

APSTIPRINU  
Sociālo brīvprātīgo biedrības  
„ODIN/VITA” vadītāja  
.....Nataļja Demjaņenko  
Daugavpilī, 2011. gada .....

## **KVALITĀTES POLITIKAS ROKASGRĀMATA**

### **SATURS**

<b>1.</b>	<b>Kvalitātes politikas rokasgrāmatas mērķis</b>	<b>2</b>
<b>1.1.</b>	<b>Kvalitātes politikas formulējums</b>	<b>2</b>
<b>1.2.</b>	<b>Izmantotas definīcijas</b>	<b>3</b>
<b>1.3.</b>	<b>Kvalitātes vadības politikas pamatprincipi</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>KVS ieviešanas plāns</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>KVS struktūra</b>	<b>7</b>
	Pielikumi	

## 1. KVALITĀTES POLITIKAS ROKASGRĀMATAS MĒRĶIS

Kvalitātes Politikas rokasgrāmatas ietver:

- Kvalitātes vadības sistēmas (turpmāk tekstā – KVS) darbības sfēru, ieskaitot detalizētu informāciju un pamatojumu jebkuriem izņēmumiem;
- KVS izstrādātās dokumentētas procedūras vai atsauces uz tām;
- KVS procesu savstarpēju saistību.

Kvalitātes politikas rokasgrāmata atrodas biedrības “ODIN/VITA” birojā (Liepājas ielā 4, Daugavpilī) un biedrības mājas lapā [www.odinvita.lv](http://www.odinvita.lv). Visas izmaiņas dokumentos tiek reģistrētas Kvalitātes Politikas rokasgrāmatas izmaiņu reģistrā:

Datums	Izmaiņu apkopojums	Lapa	Redakcija	Versija	Apstiprinu (biedrības vadītājs)

### 1.1.KVALITĀTES POLITIKAS FORMULĒJUMS

Kopš 2002.gada Sociālo brīvprātīgo biedrība „ODIN/VITA” apvieno dažāda vecuma brīvprātīgos, lai veicinātu indivīdu sociālo aktivitāti un pilsoniskās apziņas veidošanos.

“ODIN/VITA” galvenie darbības uzdevumi:

- brīvprātīgo darba stiprināšana Latgalē sadarbībā ar Latvijas un ārvalstu valsts/pašvaldību institūcijām, nevalstiskajām organizācijām un uzņēmumiem;
- Latgales reģiona sociālā mikroklimata uzlabošana, organizējot savstarpēju palīdzību un alternatīvo sociālo pakalpojumu paplašināšanu, īstenojot sadarbības projektus un programmas sociālajam riskam pakļauto cilvēku (t.sk. invalīdu) integrācijai sabiedrībā.
- pētījumu par sociāli izslēgto, maznodrošināto un riskam pakļauto cilvēku integrācijas iespējām mūsdienu sabiedrībā organizēšana, informācijas vākšana, datu apstrāde un izplatīšana.

„ODIN/VITA” organizē darbu tā, lai prioritāte būtu kvalitātes uzlabošana iedzīvotāju interesēs ar mērķi nepārtraukti paaugstināt iedzīvotāju – klientu un brīvprātīgo - apmierinātības līmeni ar biedrības darbību, organizējot ikdienas darbu, sistemātiski uzlabojot iekšējos un īpaši uz āru vērstos procesus, izglītotu un motivētu darbiniekus/brīvprātīgos, celtu to atbildību.

Galvenie nosacījumi un vadlīnijas politikas un mērķu sasniegšanai:

- Darbinieku un brīvprātīgo kvalifikācija, kompetence un apmierinātība ir organizācijas pamatvērtība, jo katrs ar savu darbu palīdz uzturēt un pilnveidot KVS atbilstoši ISO 9001:2000 sērijas standarta prasībām;
- Atbilstoša darba vide, apstākļi un organizācijas darbību reglamentējošo aktu ievērošana;
- Klientu vēlmju izziņāšana, neatbilstību izvērtēšana un novērtēšana, organizācijas pašanalīze ir kvalitatīvas un efektīvas organizācijas darbības un vadības pamats.
- Efektīva un savstarpēja informācijas apmaiņa starp darbiniekiem, brīvprātīgajiem, klientiem, sadarbības partneriem.

