

## System Zarządzania Jakością w OUP w Warszawie

### The Quality Management System in Regional Assay Office in Warsaw

Jacek Motyka (Naczelnik Wydziału Nadzoru OUP w Warszawie, Pełnomocnik Dyrektora OUP ds. jakości)

Tematem artykułu jest wdrożenie i utrzymywanie Systemu Zarządzania Jakością w Okręgowym Urzędzie Probiernym w Warszawie.

The subject of the article is implementation and maintenance of the Quality Management System in Regional Assay Office in Warsaw.

W 2005 r. Okręgowy Urząd Probierny w Warszawie ustanowił i wdrożył System Zarządzania Jakością, który utrzymuje do dziś. W 2018 r. dokonano jego modyfikacji, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015, będącej kontynuacją modelu zarządzania, określonego we wcześniejszych wersjach normy (ISO 9001:2001 oraz 9001:2008). Jednostką certyfikującą nasz urząd jest British Standards Institution (BSI) – jedna z najstarszych i najbardziej znanych organizacji certyfikujących na świecie, założyciel International Organization for Standardization (ISO).

Norma ISO w nowym wariantcie jest skutecznym narzędziem, które ma za zadanie wspomagać nowoczesne zarządzanie instytucją dostarczającą potrzebne klientom usługi. Stosowanie normy ISO w urzędzie pozwala na sprawniejsze zarządzanie, przyczynia się do poprawy efektywności świadczonych usług oraz daje impuls dla ciągłego rozwoju instytucji, w której ten system funkcjonuje. SZJ, skonstruowany na podstawie aktualnej normy ISO 9001:2015, współdziała i uzupełnia się z kontrolą zarządczą, od lat z powodzeniem stosowaną w OUP w Warszawie. Pozwala również na skuteczną realizację celów określonych w czteroletnim strategicznym planie działania Głównego Urzędu Miar na lata 2018–2021.

Korzyści, które uzyskuje nasz urząd, dzięki zastosowaniu normy ISO w wersji 9001:2015, to:

- zdolność do dostarczania usług, spełniających wymagania prawne, zgodnych z oczekiwaniami klienta,
- utrzymywanie wysokiego poziomu tych usług, co stwarza szansę na zwiększanie zadowolenia klienta,
- uwzględnienie ryzyka i szans związanych z jej kontekstem i celami,
- możliwość wykazania zgodności z wyspecyfikowanymi wymaganiami SZJ.

Wymagania dotyczące SZJ wyspecyfikowane w normie stanowią uzupełnienie wymagań, dotyczących

wyrobów i usług. W normie zastosowano podejście procesowe uwzględniające cykl *Planuj – Wykonaj – Sprawdź – Działaj* (PDCA) oraz podejście oparte na ryzyku. Większy nacisk położono na osiąganie zgodności wyrobów i usług z wymaganiami oraz na zadowolenie klienta. W OUP w Warszawie sformułowano podstawowe zasady zarządzania jakością, takie jak:

- orientacja na klienta,
- przywództwo,
- zaangażowanie ludzi,
- podejście procesowe,
- doskonalenie,
- podejmowanie decyzji na podstawie dowodów,
- zarządzanie relacjami.

Opisane poniżej zmiany SZJ, związane z dostosowaniem go do nowej wersji normy, dotyczyły wszystkich elementów systemu.

### Zakres systemu

Norma ISO 9001:2015 wymaga, aby instytucja, która stosuje system zarządzania jakością, określiła jego zakres. Powinien on być utrzymywany jako udokumentowana informacja, obejmować kontekst organizacji, wymagania istotnych stron zainteresowanych, określać wyroby i usługi objęte systemem, a także być powszechnie dostępny.

Realizacja procesów w Okręgowym Urzędzie Probiernym w Warszawie przebiega na podstawie wymagań określonych przepisami prawa, związanymi z probiernictwem. Zakres systemu zarządzania jakością obejmuje, między innymi, nadzór nad przestrzeganiem przepisów ustawy Prawo probiercze, nadzór wewnętrzny, prowadzenie rejestru znaków imiennych, postępowanie z niezgodnościami i skargami oraz koordynację i nadzór nad działalnością wydziałów zamiejscowych w zakresie badania i oznaczania wyrobów z metali szlachetnych oraz przestrzegania przez nie wyżej wymienionej ustawy – zgodnie z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2015.

## Kontekst organizacji

Zgodnie z wymaganiami normy powstała konieczność określenia kontekstu organizacji oraz stron zainteresowanych, jak również ich potrzeb i oczekiwań, ważnych dla systemu zarządzania jakością. Kontekst organizacji jest nowym pojęciem, stanowi go *kombinacja czynników wewnętrznych i zewnętrznych, które mogą wpływać na podejście organizacji do opracowania i osiągania swoich celów*.

Instytucja określa czynniki wewnętrzne i zewnętrzne, które mogą mieć pozytywny lub negatywny wpływ na zdolność do osiągnięcia zamierzonych wyników. Czynniki zewnętrzne stanowią warunki prawne, finansowe, technologiczne, ekonomiczne, a także polityczne i społeczne. Czynniki wewnętrzne związane są, między innymi, ze strukturą organizacyjną, potencjałem ludzkim i technicznym oraz zasobem wiedzy. Generują je także wewnętrzne wymagania, odnoszące się do efektów działalności, strategia i zaplanowane do realizacji cele, a wspomaga – system informatyczny, stosowane normy i standardy.


Wszystkie czynniki powinny być regularnie monitorowane i przeglądane. Należy także określić strony zainteresowane (interesariuszy), istotne dla systemu zarządzania jakością oraz ich wymagania.

W OUP w Warszawie, na bazie metody PEST, została przeprowadzona segmentacja makro i mikro otoczenia oraz zostały określone istotne czynniki dotyczące urzędu, z określeniem ich wpływu na jego funkcjonowanie. Określono ww. czynniki wewnętrzne i zewnętrzne. Kontekst organizacji stanowi jeden z załączników do Księgi Jakości, jest on przeglądany i aktualizowany w ramach przeglądu zarządzania oraz w ramach potrzeb, wynikających z bieżących zmian w otoczeniu urzędu.

## System zarządzania jakością i jego procesy

W normie podkreślono istotne znaczenie stosowania podejścia procesowego do systemu zarządzania jakością oraz konieczność jego planowania. W OUP w Warszawie opis procesów znajduje się w „Księdze Jakości”. Księga obejmuje procedury systemowe: nadzór nad udokumentowaną informacją, nadzór nad audytami wewnętrznymi, działania korygujące. Procesy zidentyfikowano w postaci mapy procesów i podzielono na trzy kategorie: zarządzające, główne (związane z kompetencją Okręgowego Urzędu Probiernczego w Warszawie) oraz pomocnicze. Wzajemne oddziaływanie procesów zostało uwzględnione na mapie procesów.

Norma wymaga, aby w procesach uwzględnić wymagania wejściowe oraz oczekiwane efekty na wyjściu procesów. W procesach należało również określić mierzalność, poprzez odniesienie do wskaźników, ponadto przypisać jednoznaczną odpowiedzialność za proces

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie: _____
		Data wydania: 16.04.2018
		Strona 1 z 1

PODLEGA AKTUALIZACJI		TAK <input checked="" type="checkbox"/>	NIE <input type="checkbox"/>
<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>			
tel: 048-22 620 33 94 fax: 048-22 620 33 94 e-mail: oup.warszawa@gum.gov.pl www.gum.gov.pl			
Opracował:		Zatwierdził:	
..... Jacek Motyka Pełnomocnik Dyrektora ds. Jakości		..... mgr Maria Magdalena Ułaczyk Dyrektor Okręgowego Urzędu Probiernczego w Warszawie	

Autor: Jacek Motyka	Zatwierdzona przez:
Data wydania: 16 kwietnia 2018 r.	Dyrektor Okręgowego Urzędu Probiernczego w Warszawie

właścicielowi oraz zwrócić szczególną uwagę w zarządzaniu procesem na ryzyka (zdarzenia negatywne) i szanse (pozytywne możliwości). Odnosi się do tego wprowadzony nowy punkt normy 6.1 – „Planowanie” – dotyczące zagrożeń (ryzyk), oraz wykorzystania możliwości (szans).

Za sposób pozyskiwania, gromadzenia i przedstawiania danych o procesie, prowadzenia analizy danych oraz wnioskowania o podjęcie działań poprawiających efektywność i skuteczność procesu odpowiedzialny jest jego właściciel. Jako punkt wyjścia do zarządzania ryzykiem przyjęto wyniki analizy ryzyka prowadzonego w ramach kontroli zarządczej. Punktem odniesienia są także ustalenia kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego urzędu, wyniki analizy przebiegu procesów. Analizę ryzyka oparto na wytycznych normy ISO 31000 i kryteriach oceny – w skali trzypunktowej. Kryteria oceny i punktacji podawane są w procesowych analizach ryzyka.

## Interesariusze

Określono strony zainteresowane (interesariuszy urzędu) oraz ich wymagania, które stanowią załącznik do kontekstu działania. Ich monitorowanie i przegląd odbywa się podczas przeglądu zarządzania.

## Przywódcztwo

Norma zwiększa odpowiedzialność kierownictwa i kładzie szczególnie mocny nacisk na przywództwo. W zakresie odpowiedzialności kierownictwa dodano, między innymi, kwestie dotyczące: odpowiedzialności za skuteczność systemu zarządzania jakością, komunikowanie ważności skutecznego zarządzania, angażowanie, promowanie i wspieranie pracowników, przyczyniających się do skutecznego zarządzania, promowanie ciągłego

doskonalenia oraz wspieranie innych zarządzających. Rozszerzeniu uległa formuła przeglądu zarządzania, który z obszaru odpowiedzialności kierownictwa został przeniesiony do rozdziału 9 – „Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena”. Zakres przeglądu zarządzania został poszerzony o dodanie aspektów „strategicznego kierunku organizacji”, rozważenia „znaczących stron zainteresowanych” oraz „ocenę ryzyka i możliwości jego wystąpienia” na poziomie strategicznym.

Obowiązki i uprawnienia Dyrektora Okręgowego Urzędu Probierniczego w Warszawie zdefiniowane zostały w opisie procesu „Zarządzanie organizacją i planowanie realizacji usług”. Zaangażowanie kierownictwa jest wykazane poprzez: ustanawianie i zatwierdzanie strategii rozwoju i funkcjonowania urzędu, zapewnienie zasobów, spotkań z pracownikami w celu nadzoru nad bieżącymi działaniami oraz monitoringiem wyników procesowych. Wymagania prawne są identyfikowane na etapie przygotowywania założeń aktów prawnych w zakresie probiernictwa oraz poprzez bieżący przegląd Dzienników Ustaw RP. Wykaz aktów prawnych, związanych z działalnością urzędu, przedstawiono w formie załącznika do Księgi Jakości.

## Polityka jakości

Polityka jakości została ustanowiona i zawarta w Księdze Jakości. Jest dostosowana do celów i kompetencji OUP w Warszawie, związanych z realizacją ustawowych zadań. Stanowi gwarancję w stosunku do interesariuszy. Jest dostępna w dokumentacji systemowej, zakomunikowana pracownikom, rozwieszana w ogólnodostępnych miejscach, rozpowszechniana przez bezpośrednich przełożonych.

Aktualizacja polityki jakości odbywa się w ramach przeglądów zarządzania.

## Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Wymogi normy z 2015 r. w tym punkcie mają szerszy zakres niż te określone w wersji normy z 2008 r. Obecnie mają one zastosowanie do wszystkich „funkcji”, jakie pełni instytucja, a nie jedynie do „tych związanych z systemem zarządzania”. Kadra kierownicza musi zapewnić, aby obowiązki i uprawnienia, dotyczące odpowiednich ról, zostały zgłoszone, zakomunikowane oraz zrozumiane w ramach organizacji.

