

## Zarządzenie nr 14/2007

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
z dnia 29 maja 2007 roku

---

w sprawie:

**przystąpienia do opracowania i wdrożenia systemu zarządzania jakością według normy EN – PN - ISO 9001 : 2000 oraz ogłoszenia Polityki Jakości**

Na podstawie § 4 pkt 7 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku i ustawicznego nadzorowania jakości działalności jednostki oraz jakości świadczonych usług z zakresu pomocy społecznej zarządzam, co następuje:

### § 1

Przystąpienie do opracowania i wdrożenia systemu zarządzania jakością zgodnie z normą EN – PN – ISO 9001 : 2000.

### § 2

Ogłoszenie Polityki Jakości Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku jako poświadczenia jakości działania Ośrodka i jakości świadczonych usług. Treść Polityki Jakości stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

### § 3

Ustanowić prowadzącego zadanie wymienione w § 1 w osobie Urszuli Palińskiej, jako Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, która poza innymi obowiązkami wynikającymi z zakresu obowiązków będzie odpowiedzialna przed Dyrektorem MOPR za opracowanie, wdrożenie, funkcjonowanie i certyfikację systemu zarządzania jakością w Ośrodku.

### § 4

Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością odpowiada za zidentyfikowanie procesów, opracowanie mapy procesów we współpracy z poszczególnymi komórkami organizacyjnymi oraz ustalenie katalogu koniecznych do opracowania dokumentów systemu w poszczególnych

komórkach organizacyjnych. Opracowanie dokumentów w poszczególnych komórkach organizacyjnych prowadzone będzie we współpracy z Pełnomocnikiem, który odpowiada za ich zgodność z wymogami normy.

**§ 5**

Pełnomocnik ustali potrzeby szkoleń w zakresie systemu zarządzania jakością i przedstawi do akceptacji Dyrektora harmonogram szkoleń w terminie do 30 czerwca br.

**§ 6**

Kierownicy komórek organizacyjnych, po ustaleniu mapy procesów i katalogu dokumentów systemu (procedury, instrukcje) ustalą wewnętrznie tryb pracy nad niezbędnymi koniecznymi do opracowania dokumentami systemu.

**§ 7**

W zakresie zadań Pełnomocnika jest opracowanie Księgi jakości oraz procedur w zakresie doskonalenia systemu.

**§ 8**

Ostateczny termin opracowania dokumentów systemu ustalą na dzień 31 października br.

**§ 9**

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi.

**§ 10**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Włocławek, dnia 29.05 2007 rok

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
*M. Ignatowska*  
Maria Ignatowska

## **POLITYKA JAKOŚCI MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY RODZINIE**

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie jest jednostką budżetową Gminy Miasta Włocławek. Statutowym celem działania MOPR jest wspieranie rodzin i osób w wysiłkach zmierzających do zaspokajania niezbędnych potrzeb oraz umożliwienie im życia w warunkach odpowiadających godności człowieka. Działania MOPR wypełniają wymogi ustawowe oraz postanowienia zawarte w "Miejskiej Strategii Integracji i Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2005 - 2013". Realizując nasze zadania przestrzegamy zasady, że świadczenie usług pomocy społecznej jest nie tylko działalnością administracyjną, prowadzoną zgodnie z obowiązującym prawem ale równocześnie jest usługą, która daje osobom potrzebującym wsparcie w rozwiązywaniu trudnych sytuacji życiowych. Poprzez konsekwentne działanie wszystkich pracowników MOPR infrastruktura pomocy społecznej zapewnia jakość świadczonych usług zgodną ze standardami określonymi w przepisach prawa i decyzjach Władz Miasta. Doskonalone są działania we wszystkich realizowanych procesach. Praca socjalna prowadzona na rzecz klientów i środowisk korzystających z pomocy społecznej zapewnia stałą obecność pracowników w środowisku naszych klientów. Metody działania w zakresie pomocy instytucjonalnej gwarantują stałe doskonalenie opieki nad dzieckiem i rodziną. Przygotowane i wdrożone projekty są zgodne z zasadami partnerstwa publiczno - społecznego, szczególnie w obszarze reintegracji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Nowe formy działania na rzecz integracji i aktywizacji społeczności lokalnej wprowadzono poprzez wdrażanie projektów "Centrum Aktywności Lokalnej".

Dla stałego doskonalenia świadczonych usług wszyscy pracownicy MOPR podnoszą swoje kwalifikacje zawodowe. Pozwala to zgodnie z najlepszą wiedzą i wymaganiami przepisów prawa prowadzić sprawy naszych klientów.

Dyrektor MOPR zapewnia wszystkich zgłaszających potrzebę pomocy społecznej, że jego sprawa jest rozpatrywana indywidualnie, z najwyższą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Włocławek, 29 maja 2007

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
*Maria Ignatowska*