

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 1

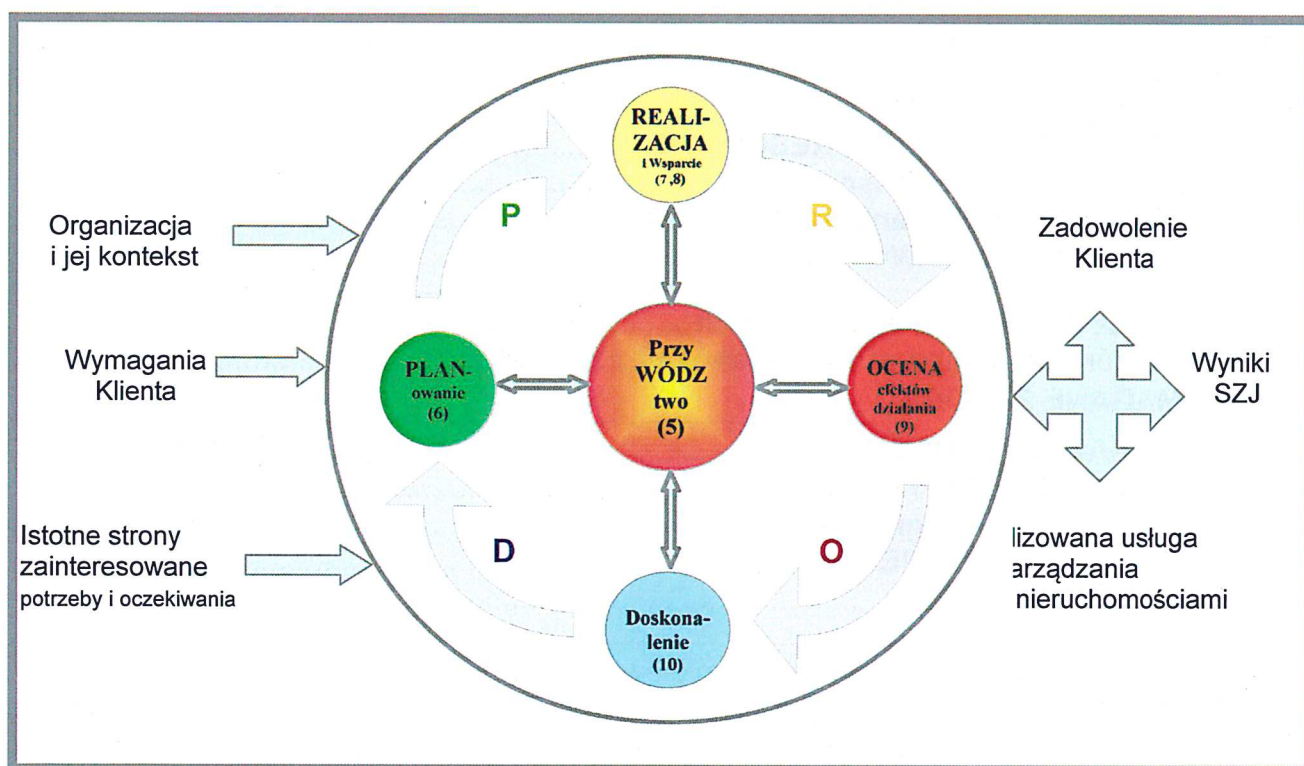
PROCES

„Bieżąca eksploatacja nieruchomości”

Systemu Zarządzania Jakością Nieruchomościami

wg normy

PN-EN ISO 9001:2015



Właściciel (kierownik) procesu odpowiedzialny za jego realizację:

Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu

Opracował	Sprawdził na zgodność z normą ISO	Zatwierdził dnia: 12.03.2018 r.
Iwona Budnik Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Agnieszka Kukielczak Pełnomocnik ds. Jakości	Przemysław Piotr Guzow Dyrektor

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksplotacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 2

Spis treści

1. PROCES	3
2. ZAKRES PROCESU	4
3. CELE PROCESU	4
4. ZARZĄDZANIE PROCESEM.....	5
4.1 Cykl doskonalenia procesu PROD (PDCA).....	5
4.2 Zadania i odpowiedzialność Kierownika procesu.....	6
4.3 Zadania i odpowiedzialność Kierownika procedury	7
5. KLIENCI PROCESU	8
5.1. Wykaz klientów	8
5.2. Wymagania klientów.....	8
6. ISTOTNE STRONY ZAINTERESOWANE.....	8
6.1. Wykaz stron zainteresowanych.....	8
6.2. Potrzeby i oczekiwania stron zainteresowanych	8
7. ZEWNĘTRZNI DOSTAWCY USŁUG	9
7.1. Wykaz dostawców zewnętrznych	9
7.2. Nadzór nad usługami dostarczany z zewnątrz.....	9
8. WYMAGANE ZASOBY	9
9. WYMAGANIA PRAWNE	9
10. ZAGROŻENIA, RYZYKA I SZANSE	10
10.1 Zapobieganie zagrożeniom.....	10
10.2 Analizy SWOT i PESTLE.....	11
11. SCHEMAT PROCESU	13
11. OPISY PROCEDUR	14
11.1 BEN/ZASOBY Prowadzenie ewidencji zasobów.....	14
11.2 BEN/CZYST Utrzymanie porządku i czystości na nieruchomości przez firmy zewnętrzne	14
11.1 BEN/UBEZP Ubezpieczanie nieruchomości	14

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 3

1. PROCES

Pożądany wynik osiąga się z większą efektywnością wówczas, gdy działania i związane z nimi zasoby zarządzane są jako proces pozwalający osiągać założone cele.

Procesem nazywamy ciąg następujących po sobie, logicznie powiązanych działań zmierzających do określonego celu, przetwarzających przy pomocy posiadanych zasobów stan wejściowy w stan wyjściowy tworząc wartość dodaną.

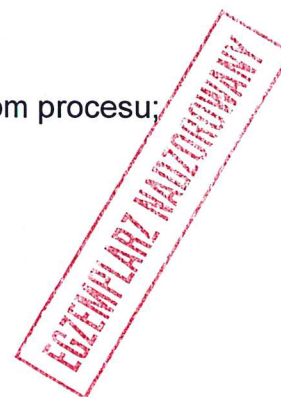
Organizacja ustanowiła, wdrożyła, utrzymuje i ciągle doskonali System Zarządzania Jakością łącznie z potrzebnymi procesami i ich wzajemnym oddziaływaniem, zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001, w tym z procesem tutaj dokumentowanym.

Proces ten został uznany jako niezbędnie potrzebny w systemie zarządzania.

Proces powinien generować wyniki zgodne z przepisami i regulacjami prawnymi, polityką jakości i wymaganiami klienta.

W procesie :

- 1) określono cele procesu oraz wskaźniki ich pomiaru;
- 2) określono wymagane wejścia i oczekiwane wyjścia;
- 3) określono ciąg działań zmierzających do osiągnięcia celów procesu;
- 4) określono kryteria i metody (uwzględniając monitorowanie, pomiary i powiązane wskaźniki efektów działania) potrzebne do zapewnienia skutecznego przebiegu, kierowania i nadzorowania procesu przez jego kierownika;
- 5) określono zasoby potrzebne dla realizacji procesu;
- 6) przypisano odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnym uczestnikom procesu;
- 7) określono i uwzględniono zagrożenia i ryzyka;
- 8) określono klientów procesu i ich wymagania;
- 9) określono istotne strony zainteresowane i ich potrzeby i oczekiwania.



GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 4

W zakresie, w jakim jest to niezbędne, Kierownik Procesu utrzymuje udokumentowane informacje (zapisy) w celu wsparcia funkcjonowania procesu oraz przechowuje je, aby mieć pewność, że proces jest realizowany tak, jak go zaplanowano.

Monitorowane i pomiarowe punkty kontrolne, które są niezbędne do nadzorowania procesu, zostały określone.

Każdy uczestnik procesu powinien dokładnie znać cały proces aby wiedzieć jaka jest jego rola w realizacji procesu oraz osiągnięciu celu procesu. Dla każdego z uczestników procesu opracowywana jest tzw. Tabela zadań, uprawnień i odpowiedzialności (ZUO), która przekładana jest na szczegółowe zakresy obowiązków pracowników.

2. ZAKRES PROCESU

Proces obejmuje swoim zakresem przedstawienie bieżącej eksploatacji nieruchomości, a w szczególności:

- 1) prowadzenie zbiorczej ewidencji nieruchomości;
- 2) utrzymanie porządku i czystości przez firmy zewnętrzne;
- 3) ubezpieczenia nieruchomości administrowanych przez Zakład.

3. CELE PROCESU

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

CELE	WSKAŹNIKI	MONITORING
1. Właściwe utrzymanie porządku i czystości na zarządzanych i administrowanych	$\frac{\text{Ilość kar umownych}}{\text{Wielkość powierzchni sprzątalnej}} \times 100\%$	kwartalnie

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 5

nieruchomościach		
------------------	--	--

4. ZARZĄDZANIE PROCESEM

4.1 Cykl doskonalenia procesu PROD (PDCA)

Do zarządzania procesem stosuje się cykl działania

PROD "Planowanie–Realizacja–Ocena-Doskonalenie".

znany z angielskiego jako

PDCA (Plan–Do–Check–Act) "Planuj – Wykonaj –Sprawdź – Działaj"

CYKL ten można opisać następująco:

Planuj: ustal dla procesu cele i mierniki ich osiągnięcia oraz zaplanuj ich wartości roczne i kwartalne. Planuj działanie procesu w skali roku.

Realizuj: wdróż procesy i je realizuj. Ponieważ proces musi być realizowany w warunkach nadzorowanych, za nadzór ten i należytą realizację procesu odpowiada kierownik procesu.

Oceniaj: monitoruj, mierz i oceniaj efekty działania procesu w odniesieniu do jego celów i wymagań co najmniej w cyklach kwartalnych. Przedstawiaj wyniki na przeglądzie Systemu Zarządzania.

Doskonal: podejmij działania dotyczące ciągłego doskonalenia funkcjonowania procesu, w tym działania zapobiegawcze wynikające z analizy zagrożeń, ryzyk i szans (analiza SWOT i PESTLE w odniesieniu do procesu), oraz działania korekcyjne i korygujące w przypadku powstania niezgodności (nie spełnienia obowiązujących wymagań).

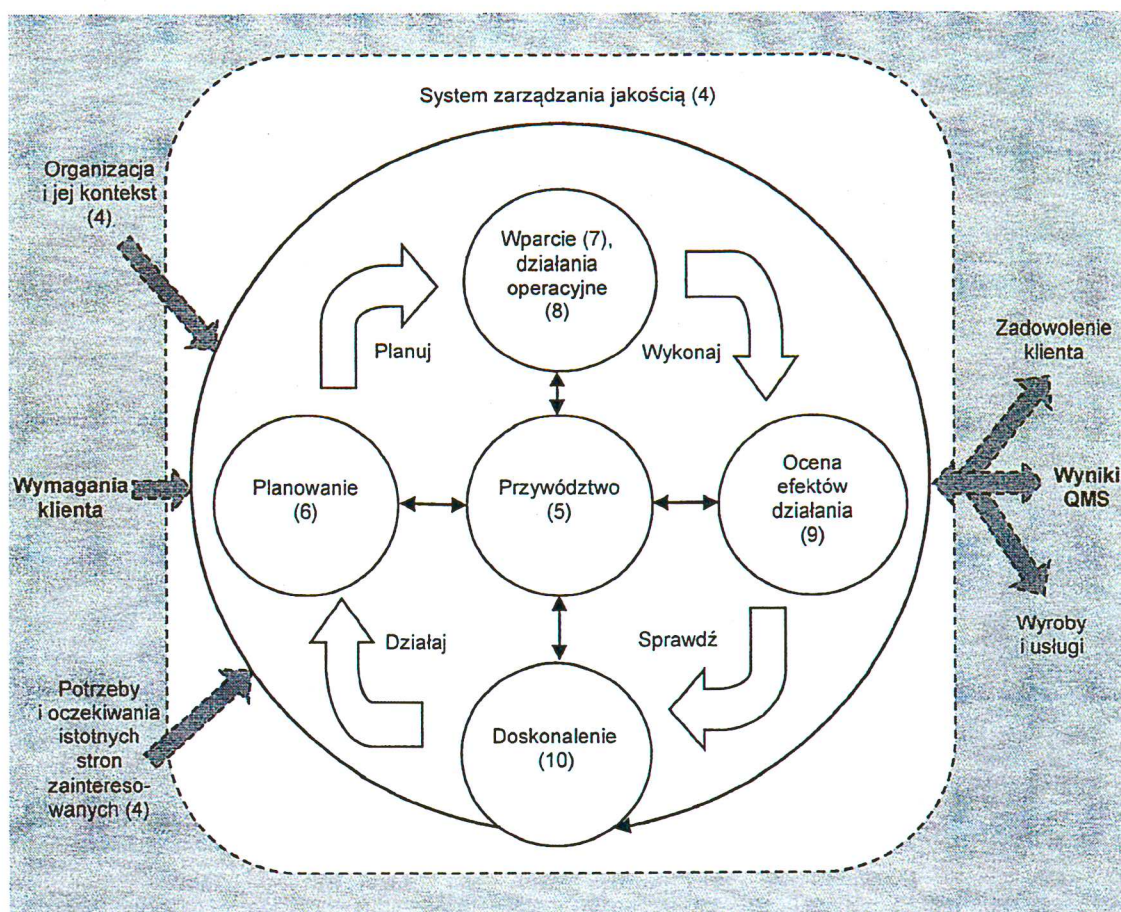
Cykl PROD stosowany jest do wszystkich procesów jak również do SZJ jako całości.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 6

Jest on swojego rodzaju Kołem Doskonalenia.

Na poniższym rysunku pokazano, w jaki sposób poszczególne rozdziały normy ISO 9001:2015 powiązane są z cyklem PROD.



4.2 Zadania i odpowiedzialność Kierownika procesu

Kierownik procesu wykonuje następujące zadania i za nie odpowiada:

- 1) ustalenie celów procesu;
- 2) sporządzenie dokumentacji procesu;
- 3) zapewnienie zgodności dokumentacji procesu z jego rzeczywistym przebiegiem;

COPIPLARZ NAZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 7

- 4) nadzór, kontrola i koordynacja realizacji procesu i procedur zawartych w procesie;
- 5) nadzór nad usługami dostarczany z zewnątrz na zgodność z wymaganiami;
- 6) analiza potencjalnych zagrożeń z uwzględnieniem zarówno ryzyk, jak i szans;
- 7) odpowiedzialność za realizację celów procesu;
- 8) monitorowanie, analiza i ocena wskaźników procesowych;
- 9) sporządzanie raportów o realizacji procesu i osiągnięcia jego celów;
- 10) dokonywanie usprawnień przebiegu realizacji procesu i jego działalności;
- 11) aktualizacja dokumentacji procesu;
- 12) realizacja celów w procesie;
- 13) analiza wskaźników i przebiegu realizacji procesu pod kątem podwyższania skuteczności i ciągłego doskonalenia procesu.
- 14) realizacja działań korekcyjnych i korygujących;
- 15) realizacja działań zapobiegawczych.

Kierownik procesu powinien oceniać i doskonalić swój proces i wdrażać wszelkie zmiany niezbędne do zapewnienia, aby jego proces osiągał zamierzone cele i wyniki.

4.3 Zadania i odpowiedzialność Kierownika procedury

Kierownik procedury wykonuje następujące zadania i za nie odpowiada:

- 1) nadzór, kontrola i koordynacja realizacji procedury;
- 2) nadzór nad usługami dostarczany z zewnątrz na zgodność z wymaganiami;
- 3) odpowiedzialność za realizację celów procedury;
- 4) monitorowanie, analiza i ocena wskaźników realizacji procedury;
- 5) sporządzanie raportów o realizacji procedury i osiągnięcia jej celów;
- 6) wnioskowanie o dokonania usprawnień przebiegu realizacji procedury;
- 7) realizacja celów w procedurze;
- 8) analiza wskaźników i przebiegu realizacji procedury pod kątem podwyższania jej skuteczności i ciągłego doskonalenia;
- 9) realizacja działań korekcyjnych i korygujących;

EGZEMPLARZ NAUZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksplotacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 8

10) realizacja działań zapobiegawczych.

5. KLIENCI PROCESU

5.1. Wykaz klientów

Klientami procesu są:

Najemcy, Właściciele, Użytkownicy.

5.2. Wymagania klientów

- 1) utrzymanie porządku i czystości na nieruchomości;
- 2) ubezpieczenie nieruchomości.

6. ISTOTNE STRONY ZAINTERESOWANE

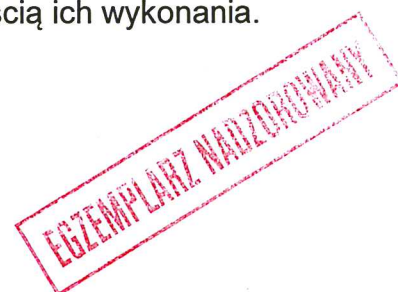
6.1. Wykaz stron zainteresowanych

Istotną stroną zainteresowaną celami i wynikami działania procesu jest :

Urząd Miejski

6.2. Potrzeby i oczekiwania stron zainteresowanych

- 1) terminowe przekazywanie informacji;
- 2) podejmowanie działań zgodnie z procedurami i koniecznością ich wykonania.



GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 9

7. ZEWNĘTRZNI DOSTAWCY USŁUG

7.1. Wykaz dostawców zewnętrznych

Dostawcami zewnętrznymi w procesie są firmy wykonujące zlecane usługi eksploatacyjne oraz dostawcy mediów.

