

Płock, 05.01.2018 rok

Cele Systemu Zarządzania Jakością ZGRP w odniesieniu do procesów

P-1 Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

Cel procesu: Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją.

Powiązanie z Polityką SZJ: Optymalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania. Uwzględnienie ryzyk i szans w kontekście zagrożeń wewnętrznych i zewnętrznych.

P-2 Zarządzanie zasobami ludzkimi

Cel procesu: Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, zaadaptowanie nowo zatrudnionych pracowników w ZGRP.

Powiązania z Polityką SZJ: Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji

Właściciel procesu: Dyrektor Biura Związku.

P-3 Wdrażanie programów ponadgminnych

Cel procesu: Zrównoważony rozwój regionu płockiego

Powiązania z Polityką SZJ: Restrukturyzacja regionu w celu wykorzystania jego potencjału, wspólne rozwiązywanie problemów o charakterze ponadgminnym oraz reprezentowanie zbieżnych interesów członków ZGRP

Cel: Pozyskiwanie środków finansowych na realizację projektów zleczanych przez Gminy – członków Związku

Wartość oczekiwana: uzyskanie dofinansowania na 70% złożonych wniosków w stosunku do roku ubiegłego.

Mierniki: ilość odrzuconych przez instytucję finansującą wniosków na etapie formalnym.

Właściciel procesu: Dyrektor Biura Zarządu.

P-4 Obsługa klienta

Monitorowanie poziomu satysfakcji klientów w zakresie realizowanej usługi odbioru odpadów komunalnych:

Cel procesu: Zmniejszenie zgłoszeń klientów, usprawnienie realizacji usługi odbioru odpadów komunalnych od mieszkańców.

Wartość oczekiwana: do 1,5 % mniej wpływających zgłoszeń w stosunku do roku ubiegłego.

Miernik: uwag dot. braku odbioru odpadów zgłoszonych do systemu TEMIDA.

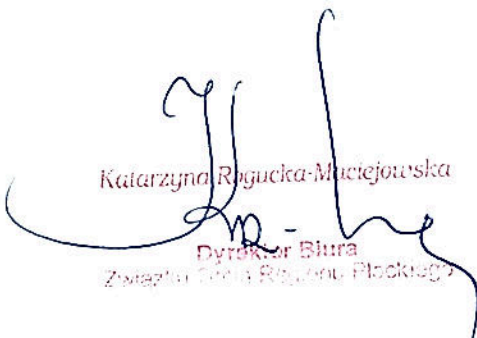
Cel procesu: zwiększenie poziomu satysfakcji klientów poprzez skuteczną reakcję na zgłoszenia klientów.

Wartość oczekiwana: do 1,5 % mniej wpływających zgłoszeń w zakresie odbioru odpadów.

Miernik: uwag dot. braku odbioru odpadów zgłoszonych do systemu TEMIDA.

Sporządziła: Iwona Osowska - Hejcelman



Katarzyna Rogucka-Maciejowska

 Dyrektor Biura
 Związku Gmin Regionu Płockiego