Odpowiedzialność i uprawnienia zostały określone przede wszystkim w nadanym przez Prezesa GUM Regulaminie Organizacyjnym Okręgowego Urzędu Probierniczego w Warszawie, ale również przez dokumentację systemową: opisy procesów w Księdze Jakości, instrukcje, procedury. Właściciele procesów są odpowiedzialni za nadzór nad procesami, dokumentowanie wyników, definiowanie potrzeb związanych z doskonaleniem. Promowanie orientacji na klienta zapewnia Dyrektor OUP w Warszawie oraz właściciele procesów. Za zapewnienie utrzymania integralności SZJ odpowiada Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Jakości. Funkcję tę pełni w OUP Naczelnik Wydziału Nadzoru.

## Działania odnoszące się do ryzyk i szans

W OUP w Warszawie ryzyka i szanse zostały odniesione do procesów realizacji usług oraz wprowadzone do SZJ. Jako punkt wyjścia do zarządzania ryzykiem przyjęto wyniki analizy ryzyka prowadzonego w ramach kontroli zarządczej oraz ustalenia kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego urzędu, jak również wyników analizy przebiegu procesów. Analizę ryzyka oparto na wytycznych normy ISO 31 000 i kryteriach oceny w skali trzypunktowej. Analiza ryzyka weryfikowana jest w ramach zmian systemowych, z uwzględnieniem niezgodności i skarg zewnętrznych, związanych z kompetencją urzędu oraz w ramach okresowych ocen. Szanse OUP w Warszawie zawarto w analizie ryzyka i szans procesu „Zarządzanie organizacją i planowanie realizacji usług”.

## Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia

Cele dotyczące jakości muszą być zgodne z polityką jakości, istotne dla zapewnienia wyrobom i usługom zgodności, a także muszą wpływać na zwiększenie zadowolenia klienta. Po określeniu celów należy je monitorować, odpowiednio aktualizować, a także informować o nich

