



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# *„System Zarządzania Jakością jako narzędzie doskonalenia Urzędu Gminy”*

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



## Wymagania dla SZJ

- Misja instytucji – orientacja na klienta
- Stosowanie metod i narzędzi zarządzania
- Zasoby osobowe i rzeczowe
- Komunikacja z klientami i wszystkimi stronami zainteresowanymi funkcjonowaniem i rozwojem organizacji – badania opinii i satysfakcji
- Zasady etyki
- Monitoring założonych celów i osiągniętych wyników





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# Wymagania ISO 9001:2008

Celem wymagań ISO 9001 jest uzyskanie zadowolenia klienta poprzez spełnienie jego wymagań, dzięki zastosowaniu systemu, doskonaleniu oraz zapobieganiu niezgodności.





## Cykl pracy Deminga PDCA



- Planuj (**PLAN**) – zaplanuj zadania do wykonania
- Wykonaj (**DO**) – wykonaj zaplanowane zadania, zapewnij do tego zasoby
- Sprawdź (**CHECK**) – czy realizacja zadań przebiega zgodnie z planem
- Działaj (**ACT**) – jeżeli realizacja zadań nie przebiega zgodnie z planem, dokonaj niezbędnych korekt





## Ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością





4. System zarządzania jakością
5. Odpowiedzialność kierownictwa
6. Zarządzanie zasobami
7. Realizacja usługi
8. Pomiary, analiza i doskonalenie







# SZJ jako narzędzie



Narzędzie wspomagające zarządzaniem  
urzędem poprzez:



- ujednoczenie nadzoru nad dokumentami,
- stosowanie narzędzia Audit Wewnętrzny,
- stosowanie Kart Usług wraz z drukami

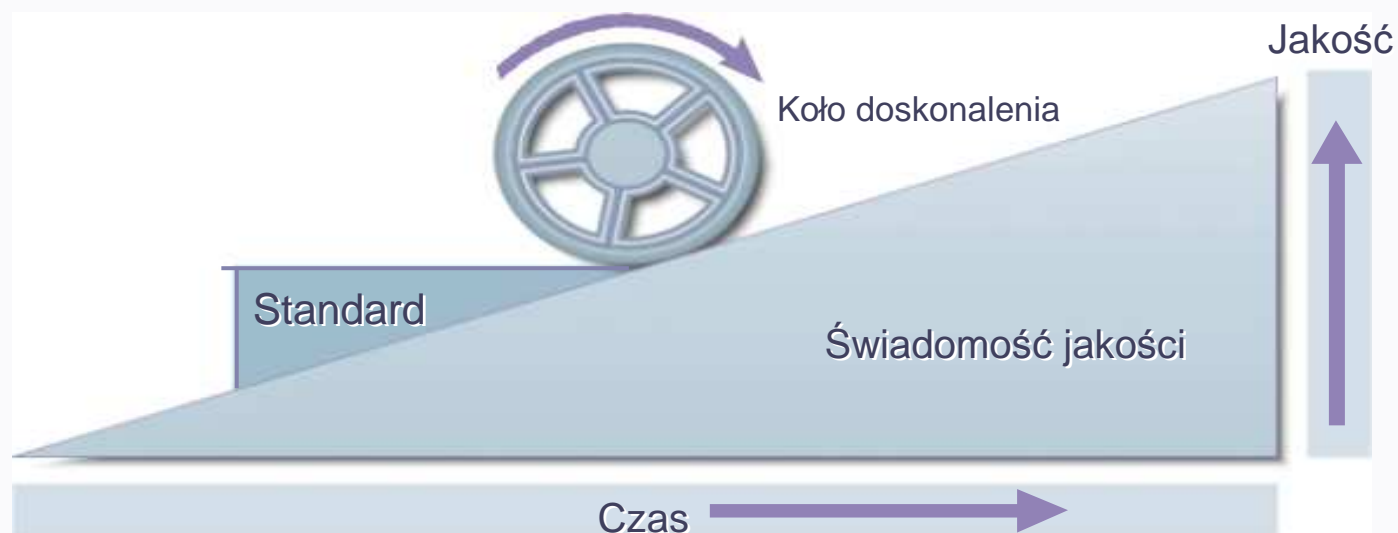




# Koło doskonalenia



Standard to najlepszy i najprostszy sposób osiągnięcia i zagwarantowania określonego poziomu jakości.







# Wymagania norm systemu zarządzania jakością ISO 9000



**ISO 9000:2005** “Systemy zarządzania jakością – Podstawowe zasady i słownictwo”



**ISO 9001: 2008** “Systemy zarządzania jakością – Wymagania”

**ISO 9004: 2000** “Systemy zarządzania jakością – Wytyczne doskonalenia”



**ISO 19011:2001** „Systemy zarządzania – Auditowanie”



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**DZIĘKUJĘ  
SERDECZNIE  
ZA UWAGĘ!!**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO