

**Zarządzenie nr 8 / 2008**

**Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie**

**z dnia 21 kwietnia 2008**

w sprawie:

**wprowadzenia harmonogramu szkoleń w zakresie systemu  
zarządzania jakością według normy EN - PN - ISO 9001 : 2000**

Na podstawie § 4 pkt. 7 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku zarządza się co następuje:

**§ 1**

Wprowadza się harmonogram szkoleń w zakresie systemu zarządzania jakością wg normy EN - PN - ISO 9001 : 2000 na rok 2008 stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia

**§ 2**

Zobowiązuje się Zastępców Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie do wskazania pracowników na auditorów wewnętrznych systemu zarządzania jakością

**§ 3**

Zobowiązuję pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie do uczestniczenia w szkoleniach zgodnie z harmonogramem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia

**§ 4**

Ustanawiam Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością odpowiedzialnego za realizację niniejszego Zarządzenia

**§ 5**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 22 kwietnia 2008 r.

Włocławek dnia 21 kwietnia 2008 r.

**DYREKTOR**  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
*Maria Ignatowska*

RADCA PRAWNY  
*mgr Krystyna Siubej*

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia nr 8 / 2008  
Dyrektora Miejskiego  
Ośrodka Pomocy Rodzinie  
z dnia

**Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie  
we Włocławku  
HARMONOGRAM SZKOLEŃ  
w zakresie Systemu Zarządzania Jakością (SZJ)**

**1. Rodzaje szkoleń wg zidentyfikowanych potrzeb.**

**1.1. Szkolenia dla Dyrekcji MOPR i Głównej Kadry Kierowniczej :**

Rodzaj szkolenia:

- informacyjne - wewnętrzne w ramach własnych  
16 maja, 2008
- zewnętrzne - potwierdzone świadectwami szkolenia  
wrzesień 2008\*

**1.2. Szkolenia dla Kierowników sekcji /pracowników kandydatów na audytorów wewnętrznych**

Rodzaj szkolenia:

- wstępne - wewnętrzne w ramach własnych ( I, II, III etap)  
maj / czerwiec / lipiec 2008
- zewnętrzne - potwierdzone certyfikatem audytora wewnętrznego SZJ  
wrzesień / październik 2008\*

**1.3. Szkolenia dla pracowników MOPR uczestniczących w realizacji procesów tworzących System Zarządzania Jakością (SZJ)**

Rodzaj szkolenia:

- wstępne - wewnętrzne w ramach własnych w zakresie znajomości informacji o systemie i normy ISO 9001:2000  
maj, czerwiec, lipiec, sierpień, wrzesień 2008 \*\*
- zewnętrzne - potwierdzone świadectwem uczestnictwa  
wrzesień / październik 2008, w siedzibie MOPR

\* - termin i miejsce szkolenia według ustaleń po wyborze ofert na szkolenia zewnętrzne zależny od wyboru przez Dyrektora MOPR opcji: szkolenie w MOPR czy szkolenie wyjazdowe

\*\* - terminy szczegółowe w zależności od możliwości pracowników oddelegowania na szkolenie)

SZJ - System Zarządzania Jakością

## 2. Rodzaje, terminy, program i uczestnicy szkoleń wewnętrznych w zakresie Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001:2000

