

Urząd Miasta Wąbrzeźno	Księga Jakości	
	Numer wydania 2	Numer egzemplarza 1

**KSIĘGA JAKOŚCI
URZĄD MIASTA WĄBRZEŹNO**

	Stanowisko	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Pełnomocnik ds. SZJ	Dorota Stempska	31.01.2019	
Zatwierdził	Burmistrz Wąbrzeźna	Tomasz Zygnarowski	31.01.2019	

SPIS TREŚCI

NR DZIAŁU	TREŚĆ DZIAŁU	STRONA
1	WPROWADZENIE	4
2	PREZENTACJA URZĘDU	4
3	ZINEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I KONTROLI ZARZĄDCZEJ ZGODNY Z NORMĄ ISO 9001 I STANDARDAMI KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDZIE MIASTA WĄBRZEŻNO	4
3.1.	PODSTAWOWE PRZEPISY	4
3.2.	PODSTAWOWE DOKUMENTY ZSZ	4
3.3.	POITYKA JAKOŚCI – MISJA URZĘDU	5
3.4.	KSIĘGA JAKOŚCI	5-6
3.5.	TERMINOLOGIA	6-7
4.	KONTEKST ORGANIZACJI	7
4.1.	ZROZUMIENIE ORGANIZACJI I JEJ KONTEKSTU	7
4.2.	ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ STRON	7-8
4.3.	OKREŚLENIE ZAKRESU ZINEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	8
4.4.	ZINEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA I JEGO PROCESY	8-9
5.	PRZYWÓDZTWO	9
5.1.	PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE	9
5.1.2.	ORIENTACJA NA KLIENTA	9-10
5.2.	POLITYKA JAKOŚCI – MISJA URZĘDU	10-11
5.3.	ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI	11-12
6.	PLANOWANIE	12
6.1.	DZIAŁANIA ODNOŚĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS – ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	12-14
6.2.	CELE JAKOŚCIOWE I PLANOWANIE ICH OSIĄGNIĘCIA	14-15
6.3.	PLANOWANIE ZMIAN ZINEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	15
7.	WSPARCIE	15
7.1.	ZASOBY	15
7.1.1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	15
7.1.2.	LUDZIE	15
7.1.3.	INFRASTRUKTURA	15-16
7.1.4.	ŚRODOWISKO REALIZOWANYCH PROCESÓW	16
7.1.5.	ZASOBY DO MONITOROWANIA I POMIARÓW – WYMAGANIA WYŁĄCZONE	16
7.1.6.	WIEDZA ORGANIZACJI	16
7.2.	KOMPETENCJE	16
7.3.	ŚWIADOMOŚĆ	17

7.4.	KOMUNIKACJA	17-18
7.5.	UDOKUMENTOWANE INFORMACJE	18-19
8.	DZIAŁANIA OPERACYJNE	19
8.1.	PLANOWANIE REALIZACJI I USŁUG	19-20
8.2.	WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUG	20
8.2.1.	KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	20-21
8.2.2.	OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUG	21
8.2.3.	PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUG	21-22
8.2.4.	ZMIANY WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUG	22
8.3.	PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ USŁUG – WYMAGANIE WYŁĄCZONE	22
8.4.	NADZÓR NAD PROCESAMI, PRODUKTAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z ZEWNĄTRZ	22-23
8.5.	DOSTARCZANIE USŁUG	23
8.5.1.	NADZOROWANIE DOSTARCZANIA USŁUG	23-24
8.5.2.	IDNTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ	24-25
8.5.3.	WŁASNOŚĆ NALEŻĄCA DO KLIENTÓW LUB DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH	25
8.5.4.	ZABEZPIECZENIE USŁUGI	25
8.5.5.	DZIAŁANIA PO DOSTAWIE	26
8.5.6.	NADZOROWANIE ZMIAN	26
8.6.	ZWOLNIENIA USŁUGI	26
8.7.	ZADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ Z WYMAGANIAMI	27
9.	OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI	27
9.1.1	POSTANOWIENIA OGÓLNE	27
9.1.2	ZADOWOLENIE Z KLIENTA	27-28
9.1.3.	ANALIZA I OCENA	28-29
9.2.	AUDIT WEWNĘTRZNY I AUDYT WEWNĘTRZNY	29
9.3.	PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA	29-30
10.	DOSKONALENIE	30
10.1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	30
10.2.	NIEZGODNOŚCI I DZIAŁANIA KORYGUJĄCE	30-31
10.3.	CIĄGŁE DOSKONALENIE	31

1. WPROWADZENIE

Księga Jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego i utrzymywanego w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno zintegrowanego Systemu Zarządzania i Kontroli Zarządczej zgodnego z wymogami normy ISO 9001:2015 i standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy urzędu, podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług i produktów przedstawionych w ujęciu procesowym.

Podnoszenie świadomości pro-jakościowej i pro-środowiskowej wszystkich pracowników stanowi priorytet w dążeniu do wzrostu poziomu jakości obsługi klienta i minimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko.

2. PREZENTACJA URZĘDU

Prezentacje Urzędu Miasta Wąbrzeźno zamieszczono na stronie www.wabrzezno.com

1. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I KOTROLI ZARZĄDCZEJ ZGODNY Z NORMĄ ISO 9001 I STANDARDAMI KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDZIE MIASTA WĄBRZEŹNO

3.1. PODSTAWOWE PRZEPISY

Wdrożony w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej zwany dalej Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ZSZ) jest zgodny z:

- 1) wymogami standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych,
- 2) wymaganiami normy ISO 9001.

Zintegrowany System Zarządzania obejmuje zakresem działania pięć grup standardów, które odpowiadają poszczególnym elementom kontroli zarządczej, tj.:

- 1) środowisko wewnętrzne,
- 2) cele i zarządzanie ryzykiem,
- 3) mechanizmy kontroli,
- 4) informacja i komunikacja,
- 5) monitorowanie i ocena.

W zakresie Kontroli Zarządczej podstawowymi przepisami prawnymi i wytycznymi są:

- 1) ustawa o finansach publicznych,
- 2) Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16.12.2009 r.

3.2 PODSTAWOWE DOKUMENTY ZSZ

W zintegrowanym Systemie Zarządzania podstawową dokumentację stanowią:

- 1) Polityka Jakości – Misja Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 2) Księga Jakości Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 3) Zarządzenia Burmistrza Wąbrzeźna w sprawie kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno,
- 4) Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością zgodne z normą ISO 9001,
- 5) Kodeks Postępowania Etycznego Pracowników Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 6) Regulamin Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 7) Regulamin Pracy Urzędu Miasta Wąbrzeźno

3.3. POLITYKA JAKOŚCI – MISJA URZĘDU

Misją Urzędu Miasta Wąbrzeźna jest świadczenie usług administracyjnych, które zadowolą klientów, zaspokoją ich potrzeby i wymagania w ramach obowiązującego prawa.

Realizując swoją misję oraz mając na uwadze konieczność ciągłego doskonalenia organizacji, Burmistrz Wąbrzeźna postanowił wdrożyć, utrzymywać i doskonalić system zarządzania jakością spełniający wymagania normy EN ISO 9001:2015.

Burmistrz Wąbrzeźna deklaruje realizację niniejszej Polityki poprzez:

- 1) zatrudnianie kompetentnego personelu, podnoszenie kwalifikacji i wiedzy pracowników oraz zapewnienie sprawnej organizacji i komunikacji wewnętrznej, warunkujących wysoką jakość pracy i dobrą współpracę z klientami,
- 2) kształtowanie pozytywnego wizerunku Urzędu poprzez zapewnienie każdemu pracownikowi udziału w procesach doskonalenia Urzędu oraz doskonaleniu swoich kompetencji,
- 3) budowanie pozytywnych relacji między pracownikami oraz zapewnienie im odpowiedniej infrastruktury i środowiska pracy,
- 4) uwzględnianie w działalności Urzędu wniosków klientów poprzez badanie poziomu ich zadowolenia;
- 5) wykonywanie zadań w sposób kompetentny i profesjonalny, w trybie i terminach określonych w przepisach prawa i aktach wewnętrznych;
- 6) doskonalenie zasad zarządzania Urzędem oraz efektywne gospodarowanie środkami finansowymi;
- 7) podejmowanie działań na rzecz podniesienia świadomości obywatelskiej mieszkańców miasta;
- 8) opracowywanie i wdrażanie programów służących poprawie jakości życia oraz atrakcyjności społecznej i gospodarczej Wąbrzeźna;
- 9) prowadzenie otwartej polityki informacyjnej opartej na wykorzystywaniu systemów informatycznych;
- 10) spełniania zobowiązań mających zastosowanie w Księdze Jakości.

Burmistrz Wąbrzeźna deklaruje, iż wszyscy pracownicy identyfikują się z polityką jakości, akceptują jej założenia i ciągłość doskonalenia systemu zarządzania jakością.

3.4. KSIĘGA JAKOŚCI

Niniejszą Księgę Jakości opracowano w oparciu o następujące dokumenty:

- 1) Normę ISO 9000:2015 „System zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”.
 - 2) Normę ISO 9001:2015 „System zarządzania jakością. Wymagania”
- z uwzględnieniem standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.

Urząd Miasta Wąbrzeźno posiada certyfikowany od 2012 r. System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy ISO 9001 w zakresie świadczenia usług wynikających z zadań

administracji samorządowej, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej i wykonywanych na podstawie porozumień z innymi samorządami terytorialnymi dla Klientów Urzędu.

Księga Jakości prezentuje ustanowiony i wdrożony Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie i stanowi podstawowy dokument systemu.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej postanowień oraz dokumentów w niej przywołanych.

3.5. TERMINOLOGIA

- 1) audit – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu,
- 2) auditor – osoba mająca kompetencje do przeprowadzenia auditu,
- 3) działania korygujące – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji,
- 4) działania zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego,
- 5) jakość – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania,
- 6) klient – organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt/usługę – efekt finalny procesu,
- 7) niezgodność – niespełnienie wymagania,
- 8) usługa – produkt finalny procesów zachodzących w Urzędzie ukierunkowanych na spełnienie wymagań Klienta,
- 9) zapis – utrwalone na nośniku wyniki lub dowody przeprowadzonych działań,
- 10) udokumentowana informacja – informacja, która musi być kontrolowana i przechowywana przez Urząd oraz nośnik, na którym jest zapisana;
- 11) ryzyko – to możliwość/prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzeń, które będą miały negatywny wpływ na realizację zadań i złożonych celów poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.

Inne użyte określenia oznaczają:

- 1) Miasto lub Gmina – Gmina Miasto Wąbrzeźno,
- 2) Burmistrz – Burmistrz Wąbrzeźna,
- 3) Urząd – Urząd Miasta Wąbrzeźno,
- 4) Kierujący komórką organizacyjną – Kierownik Wydziału, Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Komendant Straży Miejskiej, pracownik pracujący na samodzielnym stanowisku pracy,
- 5) Komórka organizacyjna – podstawowa jednostka podziału organizacyjnego urzędu, o którym mowa w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu,
- 6) Akty normatywne:
 - a) zewnętrzne – ustawy, rozporządzenia;
 - b) wewnętrzne – uchwały Rady Miasta, zarządzenia Burmistrza Wąbrzeźna.
- 7) Skarga – zgłoszenie przez Klienta Urzędu w szczególności zaniechania lub nienależytego wykonywania zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwienia spraw,

- 8) Kontrola zarządcza – obszar działań zdefiniowany w przepisach ustawy o finansach publicznych,
- 9) Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej – zwany Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ZSZ) jest to system zarządzania stosowany do kierowania Urzędem i jego nadzorowania w odniesieniu do jakości oraz do stosowania ogółu działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy.
Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej stanowi połączenie Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 i Kontroli Zarządczej.
- 10) Księga Jakości – dokument, w którym określono i opisano Zintegrowany System Zarządzania Urzędu.

3. KONTEKST ORGANIZACJI

4.1. ZROZUMIENIE ORGANIZACJI I JEJ KONTEKSTU

Urząd funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które mają wpływ lub mogą mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

Przy planowaniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania, jego poszczególnych elementów oraz przy identyfikacji ryzyk i szans a także podczas zarządzania ryzykiem bierze się pod uwagę następujące czynniki kontekstu zewnętrznego:

- 1) sytuacja makropolityczna w Unii Europejskiej, która rzutuje na możliwość pozyskiwania środków zewnętrznych z programów wspierających rozwój miasta,
- 2) sytuacja makropolityczna w Kraju, która rzutuje na możliwość pozyskiwania środków krajowych z programów wspierających rozwój miasta,
- 3) sytuacja makroekonomiczna w Kraju, która rzutuje na możliwości finansowania funkcjonowania i rozwoju miasta jako podmiotu publicznego,
- 4) zmieniające się prawo i orzecznictwo sądów powszechnych i administracyjnych,
- 5) wymagania i oczekiwania klientów Urzędu.

Starannie analizowany jest również kontekst wewnętrzny organizacji, który może mieć wpływ na jakość wykonywanych usług.

Do najważniejszych czynników wewnętrznych należą:

- 1) przywództwo w zarządzaniu Burmistrza, jako kierownika Urzędu,
- 2) zmiany budżetu w trakcie roku (ograniczanie zakresu realizacji zadań),
- 3) organizacja Urzędu (Regulamin Organizacyjny, schemat organizacyjny), właściwy podział uprawnień i odpowiedzialności pracowników, zmiany organizacyjne,
- 4) kwalifikacje, kompetencje kadry Urzędu, polityka kadrowa Urzędu;
- 5) wdrożenie systemu zarządzania kształtującego kulturę organizacyjną (ISO),
- 6) systemy informatyczne wspomagające realizację zadań Urzędu.

4.2. ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ STRON ZAINTERESOWANYCH

W Urzędzie zidentyfikowano zainteresowane strony, które mają lub mogą mieć wpływ na Zintegrowany System Zarządzania Urzędem.

Do najważniejszych zainteresowanych stroną należą:

- 1) beneficjenci zadań komórek organizacyjnych Urzędu,

- 2) mieszkańcy Wąbrzeźna,
- 3) przedsiębiorcy (inwestorzy),
- 4) organizacje społeczne (w tym związki wyznaniowe, fundacje, stowarzyszenia),
- 5) radni,
- 6) miejskie jednostki organizacyjne i ich klienci, spółki z udziałem kapitału gminy,
- 7) posłowie, senatorowie,
- 8) administracja rządowa,
- 9) organy kontrolne (np. NIK, RIO, Wojewoda),
- 10) organy Unii Europejskiej,
- 11) dostawcy usług dla Urzędu,
- 12) media,
- 13) jednostka certyfikująca SZJ

Klienci Urzędu Miasta przy załatwianiu spraw wnoszą bądź nie wnoszą swoje uwagi co do sposobu załatwienia sprawy poprzez swoją rozmowę z urzędnikiem odpowiedzialnym merytorycznie za załatwienie sprawy bądź bezpośrednio jego przełożonym. Uwagi są analizowane i ewentualnie uwzględniane w procesie załatwienia sprawy.

Burmistrz na przeglądzie zarządzania wskazuje zainteresowaną stronę do uzyskania od niej zwrotnej informacji.

4.3. OKREŚLENIE ZAKRESU ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Na podstawie zarządzenie Burmistrza Wąbrzeźna w sprawie kontroli zarządzanej w Gminie Miasto Wąbrzeźno systemem kontroli zarządczej objęte są wszystkie komórki organizacyjne Urzędu.

Strukturę organizacyjną i zakresy spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne określa Regulamin Organizacyjny Urzędu.

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy ISO 9001, obejmujący wszystkie komórki organizacyjne, w następującym zakresie:

świadczenia usług wynikających z zadań administracji publicznej na rzecz społeczności lokalnej oraz realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej.

Z systemu zarządzania w Urzędzie z uwagi na jego specyfikację działania wyłączono:

- a) pkt 8.3 normy – Projektowanie i rozwój produktu/usługi. Urząd nie projektuje swoich usług, są one zaprojektowane w przepisach prawa;
- b) pkt 7.1.5 normy - Zasoby do monitorowania i pomiarów. Urząd nie posiada przyrządów kontrolno-pomiarowych.

4.4 ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA I JEGO PROCESY

[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej- Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]

W celu zapewnienia efektywnego funkcjonowania SZJ zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001, zostały zidentyfikowane następujące procesy i zakwalifikowano je do trzech grup:

A-ZARZĄDZANIE PROCESAMI:

A1 Planowanie, przegląd, analiza i doskonalenie SZJ,

A2 Nadzór nad dokumentacją i zapisami SZJ,

A3 Audyty wewnętrzne,

- A4 Nadzór nad niezgodnościami,
- A5 Działania korygujące i zapobiegawcze.
- B- PROCESY WYTWÓRCZE:
- B1 Planowanie budżetu Gminy Miasto Wąbrzeźno,
- B2 Komunikacja z Klientem,
- B3 Planowanie realizacji przedsięwzięć,
- B4 Zakupy,
- B5 Przebieg procesu realizacji

Zadania realizowane w ramach procesów wynikają z realizacji zapisów obowiązującego prawa oraz woli najwyższego kierownictwa do spełnienia służebnej roli wobec mieszkańców miasta na najwyższym możliwym poziomie. Zostały one przedstawione w Regulaminie Organizacyjnym.

4. PRZYWÓDZTWO

5.1. PRZYWÓDZCTWO I ZAANGAŻOWANIE

[zastosowanie ma standard A1 kontroli zarządczej- Przestrzeganie wartości etycznych]

Najwyższe Kierownictwo demonstruje swoje przywództwo i zaangażowanie się w tworzenie i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w szczególności poprzez:

- 1) zapewnienie rozliczalności skuteczności ZSZ,
- 2) ustanowienie Polityki Jakości- Misji zawierające cele i zobowiązania dotyczące jakości oraz celów jakościowych dla Urzędu odpowiednich do kontekstu organizacji oraz strategicznych kierunków działania Urzędu.
- 3) zapewnienie integracji wymagań ZSZ do (usług) realizowanych przez Urzędu,
- 4) promowanie podejścia procesowego i zarządzanie ryzykiem,
- 5) zapewnienie dostępności zasobów koniecznych do funkcjonowania ZSZ i realizacji wyznaczonych dla niego celów jakościowych,
- 6) zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Służą temu przede wszystkim spotkania i narady z kadrą kierowniczą Urzędu,
- 7) zapewnienie, że ZSZ osiąga zaplanowane wyniki,
- 8) wspieranie pracowników Urzędu mających wkład w skuteczności ZSZ,
- 9) promowanie doskonalenia,
- 10) przeprowadzenie corocznych przeglądów zarządzania,
- 11) wdrożenie Kodeksu Postępowania Etycznego Pracowników Urzędu.

5.1.2. ORIENTACJA KLIENTA

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej- Komunikacja zewnątrz]

Burmistrz jako przedstawiciel Najwyższego Kierownictwa Urzędu uznał, iż w centrum zainteresowania Urzędu jest klient. Zobowiązał wszystkich pracowników Urzędu do spełnienia słuszych potrzeb i oczekiwań klientów w granicach obowiązującego prawa.

Realizując swoje zaangażowanie w na rzecz klientów Najwyższe Kierownictwo Urzędu zapewnia:

- 1) identyfikację potrzeb i oczekiwań klientów,

- 2) identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność usługi z wymaganiami i zdolność do zwiększania zadowolenia klienta oraz że są one właściwie określone i zaadresowane,
- 3) sprawną i zgodną z prawem realizację usług (identyfikacja wymagań prawnych do zadań),
- 4) poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów,
- 5) tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z klientem,
- 6) prowadzenie odpowiedniej polityki informacyjnej.

Klientami Urzędu są głównie:

- 1) mieszkańcy miasta- społeczność lokalna,
- 2) osoby nie będące mieszkańcami miasta, które oczekują od Urzędu zapewnienia realizacji ich słusznych i zgodnych z prawem interesów- osoba (fizyczna lub prawna),
- 3) organizacje pozarządowe,
- 4) przedsiębiorcy, inwestorzy,
- 5) turyści.

Sukces działań Urzędu zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb i oczekiwań obecnych i potencjalnych klientów. Orientacja na klienta znajduje odzwierciedlenie w szczególności w obszarach:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacja z klientem w tym przekazywanie informacji o produktach- usługach świadczonych przez Urząd,
- 3) identyfikacja wymagań dotyczących produktów Urzędu,
- 4) badania spełnienia określonych wymagań.

Rozpoznanie i określenie wymagań klientów odbywa się poprzez:

- 1) analizę nadsyłanej korespondencji, również elektronicznej,
- 2) analizę skarg i wniosków,
- 3) rozmowy z klientami,
- 4) analizę wyników badań satysfakcji klienta,
- 5) udostępnienie formularzy wniosków wnoszonych spraw.

Dzięki rozpoznaniu oczekiwań klienta Burmistrza Wąbrzeźna podejmuje działania zmierzające do ciągłego doskonalenia metod i form obsługi klienta w oparciu o ich sugestie oraz propozycje pracowników Urzędu. Wszystkie sposoby określania i spełniania wymagań klienta mają za cel uzyskanie najwyższego poziomu jego satysfakcji.

Przynajmniej raz w roku kalendarzowym przeprowadza się badania poziomu satysfakcji Klienta w zakresie usług świadczonych w Urzędzie, prowadzi się zbiorczą ocenę poziomu satysfakcji Klienta. Na tej podstawie przygotowuje się dla Kierownictwa wnioski do zatwierdzenia wynikające z badania poziomu satysfakcji Klienta.

5.2. POLITYKA JAKOŚCI- MISJA URZĘDU

[zastosowanie ma standard B5 kontroli zarządczej- Misja]

Celem Urzędu jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów. Najwyższe Kierownictwo Urzędu sformułowało swoją Politykę Jakości- Misję, która została zatwierdzona przez Burmistrza Wąbrzeźna. Polityka ta wyznacza cele i zadania dla Urzędu, które ma osiągnąć kierując się konkretnymi wartościami.

Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości- Misją w ramach szkoleń związanych z wdrażaniem, funkcjonowaniem i doskonaleniem ZSZ, a nowo zatrudniani pracownicy w ramach szkoleń wstępnych. Polityka Jakości- Misja jest poddawana corocznym przeglądom w trybie przeglądu zarządzania.

Polityka Jakości- Misja jest rozpowszechniona w Urzędzie oraz jest dostępna dla zainteresowanych stron na stronie internetowej miasta.

5.3. ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI

[Zastosowanie mają standard A3 kontroli zarządczej- Struktura organizacyjna; standard A4 kontroli zarządczej- Delegowanie uprawnień; standard C12 kontroli zarządczej- Ciągłość działalności]

Regulamin Organizacyjny Urzędu nadany Zarządzeniem Burmistrza Wąbrzeźna określa zadania, strukturę organizacyjną i zasady funkcjonowania Urzędu. Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia, zostaje zapoznany przez pracownika prowadzącego kadry z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Każda zmiana w dokumentach aktach osobowych jest komunikowana pracownikom przez kierowników komórek organizacyjnych, ponadto Regulamin Organizacyjny i jego zmiany publikowane są na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu.

Obowiązki Burmistrza Wąbrzeźna w zakresie ZSZ:

Burmistrz Wąbrzeźna zapewnia sprawne funkcjonowanie i zarządzanie Urzędem i ponosi odpowiedzialność m.in. za:

- 1) zapewnienie rozliczalności skuteczności funkcjonującego ZSZ,
- 2) ustanowienie Polityki-Misji oraz ogólnych celów dotyczących jakości odpowiednich do kontekstu zewnętrznego Urzędu i kierunków działania Urzędu,
- 3) promowanie podejścia procesowego oraz zarządzanie ryzykiem,
- 4) zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych,
- 5) zapewnienie że system osiąga zamierzone wyniki,
- 6) wspieranie osób mających wkład w skuteczność systemu zarządzania,
- 7) zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy,
- 8) zatwierdzenie i wprowadzenie do stosowania Księgi Jakości,
- 9) akceptację programów audytów wewnętrznych,
- 10) dokonywanie przeglądów systemu zarządzania,
- 11) przeprowadzenie weryfikacji Polityki-Misji i celów strategicznych podczas corocznych przeglądów systemu,
- 12) podejmowanie decyzji dotyczących zmian i kierunków doskonalenia ZSZ,
- 13) wydanie Kodeksu Postępowania Etycznego Pracowników Urzędu.

W działaniach związanych z utrzymaniem i doskonaleniem ZSZ uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu. W imiennych zakresach czynności określono odpowiedzialność i obowiązki oraz uprawnienia każdego pracownika.

Do obowiązków kierujących komórkami organizacyjnymi należy:

- 1) formułowanie mierzalnych celów,
- 2) zarządzanie realizowanymi procesami tak, aby skuteczne było ich planowanie, przebieg i nadzorowanie,
- 3) realizacja procesów zgodnie z finansowymi założeniami budżetu Gminy Miasto Wąbrzeźno i postawionymi przez Burmistrza Wąbrzeźna celami,

- 4) podejmowanie efektywnych działań doskonalących, jakości a w szczególności działań korygujących,
- 5) realizacja innych działań określonych Księgą Jakości, procedurami i instrukcjami,
- 6) zapoznanie z dokumentami ZSZ oraz ich zmianami podległych pracowników,
- 7) dbałość o funkcjonowanie ZSZ w podległej komórce organizacyjnej.

Szczególne uprawnienia decyzyjne są nadawane przez Burmistrza w indywidualnych upoważnieniach. W imiennych zakresach czynności określone zostały również zastępstwa pracowników.

Struktura organizacyjna Urzędu stanowi integralną część Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

Przedstawiciel Kierownictwa

Opisany w Księdze Zintegrowany System Zarządzania nadzorowany jest bezpośrednio przez Sekretarza Miasta, który jest równocześnie Pełnomocnikiem Burmistrza Wąbrzeźna ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz Koordynatorem Kontroli Zarządczej

Zadaniem Koordynatora Kontroli Zarządczej jest między innymi:

- 1) koordynowanie wszystkich działań związanych z dokumentowaniem i wdrażaniem Systemu,
- 2) sprawdzenie dokumentów i zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji z wymogami normy,
- 3) udzielanie wyjaśnień pracownikom w celu zapoznania z wymogami normy i zasadami funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 4) planowanie i realizacja prac w zakresie utrzymania i doskonalenia ZSZ,
- 5) prowadzenie analizy funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania i dostarczania okresowych informacji w ramach przeglądu ZSZ,
- 6) nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem SZS,
- 7) prowadzenie i nadzorowanie szkoleń pracowników w ramach ZSZ,
- 8) opracowanie projektu dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania i wykonywanie czynności techniczno-kancelaryjnych związanych z prowadzoną dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 9) rozpowszechnianie zgodnie z rozdzielnikiem dokumentów i obowiązujących procedur,
- 10) planowanie i nadzorowanie auditów wewnętrznych,
- 11) prowadzenie rejestru produktów niezgodnych.

Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad Zintegrowanym Systemem Zarządzania w Urzędzie.

5. PLANOWANIE

6.1. DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS- ZARZĄDZANIE RYZYKIEM – Zał. nr 1

[zastosowanie mają: standard B7 kontroli zarządczej- Identyfikacja ryzyka; standard B8 kontroli zarządczej- Analiza ryzyka; standard B9 kontroli zarządczej- Reakcja na ryzyko]

Szczegółowe zasady dotyczące zarządzania ryzykiem zawiera zarządzenie Burmistrz Wąbrzeźna w sprawie kontroli zarządczej w Gminie Miasto Wąbrzeźno.

Burmistrz proponuje i aktualizuje wizję Miasta, uchwalaną przez Radę Miasta Wąbrzeźno, opartą głównie na kierunkach jej rozwoju, analizie mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń. Proponuje i aktualizuje cele strategiczne, uchwalane przez Radę Miasta Wąbrzeźno, służące do realizacji misji oraz cele operacyjne, wspomagające osiągnięcie celów strategicznych. Zadania nie stanowiące priorytetów rozwoju Miasta są planowane i realizowane przez osoby zarządzające i pracowników w stopniu odpowiadającym ustawowemu obowiązkowi realizowania zadań samorządu terytorialnego z wykorzystaniem narzędzi i zasad bieżącego zarządzania operacyjnego.

Wizje, misje, cele strategiczne i operacyjne oraz zasady ich aktualizacji i wynikające z nich ryzyka zwarte są w Strategii Rozwoju Miasta.

Osoby zarządzające w Urzędzie oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu są odpowiedzialni za:

- 1) realizację zadań danej jednostki organizacyjnej w sposób spójny z misją oraz celami strategicznymi i operacyjnymi Miasta, a także realizację poszczególnych zadań budżetowych ujętych w budżecie Gminy Miasto Wąbrzeźno,
- 2) prawidłową realizację zadań niestanowiących priorytetów rozwoju Miasta w stopniu odpowiadającym ustawowemu obowiązkowi realizowania zadań samorządu terytorialnego,
- 3) zapoznanie podległych pracowników z misją oraz celami strategicznymi i operacyjnymi Miasta oraz z uchwalonym budżetem Miasta.

Pracownicy Urzędu Miasta obowiązani są do zapoznania się:

- 1) z misją Miasta,
- 2) z celami i zadaniami realizowanymi w ramach działania Miasta (cele strategiczne, operacyjne, wynikające z ustawowych zadań jednostek samorządu terytorialnego i ujęte w budżecie Miasta).

Proces zarządzania ryzykiem obejmuje:

- 1) identyfikację ryzyk,
- 2) ocenę ryzyk,
- 3) ustalenie akceptowalnego poziomu ryzyk,
- 4) realizację na ryzyka,
- 5) monitorowanie ryzyk.

Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu ryzyka zagrażającego realizacji poszczególnych celów strategicznych i operacyjnych Miasta oraz pozostałych działań niestanowiących priorytetów rozwoju Miasta. Podczas identyfikacji ryzyka stosowana jest kategoryzacja. Ustala się następujące kategorie ryzyka:

- 1) ryzyko finansowe,
- 2) ryzyko dotyczące zasobów ludzkich,
- 3) ryzyko działalności,
- 4) ryzyko zewnętrzne.

Ocena zidentyfikowanych ryzyk polega na określeniu wpływu i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka, a następnie ustaleniu jego istotności. Do ustalenia wpływu ryzyka należy używać następującą skalę ocen:

- 1) wysoki- 3 punkty,
- 2) średni- 2 punkty,
- 3) niski- 1 punkt.

Ustalenie prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka polega na określeniu możliwości wystąpienia danego zdarzenia narażonego na ryzyko. Do ustalenia prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka należy używać następującą skalę ocen:

- 1) wysokie- 3 punkty,
- 2) średnie- 2 punkty,
- 3) niskie- 1 punkt.

W oparciu o dokonaną ocenę wpływu i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka, ustalany jest poziom istotności ryzyka. Ustala się następujące poziomy istotności ryzyka:

- 1) ryzyko poważne, tj. ryzyko którego iloczyn prawdopodobieństwa wystąpienia danego zdarzenia oraz jego wpływu na realizację celu lub działania wynosi 6 lub 9 punktów,
- 2) ryzyko umiarkowane, tj. ryzyko którego iloczyn prawdopodobieństwa wystąpienia danego zdarzenia oraz jego wpływu na realizację celu lub działania wynosi 3 lub 4 punkty,
- 3) ryzyko nieznaczne, tj. ryzyko którego iloczyn prawdopodobieństwa wystąpienia danego zdarzenia oraz jego wpływu na realizację celu lub działania wynosi 1 lub 2 punkty.

Ryzykiem akceptowalnym jest ryzyko nieznaczne. Ryzyko umiarkowane i poważne przekracza akceptowalny poziom ryzyka. Ryzyko przekraczające akceptowalny poziom ryzyka wymaga ustalenia i podjęcia działań ograniczających je do poziomu akceptowalnego przez zmniejszenie jego wpływu lub prawdopodobieństwa wystąpienia (przeciwdziałania ryzyku).

Metodami reakcji na wystąpienie ryzyka są:

- 1) akceptowanie (tolerowanie),
- 2) przeniesienie ryzyka- przekazanie ryzyka podmiotowi zewnętrznemu,
- 3) przeciwdziałanie ryzyku- zastosowanie mechanizmów kontroli wewnętrznej.

W celu określenia metody przeciwdziałania ryzyku należy przeanalizować:

- 1) przyczyny (źródła) ryzyka i możliwe scenariusze rozwoju wydarzeń,
- 2) istniejące mechanizmy kontroli stosowane w celu ograniczenia lub uniknięcia tego ryzyka,
- 3) skuteczność istniejących mechanizmów kontroli, tj. zakres w jakim przeciwdziałają ryzyku, a poprzez to ułatwiają lub utrudniają realizację ustalonych celów i zadań.

6.2. CELE JAKOŚCIOWE I PLANOWANIE ICH OSIĄGNIĘCIA – Zał. nr 2

[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej- Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]

Strategiczne cele jakościowe w Urzędzie zostały określone w Polityce Jakości- Misji i na ich podstawie zostają ustanowione operacyjne cele dotyczące jakości.

Wprowadzono dwa rodzaje celów dotyczących jakości:

- 1) operacyjne ogólne, których osiągnięcie zależy od działania lub współdziałania Pracowników więcej niż jednej komórki organizacyjnej Urzędu, ustalone w ramach przeglądu SZJ przez Kierownictwo,
- 2) operacyjne stanowiskowe, których osiągnięcie zależy od działania Pracownika zatrudnionego na danym stanowisku, którego cel dotyczy.

Kierujący komórkami organizacyjnymi opracowują cele operacyjne stanowiskowe wraz z podaniem miary do oceny ich realizacji.

6.3. PLANOWANIE ZMIAN ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania ZSZ, zostały zawarte w Księdze Jakości i w poszczególnych procedurach. W planowaniu ZSZ uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyniki auditów wewnętrznych, monitorowania procesów, monitorowania zgodności realizacji zadań oraz badania satysfakcji klienta, które wykorzystywane są do formułowania zadań w kierunku doskonalenia.

6. WSPARCIE

7.1. ZASOBY

7.1.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności ZSZ oraz spełnienia oczekiwań klientów Urzędu przykładą się szczególną uwagę do zapewnienia środków finansowych i racjonalne gospodarowanie nimi.

Zasobami niezbędnymi do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia ZSZ, są:

- 1) zasoby ludzkie,
- 2) środki finansowe,
- 3) infrastruktura.

Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednią politykę kadrową, finansową oraz zapewnienie wyposażenia Urzędu. Wyrazem zapewnienia zasobów na dany rok jest plan finansowy Urzędu wynikający z uchwały budżetowej.

7.1.2. LUDZIE

Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie i szkolenia. Polityka kadrowa Urzędu prowadzona jest zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych, w ramach środków przeznaczonych na ten cel w budżecie miasta.

7.1.3. INFRASTRUKTURA

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej- Ochrona zasobów, standard C 15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych]

Urząd ma swoją siedzibę w budynku położonym przy ulicy Wolności numer 18. Urząd zapewnia i utrzymuje infrastrukturę potrzebną do osiągnięcia zgodności z wymaganiami normatywnymi. Dla potrzeb klientów w budynku na parterze zamieszczono tablicę zawierającą informację o poszczególnych komórkach organizacyjnych oraz numerację pomieszczeń. W strefach ogólnodostępnych znajdują się stanowiska ułatwiające klientom sporządzanie pism lub wypełnianie formularzy. Bardzo istotną część infrastruktury Urzędu stanowi system informatyczny, obejmujący kablową sieć, sprzęt komputerowy, oprogramowanie i systemy baz danych. Jest on stosownie do wymagań i możliwości rozbudowywany i modernizowany. Prace remontowo-konserwacyjne zalecane są wyspecjalizowanym podmiotom zewnętrznym w zależności od potrzeb. Nadzór nad

funkcjonowaniem i modernizacją oprogramowani dokonywany jest przez podmioty dysponujące prawami autorskimi. Budynek Urzędu jest wyposażony w elektroniczny system sygnalizacji włamania i napadu. W skład systemu sygnalizacji włamania i napadu wchodzi czujniki ruchu. Konserwacja systemu przeprowadzana jest przez specjalistów wykonujących usługi na podstawie umów konserwacyjnych, zgodnie z postanowieniami umów. Dla zapewnienia funkcjonowania i należytego stanu technicznego budynków Urzędu corocznie, w ramach środków ustalonych w budżecie gminy planuje się i realizuje:

- 1) niezbędne remonty i adaptacje pomieszczeń oraz sieci technicznych,
- 2) dostawy nowego wyposażenia ruchomego (urządzeń i sprzętu),
- 3) konserwacje, modernizację i remonty posiadanego wyposażenia ruchomego,
- 4) dostawy mediów oraz materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do należytego funkcjonowania infrastruktury.

Zadania dotyczące zakupów, utrzymania, konserwacji i modernizacji infrastruktury Urzędu Miasta Wąbrzeźno znajdują się w zakresach działania Wydziału Organizacyjnego-Administracyjnego.

7.1.4. ŚRODOWISKO REALIZOWANYCH PROCESÓW

Specyfika produktów powstających w organizacji powoduje, że standardowe warunki w jakich prowadzona jest działalność Urzędu Miasta są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktów. W Urzędzie Miasta obowiązuje Zarządzenie Burmistrza Wąbrzeźna w sprawie wprowadzenia „Instrukcji postępowania w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu”.

Środowisko pracy jest istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność i zadowolenie pracowników Urzędu. Burmistrz dokłada starań, aby każde stanowisko pracy było właściwie wyposażone oraz spełnione były ogólne wymogi określone przepisami BHP i PPOŻ.

W tym celu:

- przeprowadza się szkolenie z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników w Urzędzie,
- pracownicy są poinformowani o ryzyku występującym na swoim stanowisku pracy,
- pracownicy są kierowani na okresowe badania lekarskie.

7.1.5. ZASOBY DO MONITOROWANIA I POMIARÓW – WYMAGANIE WYŁĄCZONE

7.1.6. WIEDZA ORGANIZACJI

[zastosowanie ma standard A2 kontroli zarządczej- Kompetencje zawodowe]

Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji usług Urzędu oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedzę tę nabywa się w trybie doskonalenia zawodowego urzędników, zarówno w trybie samokształcenia, szkoleń wewnętrznych, jak i szkoleń zewnętrznych.

7.2. KOMPETENCJE

[zastosowanie ma standard A2 kontroli zarządczej- Kompetencje zawodowe, standard A4 Delegowanie uprawnień]

Zgodny z ustawą o pracownikach samorządowych nabór pracowników Urzędu zapewnia zatrudnienie pracowników wykwalifikowanych, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowywaniu zawodowym. Tym samym zatrudnieni pracownicy spełniają

wymogi określone w ustawie o pracownikach samorządowych, rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagrodzenia i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych. Wykształcenie, szkolenia, zdobywane umiejętności i doświadczenie powodują, że pracownicy Urzędu są kompetentni do wytworzenia produktu o wysokiej jakości.

Pracownicy Urzędu w ramach podwyższania swoich kwalifikacji mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach. Sekretarz Miasta planuje potrzeby w zakresie szkoleń, proponując corocznie wysokość środków finansowych na ten cel w budżecie miasta. Stosowanie do potrzeb mogą być organizowane szkolenia wewnętrzne dla szerszej grupy pracowników. Ocena skuteczności szkoleń prowadzona jest przez kierujących komórkami organizacyjnymi w trakcie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań. Pracownicy Urzędu mają możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez kontynuowanie nauki na uczelni wyższej. Ocena skuteczności podjętej nauki jest potwierdzana zaświadczeniem uczelni o zaliczeniu kolejnego roku oraz dyplomem ukończenia nauki. Pracownicy podejmujący po raz pierwszy pracę w samorządzie gminnym odbywają służbę przygotowawczą zakończoną egzaminem. Wydział Organizacyjno-Administracyjny prowadzi akta osobowe pracowników Urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadczenia szkolne, dyplomy), szkoleń (kopie zaświadczeń i certyfikatów) oraz doświadczenia zawodowego (świadczenia pracy). Na szkolenia pracownicy są kierowani stosownie do potrzeb organizacji.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

7.3. ŚWIADOMOŚĆ

Każdy pracownik Urzędu jest świadomy wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w tym w szczególności:

- zadań wynikających z Polityki Jakości- Misji,
- celów dotyczących jakości,
- udziału pracownika w osiągnięciu skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania w swoim obszarze odpowiedzialności, łącznie z korzyściami, które odnosi Urząd dzięki takiej postawie,
- skutków sytuacji, gdy pojawiają się niezgodności w ZSZ.

7.4. KOMUNIKACJA

[zastosowanie ma standard D16 kontroli zarządczej- Bieżąca informacja, D17 kontroli zarządczej- Komunikacja wewnętrzna i standard D18 kontroli zarządczej- Komunikacja zewnętrzna]

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, umożliwiający sprawne funkcjonowanie Urzędu i ZSZ.

Komunikacja wewnętrzna:

Zasady komunikacji wewnętrznej zapewniają sprawne przekazywanie informacji wewnątrz Urzędu oraz zapobiegają niepotrzebnym powtórzeniom działań i zapewniają przekazywanie pracownikom i klientom aktualnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw.

Ustanowiono następujące metody komunikacji wewnętrznej:

- 1) wewnętrzna sieć komputerowa,
- 2) spotkania Kierującymi Komórkami Organizacyjnymi Urzędu,
- 3) korespondencja (również e-mail) z pracownikami UM,
- 4) strona internetowa WWW.wabrzezno.com,
- 5) spotkania robocze z pracownikami UM,
- 6) wywieszanie/wyłożenie w miejscach ogólnie dostępnych Polityki Jakości- Misji oraz Księgi Jakości.

Przebieg procesów komunikacyjnych jest dokumentowany w formie protokołów z posiedzeń narad, zapisów elektronicznych. Za udokumentowanie komunikacji wewnętrznej są odpowiedzialni jej organizatorzy.

Kierujący komórkami organizacyjnymi i pracownicy posiadają bezpośredni dostęp do źródła przepisów prawnych podczas realizacji zadań, którym jest elektroniczny system informacji prawnej. Zakres zadań wykonywanych w danej komórce organizacyjnej określa Regulamin Organizacyjny Urzędu.

Komunikacja zewnętrzna w tym z klientami

Kierownictwo Urzędu i pracownicy są w pełni świadomi, że w świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej.

W Urzędzie ustalone są zasady dot. form komunikacji zewnętrznej oraz kompetencji i uprawnień kadry kierowniczej i pracowników w tym zakresie.

Komunikacja zewnętrzna dotyczy głównie klientów Urzędu i stron zainteresowanych.

Szczegółowy opis zasad komunikacji zewnętrznej opisano w pkt. 8.2.1. KJ.

7.5. UDOKUMENTOWANE INFORMACJE

[zastosowanie ma standard C10 kontroli zarządczej- Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej, standard D16 kontroli zarządczej- Bieżąca informacja]

W Zintegrowanym Systemie Zarządzania podstawową dokumentację stanowią:

- 1) Polityka Jakości- Misja Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 2) Księga Jakości Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 3) Zarządzenie Burmistrza Wąbrzeźna w sprawie kontroli zarządczej,
- 4) Kodeks Postępowania Etycznego Pracowników Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 5) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 6) Regulamin Pracy Urzędu Miasta Wąbrzeźno,
- 7) Dokument łącznie z zapisami, niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania opisanych w niej procesów.

Wszystkie w/w dokumenty związane z funkcjonowaniem SZJ opracowywane są i podlegają nadzorowi zgodnie z zasadami i trybem postępowania opisanym w procedurze: NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ SZJ ORAZ ZASADY PRZY JEJ OPRACOWYWANIU I ROZPOWSZECHNIANIU.

W zakresie:

- 1) opracowywania i zatwierdzenia dokumentów,
- 2) aktualizacji,
- 3) rejestracji,
- 4) dostępności dokumentów w miejscach ich wydawania,
- 5) archiwizacji,
- 6) zapewnienia, że dokumenty z zewnątrz są zidentyfikowane i nadzorowane,
- 7) zapobiegania przypadkowemu wykorzystaniu dokumentów nieaktualnych.

Nadzór na dokumentacją systemową sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

Kierujący komórkami organizacyjnymi sprawują nadzór nad pozostałością dokumentacją związaną z SZJ w zakresie swojej działalności.

Zapisy jakości

Sporządzenie, identyfikowanie, zatwierdzenie i przechowywanie zapisów dotyczących jakości ma na celu dokumentowanie zgodności ZSZ z wymaganiami normy oraz przepisami prawnymi jako potwierdzenie skuteczności prowadzonych działań w zakresie podnoszenia standardu oferowanych usług. Okresy przechowywania zapisów wynikają z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, oraz innych obowiązujących w tym zakresie aktów normatywnych.

Zapisom podlegają wyniki wszystkich działań mających związek z jakością oferowanych usług oraz funkcjonowaniem ZSZ, a w szczególności np.:

- wyniki przeglądów ZSZ,
- wyniki auditów wewnętrznych ZSZ,
- zapisy dotyczące usługi niezgodnej,
- zapisy ze szkoleń i kompetencji pracowników,
- zapisy dotyczące działań korygujących,
- innych działań mających wpływ na ZSZ,
- zapisy potwierdzające realizację usług zgodnie z wymaganiami (np. wypełnione formularze, elektroniczne bazy danych, dekretacje, przeglądy, znak sprawy, metryki, rejestry),
- zapisy z monitorowania procesów,
- zapisy sporządzane z przeglądu wniosku (zgodnie z opisem w pkt. 8.2.3) oraz zapisy dotyczące zwolnienia produktu do klienta (zgodnie z opisem w pkt. 8.6).

7. DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1 PLANOWANIE REALIZACJI I USŁUG

Urząd powołany jest do świadczenia usług wynikających z zadań administracji samorządowej, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej i wykonywanych na podstawie porozumień z innymi samorządami terytorialnymi dla Klientów Urzędu.

Planowanie realizacji produktów Urzędu polega na przygotowaniu planów lub projektów:

- 1) Aktów normatywnych (uchwał i zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej (umów i porozumień),
- 2) Usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług,
- 3) Aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej,
- 4) Innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno-technicznych, informacji objętych zadaniami miasta.

W procesie planowania realizacji produktów Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach zawartych przez miasto oraz aktach wewnętrznych.

Szczególne znaczenie w procesie planowania realizacji zadań publicznych polegających na zaspokojeniu zbiorowych potrzeb wspólnoty mają:

- 1) Strategia rozwoju miasta;
- 2) Wieloletnie i roczne programy;
- 3) Budżet gminy, będący rocznym planem dochodów i wydatków gminy.

W celu realizacji produktu Urząd zapewnia odpowiednie zasoby w postaci wykwalifikowanej kadry oraz należycie zorganizowanej infrastruktury technicznej, a także zidentyfikowane procesy i procedury realizacji zadań.

Przebieg wszystkich procesów jest wzajemnie zależny (patrz: pkt. 4.4.- Mapa procesów).

Realizację procesów nadzorują kierujący komórkami organizacyjnymi. Są one udokumentowane w dokumentach lub zapisach systemu. Tryb realizacji procesów, metodyka weryfikacji, monitorowania i kontroli produktu przez jego wydaniem klientowi został zaplanowany:

- 1) W operacyjnych wewnętrznych dokumentach- procedurach, instrukcjach i programach,
- 2) W formie procedur ustnych, dla których w postępowaniu stosuje się reguły określone w aktach normatywnych.

8.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUG

8.2.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej- Komunikacja zewnętrzna]

Kierownictwo Urzędu i pracownicy są w pełni świadomi, że w świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientami informacje są zamieszczane:

- 1) Na tablicach ogłoszeń wewnątrz i na zewnątrz budynku Urzędu,
- 2) Na stronach internetowych miasta (w szczególności-Biuletynu Informacji Publicznej),
- 3) W prasie lokalnej lub ponadlokalnej (w zależności od poziomu potrzeby lub obowiązku zamieszczenia informacji),
- 4) Na tablicach ogłoszeń w mieście.

Informacje udzielane są ponadto klientom na ich wniosek pismem, pocztą elektroniczną, a także w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem i podczas cotygodniowych przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Najwyższe Kierownictwo.

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków określa Kodeks Postępowania Administracyjnego. W Regulaminie Organizacyjnym Urzędu koordynację rozpatrywania skarg i wniosków związanych z pracą Urzędu przydzielono Sekretarzowi Miasta.

Istotne znaczenie mają informacje zwrotne od klientów. Pozyskiwanie informacji umożliwiają:

- 1) Badania poziomu zadowolenia klienta z usług,
- 2) Analizy skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
- 3) Analizy publikacji w środkach masowego przekazu w szczególności prasy lokalnej,
- 4) Różnego rodzaju spotkania, debaty z udziałem mieszkańców.

Komunikacja z klientem obejmuje również postępowanie z własnością Klienta w celu jej zabezpieczenia i ochrony.

8.2.2 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUG

Wymagania w stosunku do przygotowanych i realizowanych przez Urząd usług wpływających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów wewnętrznych, porozumień oraz wymagań klientów.

Kierownictwo realizując przedstawiony obowiązek dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej, ale również spełniał oczekiwania i wymagania klientów odzwierciedlone w indywidualnych wioskach, opiniach i ocenach.

Oczekiwania i wymagania klientów rozpoznawane są w drodze analiz informacji zawartej w:

- 1) Opiniach i ocenach zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań,
- 2) Wioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem radnych,
- 3) Wnioskach i ocenach zwartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym,
- 4) Wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- 5) Opiniach i ocenach przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem a szczególnie składanych przez niego formularzy wniosków i informacji o sposobie załatwienia sprawy.

8.2.3. PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUG

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej- Nadzór]

Przeгляд wymagań dotyczących usług rozumiemy jako zbiór wszystkich czynności niezbędnych dla uruchomienia procesu zaspokojenia zapotrzebowania na określoną usługę dokonywany w oparciu o obowiązujące akty normatywne, które są zinwentaryzowane i systematycznie nadzorowane pod kątem ich aktualności.

Przełogdem wymagań objęte są wszystkie procesy realizowane w Urzędzie, niezależnie od tego czy są one uruchamiane przez zapotrzebowanie zewnętrzne (podania, wnioski, skargi, interpelacje i zapytania, oferty) czy wewnętrzne (projekty uchwał, zarządzeń, specyfikacje istotnych warunków zamówienia, umowy, polecenia służbowe, itp.).

Przełogdu wymagań dokonują uprawnieni pracownicy zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego oraz imiennych wykazów obowiązków lub na polecenie bezpośredniego przełogzonego poprzez:

- 1) Analizę wniosku składanego przez klienta pod kątem żądania, kompletności, właściwości rzeczowej i miejscowej, identyfikacji wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych- z przełogdu prowadzi się zapisy,
- 2) Analizę sporządzanych i przekładanych projektów uchwał, zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów itp. Pod kątem ich zgodności z prawem oraz obowiązującymi procedurami.

8.2.4 ZMIANY WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUG

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej- Nadzór]

W celu realizacji usługi zgodnie z ustalonymi dla niej wymaganiami osoby je realizujące w sposób ciągły monitorują zmieniające się przepisy prawa oraz regulujące wewnętrzne mogące mieć wpływ na ich realizację.

Zmiany wynikające ze zmienionych wymagań Klienta są realizowane zgodnie z postanowieniami KPA lub ustaw szczegółowych dotyczących danej usługi.

8.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]

8.4. NADZÓR NAD PROCESAMI, PRODUKTAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z ZEWNĄTRZ

[zastosowanie ma standard C14 kontroli zarządczej- Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych]

8.4.1 Postanowienia ogólne

1. Urząd zapewnia, że procesy, wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz są zgodne z wymaganiami.

2. Urząd określił nadzór nad dostarczonymi z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami, jeżeli:

- 1) wyroby i usługi od zewnętrznych dostawców są przeznaczone do włączenia do własnych wyrobów i usług Urzędu,
- 2) wyroby i usługi są dostarczane bezpośrednio do klienta(-ów) przez zewnętrznych dostawców w imieniu Urzędu,
- 3) proces lub jego część jest dostarczana przez zewnętrznego dostawcę w wyniku decyzji Urzędu.

2. Dokonywanie zakupów w Urzędzie przeprowadzane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przede wszystkim zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Przepisom zawartym w ustawie podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Urząd. W celu jednolitego określenia zasad prowadzenia zakupów (zgodnie z podziałem zastosowanym w ustawie, na zamówienia których równowartość przekracza kwotę 30 000 euro i na te, których równowartość nie

przekracza tej kwoty) w Urzędzie wprowadzono wewnętrzne uregulowania określające sposób realizacji działań wynikających z postanowień ustawy, w tym wzory dokumentów.

Do uregulowań tych należy:

- a) Zarządzenie Burmistrza Wąbrzeźna w sprawie zasad udzielania zamówień publicznych o wartości przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30 000 euro w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno oraz Regulaminu Pracy Komisji Przetargowej w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno;
- b) Zarządzenie Burmistrza Wąbrzeźna w sprawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro w Urzędzie Miasta Wąbrzeźno.

3. Realizacja procesu zakupów zarówno w tzw. trybie ustawowym, jak i pozaustawowym odbywa się w sposób zapewniający zachowanie zasad przejrzystości, uczciwej konkurencji, równego traktowania dostawców, bezstronności i obiektywności oraz zasad oszczędności i uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów.

4. Dostawcy, a także oferowane przez nich wyroby, muszą spełnić wymagania określone przez Urząd. Wymagania dotyczące zakupów oraz wykonawców/ dostawców każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

Dostawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia zdefiniowanych dla zamówienia wymagań. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu dostawcy/wykonawcy, który spełnia wymagania, a jego oferta zostaje uznana za najkorzystniejszą według wcześniej przyjętych kryteriów oceny. Wyniki oceny wykonawców i ich ofert są dokumentowane i przechowywane wraz z pozostałą dokumentacją prowadzonych postępowań.

5. Potwierdzanie prawidłowości wykonania dostawy/usługi odbywa się w sposób protokolarny. Stwierdzone nieprawidłowości w dostawie/ usłudze są usuwane w oparciu o ustaloną z wykonawcą/ dostawcą procedurę reklamacyjną oraz przeprowadzone uzgodnienia pisemne dotyczące sposobu usunięcia nieprawidłowości. Nadzór nad prawidłowością realizacji zamówień sprawują pracownicy Urzędu wyznaczeni w zawartej umowie do nadzoru nad realizacją zamówienia/dostawy.

8.5. DOSTARCZANIE USŁUGI

[zastosowanie mają standard D16 kontroli zarządczej- Bieżąca informacja i standard C11 kontroli zarządczej- Nadzór]

8.5.1. NADZOROWANIE DOSTARCZANIA USŁUGI

Nadzorowanie procesów realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) Monitorowanie w ramach określonego w Regulaminie Organizacyjnym systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego bieżący nadzór i kontrolę sprawozdaną przez kierownictwo i kierujących komórkami organizacyjnymi zgodnie z obowiązującą zasadą służbowego podporządkowania i jednoosobowej odpowiedzialności za realizację zadań nadzorowanych lub kierowanych komórek organizacyjnych,
- 2) Badanie w ramach zatwierdzonego przez Burmistrza planu audytu wewnętrznego, realizowanego przez Audytora Wewnętrznego, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o finansach publicznych i aktach wykonawczych,
- 3) System samooceny kontroli zarządczej,
- 4) Pomiar i ocenę jakości procesów w ramach przeglądu ZSZ,
- 5) Audyty wewnętrzne przeprowadzane w ramach ZSZ,

- 6) Kontrolę przeprowadzane przez Komisję Rewizyjną Rady Miasta w trybie i na zasadach określonych w ustawie o samorządzie gminnym i w Statucie Gminy,
- 7) Kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Urząd Kontroli Skarbowej oraz inne wyspecjalizowane jednostki uprawnione z mocy przepisów prawa do kontrolowania organów administracji samorządowej.

Usługi świadczone przez Urząd są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności informacji dla Klientów Urzędu i pracowników.

Warunki nadzorowane dotyczące zapewnienia:

- 1) dostępu dla pracowników do dokumentów opisujących usługę oraz wyniki usługi,
- 2) zasady monitorowania realizacji usługi,
- 3) stosowania odpowiedniego wyposażenia i środowiska pracy do realizacji usługi,
- 4) zaangażowania kompletnych pracowników do realizacji usługi,
- 5) wdrożenia działań przeciwdziałających błędom ludzkim,
- 6) wdrożenie zasad dotyczących zwolnienia usługi, dostawy usługi i działań po dostawie.

W Regulaminie Organizacyjnym zostały określone zadania dla poszczególnych komórek organizacyjnych. Wewnętrzna organizację pracy Urzędu systematyzują zakresy czynności poszczególnych pracowników oraz polecenia przełożonych.

Uporządkowane w ten sposób zadania, kompetencje i odpowiedzialności, zapewniają stały monitoring procesów zachodzących w Urzędzie oraz umożliwiają ich weryfikację i ciągłe doskonalenie.

Wymagania związane z usługą, w tym wymagania prawne, są znane każdemu pracownikowi, który uczestniczy w procesie realizacji tej usługi.

Każdy dokument jest właściwie identyfikowany, przechowywany i chroniony do momentu przekazania go Klientowi lub do archiwum zakładowego.

8.5.2 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej-Ochrona zasobów]

Sposób identyfikacji dokumentów określony jest w przepisach instrukcji kancelaryjnej. Dokonywana jest za pomocą symboli i haseł klasyfikacyjnych wynikających z Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt.

Wszystkie czynności związane z :

- 1) wytwarzaniem lub przyjmowaniem dokumentacji procesorów,
- 2) potwierdzeniem jej odbioru,
- 3) weryfikacją oznakowania,
- 4) rejestracją, dekretacją i obiegiem,
- 5) pobieraniem opłaty skarbowej,
- 6) przechowywaniem, przekazywaniem do archiwum zakładowego, przekazywaniem do archiwum państwowego dokumentacji archiwalnej i brakowaniem dokumentacji nie archiwalnej,

przebiegają zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej.

Każda przesyłka po wpłynięciu do Urzędu jest na wstępie identyfikowana pod kątem rodzaju dokumentacji i zostaje podzielona na przesyłki podlegające i niepodlegające ewidencji.

Dzięki temu Urząd posiada zdolność do przeprowadzenia historii sprawy, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania.

Obieg wewnętrzny dokumentów odbywa się zgodnie z właściwością rzeczową i dekretacją i jest oparty na elektronicznym rejestrze i systemie śledzenia spraw.

Pismo rozpoczynające sprawę zostaje ujęte w spisie spraw i otrzymuje znak sprawy, zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt. Kolejne pisma w sprawie otrzymują ten sam znak identyfikujący wszystkie dokumenty dotyczące danej sprawy.

Na każdym etapie załatwiania sprawy, możliwa jest identyfikacja jej statusu.

8.5.3. WŁASNOŚĆ NALEŻĄCA DO KLIENTÓW LUB DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH

[zastosowanie mają standard C31 kontroli zarządczej- Ochrona zasobów i standard C15 kontroli zarządczej- Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych]

W przypadku, gdy istnieje potrzeba, wymagana przepisami prawa, dostarczenia przez Klienta jego własności- danych osobowych- w celu umożliwienia przeprowadzenia danego procesu usługi, odpowiednia komórka organizacyjna, sprawuje nad nią nadzór i przejmuje za nią pełną odpowiedzialność.

Zawarte w dokumentach dane osobowe Klientów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. Zgodnie z zarządzeniem Burmistrza w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji- dostęp do dokumentów i danych dostarczanych przez Klienta mają tylko pracownicy upoważnieni przez administratora danych w zakresie indywidualnych obowiązków pracowniczych.

Dokumenty składane przez Klientów w Urzędzie są rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną. Kierujący komórkami organizacyjnymi zapewniają odpowiedni nadzór poprzez ich właściwe oznaczenia, przechowywanie i zabezpieczenie przed zniszczeniem lub zaginięciem.

8.5.4. ZABEZPIECZENIE USŁUGI

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej-Ochrona zasobów]

Zgodność produktu podczas jego procesu przetwarzania i dostarczania do klienta jest zabezpieczona poprzez jego identyfikację zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz przepisami ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy o ochronie informacji niejawnych. Dokumenty, druki, formularze, elektroniczne bazy danych niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i zabezpieczonych stosowanie do wymaganego rodzaju ochrony w :

- 1) zabezpieczonych pomieszczeniach biurowych,
- 2) systemach informatycznych zabezpieczonych wielostopniowymi hasłami dostępu,
- 3) archiwum zakładowym.

Dokumenty przeznaczone do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczanie do klienta bez utraty ich jakości.

8.5.5. DZIAŁANIA PO DOSTAWIE

Urząd realizuje zadania po dostarczeniu swojego produktu (wyniku usługi) na podstawie przepisów prawa. Wyniki usług odbierane są bezpośrednio przez Klienta, przesyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub dostarczane do klienta przez uprawnionego pracownika urzędu.

Szczególne działania podejmowane są w przypadkach wystąpienia usług niezgodnych z wymaganiami. Są to działania podejmowane w wyniku odwołania strony, skargi lub innego dokumentu, który wszczyna procedurę przeglądu zrealizowanej usługi.

Przepisy regulujące tryb odwoławczy określone są w:

- 1) ustawie Kodeks postępowania administracyjnego,
- 2) ustawie Ordynacja podatkowa,
- 3) innych właściwych dla danej sprawy przepisach ustawowych.

Przepisy regulujące tryb skargowy określone są w:

- 1) ustawa Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi,
- 2) ustawa Kodeks postępowania administracyjnego.

Określając działania po dostawie usługi należą wziąć pod uwagę :

- wymagania przepisów prawnych,
- potencjalnie niepożądane skutki związane z usługą niezgodną,
- naturę i cykl życia usługi,
- wymagania Klienta,
- informacja zwrotna od Klienta.

8.5.6. NADZROWANIE ZMIAN

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej- Nadzór i standard E19 kontroli zarządczej- Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Urząd nadzoruje przepisy prawne, które opisują sposób realizacji usługi. W przypadku zmian w przepisach prawnych wprowadza odpowiednie zmiany w procedurach, Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, indywidualnych zakresach obowiązków, wzorach formularzy, które wypełniają Klienci podczas składania wniosków.

8.6. ZWOLNIENIA USŁUGI

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej- Nadzór i standard E19 kontroli zarządczej- Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Przed wydaniem produktu do klienta odbywa się jego weryfikacja. Na kopii produktu autor projektu produktu potwierdza, podpisem, spełnienie wymagań. Przeglądu produktu dokonuje również kierownik komórki organizacyjnej nadzorujący realizację produktu. Potwierdzeniem przeglądu jest podpis. Osobą upoważnioną do zwolnienia produktu do klienta jest Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub osoba przez niego upoważniona.

Popis osoby uprawnionej do zatwierdzenia produktu do zwolnienia (przekazania klientowi) jest równoznaczny z zapisem z przeglądu. Podstawowym miernikiem realizacji procesów jest termin realizacji produktu, jego zgodność z prawem materialnym i proceduralnym. Wyniki monitorowania, po dokonanej analizie, rozpatruje Pełnomocnik i jego ocena jest uwzględniana w materiałach na przegląd zarządzania.

8.7. NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ Z WYMAGANIAMI [zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej- Nadzór]

Produktem niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego. W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego z wymaganiami (np. w wyniku odwołania, skargi) fakt ten jest odnotowany na formularzu KARTA NIEZGODNOŚCI I DZIAŁAŃ KOREKCYJNYCH/KORYGUJĄCYCH. Informacja o stanie produktów niezgodnych przekazywana jest do Pełnomocnika, który prowadzi REJESTR DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH, a następnie w formie zbiorczej informacji zamieszczona w sprawozdaniu na przegląd zarządzenia.

8. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI

9.1.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej- Monitorowanie systemu kontroli zarządczej i standard E20 kontroli zarządczej- Samoocena]

W Urzędzie zostały zaplanowane i wdrożone procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, niezbędne do: wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi; zapewnienia zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzenia z postanowieniami normy ISO 9001; ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Do realizacji powyższych procesów wraz z wyspecjalizowanym personelem włączani są wszyscy pracownicy Urzędu w fazie podejmowania określonych działań. Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu jest dbałość o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełnienia odpowiednich dla tej usługi wymagań, w tym wymagań prawnych.

W ramach monitorowania wykorzystywane są następujące narzędzia:

- 1) audit wewnętrzny ZSZ (ISO i KZ),
- 2) analiza danych i ocena,
- 3) samoocena kontroli zarządczej,
- 4) przegląd zarządzania,
- 5) audyt wewnętrzny, kontrole wewnętrzne.

W Urzędzie raz w roku dokonywana jest samoocena systemu kontroli zarządczej. Wyniki samooceny są przedstawiane podczas spotkań z kierującymi komórkami organizacyjnymi Urzędu. Samoocena funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie jest dokonywana za pomocą ankiet. Samoocenę przeprowadza się w sposób gwarantujący poufność dla jej uczestników.

W odstępach nie dłuższych niż 12 miesięcy wykonywany jest przegląd systemu zarządzania jakością przez kierownictwo. W przeglądzie uczestniczą kierujący komórkami organizacyjnymi. Z przeglądu Pełnomocnik sporządza protokół.

9.1.2. ZADOWOLENIE Z KLIENTA

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej- Komunikacja zewnętrzna]

Informacja o poziomie zadowolenia z usług świadczonych przez Urzędzie pozyskiwane są z różnych źródeł m.in.:

- 1) zapytań i interpelacji Radnych Miasta,
- 2) skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu, składanych i rozpatrywanych w trybie i na zasadach określonych w aktach normatywnych,
- 3) wyników badań poziomu zadowolenia Klienta,
- 4) publikacji w środkach masowego przekazu,
- 5) spotkań z mieszkańcami,
- 6) wyników przeglądu zarządzenia.

W ramach bieżącej obsługi klienta zbierane są informacje o skuteczności przyjętego postępowania w procesach i zastosowanej normy komunikacji dotyczącej informacji o produkcie. Odbywa się to podczas badania i określania wymagań klientów. Analizy i oceny tych informacji dokonują kierujący komórkami organizacyjnymi i biorą je pod uwagę w ramach przygotowania do przeglądu zarządzenia. Postępowanie skargowe nadzorowane jest bezpośrednio przez Sekretarza Miasta. Analiza zbiorcza za dany rok jest uwzględniana w sprawozdaniu na przegląd zarządzenia. Analizę i ocenę postępowania odwoławczego dokonują kierujący komórkami organizacyjnymi i uwzględniają w materiałach na przegląd zarządzenia. Interpelacje i zapytania zgłoszone przez radnych są rozpatrywane i załatwiane zgodnie ze Statutem Gminy.

Sekretarz Miasta raz w roku przeprowadza analizę ankiet skierowanych do klientów. Sekretarz dokonuje zbiorczej analizy poziomu zadowolenia klienta i przedstawia w tym zakresie wnioski Burmistrzowi. Również opinie dotyczące działalności Urzędu, ukazujące się w mediach na bieżąco zbierane i analizowane przez Sekretarza i przekazywane Burmistrzowi w celu podjęcia stosownych działań. Ważne jest zidentyfikowanie tych obszarów w obrębie których wstępują niezgodności z wymaganiami ZSZ i podjęcie skutecznych działań korygujących.

9.1.3. ANALIZA I OCENA

W celu wykazania przydatności i skuteczności ZSZ oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Urzędu określa się, zbiera, analizuje oraz ocenia odpowiednie dane.

Analiza danych dokonywana jest systematycznie i w różnych formach. Źródłami danych są:

- 1) monitorowanie i pomiary procesów,
- 2) badanie poziomu satysfakcji klienta oraz informacje dotyczące załatwiania skarg, wniosków,
- 3) raporty z auditów wewnętrznych,
- 4) informacje z podjętych działań korygujących,
- 5) ocena stopnia wykonania celów,
- 6) zalecenia audytora wewnętrznego,
- 7) oceny szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- 8) sprawozdanie z wykonania budżetu,
- 9) ocena finansowa realizacji zadań przeprowadzana w okresach półrocznych i rocznych,
- 10) informacje o skuteczności działań podjętych w wyniku zarządzania ryzykiem,
- 11) nadzór nad działaniami zewnętrznymi dostawców,
- 12) zgłaszane potrzeby w zakresie doskonalenia,
- 13) zalecenia pokontrolne dotyczące kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- 14) one dostępne w Urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

Zbiorczą informację zawierają wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzenia. Na tej podstawie sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia ZSZ oraz określania jego kierunków.

9.2. AUDIT WEWNĘTRZNY I AUDYT WEWNĘTRZNY

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej- Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Celem przeprowadzenia auditów wewnętrznych jest zapewnienie stałej przydatności wdrażanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz jego skuteczności w osiąganiu zamierzonych celów. Audit wewnętrzny jest narzędziem służącym do sprawdzenia stopnia spełnienia wymagań normy ISO 9001.

Do przeprowadzenia auditów wewnętrznych zostali powołani odpowiednio przeszkoleni pracownicy.

Wyniki auditów są zapisywane i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia ZSZ.

W przypadku ujawnienia niezgodności zostają uruchomione działania korygujące.

Audyty wewnętrzne są przeprowadzane we wszystkich komórkach organizacyjnych poza komórkami wyłączonymi z systemu.

Audit wewnętrzny

[zastosowanie ma standard E21 kontroli zarządczej- Audit wewnętrzny]

Przepisy ustawy o finansach publicznych, nakładają obowiązek prowadzenia auditu wewnętrznego między innymi w jednostkach samorządu terytorialnego, jeżeli ujęta w uchwale budżetowej jednostki samorządu terytorialnego kwota dochodów i przychodów lub kwota wydatków i rozchodów przekroczyła wysokość 40.000 tys. zł.

W Urzędzie audit wewnętrzny przeprowadza pracownik firma zewnętrzna.

Audit wewnętrzny jest działalnością niezależną i obiektywną, której celem jest wspieranie kierownika jednostki w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze.

Ocena ta, dotyczy w szczególności adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w jednostce. Minister Finansów określił, w formie komunikatu, standardy auditu wewnętrznego dla jednostek sektora finansów publicznych, zgodne z powszechnie uznawanymi standardami auditu wewnętrznego. Auditor wewnętrzny, prowadząc audit wewnętrzny, kieruje się wskazówkami zawartymi w tych standardach.

Audit wewnętrzny w Urzędzie przeprowadzany jest na podstawie rocznego planu auditu wewnętrznego. W uzasadnionych przypadkach audit wewnętrzny może zostać przeprowadzony poza planem auditu. Do końca roku auditor wewnętrznego w porozumieniu z Burmistrzem przygotowuje na podstawie analizy ryzyka plan auditu na następny rok, biorąc pod uwagę w szczególności zadania wynikające z planu działalności, a także wytyczne ministra kierującego działem, komitetu auditu oraz szczegółowe wytyczne Ministra Finansów. Do końca stycznia każdego roku auditor wewnętrzny sporządza sprawozdanie z wykonania planu auditu za rok poprzedni.

9.3. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

[zastosowanie mają: standard C12 kontroli zarządczej- Ciągłość działalności standard E22 kontroli zarządczej- Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej]

Przeгляд zarządzania jest zaplanowany i przeprowadzony z uwzględnieniem:

- 1) statusu działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- 2) zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych istotnych dla SZJ,
- 3) informacji dotyczących funkcjonowania i skuteczności SZJ, w tym o trendach w zakresie:
 - a) zadowolenia klienta i informacji zwrotnych od istotnych stron zainteresowanych,
 - b) stopnia, w jakim zostały spełnione cele jakościowe,
 - c) efektów funkcjonowania procesów i zgodności wyrobów i usług,
 - d) niezgodności i działań korygujących,
 - f) wyników audytów,
 - g) działalności zewnętrznych dostawców,
- 4) adekwatności zasobów,
- 5) skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse,
- 6) możliwości ciągłego doskonalenia.

Burmistrz raz w roku przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd ma za zadanie zapewnienie jego stałej przydatności, adekwatności, skuteczności oraz sformułowanie ewentualnych korekt Polityki Jakości-Misji i jej celów. Przegląd ma również umożliwić doskonalenie systemu. W Urzędzie przegląd zarządzania systemem przeprowadzony jest corocznie. Konkretny termin wyznacza Burmistrz na wniosek Pełnomocnika. Pełnomocnik zawiadamia komórki organizacyjne Urzędu o ustalonym terminie przeglądu i zakresie informacji do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania przed przeglądem. Na podstawie tych informacji Pełnomocnik sporządza projekt protokołu z przeglądu za okres od ostatniego przeglądu i przekłada je Burmistrzowi. Burmistrz dokonuje przeglądu przy udziale Zastępcy Burmistrza, Sekretarza, Skarbnika, Pełnomocnika, kierujących komórkami organizacyjnymi oraz wyznaczonych przez Burmistrza pracowników Urzędu zajmujących kluczowe dla funkcjonowania Urzędu stanowiska.

9. DOSKONALENIE

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej- Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

10.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Kierownictwo Urzędu jest w pełni świadome, że warunkiem uzyskania zadowolenia klienta z uzyskanego produktu jest systematyczne doskonalenie ZSZ.

Narzędziem doskonalenia są :

- 1) monitorowanie procesów,
- 2) nadzorowanie i analiza Polityki Jakości - Misji,
- 3) szkolenie pracowników,
- 4) realizacja wytyczonych celów jakości,
- 5) audyty wewnętrzne,
- 6) działania korygujące,
- 7) przeglądy systemu zarządzania jakością.

10.2. NIEZGODNOŚCI I DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

Na wszystkich szczeblach zarządzania oceniane są potrzeby uruchomienia działań korygujących.

Działania korygujące są podejmowane w celu:

- 1) zidentyfikowania i wyeliminowania przyczyn stwierdzonych niezgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością,

- 2) zapobiegania powtórnemu wystąpieniu stwierdzonych niezgodności,
- 3) wyeliminowania faktycznych skutków jakie powodują stwierdzone niezgodności.

W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i występowania usługi niezgodnej. Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- 1) skarg i wniosków, odwołań i zażaleń Klientów,
- 2) wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- 3) informacji od pracowników,
- 4) auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- 5) wniosków z przeglądów systemu.

10.3. CIĄGŁE DOSKONALENIE

Nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań politycznych, tworzenie warunków trwałego rodzaju gminy oraz sprawna i profesjonalna obsługa klientów.

Systematyczne mierzenie i analizowanie konieczne jest do doskonalenia ZSZ- jego przydatności, adekwatności i skuteczności.

Uzyskane wyniki i analizy i oceny systemu wraz z danymi wyjściowymi z przeglądu zarządzania są uwzględniane jako elementy służące ciągłemu doskonaleniu ZSZ.