X	X	X	X						X								
Projektowanie i rozwój usług	X	X	X	X	X	X	X						X								
Zakupy wyrobów i usług	X	X	X	X	X	X	X						X								
Działania usługowe		X	X	X	X	X	X														
Monitorowanie i pomiary wyrobów/usług		X	X	X	X	X	X						X								
Nadzorowanie dokumentacji do monitorowania i pomiarów Nadz. wyrobów/usług niezgodnych z wymaganiami		0	0	X	X	X	X						0								
Zarządzanie infrastrukturą i środowiskiem pracy	0	X	X	X	X	X	X						X								
Zarządzanie zasobami ludzkimi	0	X	X	X	X	X	X						0								
Nadzorowanie dokumentacji	X	X	X	X	X	0	0						X								
Nadzorowanie zapisów	X	X	X	X	X	0	0						X								
Wewnętrzny audit jakości	X	X	X	X	X	0	0						X								
Działania korygujące/zapobiegawcze	X	X	X	X	X	0	0						X								

0 – właściciel procesu, X – współuczestniczący w procesie

\* PZAL, PZBR, PZBY, PZCH, PZGD, PZGR, PZIN, PZLI, PZMG, PZNA, PZRA, PZRY, PZSE, PZSW, PZTR, PZTU, PZWA, PZWL, PZZN



#### **4.6. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna**

Kierownictwo KPODR zapewniło niezbędne zasoby i narzędzia komunikacji wewnętrznej, umożliwiające przekazywanie informacji i danych kierownictwu celem sprawnego zarządzania organizacją, a pracownikom jak najlepszego wykonywania swoich obowiązków.

Elementami systemu komunikacji wewnętrznej są m.in.:

- sieć komputerowa umożliwiająca przesłanie danych i informacji,
- narady robocze,
- ustalony system obiegu udokumentowanych informacji,
- system zbierania skarg i wniosków od klientów,
- inne niesformalizowane metody komunikacji.

Wszystkie informacje napływające z zewnątrz od stron zainteresowanych dotyczące działalności KPODR, są rejestrowane.

#### **4.7. Przegląd zarządzania**

##### 4.7.1. Postanowienia ogólne

Celem zapewnienia stałej przydatności i skuteczności systemu zarządzania jakością, raz w roku kierownictwo KPODR dokonuje jego przeglądu, zgodnie z przyjętą procedurą P-01, dokonując oceny działania systemu zarządzania jakością.

Na podstawie przyjętych wniosków Dyrektor KPODR podejmuje decyzję o jego modyfikacji.

##### 4.7.2. Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

1. sprawozdania Specjalisty ds. Systemu Jakości w zakresie:
  - funkcjonowania systemu zarządzania jakością,
  - przebiegu auditów wewnętrznych,
  - prowadzonych działań korygujących i innych doskonalących,
2. auditów zewnętrznych,
3. zapisów z poprzednich przeglądów zarządzania,
4. raportów z badań zadowolenia klienta oraz informacji zwrotnej od klientów,
5. innych danych przyjętych dla danego przeglądu.



#### 4.7.2. Dane wyjściowe z przeglądu

Wnioski z przeglądu opracowane są w formie „Protokołu z przeglądu SZJ” – ze spotkania kierownictwa KPODR.

Udokumentowana informacja z przeglądu przechowywana jest przez Specjalistę ds. Systemu Jakości.

Podjęte decyzje stanowią dane wejściowe do działań korygujących, innych doskonalących i planowania auditów.

Mogą też stanowić podstawę do ewentualnej zmiany polityki jakości, celów jakości.

KPODR





## 5. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 5.1. Zaopatrywanie w zasoby

Kierownictwo KPODR określiło i zapewnia zasoby we wszystkich obszarach niezbędne do doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Niezbędne zasoby identyfikuje się w procesie planowania usług.

Podstawą do identyfikacji niezbędnych zasobów jest:

- właściwe wypełnianie zadań nałożonych na KPODR,
- zadowolenie i dobro klienta oraz personelu KPODR,
- zapewnienie wykonywania usług o najwyższym poziomie jakości,
- dobro KPODR.

### 5.2. Zasoby ludzkie

#### 5.2.1. Postanowienia ogólne

Kierownictwo KPODR zapewnia niezbędne zasoby do właściwego funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

Czyni to poprzez:

- zapewnienie środków finansowych,
- właściwy dobór kadry pracowniczej,
- prawidłowe wyposażenie stanowisk pracy i zapewnienie zasobów technicznych do realizacji usług.

Proces doboru kadr odbywa się w sposób planowy i gwarantujący jego prawidłowy przebieg.

Szczegółowe zasady doboru kadr określa procedura P-08 – Zarządzania zasobami ludzkimi.

#### 5.2.2. Kompetencje, świadomość, szkolenie

Kierownictwo KPODR w sposób przejrzysty komunikuje pracownikom swoje oczekiwania.

W celu zwiększenia świadomości i zaangażowania pracowników komunikowana jest im polityka jakości i oczekiwania stawiane pracownikom przez najwyższe kierownictwo.

W zakresie szkoleń KPODR analizuje potrzeby i planuje ich realizację – odbywa się to zgodnie z przyjętą procedurą P-08. KPODR jest zaangażowany w rozwój pracowników poprzez szkolenia podnoszące umiejętności związane z wykonywaną pracą.

O dostępności szkoleń personel KPODR jest informowany.

Po zakończeniu szkolenia następuje jego ocena celem ustalenia jego skuteczności i efektywności. Specjalista ds. Kadr i Organizacji Pracy utrzymuje zapisy dotyczące wykształcenia i doświadczenia pracowników oraz przebytych szkoleń i kwalifikacji pracowników. Udokumentowane informacje gromadzone są i archiwizowane w aktach osobowych, oddzielnie dla każdego zatrudnionego.

### **5.3. Zasoby techniczne**

Wymagana przestrzeń do pracy to pomieszczenia biurowe o dobrym standardzie, wyposażone we właściwy sprzęt i urządzenia. Pomieszczenia codziennie są sprzątane i odświeżane. Stanowiska pracy wyposażone są w komputery/laptopy.

Procedura P-09 – Infrastruktura. Środowisko funkcjonowania procesów pracy szczegółowo określa proces nadzorowania infrastruktury.

### **5.4. Środowisko funkcjonowania procesów**

Celem jest zapewnienie skutecznego nadzoru nad środowiskiem niezbędnym do funkcjonowania procesów w celu uzyskania zgodności usługi z wymaganiami oraz zapewnienia wymagań w zakresie BHP.

Zarządzanie środowiskiem, w którym realizowane są procesy dotyczy:

- kreowania metod i stosunków pracy opartych na partnerstwie w celu zwiększania kreatywności i zaangażowania personelu,
- zgłaszania potrzeb w zakresie zapewnienia właściwego środowiska pracy,
- przestrzegania porządku,
- zapewnienia braku dyskryminacji, spokoju, bezkonfliktowości,
- obniżenia stresu,
- przestrzegania obowiązujących przepisów BHP i P. poż. i odpowiednich wymagań prawnych w zakresie środowiska pracy, utrzymania sprawności urządzeń zapewniających odpowiednie temperatury, oświetlenie i wentylację pomieszczeń.

## 6. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

### 6.1. Planowanie

KPODR określa, planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania w celu zapewnienia zgodności systemu zarządzania jakością oraz podejmuje działania doskonalące skuteczność tego systemu.

### 6.2. Pomiary i monitorowanie

#### 6.2.1. Zadowolenie klienta

KPODR wprowadził oceny zadowolenia klienta.

Pozyskane w ten sposób informacje są jednym z elementów służącym kierownictwu KPODR do przeprowadzania przeglądów systemu.

Badanie zadowolenia klientów ma na celu uzyskanie informacji nt. jakości usług, oczekiwań klientów, systemu zarządzania jakością itp. Wyniki ankiety stanowią podstawę do podejmowania działań doskonalących system jakości.

#### 6.2.2. Audit wewnętrzny

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w KPODR systemu zarządzania jakością oraz efektywności w osiągnięciu zamierzonych celów, przeprowadzane są audyty wewnętrzne wg procedury P-06 – Wewnętrzny audit jakości.

Specjalista ds. Systemu Jakości przygotowuje roczny „Program auditów wewnętrznych”, kierując się statusem i ważnością auditowanych procesów i obszarów.

#### 6.2.3. Pomiary i monitorowanie procesów i usług

Poprzez przeprowadzanie auditów wewnętrznych, dokonywanie analizy wprowadzonych do procedur mierników istnieje możliwość ciągłego pomiaru i monitorowania wszystkich wdrożonych procesów, które potwierdzają zdolność do spełniania zamierzonych celów.

W przypadku gdy nie zostają osiągnięte zamierzone cele, podejmowane są działania korygujące.



### 6.3. Nadzór nad wyrobami/usługami niezgodnymi

W KPODR zostały ustalone zasady postępowania dotyczące nadzorowania wyrobów oraz usług niezgodnych z wymaganiami.

Szczegółowo proces opisany jest w procedurze P-03.

Odpowiednie zapisy gromadzone są i przechowywane zgodnie z procedurą P-05 – Nadzorowanie zapisów.

### 6.4. Analiza danych

Najwyższe kierownictwo KPODR przeprowadza przeglądy systemu jakości, polegające na formalnej ocenie systemu zarządzania jakością, jego przydatności, nowych celów KPODR wynikających ze zmieniających się warunków zewnętrznych i wewnętrznych.

Źródłem danych umożliwiającym dokonanie analizy są:

- raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- podjęte działania korygujące i inne doskonalące,
- raporty Specjalisty ds. Systemu Jakości,
- wyniki przeprowadzonej ankietyzacji klientów,
- skargi i wnioski klientów,
- zapisy z poprzednich przeglądów.

Z wszystkich podjętych działań sporządzane i archiwizowane są zapisy oraz podejmowane są stosowne czynności.

### 6.5. Doskonalenie

#### 6.5.1. Ciągłe doskonalenie

Kierownictwo KPODR w sposób systematyczny i ciągły doskonalili wdrożony system zarządzania jakością poprzez monitorowanie, ankietowanie, nadzorowanie i analizę polityki jakości i celów jakości.

Przyjęte i określone zasady szkoleń pracowników jak również podejmowanie działań korygujących i innych doskonalących, a także dokonywanie przeglądów przez najwyższe kierownictwo stanowią gwarancję ciągłego doskonalenia systemu jakości.

Odpowiedzialność za realizację działań doskonalących ponoszą kierownicy jednostek organizacyjnych, którym ta odpowiedzialność została powierzona.



Ocena realizacji działań doskonalących odbywa się w czasie przeglądów zarządzania.

Tryb planowania i realizacji działań doskonalących jest opisany w procedurze P-07-Działania korekcyjne, korygujące i inne doskonalące.

#### 6.5.2. Działania korygujące lub inne doskonalące

Celem jest zapewnienie skutecznego identyfikowania niezgodności i podejmowania działań, które zmierzają do zapobiegania ponownemu ich wystąpieniu.

Zasadnicze źródła informacji wskazujące na zaistniałe niezgodności to:

- zapisy z kontroli w czasie realizacji usługi,
- zapisy sporządzane w wyniku przeglądu zarządzania,
- zapisy sporządzane w wyniku auditu wewnętrznego i zewnętrznego,
- zapisy dotyczące reklamacji/uwag klienta.

Metodyka działań korygujących jest następująca:

- przegląd niezgodności,
- ustalenie działań korygujących,
- opracowanie planu działań korygujących,
- wdrożenie działań korygujących,
- przegląd skuteczności działań korygujących.

W przypadku, gdy zbadanie i usunięcie niezgodności wykracza poza uprawnienia kierownika jednostki organizacyjnej, Specjalista ds. Systemu Jakości powołuje zespół, który ustala przyczyny niezgodności, jej skutki i proponuje niezbędne działania korygujące.

Proces dokumentowany jest zapisami.

W przypadku, gdy wynik działań korygujących jest zadowalający, Specjalista ds. Systemu Jakości uznaje je za zakończone.

Inne działania doskonalące (działania zapobiegawcze) są podejmowane w odniesieniu do potencjalnych przyczyn niezgodności określonych w wyniku analizy wyników auditów wewnętrznych, zapisów z realizacji procesów, realizacji usług, zapisów dotyczących reklamacji klientów, wyników analizy SWOT – mocnych i słabych stron KPODR.

