



Czas na zmiany...

**DROGA DO JAKOŚCI**

czyli:

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

wg normy

**ISO 9001-2008**

**KONFERENCJA**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY  
PRZEZ  
UNIĘ EUROPEJSKĄ  
W RAMACH  
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO**

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Projekt:

**Dobre rządzenie w sektorze publicznym – wdrażanie zarządzania jakością i badania satysfakcji z usług w gminach woj. podkarpackiego.**





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Cel Projektu

Poprawa funkcjonowania Jednostek Samorządu Terytorialnego zlokalizowanych na terenie województwa podkarpackiego poprzez objęcie wsparciem szkoleniowo-doradczym w zakresie wdrażania i funkcjonowania Systemów Zarządzania Jakością.





## Cel Projektu cd



Wdrożenie SZJ wg normy **ISO 9001:2008**,  
która poprzez swoją uniwersalność przystosowana jest dla  
każdej organizacji niezależnie od jej wielkości i rodzaju,  
pozwoło Państwu na uzyskanie Certyfikatu **ISO 9001:2008**  
i podniesienie poziomu usług publicznych  
świadczonych przez gminy





## O projekcie



Pomogliśmy Państwu sprawnie przygotować gminę do wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością, który teraz będzie można w łatwy sposób nadzorować i doskonalić. Przekazaliśmy w przystępny sposób wiedzę na temat standardów zarządzania, wspólnie zidentyfikowaliśmy i opisaliśmy procesy funkcjonujące w gminie wdrażając przy tym niezbędne procedury.





## WSPÓŁPRACA

Ściśle współpracując z Państwem, opracowaliśmy spójny, zgodny z oczekiwaniami i potrzebami gmin program szkoleniowy.



Nasza Kadra była do Waszej dyspozycji w całym okresie szkoleń i certyfikacji systemu oraz udzielała Państwu specjalistycznych porad i konsultacji.



Zapewniliśmy Państwu również asystę podczas auditu certyfikacyjnego



## Adresaci Projektu:

Uczestnikami projektu były Jednostki Samorządu Terytorialnego delegujące swoich pracowników do projektu, które spełniały łącznie następujące kryteria:



- Jednostki Samorządu Terytorialnego – GMINY z terenu województwa podkarpackiego;
- Jednostki Samorządu Terytorialnego delegujące do projektu pracowników wykonujących pracę na podstawie umowy o pracę.







## KOSZTY UCZESTNICTWA:

**KOSZT = 0 zł !!!!**



Korzystając z Naszego Projektu mieliście Państwo niepowtarzalną okazję do kompleksowego wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością bez jakichkolwiek kosztów ze swojej strony, ponieważ Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Państwa udział w Projekcie wymagał jedynie zaangażowania pracowników Urzędu Gminy we wdrażaniu systemu.





## WYGODA

Szkolenia i doradztwo odbywały się na terenie Urzędu Gminy - Uczestnika Projektu, w oparciu o wiedzę na temat organizacji Uczestnika.



Były ściśle dopasowane do danej Gminy i związane z procesami w niej zachodzącymi.





**Szkolenie: Przygotowanie zasobów dla zarządzania jakością** – stworzenie środowiska dla skutecznego wdrożenia SZJ (Systemy Zarządzania Jakością), przekazanie wiedzy z zakresu SZJ



**Doradztwo: Program wdrożeń systemów zarządzania.** – Doradztwo z zakresu przygotowania struktury organizacyjnej i oceny spełnienia wymagań dla normy ISO i z zakresu opisu procesów opracowania procedur.



**Audit wewnętrzny:** Celem była weryfikacja efektywności wdrożenia Systemu. Jego efektem był raport do Przeglądu Zarządzania przekazany władzom gminy.

**Audit certyfikacyjny:** Przeprowadzony został przez SGS Polska. W wyniku procesu certyfikacji urząd otrzymał Certyfikat zgodności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy ISO.



## PROFESJONALIZM:

Zagwarantowaliśmy najwyższą jakość szkoleń oraz doradztwa związanego ze szkoleniami, potwierdzoną latami praktyki i liczbą certyfikowanych Systemów Zarządzania Jakością wdrożonych przez naszą kadrę, która z Państwem współpracowała.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ  
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Rezultaty twarde:



Wsparciem szkoleniowym i związanym z nim doradztwem w zakresie zarządzania jakością objęto 12 Jednostek Samorządu terytorialnego z województwa podkarpackiego i ich 120 pracowników





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ  
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## **Wdrożono SZJ w 12 Jednostkach Samorządu Terytorialnego**



**Zbadano rezultaty w trakcie i na koniec projektu. Sposób pomiaru: przegląd dokumentacji projektu wykonanych szkoleń i doradztwa, listy obecności, ankiety, raporty z ewaluacji**





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ  
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Lista gmin, które uczestnicząc w projekcie uzyskały certyfikat ISO 9001:2008 na zgodność Systemu z wymaganiami normy



**Urząd Miasta i Gminy Cieszanów**  
**Urząd Gminy Domaradz**  
**Urząd Gminy Dukla**  
**Urząd Gminy i Miasta Nisko**  
**Urząd Miasta i Gminy w Kańczudze**  
**Urząd Miasta i Gminy Lesko**  
**Urząd Gminy Laszki**  
**Urząd Gminy Lubaczów**  
**Urząd Gminy w Roźwienicy**  
**Urząd Miejski w Sędziszowie Młp.**  
**Urząd Gminy Świlcza**  
**Urząd Gminy Nowy Żmigród**





## Rezultaty miękkie

-Wzrost wiedzy w JST o korzyściach płynących z posiadania SZJ

-wzrost potencjału 12 JST w regionie



-Ponad 90 procent uczestników było zadowolonych z projektu i uznało, że jest przydatny do ich pracy zawodowej

-wzrost wiedzy i umiejętności praktycznych w zakresie zarządzania jakością



-wzrost motywacji i wiary we własne siły





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



## Beneficjent:

**CENTRUM PROMOCJI BIZNESU:**  
**Rzeszów ul. Rejtana 6, 35-310 Rzeszów**  
**tel./fax. 017 852 56 46, 0603 100 900**



- Kierownik projektu: Ewa Dulęba
- Administrator projektu: Ewa Szczębara
- Specjalista ds. promocji projektu i rekrutacji: Janusz Byrtus, Wojciech Frankiewicz
- Obsługa finansowa projektu Renata Sawicka, Anna Jaworska, Katarzyna Błońska-Wolska
- Obsługa serwisu internetowego projektu: Barbara Działa, Wojciech Frankiewicz,

**[www.iso.podkarpackie.com.pl](http://www.iso.podkarpackie.com.pl), e-mail: [iso.gminy@rze.pl](mailto:iso.gminy@rze.pl)**





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**SERDECZNIE DZIĘKUJEMY  
ZA UDZIAŁ W PROJEKCIE !!!!**

**[www.iso.podkarpackie.com.pl](http://www.iso.podkarpackie.com.pl),  
e-mail: [iso.gminy@rze.pl](mailto:iso.gminy@rze.pl)**

PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO