



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# Korzyści wynikające z wdrożenia systemu zarządzania jakością urządzie gminy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



## Podstawowe elementy budowy systemu

- Skoncentruj się na *tworzeniu procesów*, które od początku do końca tworzą wartość dla klienta,
- Postaraj się, aby każdy *rozumiał procesy* i rolę jaką w nich odgrywa,
- Wyznaczaj *osoby odpowiedzialne* za nadzorowanie, ocenianie i doskonalenie procesów,
- Stwórz organizację *przyjazną procesom* opierając na nich strukturze i funkcjach,
- Rozwijaj kulturę *pracy zespołowej* i współodpowiedzialności,





## Korzyści

Tworzenie przyjaznej atmosfery obsługi oraz likwidowanie wszelkich barier w kontaktach pomiędzy Klientem a Urzędem,





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Usprawnienie komunikacji pomiędzy lokalną społecznością a Urzędem m.in. poprzez Biuro Obsługi Klienta i udostępnianie Kart Usług,



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Pomoc mieszkańcom i wspieranie na każdym etapie załatwiania sprawy,

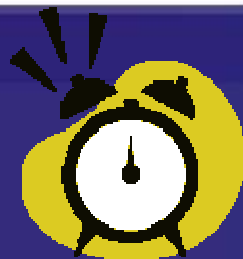


PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

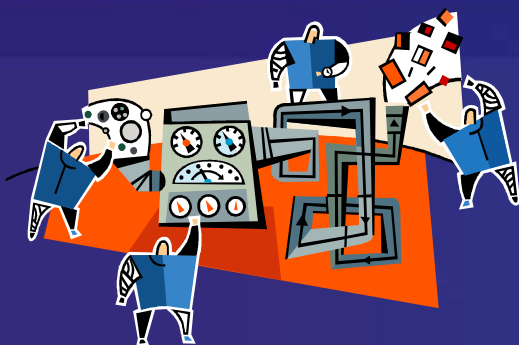


Systematyczne wdrażanie  
metod i narzędzi powodujących  
skrócenie czasu jaki  
mieszkańcy poświęcają na  
załatwienie spraw w Urzędzie,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Gromadzenie i wykorzystywanie  
wiedzy o oczekiwaniach i  
potrzebach mieszkańców dla  
ciągłego doskonalenia  
funkcjonowania procedur,





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Zapewnienie natychmiastowego i łatwego dostępu do informacji publicznej oraz informacji dotyczących bieżącego stanu sprawy załatwianej w Urzędzie,





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Wzrost zaufania Klientów do Urzędu  
posiadającego certyfikat Systemu  
Zarządzania Jakością.



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**DZIĘKUJĘ  
SERDECZNIE  
ZA UWAGĘ!!**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO