



73/2009

old

47518/04/2009

Prezydent Miasta Lublin

Pl. Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, tel.: +48 81 466 2000, tel.: +48 81 466 2002,
fax: +48 81 466 2001, e-mail: prezydent@lublin.eu

SZJ.K.0180-8/09

Lublin, dnia 27-04-2009 r.

BIURO M. M. MIASTA LUBLIN
PEŁNIEC
dnia 2009-04-27
L.dz. 807- podpis

Skonstatko dr syp
Ashwate
P. Dreher

Pan
Michał Widomski
Radny RM Lublin
za pośrednictwem

Pana
Piotra Drehera
Przewodniczącego RM Lublin

W odpowiedzi na interpelację z dnia 9 marca 2009 roku dotyczącą informacji o funkcjonowaniu systemów zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin oraz jednoosobowych spółkach komunalnych informuję, że oprócz Urzędu Miasta Lublin system zarządzania jakością według normy ISO 9001 został wdrożony w dwóch spółkach: Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Lublinie Sp z o.o. oraz Lubelskim Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Sp z o.o.

Urząd Miasta Lublin wdrożył system zarządzania jakością według normy ISO 9001 w dniu 28 stycznia 2009 roku, w związku z czym nie można w tym wypadku mówić o celach systemu na rok 2008, jak również o tym jak przebiegała realizacja tych celów w roku 2008. Aktualne cele jakości wraz ze zdefiniowanymi narzędziami do ich monitorowania są na stałe udostępnione na stronie urzędu (www.um.lublin.pl) w zakładce System Zarządzania Jakością (załącznik nr 3 do Księgi Jakości). Zostały one również dołączone do niniejszego dokumentu.

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Lublinie Sp. z o.o. wdrożyło system zarządzania jakością według normy ISO 9001 w 1999 roku a Lubelskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp z o.o. w 2006 roku. W załączeniu przesyłam pisma przygotowane przez spółki, w których znajdują się interesujące Pana informacje.

Prezydent Miasta Lublin

dr inż. Adam Wasilewski

Otrzymują:

1. Adresat
2. Pan Piotr Dreher Przewodniczący Rady Miasta
3. Pan Krzysztof Łątka Dyrektor Departamentu Sekretarza
4. a/a

Załączniki: 9 sztuk

- 1-2. Cele jakości MPWiK Sp z o.o. w Lublinie na lata 2008 i 2009
- 3-7. Cele jakości LPEC Sp z o.o. w Lublinie na rok 2008
8. Cele jakości LPEC Sp z o.o. w Lublinie na rok 2009
9. Cele jakości Urzędu Miasta Lublin



Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Lublinie Sp. z o.o.

al. J. Piłsudskiego 15, 20-407 Lublin

Biuro Zarządu
tel. 081 532 37 86
fax. 081 532 19 10

Centrale
tel. 081 532 42 81

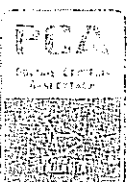
Biuro
Działania Klienta
al. Piłsudskiego 15
20-407 Lublin
tel./fax. 081 532 01 80

Pogorowie Wod.-Kan.
tel. 081 534 19 94
tel. 994

Stacja Zemborzycza
ul. Zemborzycza 114a
20-445 Lublin
tel. 081 744 35 41
fax. 081 744 32 80

Oczyszczalnia
Ścieków "Hajdów"
ul. Jagiellońska 5
20-226 Lublin
tel. 081 746 01 01
fax. 081 746 03 33

Centrale
Laboratorium
ul. Zawiłowa 10
20-245 Lublin
tel. 081 746 03 24
fax. 081 746 30 63



AB 383

2. Wdrażanie postępu technicznego i organizacyjnego poprzez:
 - unowocześnianie sprzętu komputerowego i specjalistycznego oprogramowania - zrealizowano.
3. Ochrona zasobowa i przeciwdziałanie zanieczyszczeniom wód podziemnych poprzez wygródnienie stref ochrony bezpośredniej na ujęciu „Sławinek” - zrealizowano.

Przyjęte cele jakości na rok 2009:

1. Kształtowanie i zarządzanie relacjami z klientami poprzez:
 - modernizację strony internetowej Spółki - w trakcie realizacji,
 - kampanię informacyjną dotyczącą projektu „Rozbudowa i modernizacja systemu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków w Lublinie” - w trakcie realizacji,
 - przebudowę sieci wodociągowej i kanalizacyjnej lub renowację sieci kanalizacyjnej metodą bezwykopową w celu zmniejszenia awaryjności lub stanów przedawaryjnych w wytypowanych ulicach miasta szczególnie zagrożonymi uszkodzeniami - w trakcie realizacji.
2. Wdrażanie postępu technicznego i organizacyjnego poprzez m.in. :
 - umożliwienie zdalnego sterowania pracą pompowni Felin w związku ze wzrostem zapotrzebowania na wodę wynikającym z inwestycji w Strefie Ekonomicznej - w trakcie realizacji,
 - modernizację zbiorników i chlorowni dla poprawy stanu technicznego stacji wodociągowej „Zemborzycza” - w trakcie realizacji,
 - modernizację punktów pomiarowych w celu zwiększenia nadzoru nad pracą sieci wodociągowej i kanalizacyjnej - w trakcie realizacji,
 - zakup nowych serwerów dla usprawnienia pracy Spółki - w trakcie realizacji.
3. Ochrona zasobowa i przeciwdziałanie zanieczyszczeniom wód podziemnych poprzez zwiększenie technicznej ochrony na ujęciu „Dziesiąta” - w trakcie realizacji.
4. Propagowania „jakości pracy” wśród pracowników poprzez włączenie do programu szkoleń okresowych bhp zagadnień dotyczących systemów zarządzania jakością zgodnych z normą ISO 9001 - zrealizowano.
5. Opracowanie i wdrożenie interaktywnego systemu nadzoru i rozpowszechniania dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania w celu usprawnienia dostępu do dokumentacji systemowej - w trakcie realizacji.
6. Recertyfikowanie systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego zgodnych z wymaganiami norm ISO 9001:2000 i ISO 14001:2004 - zrealizowano.