Szczegółowy opis działań przedstawiono w procedurze nr P-07.

## 7. DOKUMENTY ODNIESIENIA STANOWIĄCE PODSTAWĘ SYSTEMU

### 7.1. Normy

Wymienione poniżej normy stanowią podstawę systemu zarządzania jakością w KPODR:

- PN-EN ISO 9000:2015 Systemy zarządzania jakością.  
Podstawy i terminologia
- PN-EN ISO 9001:2015 Systemy zarządzania jakością.  
Wymagania
- PN-EN ISO 9004:2010 Zarządzanie ukierunkowane na trwały sukces organizacji.  
Podejście wykorzystujące zarządzanie jakością
- PN-EN ISO 19011:2012 Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania

Powyższe normy są przedrukiem angielskiej wersji norm europejskich, uzupełnionym tłumaczeniem na język polski i wydane jako identyczne z wprowadzonymi normami europejskimi.

### 7.2. Wykaz dokumentów opisujących zarządzanie jakością w KPODR

Procesy	Dokument opisujący proces	Nazwa procesu
Zarządzania	P-01	Przegląd systemu zarządzania jakością
	KP-12	Planowanie strategiczne i operacyjne
	KP-13	Komunikacja wewnętrzna
Zasadnicze	P-02	Zakupy wyrobów i usług
	P-10	Obsługa klientów. Działania usługowe
	P-11	Projektowanie i rozwój usług





Procesy	Dokument opisujący proces	Nazwa procesu
Pomocnicze	P-03	Nadzorowania wyrobów/usług niezgodnych z wymaganiami
	P-04	Nadzór nad udokumentowanymi informacjami
	P-05	Nadzorowania zapisów
	P-06	Wewnętrzny audit jakości
	P-07	Działania korekcyjne, korygujące i inne doskonalące
	P-08	Zarządzenie zasobami ludzkimi
	P-09	Infrastruktura. Środowisko funkcjonowania procesów



## 8. DANE DO KORESPONDENCJI

### Dyrekcja

Dyrektor KPODR w Minikowie  
Zastępca Dyrektora KPODR w Minikowie  
ds. rozwoju doradztwa  
Zastępca Dyrektora KPODR w Minikowie  
ds. organizacyjnych

### Dane do korespondencji

89-122 Minikowo  
tel. 52 386 72 00, fax 52 386 72 27  
www.kpodr.pl  
e-mail: sekretariat@kpodr.pl





## 9. REJESTR ZMIAN

REJESTR ZMIAN				
Wydanie	Data	Nr rozdz./str.	Treść zmiany	Podpis
2	4.08.2004	6.2/43	Do formularza nr F1/KJ-6.2 wprowadzono kolumnę „Odpowiedzialny za organizację”	
	4.08.2004	2.6/15	Nowy telefon w Powiatowym Zespole Doradztwa Rolniczego w Sępólnie – 389 42 12	
	4.08.2004	9.2/79	Do „Wykazu formularzy” dopisano Lp. 22 – F8/KJ-7.3-„Protokół zmian do projektu usługi”	
	11.08.2004	5.4.1/33	Dokonano uszczegółowienia postępowania związanego z analizą celów jakości	
	18.08.2004	7.2.3/50	Wprowadzono zmianę dotyczącą rejestrowania zapytań ofertowych oraz rejestrowania porad udzielanych klientom. Z powyższego wynikała zmiana numeracji formularzy dotyczących tego rozdziału	
	18.08.2004	9.2/79	Zmiana numeracji formularzy dotyczących rozdziału 7.2 i 7.5	
	18.08.2004	6.2/44	Formularz F4/KJ-6.2 – Ocena odbytego szkolenia wprowadzono zmianę dotyczącą zapisywania miejsca szkolenia oraz instytucji organizującej szkolenie	
	25.08.2004	6.3.2/46	Do formularza F2/KJ-6.3 - „Arkusze nadzoru przeglądów i remontów zasobów technicznych” wprowadzono zmianę w układzie dokumentu – zamiast komórek „Nr ewidencyjny” i „Pełna identyfikacja” utworzono kolumny i wprowadzono komórkę: „Komórka organizacyjna”.	
	25.08.2004	7.5.2/66	Wprowadzono zmianę dokumentowania porad udzielanych klientom ODR udzielanych telefonicznie, listownie, w czasie osobistych kontaktów z klientami	
14.11.2005	7.3.4/58	Zmiana formularza F3/KJ-7.3 – wprowadzono zmianę w układzie dokumentu zamiast „Faktura ma być wystawiona na GP/ODR” wprowadzono informację dot. numeru grupy materiałowej, zmieniono również kolumnę z ilością sztuk kupowanego materiału podzielono na kwartały oraz wprowadzono rubrykę „Uzgodniono z NO”		



