

ZARZĄDZENIE NR 84/2009
BURMISTRZA BIAŁEGO BORU
z dnia 27 sierpnia 2009 r.

w sprawie: ustalenia Polityki Jakości Urzędu Miejskiego w Białym Borze

Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 ze zm.) Burmistrz Białego Boru zarządza, co następuje:

§ 1.

1. Ustanawiam Politykę Jakości Urzędu Miejskiego w Białym Borze, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję pracowników Urzędu Miejskiego w Białym Borze do zapoznania się z Polityką Jakości, a wszystkich pracowników uwzględnionych w kartach jakościowych do uwzględniania celów, jakie zostały w niej określone. Osoby wyznaczone do realizacji zadań określonych w kartach celów jakościowych zobligowane są do raportowania o realizacji zadań z częstotliwością określoną przy konkretnym zadaniu.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 września 2009 r..

BURMISTRZ

Franciszek Lech Kwosiński



POLITYKA JAKOŚCI

URZĘDU MIEJSKIEGO W BIAŁYM BORZE

Nadrzędnym celem jakościowym wykonywanych zadań przez Urząd Miejski w Białym Borze jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców, poprzez świadczenie profesjonalnej obsługi interesantów na najwyższym poziomie usług, w przyjaznej atmosferze, zgodnie z wymaganiami prawnymi, w oparciu o System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009. Urząd Miejski w Białym Borze realizował będzie wyznaczone cel w oparciu o następujące zasady:

- Doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów, poprzez przyjazną, sprawną i profesjonalną obsługę administracyjną.
- Podnoszenie świadomości o służebnej roli urzędu oraz uzupełnianie i doskonalenie kwalifikacji i umiejętności pracowników.
- Stałe uwzględnianie w pracy urzędu oczekiwań i wniosków klientów, m.in. poprzez monitorowanie zadowolenia klienta, badanie i analizowanie potrzeb mieszkańców.
- Tworzenie i dbałość o pozytywny wizerunek urzędu.
- Zapewnienie i doskonalenie właściwego i skutecznego systemu przepływu informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie.
- Nawiązywanie i utrzymywanie przyjaznych relacji na arenie krajowej i międzynarodowej

Kierownictwo Urzędu Miejskiego w Białym Borze gwarantuje realizację Polityki Jakości poprzez stałe monitorowanie i systematyczne szkolenia pracowników w zakresie jakości.

Niniejsza Polityka Jakości jest naszą deklaracją na rzecz Petenta, a także zobowiązaniem do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN – EN ISO 9001: 2009 w Urzędzie Miejskim w Białym Borze.

Zatwierdzam

BURMISTRZ

Franciszek Lech Kwaśniewski

Biały Bór 01.09.2009 r.

	Cele i zadania. Programy Systemu Zarządzania Jakością	Wydanie: 1	Data: 01.09. 2009r.
	Cele jakościowe		

CEL 1: *Doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów, poprzez przyjazną, sprawną i profesjonalną obsługę administracyjną.*

Zadania	Realizujący	Termin realizacji	Miernik / Wskaźnik	Potrzebne środki
Rozszerzenie zakresu działalności Biura Obsługi Interesantów: - wyposażenie w karty informacyjne, - umieszczenie kart informacyjnych i wzorów dokumentów w BIP	Sekretarz	IV kwartał 2009	Wyposażenie BOI w karty informacyjne	Środki bieżące
Praca w SIGNITY - elektroniczny obieg dokumentów	Sekretarz Kierownicy Wydziałów Samodzielne stanowiska	Praca ciągła*	Monitoring działania 1x na 3m-ce	Środki bieżące
Wyznaczenie miejsca dla klientów w celu swobodnego wypełnienia wniosku, druków.	Sekretarz	I kwartał 2009	Oddanie do użytku	Środki bieżące
Dostosowanie regulaminu organizacyjnego i schematu do bieżących potrzeb urzędu	Sekretarz	IV kwartał 2009	Opracowanie i wdrożenie zatwierdzonego przez Burmistrza regulaminu i schematu.	Środki bieżące
Zbadanie obciążenia pracą poszczególnych stanowisk w urzędzie.	Sekretarz Inspektor ds. Kadr	IV kwartał 2009 I kwartał 2010	Opracowanie statystyczne i decyzje z tym związane.	Środki bieżące

Aktualizacja zakresów obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności wszystkich pracowników na podstawie wyników mierzalności obciążenia praca stanowisk oraz wdrożonych nowych rozwiązań w regulaminie organizacyjnym.	Sekretarz Inspektor ds. Kadr Kierownicy referatów	I kwartał 2010	Przyjęcie nowych zakresów obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności przez pracowników.	Środki bieżące
Wyznaczenie pracownika do pracy (do pomocy) w Biurze Obsługi Interesanta w przypadku zwiększonej liczby interesantów.	Pracownik Biura Obsługi Interesantów	IV kwartał 2009	wyznaczenie pracownika BOI, ciągła gotowość do pracy wyznaczonej przez pracownika	Środki bieżące
Sporządził :Pełnomocnik ds. SZJ – Bożena Pankiewicz-Ginda Zatwierdził: Burmistrz Białego Boru – Franciszek Lech Kwaśniewski Data: 01.09.2009r.  BURMISTRZ Podpis: <i>Franciszek Lech Kwaśniewski</i>				

* w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na kwartał.