### 2.1. Dyrekcja MOPR i Główna Kadra Kierownicza - I etap

Tabela 1

Uczestnicy szkolenia	Dyrekcja MOPR i Główna Kadra Kierownicza I etap
<b>Miejsce szkolenia</b>	Sala konferencyjna MOPR
<b>Czas szkolenia</b>	2008,16 maj, 2 x 1,5 godz. (w tym przerwa) godz. 12.00 - 15.00
<b>Opis szkolenia</b>	Szkolenie o charakterze informacyjnym, w formie wykładu i dyskusji dotyczącej celów jakości, polityki jakości i wstępnej identyfikacji procesów tworzących SZJ skierowane do Dyrekcji i Głównej Kadry Kierowniczej MOPR. Przekaz informacji na podstawie normy ISO 9001:2000 i dotychczasowych prac na opracowaniu i wdrożeniu systemu w MOPR oraz wcześniejszego doświadczenia w zakresie opracowania, wdrażania i nadzorowania systemów zarządzania jakością.
<b>Cele szkolenia</b>	Wprowadzenie do zagadnień związanych z wdrożeniem i utrzymaniem systemu zarządzania jakością. Ustalenie celów jakości dla MOPR. Realizacja polityki jakości. Zarządzanie procesami w SZJ jednostką.
<b>Temat szkolenia, zagadnienia szczegółowe:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Krótki rys historyczny zarządzania jakością. SZJ w organizacjach. Podstawy i terminologia stosowane w SZJ</li> <li>2. Procesowe podejście do zarządzania firmą - metoda PDCA</li> <li>3. Wymagania normy PN- EN- ISO 9001:2000               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Wymagania dotyczące dokumentacji</li> <li>3.2. Odpowiedzialność kierownictwa                   <ul style="list-style-type: none"> <li>-- polityka jakości</li> <li>-- orientacja na klienta</li> <li>-- uprawnienia i obowiązki</li> </ul> </li> <li>3.3. Zarządzanie zasobami</li> <li>3.4. Realizacja produktu</li> <li>3.5. Pomiary, analiza i doskonalenie</li> </ol> </li> <li>4. Administracja publiczna - zarządzania jakością, korzyści wdrożenia systemu a koszty</li> <li>5. Dyskusja: cele jakości, polityka jakości, przegląd systemu przez kierownictwo, zasoby dla opracowania SZJ</li> </ol>
<b>Prowadzący szkolenie</b>	Pełnomocnik Dyrektora ds. SZJ (szkolenie prowadzone w oparciu o obowiązujące normy dotyczące systemów zarządzania jakością oraz doświadczenie w zakresie SZJ, praktyczne wdrażanie SZJ i potwierdzone uprawnienia)
<b>Forma szkolenia</b>	Wykład, dyskusja
<b>Ilość uczestników</b>	10 osób
<b>Koszty szkolenia</b>	Bez dodatkowych nakładów finansowych

## 2.2. Kadra kierownicza i kandydaci na audytorów wewnętrznych - I etap

Tabela 2

<b>Uczestnicy szkolenia</b>	<b>Kierownicy Sekcji i kandydaci na audytorów SZJ I etap</b>
<b>Miejsce szkolenia</b>	Sala konferencyjna MOPR
<b>Czas szkolenia</b>	2008, 08 maj, 3 godz. (w tym przerwa) godz. 12.00 - 15.00
<b>Opis szkolenia</b>	Szkolenie o charakterze informacyjnym, w formie wykładu i odpowiedzi na pytania i dyskusji dotyczącej celów jakości, polityki jakości i wstępnej identyfikacji procesów tworzących SZJ skierowane do Kadry Kierowniczej i kandydatów na audytorów wewnętrznych SZJ w MOPR. Przekaz informacji na podstawie normy ISO 9001:2000 i dotychczasowych prac na opracowaniem i wdrożeniem systemu w MOPR oraz wcześniejszego doświadczenia w zakresie opracowania, wdrażania i nadzorowania systemów zarządzania jakością.
<b>Cele szkolenia</b>	Wprowadzenie do zagadnień związanych z wdrożeniem i utrzymaniem Systemu Zarządzania Jakością. Zaznajomienie uczestników z wymaganiami normy ISO 9001:2000 oraz znaczeniem jakości świadczonych usług.
<b>Temat szkolenia, zagadnienia szczegółowe:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Systemy zarządzania jakością,</li> <li>2. Krótki rys historyczny zarządzania jakością</li> <li>3. Podstawy i terminologia stosowane w SZJ</li> <li>4. Procesowe podejście do zarządzania firmą - metoda PDCA</li> <li>5. Wymagania normy PN- EN- ISO 9001:2000             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Wymagania dotyczące dokumentacji</li> <li>5.2. Odpowiedzialność kierownictwa                 <ul style="list-style-type: none"> <li>-- polityka jakości</li> <li>-- orientacja na klienta</li> <li>-- uprawnienia i obowiązki</li> </ul> </li> <li>5.3. Zarządzanie zasobami</li> <li>5.4. Realizacja produktu</li> <li>5.5. Pomiary, analiza i doskonalenie</li> </ol> </li> <li>6. Administracja publiczna - zarządzania jakością, korzyści wdrożenia systemu a koszty</li> <li>7. Dyskusja: zasoby dla opracowania SZJ</li> </ol>
<b>Prowadzący szkolenie</b>	Pełnomocnik Dyrektora ds. SZJ (szkolenie prowadzone w oparciu o obowiązujące normy dotyczące systemów zarządzania jakością oraz doświadczenie w zakresie SZJ, praktyczne wdrażanie SZJ i potwierdzone uprawnienia)
<b>Forma szkolenia</b>	Wykład, pytania, dyskusja
<b>Ilość uczestników</b>	16 osób ( Kierownicy Sekcji 11 osób + 5 osób kandydaci na audytorów )
<b>Koszty szkolenia</b>	Bez dodatkowych nakładów

### 2.3. Kadra kierownicza i kandydaci na audytorów wewnętrznych - II etap

Tabela 3

<b>Uczestnicy szkolenia</b>	<b>Kierownicy Sekcji i kandydaci na audytorów SZJ II etap</b>
<b>Miejsce szkolenia</b>	Sala konferencyjna MOPR
<b>Czas szkolenia</b>	2008, 6 czerwiec, 4 godz. ( w tym przerwa) godz. 10.00 - 14.00
<b>Opis szkolenia</b>	Szkolenie - kontynuacja dla Kadry Kierowniczej i kandydatów na audytorów wewnętrznych. Forma wykładu oraz ćwiczeń w zakresie: identyfikacja procesów w MOPR, mapa procesów. Dokumenty w SZJ - przykładowe opracowania dokumentów. Pytania i dyskusja
<b>Cele szkolenia</b>	Utrwalenie zagadnień związanych z Systemem Zarządzania Jakością. Identyfikacja procesów funkcjonujących w MOPR. Wprowadzenie do opracowania dokumentów SZJ. Zdefiniowanie działań korygujących i zapobiegawczych
<b>Temat szkolenia, zagadnienia szczegółowe:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Systemy zarządzania jakością - procesowe zarządzanie organizacją</li><li>2. Rodzaje dokumentów w systemie zarządzania jakością</li><li>3. Cel opracowania dokumentów</li><li>4. Wymagania dotyczące dokumentacji: tworzenie dokumentów<ul style="list-style-type: none"><li>- polityka jakości</li><li>- cele jakości, wskaźniki</li><li>- procesy, opis procesów</li><li>- księga jakości</li><li>- zapisy w SZJ</li></ul></li><li>5. Pomiary, analiza celów ogólnych jakości i wskaźników</li><li>6. Narzędzia stosowane dla zapewnienia założonych celów jakości. Działania korygujące i działania zapobiegawcze.</li><li>7. Ćwiczenia: identyfikacja procesów, opis procesu, cele i wskaźniki jakości</li></ol>
<b>Prowadzący szkolenie</b>	Pełnomocnik Dyrektora ds. SZJ (szkolenie prowadzone w oparciu o obowiązujące normy dotyczące systemów zarządzania jakością oraz doświadczenie w zakresie SZJ, praktyczne wdrażanie SZJ i potwierdzone uprawnienia)
<b>Forma szkolenia</b>	Wykład, warsztaty
<b>Ilość uczestników</b>	16 osób ( Kierownicy Sekcji 11 osób + 5 osób kandydaci na audytorów )
<b>Koszty szkolenia</b>	Bez dodatkowych nakładów