Z poważaniem


MARCIN JANKOWSKI
Dyrektor
mgr Marcin Jankowski

Lublin, załączony, stan na dzień 22.01.2009 r., 219 572 000,00 PLN

043 900007726 - SP LUBLIN - ZW4 Group - 075
08 712 015 02 95
750004106901982

Bank Handlowy w Warszawie S.A. 41 1430 1171 0000 0430 3301
KOS S.A. O/Walbrzych 65 1549 1101 2001 0450 1980 0001

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Lublinie Sp. z o.o.

ul. J. Piłsudskiego 15, 20-407 Lublin



sekretariat
tel. 081 532 37 50
fax 081 532 19 10

Biuro
tel. 081 532 43 81

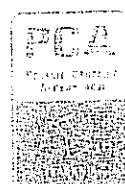
Stacja
Obsługi Klienta
ul. Piłsudskiego 15
20-407 Lublin
tel./fax 081 532 61 50

Podstawia Wod.-Kan.
tel. 081 532 19 94
tel. 994

Biuro Zamówień
ul. Zeroborskiego 11A
20-145 Lublin
tel. 081 744 30 41
fax 081 744 32 80

Opyszczalnica
Ścieków "Hajdów"
ul. Ingiewicza 5
20-228 Lublin
tel. 081 745 01 01
fax 081 745 03 33

Centralne
Laboratorium
ul. Zawilcowa 10
20-245 Lublin
tel. 081 745 03 24
fax 081 745 30 83



NPD/071/71/09

Lublin, 15.04.2009 r.

M. Bielawski
M. Bielawski

8452

Zastępca Dyrektora
Wydziału Gospodarki Mieniem
Mirosław Bielawski
Urząd Miasta Lublin
Departament Drugiego
Zastępcy Prezydenta
ul. Wieniawska 14
20-071 Lublin

Szanowny Panie

W odpowiedzi na pismo (znak: GM.NW.1.0717-5-30/09) z dnia 8 kwietnia br. informujemy, że Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Lublinie posiada certyfikowany system zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego od 1999 r. a także system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy od 2001 r. Zgodnie z wymaganiami norm, na których oparte są poszczególne systemy, corocznie ustalane są tzw. cele ogólne a stopień ich realizacji jest na bieżąco monitorowany m.in. poprzez audyty wewnętrzne i zewnętrzne jakim co roku poddaje się Spółka. Omówienie wyników realizacji tych celów następuje podczas tzw. Przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Postawą do wyznaczania celów ogólnych jest Polityka Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Lublinie oraz Plan inwestycji obiektów i urządzeń MPWIK Sp. z o.o. w Lublinie.

Poniżej przedstawiamy cele jakości na rok 2008 i 2009 oraz stopień ich realizacji.

Cele jakości na 2008 rok:

1. Kształtowanie i zarządzanie relacjami z klientami poprzez:

- kampanię informacyjną dotyczącą:
 - jakości wody - zrealizowano,
 - danych zawartych w nowo wprowadzanych drukach faktur za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków - kontynuacja 2009 r.
- wymianę sieci wodociągowej i kanalizacyjnej w celu ograniczenia występowania awaryjności lub stanów przedawaryjnych w wytypowanych ulicach miasta - zrealizowano,
- poprawę niezawodności zaopatrzenia w wodę pln.-wsch. części miasta Lublin, w wyniku włączenia do sieci miejskiej studni głębinowej przy ul. Narcyzowej - kontynuacja w 2009,
- usprawnienie pracy w działach obsługujących klienta, poprzez wdrożenie elektronicznego systemu obiegu dokumentów, obsługi gospodarki wodomierzowej i bilingu - zrealizowano.

Kapitał zakładowy, stan na dzień 22.01.2009 r.: 718 573,000,00 PLN

REGON 142415 00-95
KRS 0000430901902

Sąd. Gospod. w Warszawie S.A. 14 1039 1191 0000 0000 0480 0001
505 5 A, O/Lublin 05 15 00 11 41 2001 0450 1900 0001

AB 383



LUBELSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO ENERGETYKI CIEPŁEJ

Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

z siedzibą w Lublinie • 20-822 Lublin • ul. Puławska 28

tel. centrala 081 741 00 72 • fax 081 740 60 32 • <http://www.lpec.pl> • e-mail: info@lpec.pl

REGON 43960913 • NIP 712-01-60-496 • Kapitał zakładowy 102 225 000,00 PLN • Sąd Rejonowy - Sąd Gospodarczy w Lublinie
XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego • Rejestr Przedsiębiorców • Nr KRS: 000000005

PKO BP SA R.O.K. Lublin nr 76 1020 3176 0006 5302 0063 5615
BOS SA O Lublin nr 61 1540 1144 2001 6400 1212 0001 • Bank Millennium SA nr 05 1160 2202 0000 0000 0370 1994

CIEPŁO W SYSTEMACH

NJ-442-01/2009

Lublin, dn. 16 KWI. 2009



ZAKŁAD - SEKRETARIAT
ul. Puławska 28
tel. 081 741 25 10
fax 081 741 01 38

POCZTOWIE CIEPŁE
ul. Ceramiczna 3
tel. 993
tel./fax 081 740 75 30

DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA
ul. Puławska 28
tel. 081 741 02 81

DZIAŁ STRATEGII I ROZWOJU
ul. Puławska 28
tel. 081 741 00 72
w. 382, 384, 316

RZECZNIK PRASOWY
ul. Puławska 28
tel./fax 081 740 94 82

DZIAŁ SIECI
ul. Puławska 28
tel. 081 740 35 11

DZIAŁ EKSPLOATACJI
ul. Puławska 28
tel. 081 741 00 72
w. 329, 332

DZIAŁ LOGISTYKI
ul. Puławska 28
tel./fax 081 741 04 57

MAGAZYN
ul. Ceramiczna 3
tel. 081 747 52 53

DZIAŁ TRANSPORTU
ul. Ceramiczna 3
tel. 081 747 44 78
tel. 081 747 12 29

DZIAŁ PLANOWANIA I KONTROLI ROBÓT
ul. Puławska 28
tel. 081 741 00 72

DZIAŁ ADMINISTRACYJNY
ul. Puławska 28
tel. 081 741 00 72
w. 416, 370, 310

SERWIS CIEPŁOCIEMNIZY
ul. Ceramiczna 3
tel./fax 081 745 70 60

SERWIS POMP
ul. Ceramiczna 3
tel./fax 081 740 35 43

Urząd Miasta Lublin
Departament Drugiego Zastępcy Prezydenta
Wydział Gospodarowania Mieniem
20-071 Lublin
ul. Wieniawska 14

W odpowiedzi na pismo znak: GM.NW.1.0717-2-16/09 z dnia 08 kwietnia 2009 roku Lubelskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. informuje, że w przedsiębiorstwie wdrożono i następnie certyfikowano System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 oraz PN-N 18001:2004 w celu poprawy jakości obsługi klientów oraz skuteczności i efektywności realizowanych procesów.

Nadrzędnym zadaniem i wskaźnikiem dla wszystkich procesów przedsiębiorstwa jest zapewnienie zrównoważonego rozwoju poprzez ciągłe podnoszenie jakości i efektywności świadczonych usług.

Zgodnie z wymaganiem normy ISO 9001:2000 wyznaczone zostały cele dotyczące jakości korespondujące z polityką jakości. Cele ogólne, wynikające z polityki jakości, przekładane są na cele dotyczące jakości (jakości, środowiska i bhp) i zadania niezbędne do ich realizacji. Za zdefiniowanie celów jakości odpowiadają właściciele procesów a za ich realizację kierownicy komórek organizacyjnych.

Cele jakości są ustalone i przyjęte na dany rok kalendarzowy dla głównych procesów z uwzględnieniem obszaru finansów, perspektywy klientów, procesów wewnętrznych, doskonalenia i rozwoju. Cele jakości są mierzalne, o ile to możliwe, oraz rozpisane na zadania związane z ich realizacją, i określają: cel, którego dotyczą, odpowiedzialnych za ich realizację, mierniki i formę sprawozdawczości w zakresie ich realizacji, oraz uwzględniają wymagania prawne i normalizacyjne, zdefiniowane zagrożenia (szczególnie w zakresie bhp i ochrony środowiska), możliwości techniczne i finansowe, wymagania operacyjne i biznesowe, interes przedsiębiorstwa i punkt widzenia zainteresowanych stron. Dla celów i zadań dotyczących znaczących aspektów środowiskowych opracowuje się programy środowiskowe, zawierające zadania niezbędne do realizacji.

Na podstawie kwartalnych, półrocznych i rocznych ocen mierników oraz innych danych empirycznych sporządzanych w trakcie realizacji procesów następuje analiza ustalonych celów i podejmowane są ewentualne działania korygujące i zapobiegawcze. Dzięki stałemu monitorowaniu realizacji celów określa się zdolność i skuteczność procesów do spełniania założonych wymagań a przedsiębiorstwo podejmuje na bieżąco wiele działań zmierzających do usprawnienia i poprawy efektywności funkcjonowania.

Ocena skuteczności SZJ. w tym osiągnięcie ustalonego poziomu celów jakości, bhp i środowiskowych, odbywa się corocznie na przeglądzie zarządzania.

W załączeniu:

Realizacja celów jakości, bhp i środowiska za 2008r. – Zał. nr 1

Wiceprezes Zarządu

Zbigniew Zeloga

Prezes Zarządu

Stanisław Kulinowski

Otrzymują:

1 x Adresat + zał.

1 x NJ a/a.

Realizacja celów jakości, bhp i środowiskowych w 2008 roku						
Lp.	Cele jakości, bhp i środowiska	Miara/wzór	Miara: jest/cel		Wykonanie 1.01.-31.12.08	Komentarz Wykonanie 2008/ miara 2007
			Było w 2007	Cel na 2008		
1.	Przyrost przychodów ze sprzedaży, w tym ciepła, świadczeń na potrzeby własne oraz sprzedaży usług niekoncesjonowanych [%]	dynamika sprzedaży [%]	174 507 mln / 170 249 mln 2,5%	182, 751 mln / 174, 507 mln 4,7%	176,604 mln/ 174,507 mln 1,19%	spadek -1,3%
2.	Realizacja planu sprzedaży ciepła [%]	określenie odchylen od planu sprzedaży [GJ; MW; zł]	571,01 MW 4,1 mln GJ 157,3 mln zł	571,52 MW 4,3 mln GJ 166,5 mln zł	566,05 MW 4,038 mln GJ 160,0 mln zł 96,1%	spadek -3,9%
3.	Poprawa wskaźników określających poziom zadowolenia klienta [pkt.]	odbiorcy ciepła	75%	75%	69%	spadek -6%
		klienci usług instalacyjnych	78%	75%	79%	wzrost 1%
		BOK	100%	75%	90%	spadek -10%
4.	Wzrost skuteczności przyłączeń [MW]	skuteczność przyłączeń [%]	11,7 MW 559,7MW 2,1%	13,6 MW 562,54 MW 2,4%	5,18 MW 558,96MW 1,1%	utrzymanie trendu - spadek -1%
5.	Zmiana negatywnych tendencji spadku mocy zamówionej [MW;]	Wskaźnik odłączeń [%]	7,3 MW w tym 0,8828MW 552,5MW 0,16%	7 0 MW 560,0 MW	8,85 MW w tym 1,25 MW 566,05 MW 0,22%	pogorszenie wskaźnika - wzrost 0,06%
6.	Monitorowanie poziomu reklamacji usług [%]	reklamacje zasadne [%]	2/9 22,2%	utrzymanie trendu	6/35 17,1%	spadek ilości reklamacji zasadnych -5,1%
		reklamacje wg rodzajów usług Ru1- dostawa ciepła, Ru2 - awaria urządzeń, Ru3 - usługi instalacyjne [%]	Ru1= 2/9 22,3%	utrzymanie trendu	Ru1= 2/2 100%	
			Ru2 = 1/9 11,1%	utrzymanie trendu	Ru2= 1/20 5%	
			Ru3 = 6/9 66,6%	utrzymanie trendu	Ru3= 3/13 23,08%	
7.	Optymalizacja poziomu zakupu ciepła [%]	Wskaźnik zakupu ciepła [%]	4 728 mln GJ	4 934 mln GJ	4 612 mln GJ 93,48%	spadek -6,5%
8.	Polepszenie wskaźników technicznych pracy MSC	Ilość awarii sieci / 1000 m sieci	42szt. 229,197	utrzymanie trendu	34 szt. 228,53	spadek - 20%
		Ilość awarii sieci/koszty usunięcia awarii	42 szt. 325,4 tys. zł	utrzymanie trendu	34 szt. 433,8 tys. zł	wzrost kosztów - 33,3%

		liczba awarii urządzeń elektro-energetycznych	23 szt.	utrzymanie trendu	14 szt.	spadek - 39%
		liczba awarii węzłów ciepłowniczych / koszty usunięcia	b. danych	utrzymanie trendu	73 szt. 169,34 tys. zł	-
9.	Sprawność realizacji prac przygotowawczych (projektów) [%]	wskaźnik opóźnień projektowania [%]	b. danych	0%	2,8%	-
		wskaźnik zmian projektowania [%]	40mb/ 4101mb 0,975%	0%	5,6%	pogorszenie wskaźnika
10.	Sprawność realizacji zadań IMR [%]	wskaźnik opóźnień [%]	b. danych	0%	15%	-
11.	Stopa wykorzystania środków finansowych na realizację zadań IMR [%]	Stopa wykorzystania środków [%]	15274,3/ 13677,5 89,5%	26193,5 100%	Szl=83% SzM=96% SzR=106%	poprawa wskaźnika
12.	Utrzymanie planowanych budżetów zadaniowych – plany IMR [%]	Wskaźnik kosztów dostaw [%]	12172,2/ 7888,5 154,3%	100%	22580,4/ 16105,3 140,2%	przeszacowanie wartości dostaw – poprawa 14,1%
13.	Zapewnienie terminowości dostaw [%]	wskaźnik dotrzymania terminu dostaw [%]	1808 /1856 97,4%	100%	2059/ 2064 99,7%	poprawa wskaźnika
14.	Wzrost poziomu odtworzenia infrastruktury ciepłowniczej [%]	wskaźnik modernizacji sieci i z.i.o. [%]	Ms= 4,97/ 409,2 1,21%	poprawa wskaźnika	Ms= 8,46/ 384 2,2%	poprawa wskaźnika
		wskaźnik modernizacji węzłów [%]	Mw= 35/1431 2,44%	poprawa wskaźnika	Mw= 65/852 7,5%	poprawa wskaźnika
		wskaźnik inwestycji sieci i z.i.o. [%]	Is= 2,33/ 409,2 0,60%	poprawa wskaźnika	Is= 4,082/ 384 1,06%	poprawa wskaźnika
15.	Nabywanie materiałów i usług dobrej jakości (szt. %) [%]	wskaźnik reklamacji dostaw [%]	25/1856 1,34%	0%	23/2067 1,11%	poprawa wskaźnika
		wskaźnik kosztów reklamacji dostaw [%]	b. danych	0%	215,6/16105,3 1,34%	-
16.	Zapewnienie rozwoju kadry pracowniczej	realizacja planu szkoleń [%]	97,5/100 75 tematów 97,5%	165 tys. zł	115,8/165 68 tematów 70,18%	zgodnie z potrzebami

17.	Wdrożenie Systemu Kompetencji Zawodowych i systemu oceny pracowników	Opracowanie efektywnego modelu kadrowego	brak	100%	60%	do dalszej realizacji
18.	Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego	Wdrożenie wszystkich modułów IMPULS. Plan9000.	FK Obrót ciepłem CRM	Plan9000, Controlling, Planowanie sprzedaży, Rozliczenia indywidualne	100%	ZSI gotowy do odbioru
19.	Minimalizacja wielkości strat ciepła na przesyle	wskaźnik wielkości strat na przesyle [%]	12,72%	12,32%	12,34%	utrzymanie trendu
20.	Optymalizacja wielkości ubytków wody sieciowej	wskaźnik wielkości ubytków wody sieciowej [%]	335,5 tys. m ³	obniżenie poziomu ubytków - 5% 318,8 tys. m ³	285,9 tys. m ³	poprawa wskaźnika – spadek -10,32%
21.	Optymalne zużycie wody, ciepła i energii elektrycznej na potrzeby własne	wskaźnik zużycia wody,	b. danych	3,56 tys. m ³ 9,2 tys. zł	-	-
		energii elektrycznej,	5 800 tys kWh	5 520 tys. kWh	5 400 tys. kWh	poprawa wskaźnika – spadek -3,2%
		ciepła na potrzeby własne	11,0 tys. GJ 423,96 tys. zł	10,6 tys. GJ 413,24 tys. zł	0,26% sprzedaży podstawowej	poprawa wskaźnika – spadek -0,01%
22.	Poprawa stanu bhp	Ilość wypadków przy pracy	0	utrzymanie trendu	1 wypadek przy pracy	pogorszenie wskaźnika
23.	Zwiększenie świadomości pracowników Spółki w zakresie bhp	1. Stosowanie różnych form szkoleń z zakresu bhp – ukierunkowanie na utrwalenie przez pracowników wymaganych postaw 2. Minimalizowanie zagrożeń skutkujących wypadkami przy pracy 3. Motywowanie pracowników do bezpiecznej pracy	157 szkoleń okresowych bhp	125 szkoleń okresowych bhp	228 szkoleń bhp	poprawa wskaźnika -poza szkoleniami okresowymi przeszkolono 103 pracowników z zakresu bhp

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
LPEC Sp. z o.o.
mgr inż. Andrzej Kiełbaso

Wiceprezes Zarządu

Zbigniew Załoga

Prezes Zarządu

Stanisław Kłobukowski

SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ZWIĄZANA Z GRUPĄ PRACUJĄCĄ W SP. Z O.O.
KRAJOWA REZERWA NA WYPADKI NA PRACY
LPEC Sp. z o.o. ul. Piłsudskiego 11, 25-100 Kielce
Krajowa Rezerwa na Wypadki przy Pracy
ul. Rejonowa 1, 25-100 Kielce
Wojewódzki Inspektorat Pracy w Kielcach
ul. Piłsudskiego 11, 25-100 Kielce

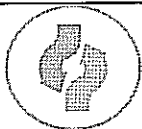


Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:
Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 1 z 7

1. PERSPEKTYWA FINANSOWA – CELE DLA FIRMY							
Cel	Definicja celu	Uwagi dot. metody osiągnięcia celu	Wartość/zadanie		Proces	Odp.	Zadanie/inicjatywa dla osiągnięcia celu
			Jest ¹	Cel/ plan			
P 1.1	Zapewnienie zrównoważonego rozwoju Spółki poprzez ciągłe podnoszenie jakości i efektywności świadczonych usług	Cel ten jest nadrzędnym zadaniem i wskaźnikiem dla wszystkich procesów w Spółce	dane finansowe i wskaźniki dla Spółki ujmowane w Planie Rzeczowo - Finansowym na 2009 r. podlegające okresowym analizom		P-01	N, L, A	Takie zarządzanie Spółką, aby wspierać wdrażanie strategii firmy i osiągnąć sukces na rynku poprzez stosowanie polityki jakości, ciągłego doskonalenia oraz budowanie i utrzymanie właściwych relacji z klientami. Planowanie strategiczne i finansowe, analizowanie i prezentacja wskaźników finansowych oraz ciągłe doskonalenie założeń strategii.
2. PERSPEKTYWA KLIENTA – CELE DLA PROCESÓW ZWIĄZANYCH Z KLIENTEM							
Cel	Definicja celu	Uwagi dot. metody osiągnięcia celu	Wartość/zadanie		Proces	Odp.	Zadanie/inicjatywa dla osiągnięcia celu
			Jest ¹	Cel/ plan			
2.1	PG-01 Komunikacja z klientem						
G 2.1	Przyrost przychodów ze sprzedaży, w tym ze sprzedaży ciepła i usług niekoncesjonowanych, świadczeń na potrzeby własne [%]	$S = (S_b - S_p) / S_p * 100$ gdzie: S - dynamika sprzedaży [%] S _b - sprzedaż okresu bieżącego [zł] S _p - sprzedaż analogicznego okresu poprzedniego [zł]	176,604 mln zł 174,507 mln zł 1,2%	185,666 mln zł 176,604 mln zł 5,13%	PG-01	EK	Działania te są monitorowane przez Zarząd. Są na bieżąco modyfikowane i/lub uzupełniane, jeżeli jest taka potrzeba.



Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:

Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 2 z 7

G.2.2	Realizacja planu sprzedaży ciepła [%]	Analiza sprzedaży ciepła w okresach miesięcznych, określenie odchyłeń od planu sprzedaży [GJ; MW] wg wskaźników: 1) Planowana ilość sprzedaży w danym okresie/ Rzeczywista ilość sprzedaży w danym roku 2) Wartość sprzedaży ciepła w danym okresie/ Planowana wartość sprzedaży ciepła w danym okresie.	564 MW 4,3 mln GJ 93,18% 166,47mln zł 96,11%	560,33 MW 4,18 mln GJ 100% 164,22 mln zł 100%	PG-01	EO	Raporty miesięczne ze sprzedaży ciepła, kwartalne monitorowanie wskaźników.
G 2.3	Poprawa wskaźników określających poziom zadowolenia klienta [pkt.]	Wykonywanie badań satysfakcji odbiorców ciepła, klientów usług niekoncesjonowanych i interesantów BOK z użyciem kwestionariuszy ankiet. 1) Badane wymiary satysfakcji odbiorcy ciepła: utrzymanie parametrów technicznych, fachowość obsługi, reagowanie na awarie, realizacja umowy, doradztwo techniczne, przejrzystość formularzy, komunikacja, inne usługi. 2) Badane wymiary satysfakcji klienta usług niekoncesjonowanych 3) Badanie stopnia zadowolenia klienta w BOK	1). 69% 2). 79% 3). 90%	75% ogólnej punktacji	PG-01	EO; TR; /NR	Wykonywanie pomiarów poziomu zadowolenia klienta (dla usługi dostarczania ciepła) oraz na bieżąco dla innych usług zlecanych (niekoncesjonowanych) oraz pracy BOK. Analiza wyników. Podejmowanie działań dla ciągłego polepszania wizerunku firmy (szczególnie dla zagadnień najniżej ocenionych).
G 2.4	Wzrost skuteczności przyłączeń [MW, %]	Wielkość dodanej mocy przyłączeniowej [MW], w Wielkość zamówionej mocy w danym roku [MW] Wskaźnik skuteczności przyłączeń [%]	6,18 MW 558,96MW 1,1%	10,0 MW 550,0 MW 1,8%	PG-01	NR; /EO	Podejmowanie odpowiednich działań w celu przyłączenia nowych odbiorców przy zachowaniu kryteriów opłacalności.
G 2.5	Zmiana negatywnych tendencji spadku mocy zamówionej [MW, %]	Wielkość mocy zamówionej obiektów po termomodernizacji w danym okresie (w tym obiekty odłączone) / planowana wielkość mocy zamówionej na dany rok Wskaźnik odłączeń [%]	8,85 MW w tym 1,25 MW 566,05MW 0,22%	10,7 MW w tym - 550,0 MW -	PG-01	EO	Wykonywanie analiz przyczyn odłączeń odbiorców ciepła (rzeczywiste odłączenia i termomodernizacja obiektów) oraz podejmowanie odpowiednich działań w celu ograniczenia zjawiska.



Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:
Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 3 z 7

G 2.6	Monitorowanie poziomu reklamacji usług [%]	<p>Analiza przyczyn powstawania każdej reklamacji oraz podejmowanie stosownych działań korygujących.</p> <p>$R = r/rb$ gdzie: R – wskaźnik reklamacji zasadnych [%] r – ilość reklamacji zasadnych okresu bieżącego [szt.] rb – ilość wszystkich reklamacji okresu bieżącego [szt.]</p>	6/35 17,1%	optymalny czas usunięcia reklamacji	PG-01	EO TR	<p>Analizy kwartalne wykonywane dla następujących działań związanych z reklamacjami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ru1-niezgodność z umową dostarczania ciepła (upusty, bonifikaty), • Ru2 - reklamacje spowodowane awarią urządzenia, • Ru3 - reklamacje w wyniku wykonania usług niekoncesjonowanych mające na celu pełną ocenę danej sytuacji i skrócenie czasu załatwiania reklamacji.
		<p>Analiza reklamacji klientów dla poszczególnych usług</p> <p>$Ru = ru/rub \times 100\%$ gdzie: Ru- wskaźnik reklamacji usług wg rodzaju [%] ru – ilość reklamacji okresu bieżącego [szt.] rub – ilość wszystkich reklamacji okresu bieżącego [szt.]</p>	Ru1= 2/2 100% Ru2 = 1/20 5% Ru3 = 3/13 23,08%	optymalny czas usunięcia reklamacji			

3. PERSPEKTYWA PROCESÓW WEWNĘTRZNYCH - CELE DLA PROCESÓW

Cel	Definicja celu	Uwagi dot. metody osiągnięcia celu	Wartość		Proces	Odp.	Zadanie/inicjatywa dla osiągnięcia celu
			Jest ¹	Cel/ plan			
3.1	PG-02 Dostarczanie ciepła						
G 3.1.1	Optymalizacja poziomu zakupu ciepła [%]	Planowana wielkość zakupu ciepła (GJ) / Rzeczywista wielkość zakupu ciepła (GJ)	4,934 mln GJ 4,612 mln GJ 93,48%	4,937 mln GJ - 100%	PG-02	TC/ EN	Kontrola i analizowanie wielkości zakupu ciepła w źródłach.
G 3.1.2	Polepszenie wskaźników technicznych pracy MSC	Ilość zgłoszonych awarii sieci ciepłowniczej / 1000 m sieci ciepłowniczej	34 szt. 228,53	optymalny czas usunięcia	PG-02	TC; TR; TE; TU; EO	Kontrola i analizowanie wskaźników technicznych, również pod względem szybkości reagowania i usuwania stanów awaryjnych, przez kierowników odpowiedzialnych za poszczególne obszary.
		Ilość awarii sieci/koszty usunięcia awarii	34 szt. 433,8 tys. zł	optymalny czas usunięcia			
		Ilość awarii urządzeń elektroenergetycznych	14 szt.	optymalny czas usunięcia			
		Ilość zgłoszonych awarii węzłów cieplnych/ koszty usunięcia zaistniałych awarii	73 szt. 169,34 tys. zł	optymalny czas usunięcia			
3.2	PG-03 Utrzymanie infrastruktury						

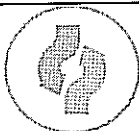


Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:
Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 4 z 7

G 3.2.1	Sprawność realizacji prac przygotowawczych (projektów) [%]	$TP1 = Po/Pp * 100\%$ gdzie: TP1 – wskaźnik opóźnień projektowania [%] Po – ilość projektów opóźnionych w okresie Pp – ilość wszystkich projektów w okresie	2,8%	0%	PG-03	TP	Kontrola i analizowanie terminów wykonania projektów jako ważnego parametru dla planowania realizacji zadań IMR.
		$TP2 = Pt/Pp * 100\%$ gdzie: TP2 – wskaźnik zmian projektowania [%] Pt – ilość projektów zmienionych w okresie Pp – ilość wszystkich projektów w okresie	5,6%	5%			
G 3.2.2	Sprawność realizacji zadań IMR [%]	$Rz = Rn/Ro \times 100\%$ gdzie: Rz – wskaźnik opóźnień [%] Rn – ilość zadań opóźnionych w okresie Ro – ilość wszystkich zadań w danym okresie	15%	0%	PG-03	TP	Kontrola i analizowanie terminów realizacji zadań IMR (harmonogram realizacji sieci); ustalenie przyczyn opóźnień.
G 3.2.3	Efektywność wykorzystania środków finansowych na realizację zadań IMR [%]	$Sz = Ss/Sr \times 100\%$ gdzie: Sz – Stopa wykorzystania środków na inwestycje, modernizacje i remonty [%] Ss - wartość szacunkowa zadań przyjętych do realizacji w planach IMR [tys. zł] Sr - wartość rzeczywista zadań przyjętych do realizacji w planach IMR [tys. zł]	SzI=83% SzM=96% SzR=106%	100%	PG-03	TP	Opracowanie kosztorysów dla poszczególnych zadań i analizowanie kosztów zadań; Analizowanie odchylenia wartości wskaźnika osobno dla inwestycji, modernizacji, remontów (poziom wskaźnika świadczy o niedoszacowaniu lub przeszacowaniu kosztów)
G 3.2.4	Utrzymanie planowanych budżetów zadaniowych – plany IMR [%]	$T1 = So/Sb \times 100\%$ gdzie: T1 – wskaźnik kosztów dostaw [%] So – wartość szacunkowa dostaw w okresie [tys. zł] Sb – wartość rzeczywista dostaw okresu bieżącego [tys. zł]	12172,2/ 7888,5 154,3%	100%	PG-03	TL	Kontrola i analizowanie kosztów dostaw materiałów jako ważnego parametru wpływającego na koszty realizacji zadań IMR (poziom wskaźnika świadczy o niedoszacowaniu lub przeszacowaniu kosztów).
G 3.2.5	Zapewnienie terminowości dostaw [%]	$T2 = Zo/Zb \times 100\%$ gdzie: T2 – wskaźnik dotrzymania terminu dostaw [%] Zo – ilość zleceń opóźnionych w okresie [szt.] Zb – ilość zleceń zrealizowanych w okresie [szt.]	1808 /1856 97,4%	100%	PG-03	TL	Kontrola i analizowanie terminów realizowania dostaw jako ważnego parametru realizacji zadań IMR. Definiowanie przyczyn opóźnień dostaw.



Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:

Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 5 z 7

G 3.2.6	Wzrost poziomu odtworzenia infrastruktury ciepłowniczej [%]	<p>$M_s = s/sr$ gdzie: M_s - wskaźnik modernizacji sieci i z.i.o. s - długość zrealizowanych modernizacji sieci i z.i.o. okresu bieżącego [tys. mb] sr - całkowita długość sieci i z.i.o. [tys. mb] Średni wiek sieci = 20,9 lat Średni wiek z.i.o. = 19,5 lat $M_w = w/wr$ gdzie: M_w - wskaźnik modernizacji węzłów ciepłych w - ilość zmodernizowanych węzłów ciepłych w okresie bieżącym [szt.] wr - ilość wszystkich węzłów [szt.] $I_s = i/ir$ gdzie: I_s - wskaźnik inwestycji sieci i z.i.o. i - długość zrealizowanych inwestycji sieci i z.i.o. okresu bieżącego [tys. mb] ir - całkowita długość sieci i z.i.o. [tys. mb]</p>	<p>$M_s =$ 8,46/ 384 2,2%</p> <p>$M_w =$ 66/882 7,5%</p> <p>$I_s =$ 4,082/ 384 1,06%</p> <p>$M_s + I_s =$ 12,54 / 384 3,26%</p>	<p>$M_s =$ 12,218 / 384 3,18%</p> <p>$M_w =$ 37/882 4,19%</p> <p>$I_s =$ 1,248/ 384 0,33%</p>	PG-03	TP	Kontrola i kwartalne analizowanie wskaźników dotyczących odtwarzania majątku; w dłuższym przedziale czasowym zmiana średniego wieku sieci i zewnętrznych instalacji odbiorczych.
G 3.2.7	Nabywanie materiałów i usług dobrej jakości [szt., %]	<p>$R_d = r/db$ gdzie: R_d - wskaźnik reklamacji dostaw [%] r - ilość reklamacji dostaw okresu bieżącego [szt.] db - ilość dostaw okresu bieżącego [szt.]</p> <p>$R_w = dr/dw \times 100\%$ gdzie: R_w - wskaźnik kosztów reklamacji dostaw [%] dr - wartość dostaw w których wystąpiły reklamacje [tys. zł] dw - wartość dostaw okresu bieżącego [tys. zł]</p>	<p>23/2067 1,11%</p>	<p>0%</p> <p>0%</p>	PG-03	TL	Badanie przyczyn powstawania reklamacji dotyczących dostaw oraz podejmowanie stosownych działań korygujących.

4. PERSPEKTYWA DOSKONALENIA I ROZWOJU

Cel	Definicja celu	Uwagi dot. metody osiągnięcia celu	Wartość		Proces	Od p.	Zadanie/inicjatywa dla osiągnięcia celu
			Jest ¹	Cel/ plan			



Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:

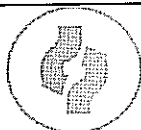
Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 6 z 7

4.1	Wdrożenie efektywnego modelu kadrowego	Aktualizacja kompetencji pracowników (mapa kompetencji) Wdrożenie systemu oceny pracowników	mapa kompetencji 60%	system oceny pracowników 40%	P-01	LP	Zakończenie wdrożenia efektywnego modelu kadrowego.
4.2	Zapewnienie rozwoju kadry pracowniczej	Szkolenia dla pracowników dostosowane do potrzeb (w tym praktyczne szkolenia z zakresu wprowadzania nowych technologii -pracownicy fizyczni)	wg planu szkoleń 2008 70,18%	wg planu szkoleń 2009 100%	P-01	LP	Realizacja szkoleń zgodnie z planem szkoleń na dany rok. Monitorowanie kwartalne wskaźników dotyczących szkoleń.
4.3	Wdrożenie modułu informowania kierownictwa	Opracowanie na podstawie danych finansowo-ekonomicznych wskaźników i ich monitorowanie	brak narzędzia	opracowanie narzędzia	P-01	EK	Ustalenie wymaganych wskaźników, bieżąca analiza i monitoring odchyleń.

5. CELE I ZADANIA ŚRODOWISKOWE

lp	Cel	Zadanie /ilość/poziom		Zakres działań	Odp.	termin	monitorowanie realizacji
		Jest ¹	plan				
1.	Poprawa jakości powietrza	Większość środków transportu posiada emitory EURO2	Stopniowa wymiana posiadanych środków transportu z EURO2 na posiadające emitory EURO3, EURO4	Zakup i/lub wynajem środków transportu posiadających urządzenia EURO3, EURO4, zmniejszające poziom emisji i szkodliwość spalin	AT	31.12.2009	Monitorowanie poziomu emisji zanieczyszczeń z pojazdów samochodowych.
2.	Dążenie do 100% segregacji odpadów oraz zwiększenie ilości wytworzonych odpadów do utylizacji	43 rodzaje wytworzonych odpadów w ilości 445,3 Mg	Poprawa poziomu selekcji odpadów, bieżące uświadamianie ekologiczne personelu	Składowanie powstających odpadów w wyznaczonych miejscach. Kontrola dokumentacji obrotu odpadami. Prowadzenie analiz ilości i rodzajów odpadów oraz postępowania przy ich przekazywaniu do utylizacji.	TL, TLM, AT, AD, ADR, TR, TC, TE, TU,	31.12.2009	Kontrole i analizy ilości gromadzonych i przekazywanych odpadów. Monitorowanie realizacji umów.
3.	Minimalizacja wielkości strat ciepła na przesyle	12,34%	12,50%	Zgodnie z zatwierdzonym programem środowiskowym na 2009 r.	NT.1	31.12.2009	Dokumentacja działań



Cele dotyczące jakości, bhp i środowiska

Okres:

Od 01.01.2009r. do 31.12.2009r.

Strona 7 z 7

4.	Optymalizacja wielkości ubytków wody sieciowej	285,9 tys. m ³	300,0 tys. m ³	Zgodnie z zatwierdzonym programem środowiskowym na 2009 r.	NT.1	31.12.2009	Dokumentacja działań
5.	Optymalne zużycie wody, ciepła i energii elektrycznej dla potrzeb Spółki	3,56 tys. m ³ wody, 5 400 tys. kWh, 10,6 tys. GJ ciepła	Analizy wielkości zakupu i zużycia poszczególnych mediów oraz analiz zakupu i sprzedaży ciepła	Zgodnie z zatwierdzonym programem środowiskowym na 2009 r.	AD; TE; EO	31.12.2009	Prowadzenie analiz zużycia poszczególnych mediów

6. CELE SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE BEZPIECZENSTWA I HIGIENY PRACY PRACOWNIKÓW

lp	Cel	Zadanie /ilość/poziom		Zakres działań	Odp.	termin	monitorowanie realizacji
		Jest ¹	plan				
1.	Zwiększenie bezpieczeństwa pracy pracowników Spółki	Niewystarczająca świadomość pracowników, brak poprawnych nawyków	1. Stosowanie różnych form szkoleń z zakresu bhp – ukierunkowanie na utrwalenie przez pracowników wymaganych postaw 2. Minimalizowanie zagrożeń skutkujących wypadkami przy pracy 3. Motywowanie pracowników do bezpiecznej pracy	1) Zorganizowanie szkoleń o tematyce związanej z bhp (125 pracowników). 2) Przeprowadzenie przeglądu bhp na wszystkich stanowiskach pracy przed sezonem remontowym. 3) Bieżąca kontrola stosowania odzieży ochronnej i środków ochrony. 4) Kontrola stanu bhp przy realizacji zadań IMR. 5) Przeprowadzenie pomiarów czynników występujących na stanowiskach pracy. 6) Upowszechnienie idei zdarzeń potencjalnie wypadkowych.	NB	31.12.2009	Kontrola stanu bhp na stanowiskach pracy. Analiza wydanych zaleceń bhp. Ocena stanu bhp.

Jest¹ – wynik realizacji w 2008 roku

plan - planowany wynik realizacji w 2009 roku

Cele zestawil:

Pełnomocnik ds. SZJ

Anna Kielech

(podpis nieczytelny)

Załącznik nr 3 do Księgi Jakości – Cele systemu zarządzania jakością

Cel	Mierzone wielkości (M)	Wskaźniki (W)	Opisy wskaźników	Tryb pomiaru	Wartość oczekiwana wskaźnika
Usprawnienie obsługi interesantów (U)	MU1 – średni czas załatwienia sprawy, w szczególności dla poszczególnej komórki organizacyjnej i dla rodzaju sprawy MU2 – liczba załatwionych spraw, w szczególności dla poszczególnej komórki organizacyjnej i dla rodzaju sprawy	WU1 = (MU1 w okresie bieżącym) / (MU1 w okresie poprzednim)	WU1 = tendencja średniego czasu załatwienia jednej sprawy, w szczególności dla poszczególnej komórki organizacyjnej i dla rodzaju sprawy	mieсяczny	WU1 ≤ 1
Profesjonalizacja obsługi interesantów (P)	MP1 – liczba pracowników o kwalifikacjach, umiejętnościach i uprawnieniach zgodnych z opisami stanowisk pracy MP2 – liczba wszystkich pracowników w szczególności dla poszczególnej komórki organizacyjnej MP3 – liczba wydanych decyzji administracyjnych MP4 – liczba wzruszonych decyzji administracyjnych	WP1 = MP1 / MP2 WP2 = (WP1 w okresie bieżącym) / (WP1 w okresie poprzednim) WP3 = MP4 / MP3 WP4 = (WP3 w okresie bieżącym) / (WP3 w okresie poprzednim)	WP1 = wskaźnik kwalifikacji personelu WP2 = tendencja wskaźnika kwalifikacji personelu WP3 = wskaźnik wzruszalności decyzji WP4 = tendencja wskaźnika wzruszalności decyzji	roczny	WP1 = 1 WP2 ≥ 1 WP3 = 0 WP4 ≤ 1
Wzrost pozyskanych środków pozabudżetowych (Ś)	MŚ1 – kwota pozyskanych środków pozabudżetowych MŚ2 – liczba mieszkańców Lublina	WŚ1 = MŚ1 / MŚ2 WŚ2 = (WŚ1 w okresie bieżącym) / (WŚ1 w okresie poprzednim)	WŚ1 = kwota pozyskanych środków pozabudżetowych na głowę mieszkańca WŚ2 = tendencja kwoty pozyskanych środków pozabudżetowych na głowę mieszkańca	roczny	WŚ1 ≥ WŚ1(2007) WŚ2 > 1
Efektywność wykorzystywania zasobów Urzędu (Z)	MZ1 – kwota wydatków na utrzymanie Urzędu (rozd. 75023) MZ2 – kwota zaplanowanych wydatków bieżących na utrzymanie Urzędu (rozd. 75023) MZ3 – liczba etatów UM	WZ1 = MZ1 / MZ3 WZ2 = MZ1 / MZ2 WZ3 = MZ1 / MU2 WZ4 = (WZ3 w okresie bieżącym) / (WZ3 w okresie poprzednim)	WZ1 = średni koszt zatrudnienia jednego pracownika Urzędu WZ2 = prawidłowość zaplanowania wysokości wydatków bieżących WZ3 = średni koszt załatwienia jednej sprawy WZ4 = tendencja średniego kosztu załatwienia jednej sprawy	roczny	WZ1 ≤ WZ1(2007) 0,95 < WZ2 < 1,05 WZ3 ≤ WZ3(2007) WZ4 < 1

UWAGA 1: Wielkości MU i MP odnoszą się do każdej komórki Urzędu. Wskaźniki WU i WP obliczane są dla każdej komórki Urzędu.

UWAGA 2: WŚ1(2007), WZ1(2007), WZ3(2007) oznacza wartość wskaźnika wyliczona dla roku 2007.