

MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA

Zarządzanie Jakością wg ISO 9001:2000 w Firmach Komunalnych

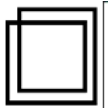


Bydgoszcz 5 maja 2004



Historia systemów zarządzania jakością

- Norma brytyjska BS 5750 (1979)
- Norma Międzynarodowa ISO (1987)
- **Nowelizacja norm ISO 9001:2000**
 - Zarządzanie jakością
 - Zarządzanie procesami
 - Orientacja na klienta



MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA



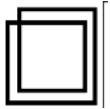
ILOŚĆ certyfikatów w Polsce ok. 8 tys.

dla przykładu w Niemczech kilkadziesiąt tysięcy



Powody wdrażania systemów jakości

- **Problemy:**
 - Zróżnicowana jakość obsługi klienta
 - Rozregulowane procesy
 - Brak zaangażowania załogi
 - Zła komunikacja ze społecznością
 - Słaby wizerunek wśród władz lokalnych
 - Problemy z pozyskaniem kapitału
 - Problemy z pozyskaniem inwestora...



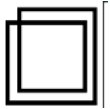
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Powody wdrażania systemów jakości c.d.

- **Potrzeby:**
 - Ugruntowanie dobrych praktyk - systematyczność
 - Uzasadnienie rozwoju i cen usług
 - Podniesienie wizerunku i zaufania do organizacji wśród:
 - Klientów
 - Władz
 - Pracowników
 - Inwestorów



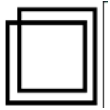
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Zasady Zarządzania Jakością

- Ukierunkowanie na klienta
- Przywództwo
- Zaangażowanie ludzi
- Spojrzenie na realizowane działania, jak na procesy
- Systemowe podejście do zarządzania
- Ciągłe doskonalenie
- Oparcie procesu decyzyjnego na faktach
- Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami



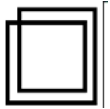
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA



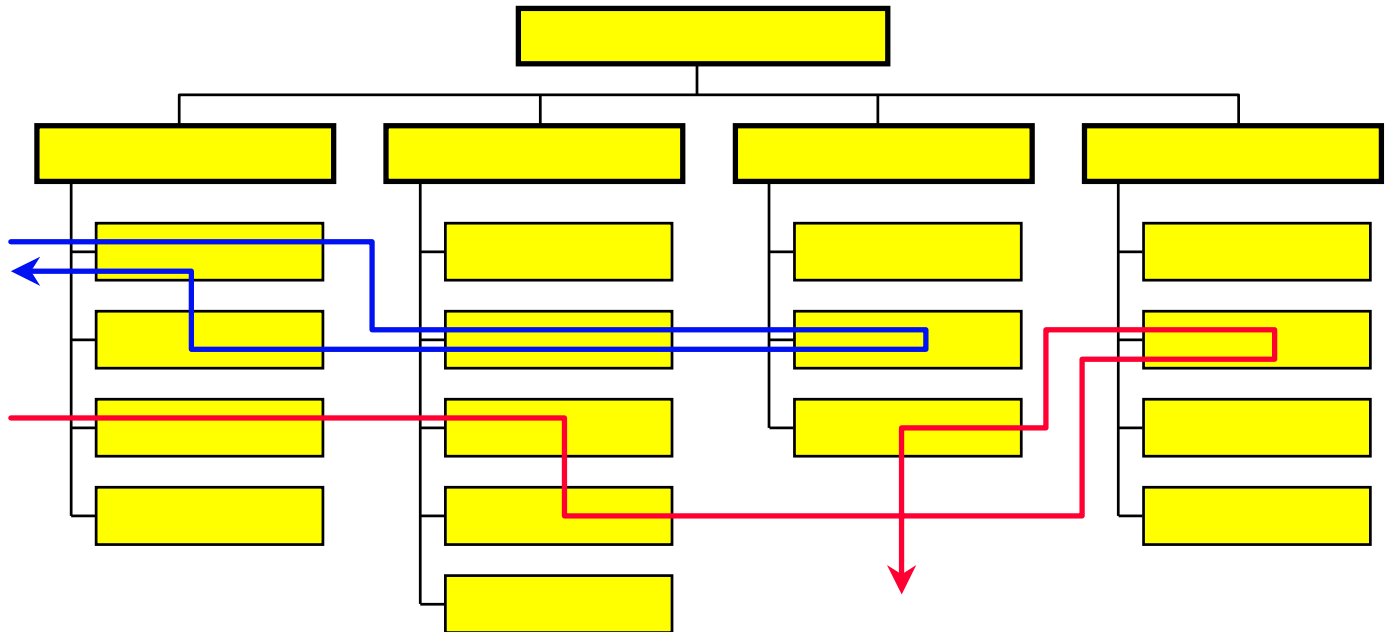


Organizacja nastawiona na...

- Aby efektywnie funkcjonować, organizacja powinna zidentyfikować **działania=PROCESY** i powiązania między nimi oraz **ZARZĄDZAĆ** nimi



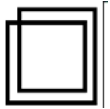
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Aby uzyskać certyfikat Organizacja powinna...

- zdefiniować procesy, ich zastosowanie, kolejność i wzajemne powiązania
- określić kryteria i metody nadzoru nad procesami
- zapewnić dostępność środków i informacji wspierających procesy
- monitorować i mierzyć procesy
- osiągać zaplanowane wyniki i ciągle doskonalić procesy



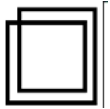
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Nowe, trudne wymagania – czy pomogą Organizacji?

- **Badanie satysfakcji klientów**
- Ocena Dostawców
- Planowanie rozwoju personelu i okresowa ocena kompetencji
- Prowadzenie zapisów z funkcjonowania procesów
- Nadzór nad aparaturą kontrolno-pomiarową
- Nadzór nad przepisami

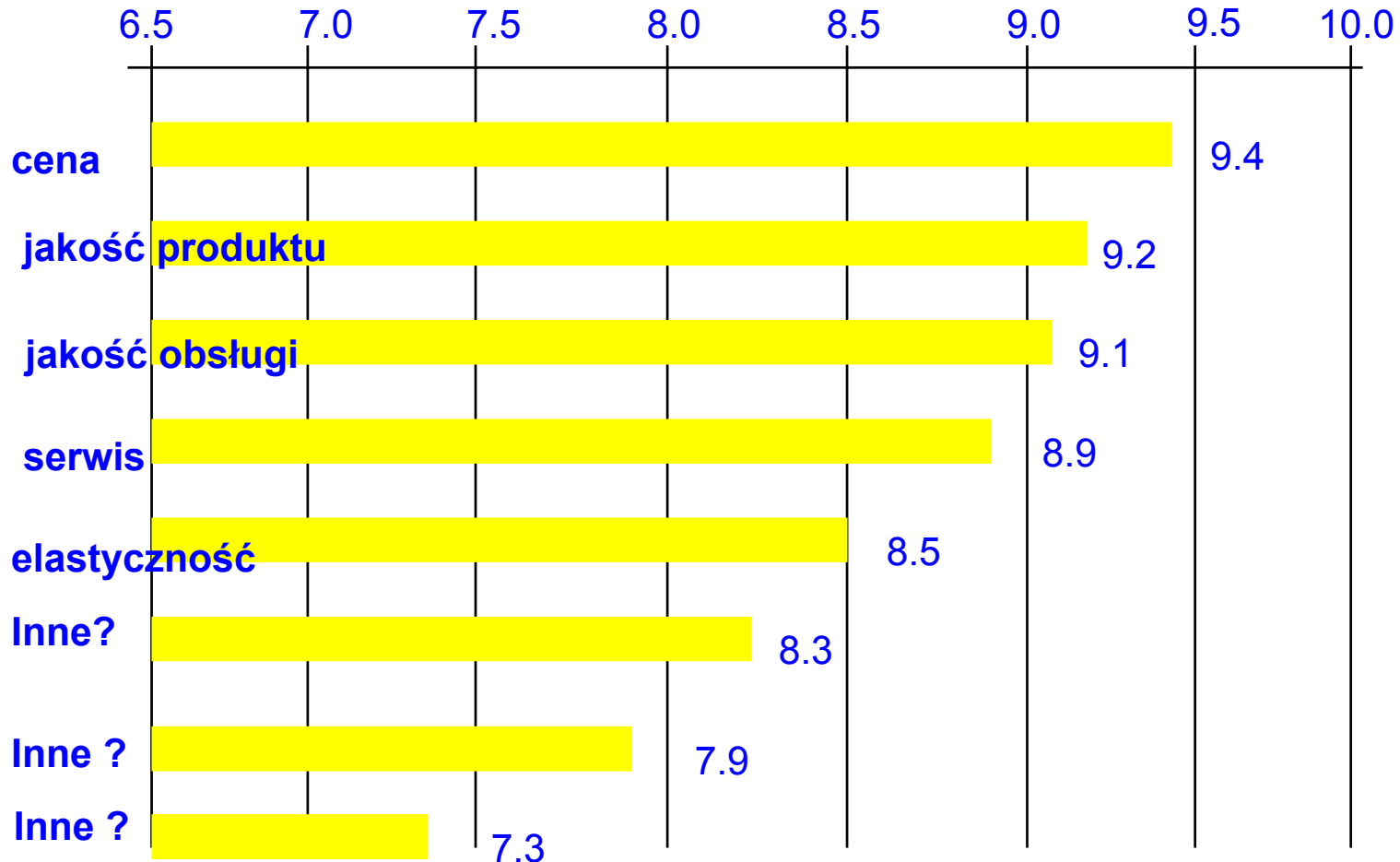


MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Co jest ważne w oczach klientów?

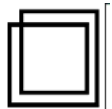


MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA

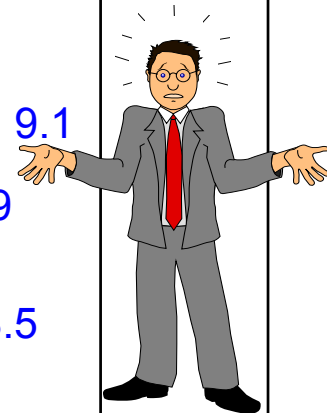
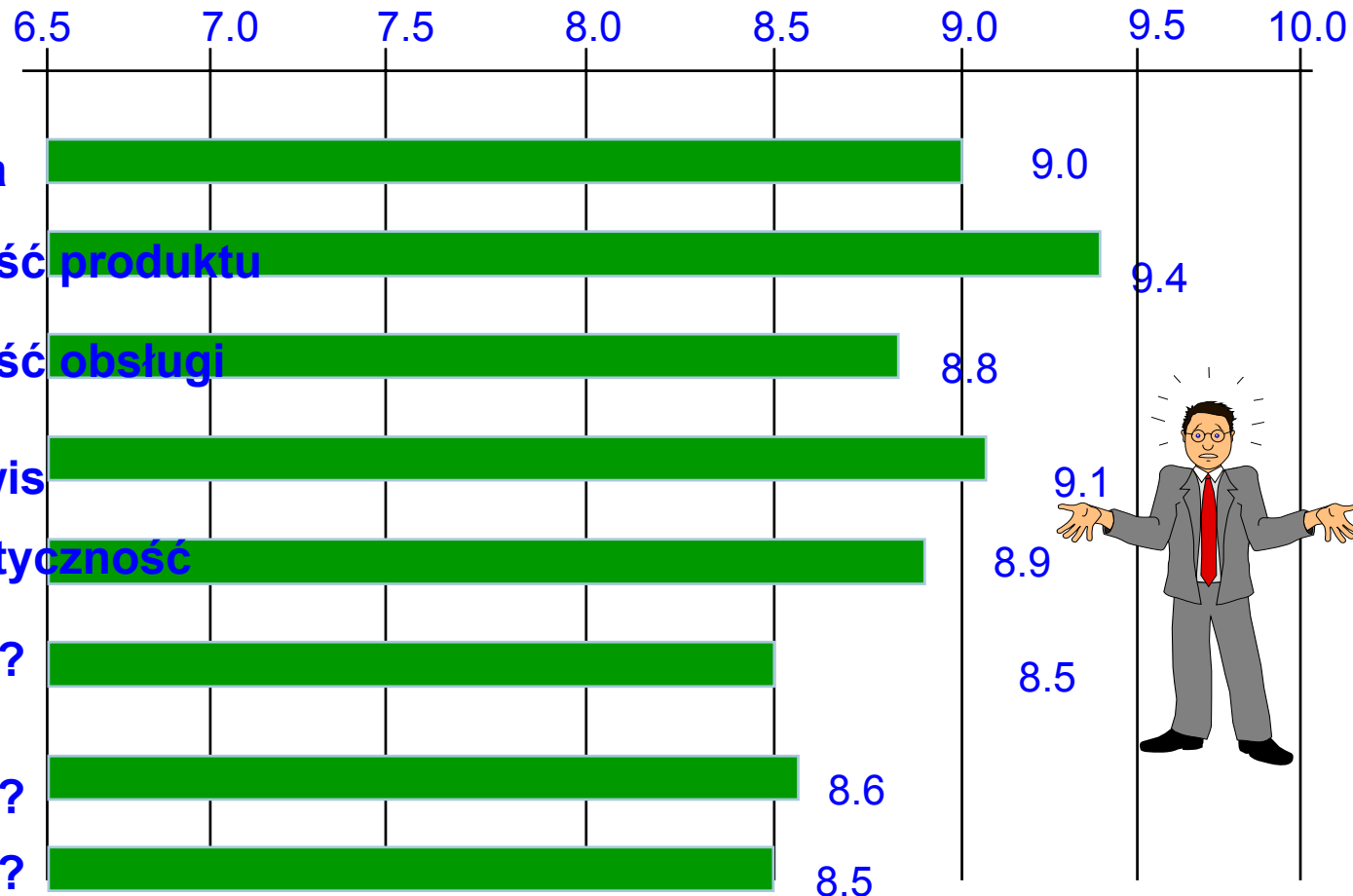




Jak nas oceniają?

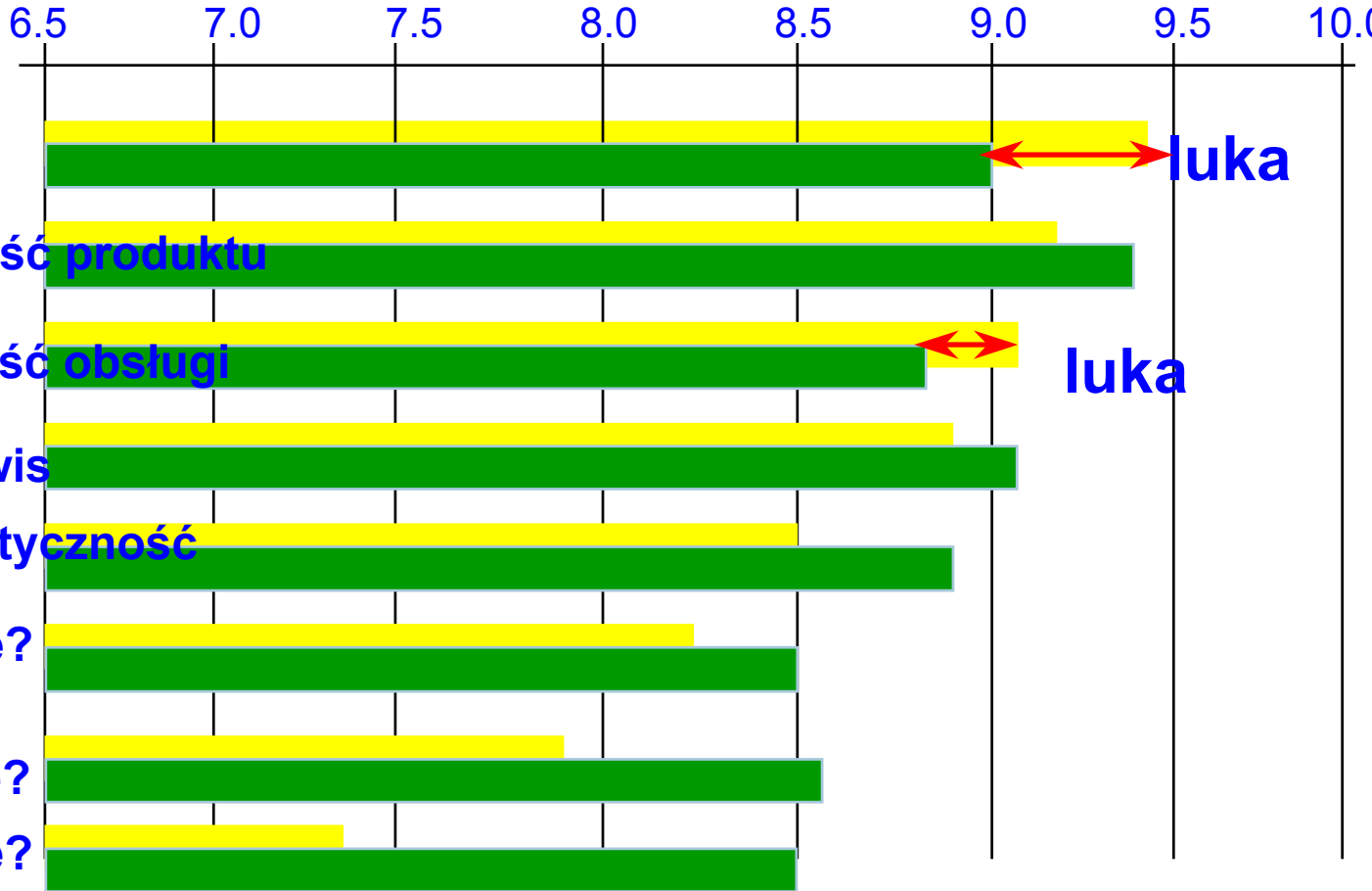


MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA



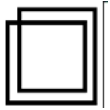
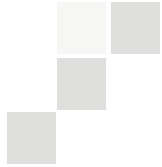


Analiza rozbieżności – obszary doskonalenia ?