POLITYKA JAKOŚCI	
POLITYKA JAKOŚCI Okręgowego Urzędu Probierniczego w Warszawie	
Jest zapewnienie wysokiego poziomu merytorycznego i ciągłe doskonalenie działań wchodzących w zakres jego kompetencji oraz podjętych w celu spełnienia oczekiwań interesariuszy i wyznaczeń przepisów obowiązującego prawa	
INTERESARIUSZ	NASZE GWARANCJE:
UNIA EUROPEJSKA	PRZESTRZEGANIE UNIWERSALNYCH ZASAD PRAWNYCH I ADMINISTRACYJNYCH W OBLICZU OBLICZY WYROBOM Z METALI SZLACHECZYCH ORAZ ZAWARTYCH POROZUMIENIACH MIĘDZYPRACODAWCZYCH
	WSPÓLPRACA Z EUROPEJSKIM ORGANIZACJAMI PROBIERNICZYM I URZĘDAMI PROBIERNICZYM
	UCZESTNICTWO W MIĘDZYPRACODAWCZYCH PROGRAMACH BADAWCZYCH I DOSKONALENIACH
PAŃSTWO	USZCZĘPNIENIE WYSOKICH KOMPETENCJI ORGANIZACJI ADMINISTRACYJNYCH I PAŃSTWOWYCH W ZAKRESIE MONITOROWANIA I NADZORU PROBIERNICZEGO
	WYKONYWANIE ZOWALICZAJĄCE DOSTAWIENIEM NADZORU I ZARZĄDZANIEM KRAJOWĄ SIŁĄ PRAWNĄ
	REZERWNE I EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE FINANSAMI I ZASOBAMI ORAZ PRZEWIDZANIE SPRAWOCHOWANIA W TRYBIE NADZORU
KONSUMENTI	SKUTECZNY NADZÓR NAD OBLICZEM WYROBOM Z METALI SZLACHECZYCH ZAPRAWNIACZY BEZPRZECZYWNIEGO KONSUMENTÓW
WYDZIAŁY ZAMIEJSCOWE	ZAPewnienie WYKONAWCZYCH ZASADOM MONITOROWANIA OBLICZA WYKONAWCZY I NADZORU PONOC MERYTORYCZNA W PRZYGOTOWANIU LABORATORIÓW DO WYKONANIA KOSZTÓW
	ORGANIZOWANIE BADAŃ PORÓWNAWCZYCH, POTWIERDZAJĄCYCH KOMPETENCJE
WYTWÓRCY I DYSTRYBUTORZY WYROBOM Z METALI SZLACHECZYCH	PODTRZYMANIE DOSTĘPNOŚCI SERWISU, MODERNIZACJA WYPOSAŻENIA TECHNICZNEGO, ULEPSZANIE KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKOM POWIĘZ PLANOWANIE, SPECYFICZNE I WYKONANIE WYKONAWCZYCH PRACOWNIKÓW
	ZACHOWANIE ZASADY PROFESYJNYCH PRACOWNIKÓW PRAW WŁASNOŚCI KLIENTÓW (BRODZI)
	PROFESYJONALNA, SZTELNA, TERMINOWA I SYSTEMATYCZNE DOSKONALONA OBSŁUGA
GUM	WSPÓLPRACA I WSPÓŁPRACOWNIKOWANIE NA REALIZACJĘ CELÓW STRATEGICZNYCH OKRĘGOWEGO URZĘDU PROBIERNICZEGO
	INTELEKTUALNA KOMUNIKACJA
DOSTAWCY	PRZESTRZEGANIE WYMAGAN PRÁWNYCH W ZAKRESIE ORGANIZOWANYCH ZAKUPÓW I DOSTAW OBLICZY
	WYMERNE, SZTELNE KRYTERIA OCENY DOSTAW I DOSTAWCÓW
	PODTRZYMANIE KOMPETENCJI I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW POWIĘZ PLANOWANIE, SPECYFICZNE I WYKONANIE WYKONAWCZYCH PRACOWNIKÓW
PRACOWNICY	SYSTEM WYKONAWCZYCH I SYSTEM MOTYWACYJNYCH GWARANTUJĄCYCH ZAKONANIE I SATYSFACJĘ ZATRUDNIENIOWYCH PRACOWNIKÓW
	PRZEWIDZANIE WYKONAWCZYCH PROFESYJONALNOŚCI, TAKTYCZNEGO I ASKTYWNEGO URZĘDNIKA ADMINISTRACJI PROBIERNICZEJ

Marta Magdalena Ułczyk  
Dyrektor  
Okręgowego Urzędu Probierniczego w Warszawie

Okręgowy Urząd Probierniczy w Warszawie  
ul. Elektryczna 2  
00-139 Warszawa

tel. fax: 22 630 33 34  
tel. 22 681 91 43  
e-mail: probierniczy@gum.gov.pl  
prace@gum.gov.pl

oup.waw.pl



pracowników OUP. Cele jakościowe są określane przez kierownictwo urzędu i zatwierdzone przez Dyrektora OUP w Warszawie podczas przeglądu zarządzania.

## Zasoby

Za określenie i zapewnienie zasobów, związanych z funkcjonowaniem okręgu i wydziałów zamiejscowych, odpowiedzialny jest Dyrektor OUP w Warszawie. Odpowiedzialność za definiowanie potrzeb, związanych z zasobami na poziomie procesowym, spoczywa na właścicielu procesu i dyrektorze. Definiowane potrzeby zakupowe uwzględnia się w planowaniu finansowym. Potrzeby w zakresie zasobów ludzkich wynikają ze struktury organizacyjnej, wymagań systemowych, z uwzględnieniem wymagań klienta oraz konieczności zapewnienia możliwości funkcjonowania urzędu i realizacji wymaganych zadań.

Przeglądy infrastruktury odbywają się pod kątem wymagań przepisów nadrzędnych, dotyczących stanu zabudowań oraz istniejących tam instalacji, a także stanu pomieszczeń, w których przyjmowani są klienci. Potrzeby związane z utrzymaniem infrastruktury są objęte planowaniem finansowym, ze względu na konieczność zagwarantowania odpowiednich funduszy. Przeglądy infrastruktury wykonywane są raz w roku (w ramach przeglądu zarządzania) lub w miarę bieżących potrzeb. Nadzorowanie infrastruktury całego okręgu odbywa się według opisu procesu „Nadzorowanie infrastruktury”. Zasoby objęte rejestrem wyposażenia pomiarowego, z określonymi zasadami nadzoru, zapisem wyników wzorcowania (zewnętrzne lub wewnętrzne) są dowodem przydatności do użycia – zgodnie z przeznaczeniem. Wagi wykorzystywane do kontroli probierczej są wzorcowane przez administrację miar co 24 miesiące. Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji usług urzędu oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedzę tę nabywa się w trybie doskonalenia zawodowego urzędników – samokształcenia, szkoleń wewnętrznych, jak i zewnętrznych.

## Kompetencje pracowników

Kompetencje pracowników urzędów administracji państwowej są określone przepisami nadrzędnymi. Szczegółowe wymagania kwalifikacyjne stawiane zatrudnianym pracownikom ustala Dyrektor OUP w Warszawie w uzgodnieniu z kierownikiem komórki organizacyjnej zatrudniającej pracownika. Zapisy dotyczące wykształcenia, szkoleń, doświadczenia zawodowego oraz posiadanych umiejętności czy uprawnień przechowywane są pod nadzorem pracownika odpowiedzialnego za sprawy kadrowe. W urzędzie cyklicznie przeprowadza się oceny

okresowe pracowników, które pomagają poprawiać efektywność pracy i podejmować decyzje kadrowe w sprawie awansów oraz ustalać ścieżki kariery pracowników.

## Świadomość pracowników

Świadomość pracowników urzędu dotycząca SZJ podnoszona jest przez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz udział w naradach i spotkaniach, organizowanych przez Dyrektora OUP w Warszawie i kierowników komórek organizacyjnych. Szkolenie z polityki i celów jakościowych na dany rok, a także szkolenia wewnętrzne z SZJ są weryfikowane przez bezpośrednich przełożonych i w trakcie audytów.

## Komunikacja

W OUP w Warszawie komunikacja pomiędzy wydziałami i stanowiskami ma charakter bezpośredni – odbywa się podczas narad i spotkań z naczelnikami i pracownikami OUP. Ze względu na terenową strukturę OUP często wykorzystywana jest komunikacja za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefoniczna.

W ważnych sprawach dyrektor wydaje zarządzenia, decyzje i polecenia służbowe. Potrzeby komunikacji wewnętrznej wynikają z wymogów procesowych i są inicjowane przez właścicieli procesów.

Jest to obszar, który ma bardzo duży wpływ na prawidłowość funkcjonowania instytucji i wymaga stałego doskonalenia.

Informacja o usługach świadczonych klientom przez OUP w Warszawie jest dostępna na stronie internetowej, w przepisach nadrzędnych dotyczących probiernictwa oraz poprzez kontakt telefoniczny, e-mailowy i tablice wywieszane w siedzibie OUP.

## Udokumentowana informacja

Zasady nadzoru nad dokumentacją określa opis procedury „Nadzór nad udokumentowaną informacją”. Procedura obejmuje: opracowanie, przegląd, zatwierdzanie, aktualizację, dystrybucję, dostęp, wyszukiwanie, wykorzystywanie, zapewnienie czytelności oraz zasady przechowywania i likwidacji dokumentów.

## Planowanie realizacji usług oraz wymogi dotyczące produktów i usług

W procesie planowania ustalana jest procedura postępowania i określone są zasoby, a także wymagane dokumenty. Ustalona jest odpowiedzialność za realizację zadań oraz cele procesowe związane z planowaną usługą.



Informacja o usługach świadczonych przez OUP w Warszawie jest dostępna w przepisach prawnych, dotyczących probiernictwa oraz w komunikatach na stronie internetowej. Wiele informacji – w tym wykładnia prawa krajowego i zagranicznego – przekazywanych jest w trakcie bezpośredniego kontaktu klienta z urzędem. Urząd nie prowadzi na większą skalę działań marketingowych.

Istotne znaczenie mają informacje zwrotne od klientów. Pozyskiwanie informacji umożliwiają badania poziomu zadowolenia klienta z usług oraz analiza skarg i wniosków wpływających do urzędu. Należy zaznaczyć, że w ciągu ostatnich kilku lat nie było żadnych skarg na pracę OUP, co świadczy o wysokim poziomie świadczonych usług.

### Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz

Okręgowy Urząd Probierczy w Warszawie określa wymagania wobec dostawców w zamówieniach, zapytaniach ofertowych oraz w ogłoszeniach przetargowych. W rejestrze dostaw określone są kryteria oceny dostawców.

Szczególne zasady postępowania dotyczą zamówień na dostawę znaczników i iglic probierczych oraz ich ewidencji i zabezpieczenia przed utratą. Zasady postępowania opisane są w specjalnych, wyodrębnionych procesach.

Odbiory dostaw dokonywane są komisyjnie, w formie protokolarnej. Nadzór nad dostawcami zewnętrznymi określa proces „Kwalifikacja dostawców i realizacja zakupów”.

### Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena oraz nadzór nad niezgodnościami

Pomiary skuteczności i efektywności procesów przeprowadza się według ustalonych w tym celu wskaźników procesowych. Poziom zadowolenia klienta badany jest na podstawie wymiernych kryteriów oceny oraz poprzez analizę skarg i wniosków. Przegląd wyników dokonywany jest w ramach przeglądu zarządzania – według wymagań dokumentacji systemowej i wymagań aktów prawnych, zgodnie z wynikami monitorowania, pomiarów i analiz.

Zasady nadzoru nad niezgodnościami oraz uprawnienia do podejmowania decyzji w odniesieniu do niezgodności opisane są w procesie „Postępowanie z niezgodnościami i skargami”. Stwierdzone niezgodności stanowią punkt wyjścia do podjęcia decyzji o konieczności podjęcia działań korygujących i weryfikacji analizy ryzyka procesowego. W toku działań zapobiegawczych i korygujących zakładane są specjalne karty.

## Audyty wewnętrzne

Audyty są planowane, prowadzone i dokumentowane zgodnie z zasadami określonymi w procedurze „Audyty wewnętrzne”. Harmonogram audytów wewnętrznych na rok jest sporządzony przez Naczelnika Wydziału Nadzoru, zatwierdzony przez Dyrektora OUP w Warszawie.

## Ciągłe doskonalenie

Uzyskane wyniki analiz procesowych, oceny systemu wraz z danymi wyjściowymi przeglądu zarządzania są uwzględniane, jako elementy służące ciągłemu doskonaleniu systemu. System zarządzania jakością obejmuje swoim zakresem całą działalność administracyjną urzędu i jest adekwatny do wymagań prawnych. Przydatność przyjętych rozwiązań systemowych potwierdzają wyniki z procesów, wyniki sprawozdawczości kontroli zarządczej, skuteczne metody zarządzania ryzykiem procesowym oraz niski poziom skarg zewnętrznych, związanych z działalnością urzędu.

Reasumując powyższe można stwierdzić, iż System Zarządzania Jakością, wdrożony do realizacji w Okręgowym Urzędzie Probierczym w Warszawie od 2005 r. i kontynuowany według zasad określonych w normie PN-EN ISO 9001:2015, jest dojrzałym, spełniającym standardy systemem. Efekty podejmowanych przez kierownictwo działań są widoczne i potwierdzone podczas kolejnych audytów nadzoru. Kierownictwo urzędu dokładnie i kompleksowo wprowadziło wymagania normy do systemu zarządzania i co roku dostarcza dowodów, potwierdzających jego prawidłowe funkcjonowanie w OUP w Warszawie. Uzyskany od BSI certyfikat informuje klientów i pracowników, że w naszym urzędzie są stosowane najlepsze praktyki.