7.2. Nadzór nad usługami dostarczany z zewnątrz

Kierownik procesu powinien zapewnić nadzór nad usługami dostarczany z zewnątrz. Muszą one być zgodne z wymaganiami.

W procesie określone są i stosowane kryteria oceny, wyboru i monitorowania efektów działania zewnętrznych dostawców.

8. WYMAGANE ZASOBY

Pracownicy: odpowiednie wykształcenie i predyspozycje.

Sprzęt: komputer, oprogramowanie biurowe, faks, kserokopiarka.

9. WYMAGANIA PRAWNE

- 1) Ustawa o gospodarce nieruchomościami.
- 2) Ustawa o własności lokali.
- 3) Prawo budowlane.
- 4) Kodeks Pracy.
- 5) Polskie Normy.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 10

10. ZAGROŻENIA, RYZYKA I SZANSE

10.1 Zapobieganie zagrożeniom

Kierownik procesu zapobiega wystąpieniu niepożądanych skutków lub je ogranicza a także dąży do zwiększenia skutków pożądaných. W tym celu rozważa zagrożenia wynikające z jej wewnętrznego i zewnętrznego kontekstu, jak również wymagania stron zainteresowanych, istotne dla procesu i realizowanej usługi.

Analiza potencjalnych zagrożeń i uwzględnianie zarówno ryzyk, jak i szans stanowi podstawę do zwiększenia skuteczności procesu, poprawy wyników oraz zapobiegania negatywnym efektom.

Do analizy zagrożeń zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych służy Karta Identyfikacji Zagrożeń KIZ (Załącznik nr 2).

Ryzyko jest efektem niepewności osiągnięcia celów i każda taka niepewność może mieć skutek pozytywny lub negatywny. Pozytywne odchylenie wynikające z ryzyka może prowadzić do szansy.

Ryzyko może być biznesowe, finansowe, systemowe, procesowe, audytowe itd.). Niezależnie od potencjalnej częstotliwości występowania ryzyka, może być ono akceptowane lub nieakceptowane.

Szanse mogą pojawiać się jako wynik sytuacji sprzyjającej osiągnięciu zamierzonych wyników.

Kierownik procesu odnosi się do określonych ryzyk i szans w celu

- 1) - zapewnienia, że proces może osiągnąć zamierzone wyniki;
- 2) - zwiększania pożądaných wyników, także w powiązaniu procesu z biznesem;
- 3) - zapobiegania lub redukcji niepożądanych skutków;
- 4) - osiągnięcia doskonałości.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 11

W celu zapobiegania zagrożeniom, zostają podejmowane działania zapobiegawcze.

Lp.	Zagrożenie	Środki zaradcze
1	Brak wykwalifikowanych pracowników	Szkolenie pracowników Zlecanie wykonawstwa na zewnątrz
2	Nieterminowe wykonanie usług.	Zwiększenie częstotliwości monitoringu realizacji usługi.
3	Awarie na nieruchomości.	Zabezpieczenie środków na usuwanie awarii.
4	Niewystarczające środki finansowe na eksploatację.	Znalezienie tańszych dostawców usług. Przekazywanie nieruchomości gruntowych Wspólnotom Mieszkaniowym.

10.2 Analizy SWOT i PESTLE

Do analizy kondycji wewnętrznej Organizacji oraz do analizy jej mikrootoczenia stosuje się opisową analizę SWOT.

Analiza SWOT

S Strenghts Mocne strony
W Weaknesses Słabości
O Opportunities Szanse
T Threats Zagrożenia

S i W - wewnątrz Organizacji
 O i T - otoczenie mikro Organizacji
 S i O - czynniki pomocne
 W i T - czynniki szkodliwe

1. Dwa pierwsze elementy (S i W) dotyczące diagnozy są zależne od Organizacji i są możliwe
 2. Druga para elementów analizy to elementy prognozy i są niekontrolowane, gdyż są niezależne od Organizacji.
- Kolejnym krokiem analizy SWOT, jest dokonanie syntezy, czyli połączenia diagnozy oraz prognozy na poziomie przedsiębiorstwa i jego otoczenia.

Do analizy SWOT stosowany jest specjalny formularz (Załącznik nr 3).

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksplotacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 12

Analiza PESTLE

Diagnoza makrootoczenia wymaga szczegółowej analizy trendów występujących w każdej sferze otoczenia, przede wszystkim w wymiarze krajowym, ale i międzynarodowym. Najczęściej stosowaną w tym zakresie metodą jest opisowa metoda PESTLE.

PESTLE

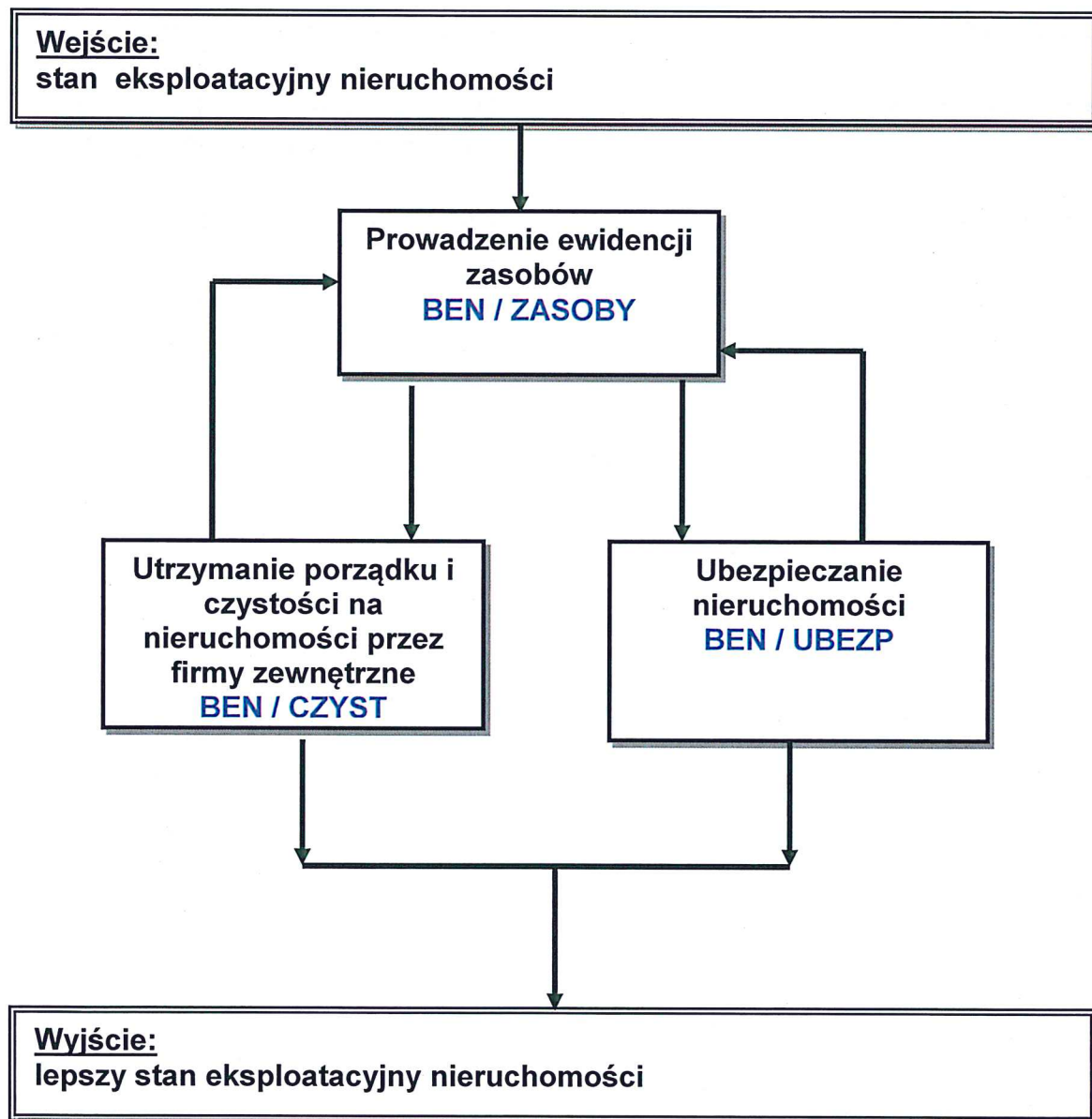
P Political	czynniki Polityczne
E Economic	czynniki Ekonomiczne
S Social	czynniki Społeczne
T Technological	czynniki Technologiczne
L Legal	czynniki Prawne
E Environmental	czynniki Środowiskowe
E European	czynniki Europejskie (lub Międzynarodowe)

Do analizy PESTLE stosowany jest specjalny formularz.

EGZEMPLARZ NACZYNOWANY

GZNK SZB Dział Eksplotacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 13

11. SCHEMAT PROCESU



EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN
	Nazwa procesu Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Nazwa dokumentu: opis procesu	Strona 14

11. OPISY PROCEDUR

11.1 BEN/ZASOBY

Prowadzenie ewidencji zasobów

11.2 BEN/CZYST

Utrzymanie porządku i czystości na
nieruchomości przez firmy zewnętrzne

11.3 BEN/UBEZP

Ubezpieczanie nieruchomości



GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / CZYST
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Utrzymanie porządku i czystości	Strona 1

UTRZYMANIE PORZĄDKU I CZYSTOŚCI NA NIERUCHOMOŚCI PRZEZ FIRMY ZEWNĘTRZNE

Właściciel procedury: KIEROWNIK DZIAŁU EKSPLOATACJI ZASOBU

I. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest utrzymanie porządku i czystości na terenach administrowanych nieruchomości.

II. WEJŚCIE

Informacje o potrzebie utrzymania porządku i czystości na terenie administrowanych nieruchomości.

III. OPIS POSTĘPOWANIA

- 1. Analiza potrzeb w zakresie utrzymania czystości.** Kierownicy Biur Obsługi Mieszkańców (BOM) przesyłają aktualne wykazy terenów i nieruchomości będących w administrowaniu GZNK, a podlegających utrzymaniu czystości.
- 2. Przygotowanie wniosku z załącznikami na przeprowadzenie procedury przetargowej.** W drodze zamówień publicznych zostają wyłonione firmy utrzymujące porządek i czystość na terenie administrowanych nieruchomości.
- 3. Sporządzenie projektu umowy.** Przygotowywane są projekty umów na utrzymanie porządku i czystości na terenie zarządzanych nieruchomości.
- 4. Wybór dostawcy usługi i podpisanie umów z dostawcami.** Po przeprowadzeniu procedury przetargowej dostawcy usług podpisują umowy.
- 5. Dystrybucja podpisanych umów.** Kierownicy BOM otrzymują z Działu Eksploatacji Zasobu podpisane umowy z dostawcami usług na utrzymanie porządku i czystości na terenie administrowanych nieruchomości.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / CZYST
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Utrzymanie porządku i czystości	Strona 2

6. **Kontrola merytoryczna realizacji usługi.** Pracownicy BOM dokonują kontroli wykonania usługi dokonując odpowiednich wpisów do księgi wykonania usług na utrzymanie porządku i czystości na terenie administrowanych nieruchomości.
7. **Kontrola finansowa realizacji usługi.** Kierownik BOM sprawdza i potwierdza zasadność przedstawionej faktury wystawionej przez firmę wykonującą usługę utrzymania porządku i czystość na terenie administrowanych nieruchomości przez BOM. Dział Eksploatacji Zasobu sprawuje nadzór nad realizacją zawartych umów pod kątem nieprzekraczania maksymalnej wartości umowy.
8. **Sprawozdanie roczne.** Dział Eksploatacji Zasobu współpracuje z Działem Zamówień przy sporządzaniu rocznych sprawozdań z wykonania postępowań przetargowych.
9. **Przygotowanie danych o potrzebach usług do planu rocznego.** Kierownicy BOM przedstawiają zapotrzebowanie na usługi utrzymania porządku i czystości na terenie zarządzanych nieruchomości.
10. **Analiza danych i sporządzenie rocznego zapotrzebowania na realizację usług w kolejnym roku.**

III. WYJŚCIE

Umowy na utrzymanie porządku i czystości.

Sprawozdanie o realizacji usług.

Plan na usługi na utrzymanie porządku i czystości.



GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / CZYST
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Utrzymanie porządku i czystości	Strona 3

IV. DIAGRAM PROCEDURY

ZADANIA \ UCZESTNICY	Z-ca Dyrektora ds. Techniczno - Eksploatacyjnych	Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Pracownicy Działu Eksploatacji Zasobu	Kierownik Działu Zamówień	Kierownik BOM	Pracownicy BOM	Dział Finansowo - Ekonomiczny	Uwagi
1. Analiza potrzeb w zakresie utrzymania czystości	(Z)	(K)	(W)					zestawienie potrzeb
Przygotowanie wniosku na przeprowadzenie procedury przetargowej	(Oi)	(Z)	(W)					wniosek
3. Sporządzenie projektu umowy		(K)	(W)	(Oi)				projekt umowy
4. Wybór dostawcy usługi i podpisanie umów z dostawcami	(Z)	(Oi)		(W)				umowa
5. Dystrybucja podpisanych umów		(W)	(P)					
6. Kontrola merytoryczna realizacji usługi		(K)	(Oi)		(K)	(W)		zeszyt kontroli
7. Kontrola finansowa realizacji usługi		(K)	(P)	(K)	(W)			potwierdzenie faktury Kartoteka
8. Roczne sprawozdanie o realizacji usługi	(Z)	(W)	(Oi)	(Oi)	(Oi)			sprawozdanie
9. Przygotowanie danych o potrzebach usług do planu rocznego		(Oi)			(W)	(Ui)		zestawienie potrzeb
10. Analiza danych i sporządzenie rocznego zapotrzebowania na realizację usług w danym roku	(Z)	(W)	(Ui)	(Ui)			(Oi)	zbiorcze zestawienie potrzeb

Legenda:

Z - osoba odpowiedzialna za zatwierdzenie danego zadania.
 W - osoba odpowiedzialna za wykonanie danego zadania.
 P - osoba współuczestnicząca w wykonaniu zadania
 Oi - Osoba otrzymująca informacje
 Ui - osoba udzielająca informacji
 K - osoba kontrolująca

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / CZYST
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Utrzymanie porządku i czystości	Strona 4

V. TABELA ZADAŃ, UPRAWNIENI I ODPOWIEDZIALNOŚCI

UCZESTNIK	ZADANIE	UPRAWNIENIA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ
Z-ca Dyrektora ds. Techniczno- Eksploatacyjnych	Zatwierdza plan utrzymania porządku i czystości zasobów GZNK.	Do zatwierdzenia planu.	Za utrzymanie porządku i czystości zasobów GZNK.
	Nadzór i kontrola nad realizacją usługi.	Do nadzoru i kontroli realizacji zadania.	Za podejmowane decyzje i wydawane polecenia podwładnym w zakresie realizacji zadania.
Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Sporządzenie planu utrzymania porządku i czystości zasobów GZNK.	Do uzyskania od kierowników BOM potrzebnych informacji.	Za realizację zadania.
	Nadzór nad firmą realizującą umowę utrzymania porządku i czystości.	Do nadzoru nad firmami realizującymi umowę utrzymania porządku i czystości.	Za terminowe realizację zadania.
	Określenie potrzeb utrzymania porządku i czystości zasobów GZNK.	Do realizacji zadania.	Za terminowe i pełne określenie potrzeb utrzymania porządku i czystości.
Kierownik BOM	Sporządzenie raportu o realizacji utrzymania porządku i czystości.	Do realizacji zadania.	Za terminową realizację zadania.
	Nadzór i kontrola wykonawcy usługi utrzymania porządku i czystości.	Do nadzoru i kontroli wykonania przeglądów.	Za terminowe i właściwe przeprowadzenie przeglądów.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / UBEZP
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Ubezpieczenia	Strona 1

UBEZPIECZENIA

Właściciel procedury: **KIEROWNIK DZIAŁU EKSPLOATACJI ZASOBU**

I. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków związanych z roszczeniami z tytułu ubezpieczenia nieruchomości zarządzanych przez GZNK.

II. WEJŚCIE

Rejestr spraw związanych z ubezpieczeniami.

III. OPIS POSTĘPOWANIA

- Sporządzenie analizy potrzeb w zakresie ubezpieczenia zasobów GZNK, w celu przeprowadzenia postępowania przetargowego.** Dział Eksploatacji Zasobu przygotowuje właściwe analizy dotyczące stanu zasobów GZNK w aspekcie ubezpieczenia.
- Zgłaszanie szkód do ubezpieczyciela na podstawie informacji z Biura Obsługi Mieszkańców.** BOM przekazuje meldunek o powstałej szkodzie w formie faxu lub e-maila. Szybkość składania meldunku spowodowana jest koniecznością poinformowania ubezpieczyciela o zaistniałym fakcie, co łączy się z warunkami umowy z ubezpieczycielem.
- Prowadzenie postępowania wyjaśniającego w sprawie zgłaszanych szkód.** Przy udziale BOM wyjaśniane są przyczyny powstania wypadku lub szkody. Dział Techniczny dokonuje obmiaru powstałej szkody.
- Zbieranie i analiza dowodów.** Dział Techniczny po zebraniu pełnego materiału dowodowego przekazuje go do Działu Eksploatacji Zasobu.
- Prowadzenie korespondencji z firmami ubezpieczeniowymi.** Dział Eksploatacji Zasobu prowadzi korespondencję z firmami ubezpieczeniowymi (w szczególnych przypadkach w porozumieniu z Radcą Prawnym GZNK).

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / UBEZP
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Ubezpieczenia	Strona 2

6. Sporządzanie poleceń przelewów i wypłat z tytułu odszkodowań i ubezpieczenia.
Dział Eksploatacji Zasobu przygotowuje polecenia przelewu, które są akceptowane przez Kierownika Działu.
7. Rozpatrywanie roszczeń podmiotów w sprawach dotyczących odszkodowań z tytułu powstałych szkód w mieniu i na osobie.
8. Prowadzenie ewidencji regresowej. Sprawdzanie roszczeń regresowych pod względem formalnym i merytorycznym.

