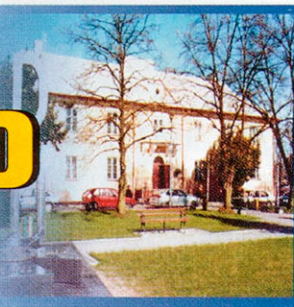


Janusz Kawalko

# PRZYJAZNY URZĄD



## SZCZEBRZESZYN ZARZĄDZANY ZGODNIE Z NORMAMI ISO 9001

Współczesne wymagania stawiane profesjonalnie zarządzanym jednostkom samorządowym oraz rosnące oczekiwania mieszkańców gminy skłoniły władze samorządowe miasta i gminy Szczecbrzeszyn do podjęcia ambitnego dzieła jakim jest wdrożenie systemu zarządzania jakością wg ISO 9001:2000 w Urzędzie Miejskim w Szczecbrzeszynie. Decyzję o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością podjęto 20 lipca 2001r. po opracowaniu i zatwierdzeniu polityki jakościowej Urzędu.



Fot. Archiwum UM.

Urząd Miejski w Szczecbrzeszynie będzie przyjazny dla interesantów - zapewnia burmistrz Piotr Matej

Polityka jakościowa Urzędu uwzględniała realizację poniższych głównych celów:

- załatwianie spraw wnoszonych do Urzędu miej-

skiego w trybie i terminach przewidzianych prawem

- usprawnienie procesów decyzyjnych i organizacyjnych w Urzędzie
- szkolenie i podnoszenie kwalifikacji wszystkich pracowników w Urzędzie
- uwzględnienie potrzeb i oczekiwań lokalnej społeczności w opracowywanych programach i planach rozwojowych
- nawiązanie partnerskich relacji z klientami Urzędu, z zachowaniem służebności Urzędu wobec interesantów
- promocję gminy.

*Podczas procesu wdrażania systemu, fachowej pomocy udzieliło nam konsorcjum TUV Consulting Polska z siedzibą w Zabrze oraz Centrum Szkolenia Samorządu i Administracji w Lublinie. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem w Urzędzie Miejskim w Szczecbrzeszynie SZJ jest pełnomocnik ds. Systemu Jakości. Funkcję tę powierzyliśmy sekretarzowi Gminy i Miasta, który potrafi właściwie określić mapę kompetencji i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach Urzędu. Po cyklu wstępnych szkoleń całego personelu Urzędu i konsultacjach z Zarządkiem Miejskim opracowaliśmy szczegółowe zasady polityki jakości, zidentyfikowaliśmy procesy decyzyjne i opracowaliśmy procedury umożliwiające realizację wymagań i oczekiwań klientów - mówi Piotr Matej, burmistrz Szczecbrzeszyna*

Zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001 odnośnie dokumentacji, opracowana też została Księga Jakości Urzędu.

Księga Jakości jest opisem Systemu Zarządzania Jakością wprowadzonego i funkcjonującego w Urzędzie Miejskim w Szczecbrzeszynie i procedur za-



pewniających spełnienie oczekiwań klientów Urzędu oraz normy PN-EN ISO 9001:2001.

W lutym 2002 r. w Urzędzie wprowadzono do stosowania Księgę Jakości wraz z opracowanymi procedurami, dla każdej komórki organizacyjnej Urzędu Miejskiego opracowano zbiór obowiązujących aktów prawnych, na których opiera się praca komórki z wykazem usług i odpowiednich formularzy.

Zgodnie z procedurami certyfikacji ISO dokonano sprawdzenia znajomości procedur wśród pracowników oraz ich rzeczywistego stosowania poprzez przeprowadzanie auditów wewnętrznych we wszystkich komórkach organizacyjnych.

Audity przeprowadziły osoby przeszkolone przez konsorcjum TUV Consulting Polska oraz Centrum Szkolenia Samorządu i Administracji w Lublinie.

Po przeprowadzonych auditach wewnętrznych oraz realizacji działań korygujących, w dniach 21-22 czerwca 2002 r. w Urzędzie Miejskim w Szczepleszynie odbył się audit certyfikujący, przeprowadzony przez uprawnioną jednostkę certyfikującą - TUV Rheinland ZETOM Polska. Wynik auditu był pozytywny. Urząd Miejski uzyskał certyfikat potwierdzający spełnienie wymagań normy EN ISO 9001:2000 w zakresie usług publicznych świadczonych przez

administrację samorządową szczebla gminnego. Jest on ważny do czerwca 2005 r.

Urząd Miejski w Szczepleszynie, realizując procedury SZJ, monitoruje poziom obsługi i satysfakcji interesantów, drogą badań ankietowych. Wyniki badań prezentuje się Kierownictwu Urzędu, Zarządowi Miejskiemu i radnym Rady Miejskiej.

*- Realizując zasady przyjętej polityki jakości, Zarząd Urzędu systematycznie analizuje stan kompetencji zawodowych pracowników i nadzoruje system i przebieg szkolenia, które odbywają się w oparciu o roczny plan. Pracownicy uzupełniają i podnoszą swoje kwalifikacje w systemie zaocznych studiów administracyjnych. W roku 2002 z tej formy kształcenia korzysta 3 pracowników - mówi burmistrz Piotr Matej*

Następnym elementem realizacji polityki jakości, która ułatwia kontakty mieszkańców z władzami miasta, poprawia jakość współpracy, umożliwi wpływ mieszkańców na plan rozwoju miasta i gminy jest strona internetowa, prezentująca politykę jakości Urzędu Miejskiego. Podawane są również informacje o organizowanych w tym roku obchodach jubileuszu 650-lecia Szczepleszyna.



Fot. Janusz Kawalko

Urząd Miasta w Szczepleszynie jest zarządzany zgodnie z normami ISO