## 2.4. Dla kadry kierowniczej i kandydatów na audytorów wewnętrznych - III etap

Tabela 4

<b>Uczestnicy szkolenia</b>	<b>Kierownicy Sekcji i kandydaci na audytorów SZJ III etap</b>
<b>Miejsce szkolenia</b>	Sala konferencyjna MOPR
<b>Czas szkolenia</b>	2008, 11 lipiec, 2 x 3 godz. (w tym przerwa) godz. 09.00 -15.00
<b>Opis szkolenia</b>	Szkolenie - kontynuacja dla Kadry Kierowniczej i kandydatów na audytorów wewnętrznych. Forma wykładu oraz ćwiczeń w zakresie audit wewnętrzny SZJ; lista pytań.. Pytania i dyskusja. Test znajomości zagadnień związanych z podstawami SZJ, w powiązaniu z codzienną praktyką. Ankieta oceny szkolenia.
<b>Cele szkolenia</b>	Utrwalenie wiadomości z zakresu wymagań normy ISO 9001:2000 oraz zagadnień związanych z wdrożeniem i utrzymaniem Systemu Zarządzania Jakością. Umiejętność tworzenia listy pytań i prowadzenia auditu wewnętrznego. Test nabytych umiejętności.
<b>Temat szkolenia, zagadnienia szczegółowe:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Systemy zarządzania jakością - rola auditu</li> <li>2. Definicja auditu, stosowana terminologia</li> <li>3. Cel przeprowadzania auditu</li> <li>4. Rola audytora wewnętrznego w organizacji i w SZJ</li> <li>5. Plan i rodzaje auditów</li> <li>6. Rodzaje dokumentów przygotowane przez audytora wewnętrznego</li> </ol> <p>Wymagania dotyczące dokumentacji: tworzenie dokumentów</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- polityka jakości</li> <li>- cele jakości, wskaźniki</li> <li>- procesy, opis procesów</li> <li>- księga jakości</li> <li>- zapisy w SZJ</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pomiary, analiza celów ogólnych jakości i wskaźników</li> <li>6. Narzędzia stosowane dla zapewnienia założonych celów jakości. Działania korygujące i działania zapobiegawcze.</li> </ol>
<b>Prowadzący szkolenie</b>	Pełnomocnik Dyrektora ds. SZJ (szkolenie prowadzone w oparciu o obowiązujące normy dotyczące systemów zarządzania jakością oraz doświadczenie w zakresie SZJ, praktyczne wdrażanie SZJ i potwierdzone uprawnienia)
<b>Forma szkolenia</b>	Wykład, warsztaty, test umiejętności
<b>Ilość uczestników</b>	16 osób ( Kierownicy Sekcji 11 osób + 5 osób kandydaci na audytorów
<b>Koszty szkolenia</b>	Bez dodatkowych nakładów

## 2.5. Dla kadry pracowniczej MOPR

Tabela 5

Uczestnicy szkolenia	Pracownicy
Miejsce szkolenia	Sala konferencyjna MOPR
Czas szkolenia	2008, 29 maj, 12 czerwiec, 25 lipiec, 8 sierpień, 29 sierpień, 5 wrzesień, 12 wrzesień, 19 wrzesień ( 8 grup) Czas szkolenia 2 x 2 godz ( w tym przerwa), godz. 10.00 - 14.00
Opis szkolenia	Szkolenie wstępne skierowane do kadry pracowniczej MOPR
Cele szkolenia	Przekazanie podstawowych informacji w zakresie Systemu Zarządzania Jakością. Wprowadzenie w zagadnienia związane z wdrożeniem i utrzymaniem SZJ. Omówienie celów jakości i Polityka Jakości MOPR. Potrzebie orientacji na klienta i doskonalenia jakości świadczonych usług.
Temat szkolenia, zagadnienia szczegółowe:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Systemy zarządzania jakością,</li> <li>2. Krótki rys historyczny zarządzania jakością</li> <li>3. Podstawy i terminologia stosowane w SZJ</li> <li>4. Procesowe podejście do zarządzania firmą - metoda PDCA</li> <li>5. Wymagania normy PN- EN- ISO 9001:2000               <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Wymagania dotyczące dokumentacji</li> <li>5.2. Odpowiedzialność za realizację celów jakości                   <ul style="list-style-type: none"> <li>-- polityka jakości</li> <li>-- orientacja na klienta</li> <li>-- uprawnienia i obowiązki</li> </ul> </li> <li>5.3. Zarządzanie zasobami</li> <li>5.4. Realizacja produktu</li> <li>5.5. Pomiary, analiza i doskonalenie</li> </ol> </li> <li>6. Administracja publiczna - zarządzania jakością, korzyści wdrożenia systemu a koszty</li> <li>7. Pytania , dyskusja (test informacji )</li> </ol>
Prowadzący szkolenie	Pełnomocnik Dyrektora ds. SZJ (szkolenie prowadzone w oparciu o obowiązujące normy dotyczące systemów zarządzania jakością oraz doświadczenie w zakresie SZJ, praktyczne wdrażanie SZJ i potwierdzone uprawnienia)
Forma szkolenia	Wykład, dyskusja
Ilość uczestników	20 osób ( 8 grup)
Koszty szkolenia	Bez dodatkowych nakładów

Opracowano w MOPR:  
Urszula Palińska  
Data: 04.04.2008

Zatwierdzono:

**DYREKTOR**  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
*Maria Ignatowska*