

Słupno, dnia 20 czerwca 2011 r.

OZ.0147.2.2011

Pan Andrzej Banasiak

Rady Gminy Słupno

W odpowiedzi na zapytanie z dnia 1 czerwca 2011 roku w sprawie wdrożenia i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN-EN ISO 9001-2008 uprzejmie informuję, że:

1. Dzięki Systemowi Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Słupnie usprawniamy obsługę klientów poprzez opracowane procedury i instrukcje, które następnie są sprawdzane przez przeszkolonych auditorów. Dokumentacja opracowywana w Urzędzie pozwala pracownikom na sprawne wykonywanie działań na swoich stanowiskach, jest to olbrzymie ułatwienie nie tylko dla nowych pracowników, ale i dla aktualnie zatrudnionych np. podczas nieobecności współpracowników. Maja wtedy do dyspozycji komplet dokumentów, z którego jasno wynika, co i jak, krok po kroku powinni zrobić, żeby prawidłowo załatwić sprawę. Oszczędza to czas, wzrasta również komfort pracy. Badania satysfakcji klienta zostały zaplanowane na miesiąc wrzesień i październik 2011 roku, po upływie roku od wdrożenia systemu. Badania będą prowadzone w formie anonimowej ankiety.
2. W dniu 31 sierpnia 2010 roku został przeprowadzony pierwszy przegląd Systemu Zarządzania Jakością przez kierownictwo, dotyczący w głównej mierze wdrożenia opracowanych procedur i instrukcji. W wyniku przeglądu stwierdzono, że wymagania dotyczące dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą ISO 9001-2008 zostały spełnione.
W dniu 8 września 2010 roku odbył się audit certyfikujący, przeprowadzony przez firmę Kema Quality Polska sp. z o.o. Audit potwierdził zgodność Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Słupnie z normą PN-EN ISO 9001-2009.
3. W grudniu 2010 roku przeprowadzono audit w Referacie Administracji i Spraw Samorządowych w obszarze: "podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników UG Słupno". W auditowanym obszarze nie stwierdzono konieczności wdrożenia działań korygujących.
4. Obecnie ogłoszony został konkurs ofert na usługowe prowadzenie auditu wewnętrznego w Urzędzie Gminy w Słupnie i jednostkach organizacyjnych Gminy Słupno.

ADWOKAT PRAWNY

mgr Henryk Jastrzębski
Wa-P-147

WÓJT

mgr Zdzisław Jakubowski