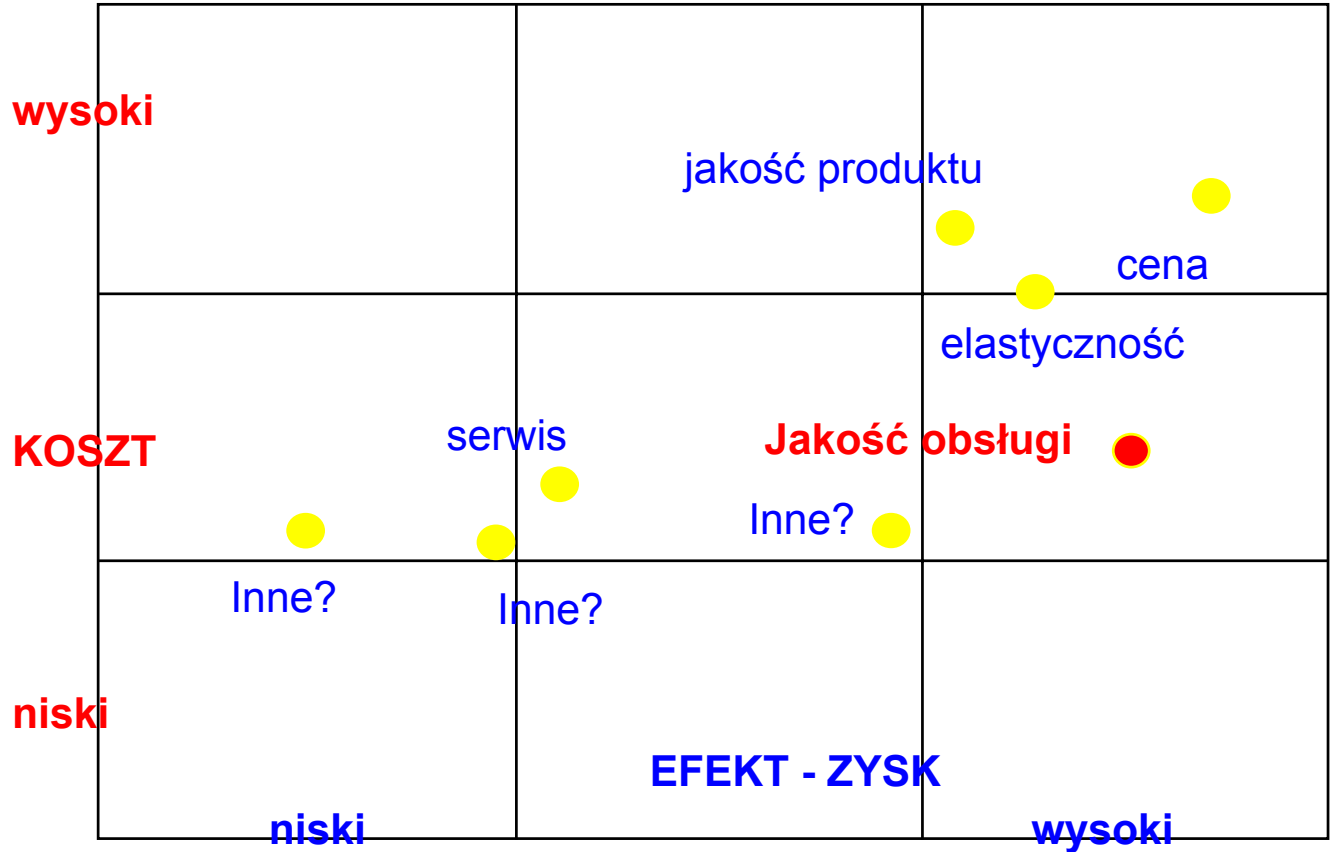




Matryca wpływu biznesowego



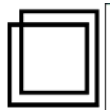
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Typowy projekt wdrożeniowy ISO 9001

- Czas trwania 6-12 miesięcy
 - **Audit wstępny**
 - **Grupa Robocza**
 - **Szkolenie z wymagań normy ISO 9001 i zasad zarządzania procesami**
 - **Ustalanie procesów i dokumentowanie procedur**
 - **Wdrożenie systemu**
 - **Szkolenia uświadamiające załogi**
 - **Szkolenie auditorów wewnętrznych**
 - **Audyty wewnętrzne**
 - **Działania korygujące**
 - **Audit przed certyfikacyjny**
 - **Ostateczne przygotowania**
 - **AUDIT CERTYFIKUJĄCY**



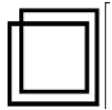
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Rzeczywiste koszty wdrażania

- Koszty konsultingu 20-100 tys. zł
- Koszty usprawnień 5-200 tys. zł
- Etat dla Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Jakości
- Czas pracy Grupy Roboczej i Auditorów Wewnętrznych
- Audit certyfikujący 20-50 tys. zł (utrzymanie ok. 30% wartości auditu certyfikującego przez kolejne 2 lata)



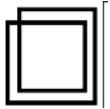
MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Korzyści z wdrażania

- **Wewnętrzne:**
 - Uregulowanie zasad prowadzenia procesów i komunikacji
 - Ustalenie definicji jakości procesów
 - Podniesienie świadomości wymagań i oczekiwań klientów
 - Podniesienie efektywności procesów
 - Nadzór nad zakupami
 - Systematyczność i Rozwój



MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA

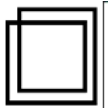




Korzyści z wdrażania

- **Zewnętrzne:**

- Polepszenie wizerunku i komunikacji z zainteresowanymi stronami
- Nastawienie na zmiany – elastyczność
- Poszukiwanie nowych-lepszych produktów
- Nadzór nad przepisami – bezpieczeństwo i profesjonalizm
- Przejrzystość organizacji
- Jakość zarządzania potwierdzona certyfikatem



MINISTERSTWO
SKARBU
PAŃSTWA





Dyskusja panelowa

- Doświadczenia...
 - Problemy...
 - Korzyści...
 - Pytania...? i Odpowiedzi

Dziękujemy za aktywny udział

DORADCA[®]
Consultants Ltd.