REJESTR ZMIAN				
Wydanie	Data	Nr rozdz./str.	Treść zmiany	Podpis
	10.12.2005	6.2.2/41	W procesie zarządzania zasobami ludzkimi zmieniono odpowiedzialności w zakresie prowadzenia spraw związanych z doskonaleniem zawodowym personelu Ośrodka oraz opracowanie i nadzoru realizacji szkoleń z Kierownika Działu Informacji i Wydawnictw (ZI) na Kierownika Działu Metodyki doradztwa, Oświaty i Szkoleń (OM) w związku z tym zmieniły się również odpowiedzialności na formularzach F1/KJ-6.2 i F4/KJ-6.2	
	10.12.2005	6.2.2/42	Wprowadzono zmianę w formularzach:–; F2/KJ-6.2 – zmieniono tytuł formularza na „Plan szkoleń dla Kujawsko-Pomorskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego”; F3/KJ-6.2 –w wierszu "Prowadzący szkolenie" należy podać: imię, nazwisko, tytuł naukowo-zawodowy szkolącego oraz w wierszu z miejscem szkolenia należy podać instytucję organizującą szkolenie; F4/KJ-6.2 – zmieniono skalę ocen z trzystopniowej na czterostopniową.	
	20.02.2006	7.5.2/66	Wprowadzono zmianę w formularzu F1/KJ-7.5 Porady – w punkcie „rozmowa dotyczy” zmieniono zakres dziedzin.	
3	27.03.2006	Księga Jakości	Zmiany organizacyjne spowodowały zmianę całej Księgi Jakości. Z wydania 2 usunięto opisy procesów – opracowano nowe procedury dla tych procesów. Zmieniono politykę jakości. Księgę Jakości opracowano w nowej formie graficznej – korzystniejszej dla klienta.	
	3.10.2006	2.1/10	Poprawiono mapę procesów - uzupełniono o proces monitorowania i pomiarów wyrobów/usług oraz proces nadzorowania dokumentacji do monitorowania i pomiarów	
	3.10.2006	4.2/17-18	Poprawiono wykaz dokumentów opisujących zarządzanie jakością w KPODR - uzupełniono o proces monitorowania i pomiarów wyrobów/usług oraz proces nadzorowania dokumentacji do monitorowania i pomiarów	
	21.05.2007	1.4/8	Po zmianie struktury organizacyjnej uaktualniono wyłączenia	
	21.05.2007	3.4/15-16	Po zmianie struktury organizacyjnej zamieszczono aktualny schemat organizacyjny oraz opracowano nowy diagram odpowiedzialności	



REJESTR ZMIAN				
Wydanie	Data	Nr rozdz./str.	Treść zmiany	Podpis
4	10.05.2010	cała Księga Jakości 2/9 3.3/12 3.3/13 3.4/15 1/4-9	- zmiana normy z ISO 9001:2001 na ISO 9001:2008 - pierwszy myślnik: „zidentyfikowano” zastąpiono „określono” - pierwszy myślnik: „do potrzeb” zastąpiono „do celu istnienia” - nowe wydanie polityki jakości (zmiana normy) - załączono aktualny schemat organizacyjny - uaktualniono pkt.1. Księgi Jakości – informacje	
5	22.12.2017	cała Księga Jakości 4.3/20	- zmiana normy z ISO 9001:2008 na normę ISO 9001:2015 - wprowadzono nowe rozdziały/uzupełniono: 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.3, 3.4, 4.2, 4.4, 4.7, 5, 6	