	Cele i zadania. Programy Systemu Zarządzania Jakością	Wydanie: 1	Data: 01.09.2009r.
	Cele jakościowe		

CEL 2 : *Podnoszenie świadomości o służebnej roli urzędu oraz uzupełnianie i doskonalenie kwalifikacji i umiejętności pracowników.*

Zadania	Realizujący	Termin realizacji	Miernik / Wskaźnik	Potrzebne środki
Właściwy nabór pracowników na określone stanowiska.	Burmistrz Białego Boru	Praca ciągła*	Liczba przyjętych nowych pracowników.	Środki bieżące
Szkolenia kadry pracowniczej zgodnie z planem szkoleń.	Sekretarz Gminy	Praca ciągła*	Oczekiwane: 100 % realizacji planu szkoleń 100 % ich skuteczności.	Środki bieżące
Prowadzenie rejestru szkoleń pracowników (jakie szkolenia, kto wytypowany, zgłoszenia wnioskodawców).	Inspektor ds. kadr	Praca ciągła*	Ilość szkoleń, zgłoszonych i odbytych. Oczekiwane 100%	Środki bieżące
Przeprowadzanie cyklicznych porad w UM mających na celu zapoznanie z bieżącymi zadaniami realizowanymi przez urząd.	Kierownictwo UM	Praca ciągła*	Ilość porad, Protokoły z porad. Cykliczność 1 x w kwartale	Środki bieżące
Doprowadzenie do zbudowania SZJ wg normy EN ISO 9001 : 2008 i jego certyfikacja.	Pełnomocnik SZJ	III – IV kwartał 2009 I-II kwartał 2010	Uzyskanie certyfikatu wg SZJ Normy EN- ISO 9001:2008	Środki bieżące

Przydzielanie zadań i weryfikacja ich realizacji w ramach zespołu ds. SZJ	Pełnomocnik SZJ	Praca ciągła*	Realizacja zadań Oczekiwane 100%	Środki bieżące
Cykliczne spotkania i narady Pełnomocnika z pracownikami Urzędu dot. SZJ	Pełnomocnik SZJ	Praca ciągła*	Ilość spotkań. Lista obecności na spotkaniu	Środki bieżące
Sporządził: Pełnomocnik ds. SZJ – Bożena Pankiewicz-Ginda Zatwierdził: Burmistrz Białego Boru – Franciszek Lech Kwaśniewski BURMISTRZ Data: 01.09.2009r. Podpis: ...<i>Franciszek Lech Kwaśniewski</i>				

* w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na kwartał.

	Cele i zadania. Programy Systemu Zarządzania Jakością	Wydanie: 1	Data: 01.09.2009r.
	Cele jakościowe		

CEL 3: Stałe uwzględnianie w pracy urzędu oczekiwań i wniosków klientów, m.in. poprzez monitorowanie zadowolenia klienta, badanie i analizowanie potrzeb mieszkańców.

Zadania	Realizujący	Termin realizacji	Miernik / Wskaźnik	Potrzebne środki
Przygotowanie ankiet zadowolenia interesanta, ich dystrybucja oraz przeprowadzenie analizy informacji zawartych w ankietach	Kierownik Kancelarii Głównej	Praca ciągła*	Opracowania wynikające z ankiet 1x na 6 m-cy Ilość ankiet wpływających do ankiet wydanych. Ilość ankiet wpływających ze strony internetowej	Środki bieżące
Rozpatrywanie skarg i wniosków.	Kierownik Kancelarii Głównej	Praca ciągła*	Ilość skarg Monitorowanie ich załatwiania. Ilość działań wynikających z monitoringu skarg. Oczekiwanie zero skarg.	Środki bieżące
Monitoring opinii o pracy Urzędu w lokalnych mediach i prasie.	Sekretarz	Praca ciągła**	Sprawozdania pisemne i przedkładanie zebranych materiałów.	Środki bieżące

Sporządził :Pełnomocnik ds. SZJ – Bożena Pankiewicz-Ginda

Zatwierdził: Burmistrz Białego Boru – Franciszek Lech Kwaśniewski

BURMISTRZ

Data: 01.09.2009r.

Podpis:
Franciszek Lech Kwaśniewski

* w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na kwartał,

** w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na pół roku.

	Cele i zadania. Programy Systemu Zarządzania Jakością	Wydanie: 1	Data: 01.09.2009r.
	Cele jakościowe		

CEL 4: Tworzenie i dbałość o pozytywny wizerunek urzędu.

Zadania	Realizujący	Termin realizacji	Miernik / Wskaźnik	Potrzebne środki
Bieżąca aktualizacja strony internetowej urzędu oraz Biuletynu Informacji Publicznej.	Inspektor ds. promocji gminy	Praca ciągła*	Monitoring aktualizacji 1 x w tygodniu (zapis 1 x w mies.)	Środki bieżące
Zbieranie informacji i zamieszczanie „Wieści z Urzędu Miejskiego” w prasie lokalnej.	Inspektor ds. promocji gminy oraz Sekretarz Gminy	Praca ciągła*	Ilość zebranych dokumentów	Środki bieżące
Przekazywanie do mediów informacji dotyczących bieżących spraw urzędu	Sekretarz Gminy	Praca ciągła*	Ilość spotkań.	Środki bieżące
Reagowanie na krytykę w środkach masowego przekazu.	Burmistrz Białego Boru	Praca ciągła*	Ilość podejmowanych czynności na krytykę. Ilość działań wynikająca z analizy sygnałów.	Środki bieżące
Utrzymywanie wysokiego poziomu kultury osobistej pracowników.	Sekretarz Gminy	Praca ciągła*	Monitoring Protokół 1 x na 3 m-ce	Środki bieżące
Opracowanie i wprowadzenie Regulaminu: Etyka zawodowa.			Fakt opracowania i przeszkolenie pracowników.	

Sporządził: Pełnomocnik ds. SZJ – Bożena Pankiewicz-Ginda

Zatwierdził: Burmistrz Białego Boru – Franciszek Lech Kwaśniewski **BURMISTRZ**

Data: 01.09. 2009r.

Podpis: ...*Franciszek Lech Kwaśniewski*

* w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na kwartał.

	Cele i zadania. Programy Systemu Zarządzania Jakością	Wydanie: 1	Data: 01.09.2009r.
	Cele jakościowe		

CEL 5: Zapewnienie i doskonalenie właściwego i skutecznego systemu przepływu informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie.

Zadania	Realizujący	Termin realizacji	Miernik / Wskaźnik	Potrzebne środki
1) Wprowadzenie kart informacyjnych. 2) Zamieszczenie ich na stronie internetowej oraz w siedzibie urzędu w miejscu dostępnym dla interesantów. 3) Dbanie o ich aktualność.	Kierownicy Wydziałów Samodzielne stanowiska	IV kwartał 2009 IV kwartał 2009 Praca ciągła*	Opracowanie kart i umieszczenie ich w BOI Udostępnienie kart w BIP. Ilość aktualizacji.	Środki bieżące
Nadzorowanie nad prawidłowym funkcjonowaniem sieci teleinformatycznej i programów użytkowych w Urzędzie Miejskim.	Informatyk	Praca ciągła*	100% prawidłowego przebiegu, 0% awarii	Środki bieżące
Aktualizacja strony BIP.	Informatyk	Praca ciągła*	Ilość aktualizacji	Środki bieżące

Sporządził Pełnomocnik ds. SZJ – Bożena Pankiewicz-Ginda

Zatwierdził: Burmistrz Białego Boru – Franciszek Lech Kwaśniewski

BURMISTRZ

Data: 01.09.2009r.

Podpis: *Franciszek Lech Kwaśniewski*

* w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na kwartał.

	Cele i zadania. Programy Systemu Zarządzania Jakością	Wydanie: 1	Data: 01.09.2009r.
	Cele jakościowe		

CEL 6: Nawiązywanie i utrzymywanie przyjaznych relacji na arenie krajowej i międzynarodowej.

Zadania	Realizujący	Termin realizacji	Miernik / Wskaźnik	Potrzebne środki
Organizacja spotkań i imprez kulturalnych dla społeczności lokalnej	Inspektor ds. promocji Inspektor ds. programów pomocowych	praca ciągła**	ilość imprez wg. kalendarza imprez Oczekiwane 100%	Środki bieżące
Utrzymanie współpracy z gminami partnerskimi	Inspektor ds. promocji Inspektor ds. programów pomocowych	praca ciągła**	ilość spotkań z partnerami rezultaty spotkań	Środki bieżące
Rozszerzenie kontaktów z krajowymi i zagranicznymi partnerami	Kierownictwo UM	praca ciągła**	ilość nowych kontaktów	Środki bieżące
Udział w Dniach Województwa Zachodniopomorskiego.	Inspektor ds. promocji	Praca ciągła***	Realizacja Planu przedsięwzięcia i udział w imprezie.	Środki bieżące

Sporządził: Pełnomocnik ds. SZJ – Bożena Pankiewicz-Ginda

Zatwierdził: Burmistrz Białego Boru – Franciszek Lech Kwaśniewski

Data: 01.09.2009r.

Podpis:
Franciszek Lech Kwaśniewski

BURMISTRZ

** w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na pół roku,

*** w przypadku statusu realizacji zadania „praca ciągła” realizujący raportuje o stanie realizacji zadania raz na rok.