

Wdrożenie normy ISO 9001-2000 w instytucji publicznej na przykładzie Urzędu Miejskiego w XYZ

Wprowadzenie.....5

Rozdział I.

Ogólna charakterystyka procedury wdrożenia i otrzymania certyfikatu jakości (normy ISO).

1. Definicja i cel normy ISO.....7
2. Przebieg procesu otrzymania certyfikatu ISO 9000.....14
3. Elementy systemu zarządzania jakością według norm ISO 9000.....16
4. Rola dokumentacji w zarządzaniu jakością 19
5. Księgi jakości – poziom strategiczny.....20
6. Procedury jakości – poziom taktyczny 21

Rozdział II.

Norma ISO 9001-2000 w Urzędzie Miejskim w XYZ

1. Prezentacja miasta i Urzędu.....26
2. Podstawowe cele polityki jakości w Urzędzie Miejskim w XYZ.....27
3. System zarządzania jakością 27
 - 3.1. Zarządzanie procesami.....29
 - 3.2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością.....30
 - 3.3. Odpowiedzialność i uprawnienia kierownictwa Urzędu Miejskiego.....31
 - 3.4. Planowanie systemu zarządzania jakością.....31
 - 3.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.....32
4. Zarządzanie zasobami jako podstawowy element systemu zarządzania jakością 34
 - 4.1. Zarządzanie personelem.....34

4.2. Zapewnienie odpowiedniej infrastruktury.....	35
5. Realizacja usług świadczonych klientowi Urzędu Miejskiego.....	36
5.1. Procesy związane z klientem.....	36
6. Uwarunkowania realizacji usług	38
7. Pomiary, analiza i doskonalenie procesu zarządzania jakością	40

Rozdział III.

Wdrożenie systemu zarządzania jakością w ocenie pracownika Urzędu Miejskiego.

1. Metoda badawcza oraz charakterystyka próby badawczej.....	45
2. Analiza wyników badań	47
2.1. Obawy i problemy poprzedzające wprowadzenie systemu.....	47
2.2. Ocena pracy po wdrożeniu systemu ISO – opinie pracowników.....	47
3. Ocena wdrożenia systemu przez jednego z kierowników Urzędu Miejskiego w XYZ (Prezentacja przeprowadzonego wywiadu).....	48
4. Uczyć się od najlepszych – System Best Value w Wielkiej Brytanii.....	51

Podsumowanie.....

Załączniki.....

Bibliografia.....