Kvalitātes politikas mērķi un plānotie rezultāti:

„ODIN/VITA” darbības joma	Darbības apraksts	Klienti	Darbības rezultāts
brīvprātīgo darba popularizēšana	Celt sabiedrības izpratni par brīvprātīgo darbu un tā nozīmi kopienas attīstībā	pilsētas iedzīvotāji	Kvalitatīvi organizētie pasākumi. Cilvēki zina par brīvprātīgo darbu un iesaistās tajā.
brīvprātīgo darba koordinēšana	ātri sniegt brīvprātīgajiem informāciju par līdzdalības iespējām	brīvprātīgie, klienti – labuma saņēmēji	brīvprātīgie ātri saņem informāciju par aktivitātēm, kurās var piedalīties. brīvprātīgo koordinatori savlaicīgi zina par aktivitātē iesaistītiem brīvprātīgajiem.
	Reģistrētie pašvaldības iestāžu darbinieki, NVO darbinieki vai parastie pilsētas iedzīvotāji var tiešsaistē pieteikt pakalpojumu un būt lietas kursā, kādā stadijā atrodas iesniegums	brīvprātīgie, klienti – labuma saņēmēji	tiešsaistes režīmā, iedzīvotāji var pieteikt pakalpojumu vai arī noskaidrot, kādā attīstības/izskatīšanas stadijā ir iesniegums. Pastāv iespēja aplūkot savus iepriekšējos iesniegumus.

## 1.2. IZMANTOTAS DEFINĪCIJAS

*Audits* - sistemātisks, neatkarīgs un dokumentēts process, lai iegūtu audita apliecinājumus un tos objektīvi novērtētu, lai noteiktu audita kritēriju izpildes pakāpi.

*Klients* – organizācija vai persona, kas saņem produktu.

*Klientu apmierinātība* – klienta uzskats par pakāpi, kādā klienta prasības ir izpildītas.

*Korektīvā darbība* – darbība, kas tiek veikta, lai novērstu radušās neatbilstības, defektu vai citu nevēlamu situāciju cēloņus un nepieļautu kļūdu atkārtošanos.

*Kvalitāte* – produkta īpašību (raksturotāju) kopums, kas nosaka spēju apmierināt noteiktās vai paredzētās vajadzības.

*Kvalitātes audits* – sistemātiska un neatkarīga analīze, ko veic, lai pārlicinātos, vai darbība kvalitātes jomā un iegūtie rezultāti atbilst plānotajiem pasākumiem un vai šie pasākumi ir lietderīgi un piemēroti mērķa sasniegšanai.

*Kvalitātes pārvaldība/vadība* – visas vispārējās pārvaldības darbības, nosakot kvalitātes politiku, mērķus un atbildību, kā arī to īstenošanu ar kvalitātes plānošanu, kvalitātes vadību, kvalitātes nodrošināšanu un kvalitātes pilnveidošanu kvalitātes pārvaldības sistēmas ietvaros.

*Kvalitātes pārvaldības/vadības sistēma (KVS)* – vadības sistēma, lai virzītu un kontrolētu organizāciju attiecībā uz kvalitāti. Kvalitātes pārvaldības sistēma ietver organizatorisku struktūru, procedūras, procesus un līdzekļus kvalitātes pārvaldības īstenošanai.

*Pakalpojums* – rezultāts, ko iegūst, savstarpēji sadarbojoties piegādātājam ar patērētāju vai piegādātājam darbojoties patērētāja vajadzību apmierināšanai.

*Preventīvā darbība* – darbība, kas tiek veikta, lai novērstu iespējamās neatbilstības, defektu vai citu nevēlamu situāciju cēloņus un nepieļautu kļūdu rāšanos.