III. WYJŚCIE

Korespondencja z ubezpieczycielami.

Materiały i analizy do kolejnego przetargu o ubezpieczenie zasobów GZNK.

Dokumentacja ostateczna procedur ubezpieczeniowych.



GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK		Nr dokumentu BEN / UBEZP
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości		Wydanie 03
	Procedura: Ubezpieczenia		Strona 3

IV. DIAGRAM PROCEDURY

ZADANIA	UCZESTNICY								Uwagi
	Z-ca Dyrektora ds. Techniczno - Eksploatacyjnych	Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Dział Eksploatacji Zasobu	Dział Techniczny	Biuro Obsługi Mieszkańców	Ubezpieczyciel	Poszkodowany		
1. Sporządzenie analizy potrzeb w zakresie ubezpieczenia zasobów GZNK w celu przeprowadzenia postępowania	(Z)		(W)						
2. Przyjmowanie zgłoszeń szkód do ubezpieczyciela	(Oi)	(Z)	(W)		(Ui)	(Ui)	(Ui)		▽ rejestr zgłoszeń
3. Prowadzenie postępowania wyjaśniającego w sprawie zgłaszanych szkód			(W)	(P)	(P)				▽ pisma
4. Zbieranie i analiza dowodów		(Oi)	(W)	(P)	(Ui)	(Ui)	(Ui)		▽ protokół
5. Prowadzenie korespondencji z firmami ubezpieczeniowymi		(Z)	(W)			(Oi)			▽ pisma
6. Sporządzanie poleceń przelewów i wypłat	(Z)		(W)						▽ polecenie przelew u
7. Rozpatrywanie roszczeń podmiotów w sprawach dotyczących odszkodowań z tytułu powstałych szkód w mieniu i na osobie.			(W)	(P)		(Oi)	(Ui)		▽ pisma
8. Prowadzenie ewidencji regresowej			(W)			(Oi)	(Oi)		▽ rejestr

Legenda:

Z - osoba odpowiedzialna za zatwierdzenie danego zadania.
 W - osoba odpowiedzialna za wykonanie danego zadania.
 Pw - osoba współuczestnicząca w wykonaniu zadania
 DI - osoba odpowiedzialna za przekazanie informacji
 Oi - Osoba otrzymująca informacje
 Ui - osoba udzielająca informacji

EGZEMPLARZ NAUZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / UBEZP
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Ubezpieczenia	Strona 4

V. TABELA ZADAŃ, UPRAWNIEN I ODPOWIEDZIALNOŚCI

UCZESTNIK	ZADANIE	UPRAWNIENIA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ
Z-ca Dyrektora ds. Techniczno- Eksploatacyjnych	Zatwierdzenie planu ubezpieczenia zasobów GZNK.	Do zatwierdzenia planu.	Za przeprowadzenie ubezpieczenia zasobów GZNK.
	Nadzór i kontrola nad realizacją ubezpieczenia	Do nadzoru i kontroli realizacji zadania.	Za podejmowane decyzje i wydawane polecenia podwładnym w zakresie realizacji zadania
Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Sporządzenie planu ubezpieczenia zasobów GZNK	Do uzyskania od kierowników BOM potrzebnych informacji.	Za realizację zadania.
	Nadzór nad firmą ubezpieczeniową realizującą umowę ubezpieczenia.	Do nadzoru nad ubezpieczycielem.	Za terminowe i właściwe przekazywanie informacji do ubezpieczyciela.
	Określenie potrzeb ubezpieczenia zasobów GZNK.	Do realizacji zadania.	Za terminowe i pełne określenie potrzeb ubezpieczeniowych.
	Informowanie ubezpieczyciela o zaistniałych wypadkach.	Do realizacji zadania.	Za wykonanie zadania.
Kierownik BOM	Sporządzenie raportu o zaistniałym wypadku.	Do realizacji zadania.	Za terminową realizację zadania zgodnie z warunkami ubezpieczyciela.
Dział Techniczny	Nadzór i kontrola nad zasobem w aspekcie ubezpieczenia.	Do nadzoru i kontroli wykonania przeglądów.	Za terminowe i właściwe przeprowadzenie przeglądów technicznych.
	Dokonanie wymaganych obmiarów i opisu wypadku.	Do wykonywania obmiarów.	Za bieżącą realizację zadania.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / ZASOBY
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Zasoby	Strona 1

ZASOBY

Właściciel procedury: KIEROWNIK DZIAŁU EKSPLOATACJI ZASOBU

I. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest prowadzenie zbiorczej ewidencji nieruchomości, lokali mieszkalnych, użytkowych, garaży stałych.

II. WEJŚCIE

Dane otrzymane z Biura Obsługi Mieszkańców, Urzędu Miejskiego oraz innych podmiotów, właścicieli i użytkowników lokali mieszkalnych, użytkowych, garaży i innych pomieszczeń.

III. OPIS POSTĘPOWANIA

- Odbiór danych statystycznych o zasobach GZNK.** Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu otrzymuje z Biur Obsługi Mieszkańców dane o zmianach powierzchni użytkowej lokali mieszkalnych, użytkowych, garaży oraz informacje o rozbiórkach budynków i wykupach.
- Analiza informacji i jej dystrybucja.** Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu powyższe dane przekazuje według kompetencji właściwemu pracownikowi TU, który dokonuje zmian w ewidencji zasobów.
- Dystrybucja opracowanych danych statystycznych do odbiorców.** Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu przekazuje dane statystyczne dotyczące zasobów komunalnych, w celu opłacenia właściwych podatków.
- Przygotowanie sprawozdania.** Dział Eksploatacji Zasobu przygotowuje kwartalne sprawozdanie z zasobów mieszkaniowych i przekazuje do Wydziału Gospodarki Komunalnej UM oraz właściwych komórek organizacyjnych Zakładu.

IV. WYJŚCIE

Zestawienia statystyczne.



GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / ZASOBY
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Zasoby	Strona 2

IV. DIAGRAM PROCEDURY

ZADANIA \ UCZESTNICZY	Z-ca Dyrektora ds. Techniczno - Eksploatacyjnych	Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Pracownik Działu Eksploatacji Zasobu	Kierownik BOM	Pracownik BOM	Urząd Miejski		Uwagi
1. Odbiór danych statystycznych o zasobach GZNK	(Oi)	(K)	(Oi)	(Z)	(W)			▽ analiza danych
2. Analiza informacji i jej dystrybucja	(Oi)	(Z)	(W)	(Ui)	(Ui)			▽ rejestr danych
3. Dystrybucja opracowanych danych statystycznych do odbiorców	(Z)	(K)	(W)	(Oi)		(Oi)		▽ pisma
4. Przygotowanie sprawozdania		(K)	(W)	(Oi)		(Oi)		▽ sprawozdanie

Legenda:

Z - osoba odpowiedzialna za zatwierdzenie danego zadania.

W – osoba odpowiedzialna za wykonanie danego zadania.

Pw – osoba współuczestnicząca w wykonaniu zadania

DI – osoba odpowiedzialna za przekazanie informacji

OI – Osoba otrzymująca informacje

Ui – osoba udzielająca informacji

D – doradca

K – osoba kontrolująca

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

GZNK SZB Dział Eksploatacji Zasobu	System Zarządzania Jakością w GZNK	Nr dokumentu BEN / ZASOBY
	PROCES: Bieżąca eksploatacja nieruchomości	Wydanie 03
	Procedura: Zasoby	Strona 3

V. TABELA ZADAŃ, UPRAWNIENI I ODPOWIEDZIALNOŚCI

UCZESTNIK	ZADANIE	UPRAWNIENIA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ
Z-ca Dyrektora ds. Techniczno- Eksploatacyjnych	Zatwierdza plan utrzymania danych zasobów GZNK.	Do zatwierdzenia planu.	Za wiarygodność danych o zasobach GZNK
	Nadzór i kontrola nad danymi o zasobach komunalnych.	Do nadzoru i kontroli realizacji zadania	Do podejmowania decyzji i wydawania poleceń podwładnym w zakresie realizacji zadania
Kierownik Działu Eksploatacji Zasobu	Sporządzenie danych o zasobach GZNK.	Do uzyskania od kierowników BOM potrzebnych informacji.	Za realizację zadania.
	Nadzór nad wiarygodnością danych o zasobach GZNK.	Do nadzoru wiarygodności danych.	Za terminowe i właściwe przekazywanie informacji do właściwych władz i instytucji.
	Dystrybucja danych o zasobach GZNK.	Do realizacji zadania.	Za terminową dystrybucję danych.
Kierownik BOM	Sporządzenie danych o zasobach GZNK na terenie zarządzanym przez BOM.	Do realizacji zadania.	Za terminową realizację zadania.
	Nadzór i kontrola nad sporządzaniem przez pracowników danych o zasobach.	Do nadzoru i kontroli realizacji zadania	Za podejmowane decyzje i wydawane polecenia podwładnym w zakresie realizacji zadania
Pracownik BOM	Nadzór i kontrola nad danymi o zasobach GZNK w BOM.	Do nadzoru i kontroli wykonania przeglądów.	Za terminowe i właściwe przekazywanie danych.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

KARTA IDENTYFIKACJI ZAGROŻEŃ

P - prawdopodobieństwo: 3 - wysokie; 2 - średnie; 1 - niskie

K - konsekwencje (dotkliwość): 3 - znaczące; 2 - umiarkowane; 1 - pomijalne

RS - ryzyko/szanse: RS = P x K

A - Ryzyko/szanse akceptowalne; N - Ryzyko/szanse nieakceptowalne

Mitygacja jest zbiorem czynności mających na celu minimalizowanie skutków materializacji ryzyka i prawdopodobieństwa jego wystąpienia. W przypadku mitygacji następuje właściwe zarządzanie ryzykiem. Oznacza to, że przedsiębiorstwo przyjmuje to ryzyko i w pełni nim zarządza, łącznie z zastosowaniem tzw. action planów, procedur, innych działań, formalnych które mają zabezpieczyć obecne i przyszłe cele przedsiębiorstwa.

Dla RS = 1-2 mitygacja nie jest wymagana

ZAGROŻENIE	Sekwencja zdarzeń	Konsekwencje/ skutek	Ocena ryzyka				MITYGACJA	Realizacja i monitorowanie
			P	K	RS	A/N		
Proces:								
BIEŻĄCA EKSPLOATACJA NIERUCHOMOŚCI								
Brak wykwalifikowanych pracowników	Konieczność doszkalania/zatrudniania	Opóźnienia w realizacji procesu	1	1	1	N		Monitorowanie szkoleń pracowników
Nieterminowe wykonanie usług	Konieczność ponownego wykonania usługi	Wydłużony okres wykonania usługi	1	2	2	N		Zwiększenie częstotliwości monitoringu realizacji usługi.
Niewystarczające środki finansowe na działalność eksploatacyjną	Zmiany w planowaniu	Możliwość niewykonania procesu w terminie	1	2	2	N		Ciągłe monitorowanie sytuacji finansowej Zakładu



SWOT: Bieżąca eksploatacja nieruchomości

Obszar	Opis:
Strenghts Mocne strony <i>Wnętrze</i> organizacji	Doświadczenie zawodowe pracowników. Rozwój Działu Eksploatacji Zasobu.
Weaknesses Słabości <i>Wnętrze</i> organizacji	Brak dobrych rozwiązań technicznych w zakresie oprogramowania dot. inwentaryzacji zasobu.
Opportunities Szanse Otoczenie organizacji	Dokształcanie pracowników. Dotacje zewnętrzne.
Threats Zagrożenia Otoczenie organizacji	Zmiana prawa. Zdarzenia losowe.

EGZEMPLARZ NADZOROWANY

