

ZARZĄDZENIE NR 84/2010
MARZAŁKA WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO
z dnia 19 maja 2010 r.

w sprawie ustanowienia Polityki Jakości oraz określenia Celów Jakościowych wynikających z wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2008 w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego

Na podstawie art. 43 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (t.j. z 2001 r. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1590 ze zmianami) zarządza się, co następuje:


§ 1. Ustanawia się w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego Politykę Jakości w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do niniejszego Zarządzenia wraz z celami jakościowymi w brzmieniu określonym w załączniku nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu do zapoznania się i stosowania zapisów Polityki Jakości oraz wypływających z niej Celów Jakościowych.

§ 3. Traci moc zarządzenie nr 12/2008 Marszałka Województwa Dolnośląskiego z dnia 3 marca 2008 r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości oraz określenia Celów Jakościowych wynikających z wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000 w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego

§ 4. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Marszałek
Województwa Dolnośląskiego
Marek Lapiński

mgr Danuta Kardas
Pr. podkryt.
Radca Prawny
tom. hr
Dni

POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MARSZAŁKOWSKIEGO WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIEGO

Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego działając na podstawie ustawy o samorządzie województwa od 1999 r. wykonuje zadania zmierzające do poprawy życia mieszkańców Dolnego Śląska, a także rozpoznawania zbiorowych potrzeb ukierunkowanych na ciągły rozwój Regionu.

Mając na celu poznawanie, kreowanie oraz zaspokajanie potrzeb mieszkańców Województwa Dolnośląskiego, a także podnoszenie kwalifikacji oraz kompetencji pracowników Urzędu Marszałkowskiego postanawiamy i zobowiązujemy się do spełnienia wymagań, ciągłego doskonalenia świadczonych przez nas usług oraz doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.

Naszą uwagę i zaangażowanie kierujemy na budowanie dobrego wizerunku Urzędu Marszałkowskiego i umacnianie jego pozycji w Regionie.

Skutecznie wdrożony i utrzymywany System Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami Normy ISO 9001:2008 sprawi, że nasze działania wpłyną na wzrost zadowolenia i zaufania mieszkańców do realizowanych usług, a także na satysfakcję samych urzędników z wykonywanej pracy.

Jakość rozumiana jako pełne zaspokojenie potrzeb i oczekiwań osób oraz instytucji korzystających z pracy Urzędu będzie realizowana poprzez:

- 1) Wykonywanie powierzonych zadań przez każdego pracownika w sposób kompetentny, rzetelny, terminowy i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) Kształtowanie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez siebie pracy oraz ich osobiste zaangażowanie,
- 3) Pogłębianie współpracy pomiędzy departamentami i kształtowanie świadomości pracowników odnośnie znaczenia ich pracy na przebieg procesów,
- 4) Sprawny przepływ informacji w Urzędzie oraz informowanie społeczeństwa o zamierzeniach, działaniach i decyzjach Zarządu i Sejmiku Województwa Dolnośląskiego,
- 5) Realizowanie oczekiwań klientów zidentyfikowanych w trakcie badania satysfakcji klientów.

Najwyższe kierownictwo zobowiązuje się do zapewnienia zasobów i warunków do realizacji zadań i prawidłowego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakości.


Marszałek
Województwa Dolnośląskiego
Marek Łapiński

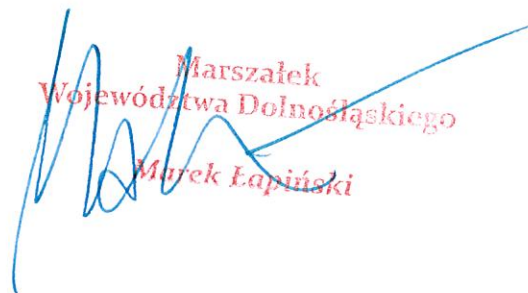
CELE JAKOŚCIOWE

Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego wyznacza się następujące cele jakościowe na 2010 rok:

- 1) przeprowadzenie w Urzędzie kolejnej samooceny w oparciu o model CAF,
- 2) wdrożenie w Urzędzie elektronicznego obiegu dokumentów;
- 3) przeprowadzenie badania satysfakcji pracowników,
- 4) doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością wdrożonego w Urzędzie.

Metody osiągnięcia założonych Celów Jakościowych to:

- 1) przeprowadzenie kolejnej samooceny w oparciu o model CAF a następnie przekształcenie wyników tej analizy w zestaw sformułowanych celów i konkretnych działań,
- 2) uruchomienie wszystkich narzędzi programu IntraDok;
- 3) rejestracja i zakładanie wszystkich spraw w systemie elektronicznym;
- 4) rozprowadzenie ankiety wśród pracowników w celu:
 - a) oceny aktualnego poziomu satysfakcji pracowników Urzędu,
 - b) rozpoznania postaw panujących wśród pracowników,
 - c) identyfikacji czynników, które pozytywnie i negatywnie mogą wpływać na poziom satysfakcji,
- 5) przegląd Systemu Zarządzania Jakością.


Marszałek
Województwa Dolnośląskiego
Marek Łapiński