*Process* – Savstarpēji saistītu pasākumu kopa, kas sākotnējos datus pārvērš rezultātā.

*Produkts* – procesu rezultāts. Produkts var būt materiāls (konstrukcija, vielas pārstrādes rezultāts) vai nemateriāls (informācija, pakalpojums).

### 1.3. KVALITĀTES VADĪBAS POLITIKAS PAMATPRINCIPI

**1. Biedrības darbība ir orientēta uz klientu – brīvprātīgais vai labuma saņēmējs**, tāpēc tam ir jāsaprot viņu esošās un nākotnes vajadzības, jācenšas izpildīt klientu vajadzības un jācenšas pārsniegt viņu vēlmes. Organizācijām ir sistemātiski jāsavāc un jāanalizē informācija, kas pienāk no jebkādiem avotiem un ļauj iegūt pamatotus secinājumus attiecībā uz kārtējām un potenciālajām vajadzībām, kā atsevišķu patērētāju, tā arī tirgus segmentu un tirgus kopumā. Vispārīgā kvalitātes menedžmenta nepieciešamais nosacījums ir informācijas izplatīšana visā organizācijā.

Biedrības vadība nodrošina nepieciešamo iekšējo komunikāciju starp darbiniekiem, brīvprātīgajiem un klientiem, lai uzturētu komunikāciju par kvalitātes vadības sistēmas efektivitāti. Komunikācija notiek izmantojot iekšējās saziņas līdzekļus (telefons, skype, facebook grupa, [www.odinvita.lv](http://www.odinvita.lv) mājas lapa, tiešā saskarsme u.c.)

**2. Virsvadība** - nosaka vienotus organizācijas mērķus, virzību un iekšējo vidi. Viņi veido apkārtējo vidi, kurā darbinieki un brīvprātīgie var tikt pilnībā iesaistīti organizācijas mērķu sasniegšanā.

„ODIN/VITA” vadība ir atbildīga par KVS izstrādāšanu, uzlabošanu un nepārtrauktas efektivitātes uzlabošanu ar:

- a) klientu, likumdošanas un reglamentētās sfēras prasību izpildes nozīmīguma izskaidrošanu organizācijai,
- b) kvalitātes politikas izstrādāšanu,
- c) kvalitātes mērķu izstrādāšanas nodrošināšanu,
- d) pārvaldības pārskatu veikšanu,
- e) nepieciešamo resursu nodrošināšanu.

#### **3. Darbinieku un brīvprātīgo iesaistīšana**

Visi darbinieki un brīvprātīgie veido organizācijas būtību. Pilnīga darbinieku un brīvprātīgo iesaistīšana dod iespēju izmantot viņu spējas organizācijas labā. Iesaistīšanas princips atspoguļojas sekojošās darbībās un parādībās:

- atbildības uzņemšanās par problēmu risinājumu, KVS ieviešanu un uzturēšanu
- iespējamo uzlabojumu aktīva meklēšana.
- profesionālisma paaugstināšanas iespēju aktīva meklēšana.
- darbinieku/brīvprātīgo entuziasms un lepnums par to, ka viņi ir organizācijas daļa.

Ja darbinieki un brīvprātīgie ir pilnībā iesaistīti, tiek sasniegts sinerģētiskais efekts, kurā kolektīvā darba kopējais rezultāts ievērojami pārsniedz atsevišķu izpildītāju rezultātu summu.

„ODIN/VITA” darbinieku un brīvprātīgo atbildība, tiesības un kvalifikācija ir noteiktas amata aprakstos, par kuru izstrādi un pilnveidošanu ir atbildīgs biedrības vadītājs.

#### **4. Procesuālā pieeja**

Vēlamais rezultāts tiek sasniegts efektīvāk, izmantojot atbilstošo resursu un darbību vadību kā procesu. Procesu pieejas princips organizācijā atspoguļojas sekojošās darbībās un parādībās:

- vēlamā rezultāta sasniegšanas procesa noteikšana.

- procesa saskaņošana ar organizācijas funkcijām.
- iespējamo risku noteikšana.
- pilnvaru, atbildības un atskaites skaidrs sadalījums procesa vadībā.
- iekšējo un ārējo patērētāju un piegādātāju, kā arī citu procesa dalībnieku noteikšana.
- uzmanības koncentrācija lēmumu pieņemšanas procesā procesu posmos, plūsmās, apmācības nepieciešamībā, metodoloģijā, informācijā, materiālos un citos resursos, kas nepieciešami vēlamā rezultāta sasniegšanai.

## **5. Sistemātiskuma pieeja vadībā**

Visās organizācijās, vienmēr pastāv “kvalitātes ķēdes” – savstarpēji saistīti procesi, kas ietver sevī piegādātājus un patērētājus. Piemēram, sekretāre ir piegādātājs attiecībā uz savu priekšnieku, brīvprātīgais ir piegādātājs attiecībā uz labuma saņēmēju. Un katram patērētājam ir svarīgi, vai tiek apmierinātas viņa vajadzības attiecībā uz termiņiem un kvalitāti. Šīs “ķēdes” var būt traucētas jebkurā to punktā no viena cilvēka vai iekārtas viena elementa puses, kas neatbilst vai ārējā vai iekšējā patērētāja kvalitātes prasībām. Iekšējo un ārējo piegādātāju un patērētāju koncepcija sastāda vispārīgās kvalitātes pamatu.

Sistēmas pieeja vadībā ļauj efektīvi realizēt patērētāju vēlmes, lai izveidotu stratēģiskus plānus un integrētu tajos kvalitātes plānus.

## **6. Pastāvīga pilnveidošana**

Biedrībai ir ne tikai jāizseko problēmas, kas parādās, bet arī pēc rūpīgas analīzes no vadības puses ir jāveic nepieciešamās korigējošās un preventīvās darbības, lai novērstu atkārtotu šādu problēmu parādīšanos nākotnē.

## **7. Lēmuma pieņemšanas metode, kas balstās uz faktiem**

Efektīvi lēmumi balstās uz loģiskas un intuitīvas datu un informācijas analīzes. Šādu datu avoti var būt, piemēram, kvalitātes sistēmas iekšējo pārbažu rezultāti, patērētāju reklamācijas un pretenzijas u.t.t., kā arī rekomendācijas uzlabošanai. Organizācijai ir jānosaka patērētāja konkretizētas prasības, kā arī jānosaka un jāievieš efektīvi pasākumi komunikācijai ar klientiem, kas attiecas uz informāciju par pakalpojumu, atgriezenisko saiti ar klientiem, ieskaitot sūdzības.

Kvalitātes politika tiek pārskatīta vienu reizi gadā, kad tiek veikts KVS pārskats, lai nodrošinātu nepārtrauktu sistēmas efektivitāti, tās piemērotību biedrības vajadzībām un atbilstību patērētāju un likumdošanā noteiktajām prasībām. Tam seko darbinieku un brīvprātīgo apmācība par politiku, mērķu, pilnveidošanās un efektivitātes celšanas nepieciešamību, regulāri vērtējot KVS (vadības pārskati; auditi), lai novērtētu tās efektivitāti.

Pēc vadības pārskata rezultātiem biedrības vadītājs pieņem lēmumus, saistībā ar virzību uz pilnveidošanos, biedrības darbību kopumā, pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanu. Analīzes rezultātā iespējamas izmaiņas dokumentācijā, kas jāveic atbilstoši procedūrai.

