



## KSIĘGA JAKOŚCI

Załącznik nr 2

Edycja II, Wersja I,  
Data wydania 15.06.2018


Strona 2 z 2

### CELE STRATEGICZNE I OPERACYJNE DO REALIZACJI W 2018r.

3. Spełnienie wymagań prawnych i jakościowych	SPEŁNIENIE WYMAGAŃ PRZYJĘTEJ METODOLOGII BADAŃ I MIERNIKÓW JAKOŚCI	ZARZĄD / KIEROWNICY DZIAŁÓW	Brak niezgodności dotyczących metodologii badań. Dopuszczalny poziom badań niezgodnych poniżej 1 %.
	UTRZYMANIE ZATWIERDZENIA SZJ W ZAKRESIE LABORATORIUM PRZEZ PAŃSTWOWĄ INSPEKCJĘ SANITARNA	ZARZĄD / KIEROWNIK LABORATORIUM	Pozytywne zatwierdzenie Laboratorium Zakładowego przez PPIS w Nowej Soli.
	UZYSKANIE CERTYFIKACJI LABORATORIUM W ZAKRESIE WYKONYWANYCH BADAŃ W OPARCIU O NORMĘ ISO 9001:2015.	ZARZĄD / KIEROWNIK LABORATORIUM	Uzyskanie certyfikatu wydanego przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą.
	UDZIAŁ W PORÓWNIANIACH MĘDZYLABORATORYJNYCH / BADANIACH BIEGŁOŚCI ZGODNIE Z PLANEM UCZESTNICTWA LABORATORIUM W BADANIACH BIEGŁOŚCI I/LUB PORÓWNIANIACH MĘDZYLABORATORYJNYCH – PT/ILC CYKL 2016-2018 Z DNIA 02.02.2016 R.	ZARZĄD / KIEROWNIK LABORATORIUM	Osiągnięcie wyniku zadowalającego dla wszystkich wykonanych badań w terminie do dnia 31.09.2018r. (w zakresie minimum następujących parametrów: odczyn pH, przewodność elektrolityczna, mętność, barwa, azotyny).
	POTWIERDZENIE STOSOWANIA POLITYKI BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI	ZARZĄD / INFORMATYK/ABI	1 raz w roku - pozytywny audit PBI

PREZES ZARZĄDU

Agata Szwederska-Ostapiak

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		<b>Załącznik nr 2</b>
	<b>CELE STRATEGICZNE I OPERACYJNE DO REALIZACJI W 2018r.</b>		<b>Edycja II, Wersja I, Data wydania 15.06.2018 Strona 1 z 2</b>

<b>Cele strategiczne</b>	<b>Cele operacyjne</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Mierniki celów</b>
1. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	UZYSKANIE POTWIERDZENIA STOSOWANIA ZAŁOŻEŃ SZJ i NORMY ISO 9001:2015 W LABORATORIUM ZAKŁADOWYM	PEŁNOMOCNIK SZJ	Pozytywny audit nadzoru przeprowadzony przez instytucję zewnętrzną.
	PRZEPROWADZENIE AUDITÓW WEWNĘTRZNYCH PRZEZ AUDITORÓW WEWNĘTRZNYCH	PEŁNOMOCNIK SZJ	Przeprowadzenie co najmniej 2 auditów wewnętrznych wraz z opracowaniem raportów z auditów.
	SZKOLENIA WEWNĘTRZNE PRACOWNIKÓW W ZAKRESIE SZJ	PEŁNOMOCNIK SZJ	Minimum 1 raz w roku - wszyscy pracownicy.
2. Doskonalenie usług – współpraca z Klientem	DOSKONALENIE DOKUMENTACJI SYSTEMOWEJ	PEŁNOMOCNIK SZJ	1. Dostosowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością do wymagań normy ISO 9001:2015. 2. Bieżący elektroniczny dostęp wszystkich pracowników do aktualnej dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością.
	PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI PERSONELU	ZARZĄD / KIEROWNIK DZIAŁU FE	1. Zwiększenie liczby auditorów wewnętrznych o 2 osoby – przeszkolenie w I połowie 2018r. 2. Przeszkolenie min. 6 osób w zakresie wprowadzania normy ISO 9001:2015. 3. Udział w minimum jednym szkoleniu zewnętrznym każdego z pracowników Laboratorium Zakładowego.
	WZMOCNIENIE WIZERUNKU ORGANIZACJI POPRZEZ DOSKONALENIE OBSŁUGI KLIENTA	ZARZĄD / PEŁNOMOCNIK SZJ	1. Wprowadzenie nowych e-usług znaczenie ułatwiających dostęp do usług świadczonych przez MZGK. Dostęp elektroniczny do druków związanych z obsługą Klienta. 2. Zmniejszenie liczby zgłaszanych reklamacji (w porównaniu 3 ostatnich lat).
	BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA	PEŁNOMOCNIK SZJ	1. Uzyskanie min. 4 pkt. podczas badań ankietowych. 2. Zwiększenie skuteczności badań satysfakcji Klienta poprzez zwiększenie liczby badań ankietowych o minimum 20% w stosunku do 2017r.
	WZROST LICZBY ANALIZ WYKONYWANYCH DLA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO	KIEROWNIK LABORATORIUM	Zmiana proporcji między liczbą analiz wewnętrznych i zewnętrznych z tendencją wzrostową o 5% na rzecz badań zewnętrznych.