

Zrządzenie nr 33/W/2009

Burmistrza Krobi

z dnia 18 września 2009r.

w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. z 2001 r. Dz. U, nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. W Urzędzie Miejskim w Krobi wprowadza się System Zarządzania Jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009 na zasadach określonych w zarządzeniu.

§ 2. Przyjmuje się Politykę Jakości Urzędu Miejskiego w Krobi określoną w załączniku do niniejszego zarządzenia. Polityka jakości udostępniona jest w wewnętrznej sieci urzędu i na stronach internetowych.

§ 3. Obowiązująca dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością wraz z Księgą Jakości i integralnymi załącznikami udostępniona jest w wewnętrznej sieci urzędu. W skład dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością wchodzi także zarządzenia Burmistrza oraz karty usług publicznych.

§ 4. Zasady wprowadzania zmian do dokumentów Systemu Zarządzania Jakością określone zostały w procedurze NS-04 Opracowanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ. Forma zarządzenia wymagana jest jedynie w przypadku zmiany treści Polityki Jakości.

§ 5. Wprowadza się obowiązek oceny dostawców, któremu podlegać będą wykonawcy biorący udział w zamówieniach publicznych oraz wykonawcy szkoleń, na zasadach określonych w Księdze Jakości.

§ 6. Wprowadza się obowiązek monitorowania wskaźników, określonych w kartach procesów. Wskaźniki wyliczane są raz na rok, chyba że dla danego wskaźnika określono inną częstotliwość pomiaru. Zasady przekazywania wyliczonych wartości wskaźników każdorazowo określa Pełnomocnik ds. SZJ.

§ 7. Każdy nowozatrudniony pracownik Urzędu Miejskiego w Krobi musi zostać przeszkolony z zasad obowiązujących w ramach Systemu Zarządzania Jakością. Szkolenie takie prowadzi Pełnomocnik ds. SZJ lub wskazana przez niego osoba. Zaświadczenie o odbyciu szkolenia włącza się do akt osobowych pracownika.

§ 8. Zobowiązuje się wszystkich pracowników do przestrzegania i stosowania procedur wynikających z kart usług publicznych oraz udostępnionych w wewnętrznej sieci urzędu. Każdy pracownik urzędu powinien na pulpicie swojego komputera mieć skrót do Dokumentacji SZJ. Do dnia 31 grudnia 2009 roku dopuszcza się stosowanie formularzy innych niż opublikowane w wewnętrznej sieci urzędu i na Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Krobia.

§ 9. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam: Kierującym komórkami organizacyjnymi. Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia powierzam: Pełnomocnikowi ds. SZJ.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 8 października 2009 r.

Otrzymują:

1. WF
2. WSS
3. WIGP
4. WO – a/a

POLITYKA JAKOŚCI

Głównym zadaniem Urzędu Miejskiego w Krobi jest sprawne i kompetentne realizowanie usług publicznych wynikających z obowiązujących przepisów prawnych, w sposób zapewniający profesjonalną i przyjazną dla klientów obsługę.

Głównymi celami wdrożonego systemu zarządzania jakością Urzędu Miejskiego w Krobi są:

- Umocnienie wizerunku Urzędu Miejskiego w Krobi jako instytucji pełniącej służbę publiczną,
- Spełnienie oczekiwań i wymagań klientów,
- Poprawa obsługi klientów – podnoszenie ich satysfakcji z realizowanych przez Urząd usług,
- Poprawa obiegu dokumentów i informacji w urzędzie.

Powyższe cele realizować będziemy poprzez:

- Przestrzeganie obowiązujących procedur, przepisów prawa i aktów wewnętrznych,
- Udzielanie klientom rzeczowej informacji na temat zadań realizowanych przez Urząd,
- Wnikliwe, kompetentne, bezstronne i terminowe załatwianie spraw,
- Kształtowanie identyfikacji pracowników z celami Polityki jakości,
- Dbanie o rozwój każdego pracownika,
- Ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów,
- Sprawny i rzetelny przepływ informacji w urzędzie i na zewnątrz do klientów,
- Doskonalenie środowiska pracy i infrastruktury, zwłaszcza w zakresie mającym wpływ na jakość usług.

Zobowiązuję się zapewnić niezbędne środki i zasoby oraz podejmować nieustanne działania celem utrzymania i ciągłego doskonalenia wdrożonego systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009. Ponadto zobowiązuję wszystkich pracowników do dbania o jakość pracy i obsługi klientów oraz współdziałanie w dążeniu do realizacji wyznaczonych celów.

Burmistrz Krobi
Sebastian Czwojda

Krobia, dnia 18.09.2009 r.