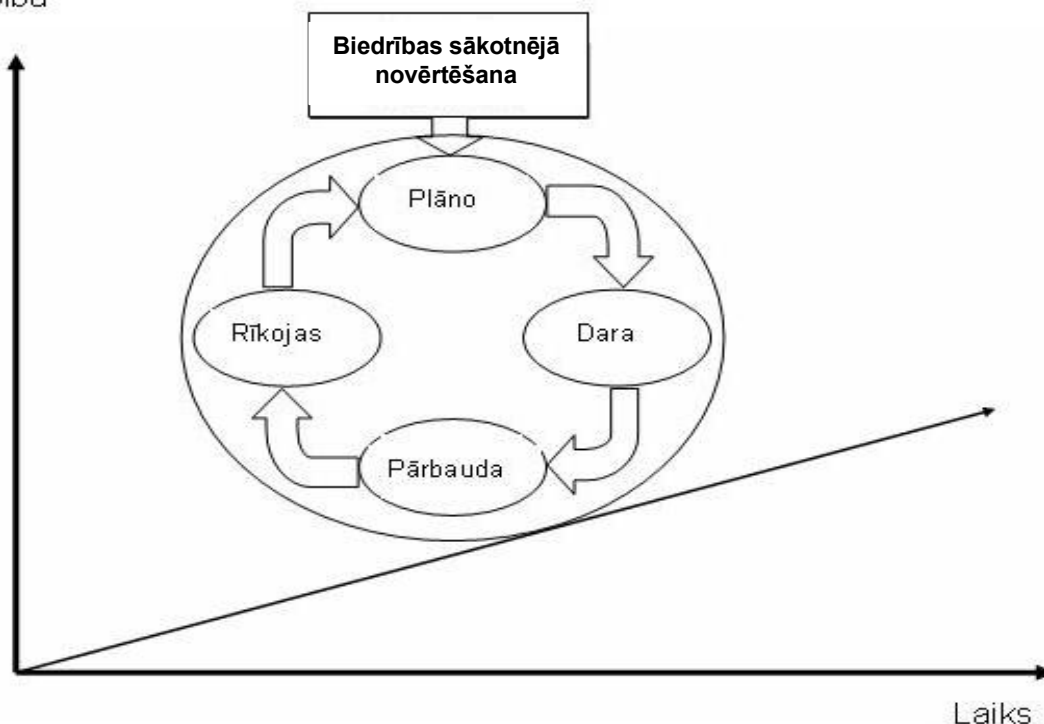
## **8. Savstarpēji izdevīgas attiecības ar piegādātājiem**

Katra organizācija ir cieši saistīta ar saviem piegādātājiem, tāpēc mērķtiecīgi ir izveidot ar viņiem savstarpēji izdevīgas attiecības ar mērķi tālāk paplašināt organizācijas iespējamo darbību.

## 2. KVS IEVIEŠANAS PLĀNS

KVS sistēmas pieņemšana ir nepārtraukts uzlabojumu cikls, ko parasti veido četras pakāpes.

