

**Cele jakościowe procesów
zidentyfikowanych i opisanych w Łódzkim Ośrodku Doradztwa Rolniczego
z siedzibą w Bratoszewicach i mierniki umożliwiające sprawdzenie ich realizacji
w 2020 r.**

Proces	Cel	Miernik
Zarządzanie	Realizacja rocznego programu działania	(mierniki wyszczególnione w ramach kontroli zarządczej)
	Działanie zgodne z przepisami prawa	Wyniki kontroli zewnętrznych i wewnętrznych
System Zarządzania Jakością	Utrzymanie certyfikatu	Otrzymanie pozytywnego raportu z auditu nadzoru pierwszego roku
	Doskonalenie systemu zarządzania jakością	Wprowadzenie skutecznych działań korygujących / korekcyjnych / zapobiegawczych w stosunku do liczby działań wprowadzonych w ogóle
IT – ochrona danych osobowych	Dbłość o przestrzeganie zasad zawartych w przepisach prawnych (zewnętrznych i wewnętrznych) dotyczących ochrony danych osobowych	Liczba zgłoszonych niezgodności (naruszeń) nie większa niż 8 w trakcie roku
Centrala w Bratoszewicach		
Szkolenia	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez przeprowadzenie min. 260 szkoleń do końca 2019 r.	Liczba szkoleń przeprowadzonych w trakcie roku

	Organizacja szkoleń zgodnie z obowiązującymi w ośrodku regulacjami i dobrą praktyką	Liczba zgłoszonych niezgodności w trakcie roku nie większa niż 6
	Zadowolenie uczestników szkoleń z przeprowadzonych szkoleń	Liczba odpowiedzi pozytywnych w stosunku do ilości osób, które wypełniły ankietę ze szkolenia wyższa niż 90% (dotyczy pytania 1 i 2)
Doradztwo	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez udzielenie 7117 porad dla rolników do końca 2020 r.	Liczba porad udzielanych w trakcie roku
	Wspieranie rozwoju obszarów wiejskich poprzez opracowywanie rolnikom i mieszkańcom obszarów wiejskich 5876 wniosków o pomoc krajową i unijną do końca 2020 r.	Liczba opracowanych wniosków o wsparcie krajowe i unijne
		Liczba zgłoszonych na piśmie reklamacji nie większa niż 12 w trakcie roku
Upowszechnianie wydawnictw	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez liczbę sprzedanych przez doradcę egzemplarzy miesięcznika „RADA”	Spadek wartości sprzedaży nie może przekroczyć 10% w stosunku do średniej sprzedaży egzemplarzy miesięcznika „RADA” na doradcę w Centrali w Bratoszewicach w 2019 r.

Upowszechnianie technologii (produkcji rolniczej, ekologii oraz metod produkcji przyjaznej dla środowiska)	Przekazanie informacji o metodach produkcji, wprowadzanie elementów innowacyjnych do zastosowania w gospodarstwach rolnych poprzez założenie 57 demonstracji	Liczba założonych demonstracji w trakcie roku
	Prowadzenie demonstracji zgodnie z obowiązującymi w ośrodku zasadami	Liczba zgłoszonych niezgodności nie większa niż 3 w trakcie roku
Upowszechnianie technologii (analizy ekonomiczne)	Określenie korzyści bądź straty z przejścia na zasady ogólne w rozliczaniu podatku VAT poprzez całoroczne prowadzenie analizy w 10 gospodarstwach	Liczba prowadzonych analiz
	Prowadzenie analizy zgodnie z instrukcją	Liczba niezgodności nie większa niż 3 w ciągu roku
Organizacja imprez	Dbałość o wizerunek jednostki	Liczba wystawców biorących udział w targach nie mniejsza niż 70 podczas jednej imprezy
		Liczba osób zgłaszających się do wzięcia udziału w konkursie internetowym nie mniejsza niż 10 (podczas jednej imprezy)
	Zadowolenie	Liczba

	klientów	zgłoszonych pisemnych reklamacji nie większa niż 5% w stosunku do liczby wystawców uczestniczących w imprezie
Administracja	Realizacja zadań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (zewnątrznego i wewnętrznego)	Brak stwierdzonych niezgodności po przeprowadzonych kontrolach
	Zapewnienie terminowości i ciągłości ubezpieczeń, przeglądów, umów	
IT	Naprawianie sprzętu komputerowego	Okres naprawy sprzętu nie dłuższy niż 3 tygodnie w przypadku usług zewnętrzných.
		W przypadku napraw wykonywanych we własnym zakresie naprawa nie może potrwać dłużej niż tydzień
	Usuwanie usterek i aplikacji oraz sprzętu komputerowego	Okres usunięcia usterki nie dłuższy niż 2 dni robocze.
		Okres usunięcia drobnych usterek nie dłuższy niż 3 godziny
	Usuwanie błędów na portalach internetowych ŁODR: strona internetowa ośrodka, portal e-Doradca ziemi łódzkiej	Okres usunięcia usterki nie dłuższy niż 2 dni robocze
		Okres usunięcia drobnych usterek nie dłuższy niż 2 godziny
W przypadku konieczności ingerencji firmy		

		zewnątrznej nie dłuższy niż 5 dni
Oddział w Kościerzynie		
Szkolenia	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez przeprowadzenie min. 210 szkoleń do końca 2019 r.	Liczba szkoleń przeprowadzonych w trakcie roku
	Organizacja szkoleń zgodnie z obowiązującymi w ośrodku regulacjami i dobrą praktyką	Liczba zgłoszonych niezgodności w trakcie roku nie większa niż 6
	Zadowolenie uczestników szkoleń z przeprowadzonych szkoleń	Liczba odpowiedzi pozytywnych w stosunku do ilości osób, które wypełniły ankietę ze szkolenia wyższa niż 90% (dotyczy pytania 1 i 2)
Doradztwo	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez udzielenie 5503 porad dla rolników do końca 2020 r.	Liczba porad udzielanych w trakcie roku
	Wspieranie rozwoju obszarów wiejskich poprzez opracowywanie rolnikom i mieszkańcom obszarów wiejskich 3750 wniosków o pomoc krajową i unijną do końca	Liczba opracowanych wniosków o wsparcie krajowe i unijne Liczba zgłoszonych na piśmie reklamacji nie większa niż 12 w trakcie roku

	2020 r.	
Upowszechnianie wydawnictw	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez liczbę sprzedanych przez doradcę egzemplarzy miesięcznika „RADA”	Spadek wartości sprzedaży nie może przekroczyć 10% w stosunku do średniej sprzedaży egzemplarzy miesięcznika „RADA” na doradcę w Centrali w Bratoszewicach w 2019 r.
Upowszechnianie technologii (produkcji rolniczej, ekologii oraz metod produkcji przyjaznej dla środowiska)	Przekazanie informacji o metodach produkcji, wprowadzanie elementów innowacyjnych do zastosowania w gospodarstwach rolnych poprzez założenie 43 demonstracji	Liczba założonych demonstracji w trakcie roku
	Prowadzenie demonstracji zgodnie z obowiązującymi w ośrodku zasadami	Liczba zgłoszonych niezgodności nie większa niż 3 w trakcie roku
Upowszechnianie technologii (analizy ekonomiczne)	Określenie korzyści bądź straty z przejścia na zasady ogólne w rozliczaniu podatku VAT poprzez całoroczne prowadzenie analizy w 12 gospodarstwach	Liczba prowadzonych analiz
	Prowadzenie analizy zgodnie z instrukcją	Liczba niezgodności nie większa niż 3 w ciągu roku

Organizacja imprez	Dbłość o wizerunek jednostki	Liczba wystawców biorących udział w targach nie mniejsza niż 70 podczas jednej imprezy
	Zadowolenie klientów	Liczba zgłoszonych pisemnych reklamacji nie większa niż 5% w stosunku do liczby wystawców uczestniczących w imprezie
Administracja	Realizacja zadań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (zewnętrznego i wewnętrznego)	Brak stwierdzonych niezgodności po przeprowadzonych kontrolach
	Zapewnienie terminowości i ciągłości ubezpieczeń, przeglądów, umów	
IT	Naprawianie sprzętu komputerowego	Okres naprawy sprzętu nie dłuższy niż 3 tygodnie w przypadku usług zewnętrznych.
		W przypadku napraw wykonywanych we własnym zakresie naprawa nie może potrwać dłużej niż tydzień
	Usuwanie usterek, aplikacji oraz sprzętu komputerowego	Okres usunięcia usterki nie dłuższy niż 2 dni robocze.
Okres usunięcia drobnych usterek nie dłuższy niż 3 godziny		

Oddział w Piotrkowie Trybunalskim

Szkolenia	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez przeprowadzenie min. 160 szkoleń do końca 2019 r.	Liczba szkoleń przeprowadzonych w trakcie roku
	Organizacja szkoleń zgodnie z obowiązującymi w ośrodku regulacjami i dobrą praktyką	Liczba zgłoszonych niezgodności w trakcie roku nie większa niż 6
	Zadowolenie uczestników szkoleń z przeprowadzonych szkoleń	Liczba odpowiedzi pozytywnych w stosunku do ilości osób, które wypełniły ankietę ze szkolenia wyższa niż 90% (dotyczy pytania 1 i 2)
Doradztwo	Podnoszenie poziomu wiedzy rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez udzielenie 5646 porad dla rolników do końca 2020 r.	Liczba porad udzielanych w trakcie roku
	Wspieranie rozwoju obszarów wiejskich poprzez opracowywanie rolnikom i mieszkańcom obszarów wiejskich 4935 wniosków o pomoc krajową i unijną do końca 2020 r.	Liczba opracowanych wniosków o wsparcie krajowe i unijne
		Liczba zgłoszonych na piśmie reklamacji nie większa niż 12 w trakcie roku
Upowszechnianie wydawnictw	Podnoszenie poziomu wiedzy	Spadek wartości sprzedaży nie

	rolników i mieszkańców obszarów wiejskich poprzez liczbę sprzedanych przez doradcę egzemplarzy miesięcznika „RADA”	może przekroczyć 10% w stosunku do średniej sprzedaży egzemplarzy miesięcznika „RADA” na doradcę w Centrali w Bratoszewicach w 2019 r.
Upowszechnianie technologii (produkcji rolniczej, ekologii oraz metod produkcji przyjaznej dla środowiska)	Przekazanie informacji o metodach produkcji, wprowadzanie elementów innowacyjnych do zastosowania w gospodarstwach rolnych poprzez założenie 51 demonstracji	Liczba zrealizowanych demonstracji / technologii w trakcie roku
	Prowadzenie demonstracji zgodnie z obowiązującymi w ośrodku zasadami	Liczba zgłoszonych niezgodności nie większa niż 3 w trakcie roku
Upowszechnianie technologii (analizy ekonomiczne)	Określenie korzyści bądź straty z przejścia na zasady ogólne w rozliczaniu podatku VAT poprzez całoroczne prowadzenie analizy w 16 gospodarstwach	Liczba prowadzonych analiz
	Prowadzenie analizy zgodnie z instrukcją	Liczba niezgodności nie większa niż 3 w ciągu roku

Organizacja imprez	Dbłość o wizerunek jednostki	Liczba wystawców biorących udział w targach nie mniejsza niż 70 podczas jednej imprezy
	Zadowolenie klientów	Liczba zgłoszonych pisemnych reklamacji nie większa niż 5% w stosunku do liczby wystawców uczestniczących w imprezie
Administracja	Realizacja zadań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (zewnętrznego i wewnętrznego)	Brak stwierdzonych niezgodności po przeprowadzonych kontrolach
	Zapewnienie terminowości i ciągłości ubezpieczeń, przeglądów, umów	
IT	Naprawianie sprzętu komputerowego	Okres naprawy sprzętu nie dłuższy niż 3 tygodnie w przypadku usług zewnętrznych.
		W przypadku napraw wykonywanych we własnym zakresie naprawa nie może potrwać dłużej niż tydzień
	Usuwanie usterek, aplikacji sprzętu komputerowego	Okres usunięcia usterki nie dłuższy niż 2 dni robocze. Okres usunięcia drobnych usterek nie dłuższy niż 3 godziny

Bratoszewice, 16.03.2020 r.

Zatwierdzam:

I Z-CIA DYREKTORA

Włodzimierz Lewandowski