Darbība

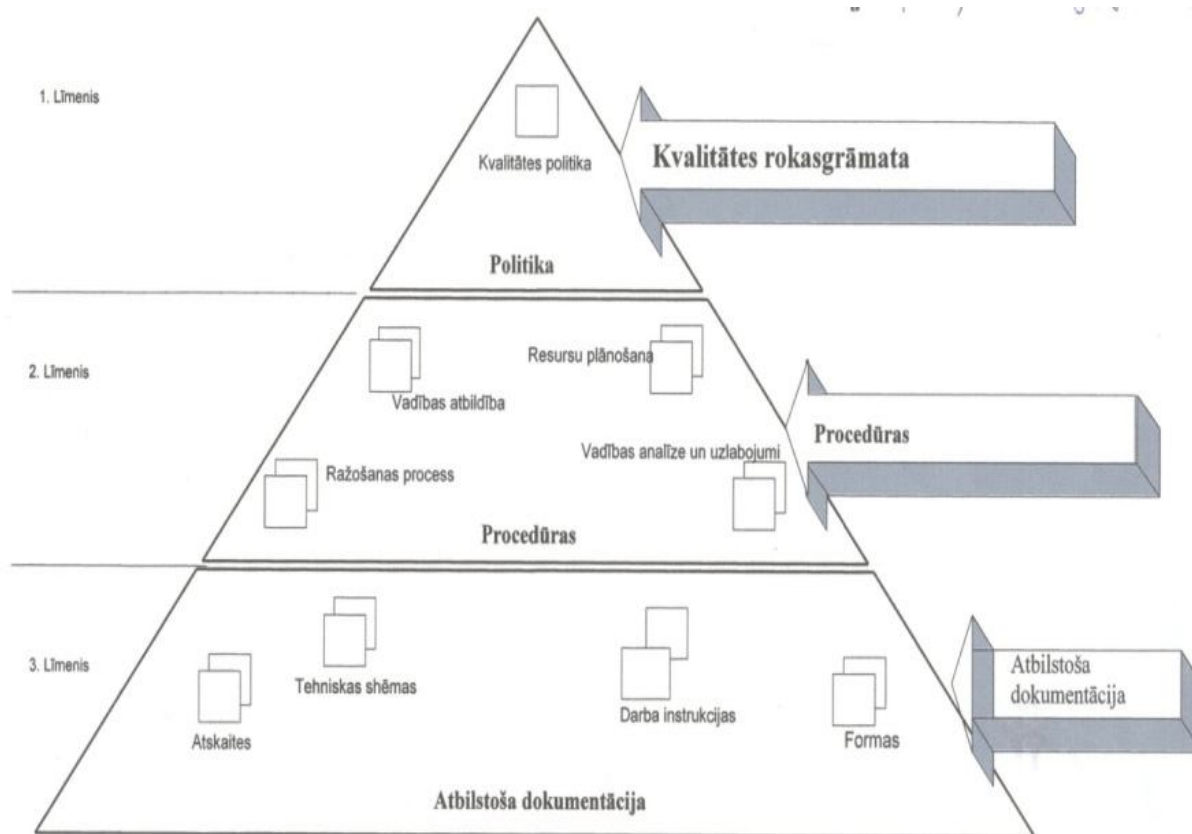


1. Iestādes vadītājs pieņem lēmumu par KVS ieviešanu nosakot KVS izstrādes tipveida programmas saturu (sk. pielikums nr.1).
2. Iestādes vadītājs ieceļ par kvalitātes vadību atbildīgo – kvalitātes vadītāju, kurš ir atbildīgs par:
  - KVS izstrādāšanu, uzturēšanu un pilnveidošanu
  - Pakalpojumu, procesu un KVS neatbilstību analīzi
  - Korektīvo un preventīvo darbību realizācijas pārraudzību un izpildes efektivitātes nodrošināšanu
  - Vadības informēšanu par KVS darbību un atbilstību ISO 9001 : 2000 prasībām.
3. Kvalitātes vadītājs, sadarbībā ar iestādes vadību, darbiniekiem un brīvprātīgajiem, izvērtē iestādi– tās stiprās un vājās puses, iespējas un draudus un citus iestādes aspektus
4. Kvalitātes vadītājs iepazīstas ar līdzīgu organizāciju pieredzi KVS ieviešanā
5. Kvalitātes vadītājs izstrādā priekšlikumu par ieviešamo modeli, KVS ieviešanas plānu, nepieciešamajiem papildus resursiem
6. Iestādes vadītājs apstiprina KVS plānu
7. Iestādē tiek izveidota kvalitātes vadības grupa, kas darbojas saskaņā ar KVS plānu
8. Iestādē, iesaistot visus darbiniekus un brīvprātīgos, tiek ieviesta KVS
9. Vadītājs apstiprina iestādes KVS
10. Notiek KVS prezentācija darbiniekiem un brīvprātīgajiem
11. KVS tiek ieviesta un pastāvīgi uzlabota

### 3. KVS STRUKTŪRA

„ODIN/VITA“ KVS atbilst standarta prasībām ISO 9001:2000 un ir dokumentēta 3 līmeņos:

1. KVS Politikas rokasgrāmata
2. Procedūras
3. Atbalsta elementi: iekšējas instrukcijas un cita veida reglamentējošie dokumenti, amatu apraksti, ārējie likumdošanas dokumenti, veidlapās utt.



„ODIN/VITA” KVS dokumentu kopa:

	Metodika	Atsauces uz biedrības dokumentiem
Kvalitātes ekoloģija	Drošības pārvaldības rokasgrāmata. Lēmumu pieņemšanas noteikumi un iekšējās kārtības noteikumi. Instrukcijas darbībām avārijas situācijās	Biedrības statūti Iekšējās kārtības noteikumi Brīvprātīgo kodekss Amatu apraksti Darba drošības instrukcijas Instruktāžu žurnāli
Kvalitātes plānošana	Kompānijas pozīcijas analīzes metodes. Situācijas attīstības prognozēšanas metodes. Kvalitātes un efektivitātes līmeņa izmaiņu plānošana	SVID analīze 2011.g. Procesu un izmaiņu vadība
Kvalitātes nodrošināšana	Kvalitātes rokasgrāmata. Dokumentētas produkta (pakalpojuma) kvalitātes vadības un resursu efektivitātes vadības procedūras. Iekšējā kvalitātes audita noteikumi	Kvalitātes rokasgrāmata Iekšējā kvalitātes audita noteikumi Dokumentu vadība: Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas noteikumi un instrukcija „Par grāmatvedības uzskaites organizēšanu un kārtošānu” Personāla vadība
Kvalitātes vadība Kvalitātes pārvaldības sistēmas Starptautiskie standarti ISO 9001:2000	Resursu normas un to kontroles metodikas. Resursu neatbilstības korekcijas noteikumi. Procesu kvalitātes izmaiņu tendenču analīzes metodikas.	Kvalitātes un risku vadība (korektīvās/preventīvās darbības)
Kvalitātes kontrole Procesu kontrole un vadība. Resursu vadība	Darba instrukcijas izpildītājiem un kontrolieriem ar kontroles metodikām un noteikumiem par rīcību gadījumos, kad kontrolē konstatēta produkta (pakalpojuma) neatbilstība	



## 1. pielikums

### Kvalitātes vadības sistēmas izstrādes tipveida programma

#### 1. PAMATOJUMS IZSTRĀDEI

Kvalitātes pārvaldības sistēmas izstrāde tiek īstenota saskaņā ar Biedrības vadības rīkojumu № \_\_\_ no 200\_.g.\_\_\_\_\_.

#### 2. DARBU SATURS

*Kvalitātes pārvaldības sistēmas izveidošanas procesā paredzēti 4 darba posmi.*

*Pirmā posmā* tiek izpētīta esošā vadīšanas sistēma un noteikts otrā un trešā posma darbu apjoms un saturs.

*Otrā posmā* tiek formēta kopīga darba grupa kvalitātes pārvaldības sistēmas dokumentācijas izstrādāšanai. Šai pat posmā notiek Biedrības vadības un darbinieku darba grupas apmācība kvalitātes vadīšanas jautājumos.

*Trešā posmā* tiek izstrādāti vadošie un metodiskie kvalitātes pārvaldības sistēmas dokumenti. Izstrādātie dokumentu projekti tiek apspriesti darba grupas apspriedēs un nodoti izmēģinājuma ieviešanas organizēšanai.

*Ceturtnā posmā* tiek organizēta izstrādāto kvalitātes pārvaldības sistēmas procedūru ieviešana, to koriģēšana un kvalitātes pārvaldības sistēmas pārbaude (audits).

#### 3. IZSTRĀDES MĒRĶIS UN UZDEVUMI

Kvalitātes pārvaldības sistēmas izstrādāšana tiek realizēta ar mērķi – paaugstināt vadīšanas sistēmas efektivitāti un sagatavot to sertificēšanai atbilstoši ISO 9001: 2000 standartam.

Uzdevumi, kas jārisina, izstrādājot un ieviešot kvalitātes pārvaldības sistēmu:

- Pakalpojumu kvalitātes vadīšanas procedūru dokumentēšana,
- Kvalitātes datu reģistrācijas un glabāšanas sistēmas izveidošana,
- Personāla apmācība kvalitātes vadīšanas metožu jautājumos,
- Dokumentēto procedūru izmantošanas organizēšana personāla darba vietās.

#### 4. KVALITĀTES PĀRVALDĪBAS SISTĒMAS IZVEIDOŠANAS DARBU SATURS, TERMIŅI UN DARBIETILPĪBA

##### 4.1. Pirmā posma darbi:

Darbu saturs	Izpildes termiņi
1. Biedrības vadības sistēmas audits	1 – 3 nedēļas
2. Kvalitātes sistēmas struktūras modeļa izvēle	
3. Kvalitātes sistēmas izveidošanas programmas izstrādāšana	

##### 4.2. Otrā posma darbi :

Darbu saturs	Izpildes termiņi
1. Biedrības vadības pārstāvja, kas būtu atbildīgs par kvalitātes sistēmas izveidošanu, iecelšana. Viņa funkciju un pilnvaru noteikšana.	2 – 4 nedēļas
2. Kopīgas speciālistu darba grupas formēšana dokumentācijas izstrādāšanai.	

3. Semināra organizēšana ar Biedrības vadību kvalitātes pārvaldības sistēmas uzcelšanas jautājumos.	
4. Biedrības vadošo darbinieku/brīvpriekšnieku – darba grupas locekļu apmācība.	

#### 4.3. Trešā posma darbi:

Darbu saturs	Izpildes termiņi
1. Vadības politikas formēšana kvalitātes sfērā.	12 – 24 nedēļas
2. Kvalitātes pārvaldības sistēmas vadošo dokumentu struktūras formēšana.	
3. Kvalitātes vispārējās vadības dokumentu struktūras izstrādāšana (plānošana, kvalitātes analīze, iekšējie auditi, kvalitātes uzlabošana)	
4. Biedrības resursu vadīšanas dokumentu struktūras izstrādāšana.	
5. Kvalitātes vispārējās vadīšanas instrukcijas izstrādāšana. Kvalitātes nodrošināšanas tipveida programmas sastādīšana.	
6. Iekšējā audita un kvalitātes analīzes instrukcijas izstrādāšana.	
7. Informatīvo resursu (normatīvo un izziņas datu, tai skaitā kvalitātes datu, bāzes) vadīšanas instrukcijas izstrādāšana.	
8. Personāla sagatavošanas un kvalifikācijas celšanas instrukcijas izstrādāšana	
9. Kvalitātes plānošanas (resursu nodrošināšana, mijiedarbība ar apakšuzņēmējiem, darbu izpilde, kvalitātes kontrole un darbu pieņemšana) instrukcijas izstrādāšana.	
10. Kompānijas kvalitātes vadošo dokumentu (vadības) sastādīšana (kvalitātes sistēmas organizatoriskās struktūras, resursu un procedūru apraksts)	
11. Kvalitātes pārvaldības sistēmas procedūru ieviešanas programmas izstrādāšana	

#### 4.4. Ceturtā posma darbi:

Darbu saturs	Izpildes termiņi
1. Biedrības personāla apmācība, pamatojoties uz kvalitātes pārvaldības sistēmas izstrādātajiem dokumentiem	6 – 10 nedēļas
2. Kvalitātes pārvaldības sistēmas procedūru izmēģinājuma ieviešanas organizēšana	
3. Dokumentēto metodiku un datu reģistrēšanas formu korekcija.	
4. Kvalitātes pārvaldības sistēmas dokumentācijas apstiprināšana	
5. Kvalitātes pārvaldības sistēmas procedūru iekšējais audits	

Materiāls tapa ESF projekta „Sociālo brīvprātīgo biedrības „ODIN/VITA” kapacitātes stiprināšana” (nr.1DP/1.5.2.2.2/10/APIA/SIF/057/34) ietvaros.

93 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 7 % Sociālo brīvprātīgo biedrība “ODIN/VITA”.

Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Par materiāla saturu atbild „Sociālo brīvprātīgo biedrība „ODIN/VITA””.



I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē