

KSIĘGA JAKOŚCI

Urzędu Miasta Wąbrzeźno

	STANOWISKO	IMIĘ I NAZWISKO	DATA	PODPIS
OPRACOWAŁ	Pełnomocnik ds. SZJ	Dorota Stempka	10.03.2013	Stempka
ZATWIERDZIŁ	Burmistrz Wąbrzeźna	Leszek Kawski	15.05.2013	Kawski

SPIS TREŚCI

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.
Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

3. TERMINOLOGIA i DEFINICJE

3.1 Terminologia związana z administracją

Administracja publiczna – jest to przyjęte przez państwo i realizowane przez jego niezależne organy, a także przez organy samorządu terytorialnego zaspokajanie zbiorowych i indywidualnych potrzeb obywateli, wynikających ze współżycia ludzi w społecznościach.

Administracja samorządowa – część administracji publicznej, służącej realizacji interesów obywateli tworzących wspólnotę samorządową. Występuje w modelach trójstopniowych (gmina, powiat, województwo), realizując zadania w ujęciu dualistycznym (własne i powierzone) a ingerencja państwa ograniczona jest do nadzoru weryfikacyjnego (w zadaniach własnych – według kryterium legalności, w zadaniach powierzonych – również według kryteriów celowości, rzetelności i gospodarności).

Burmistrz Wąbrzeźna – kierownik Urzędu Miasta

Jakość administracyjna – całokształt działań urzędniczych, stanowiących obiektywny dowód zgodności trybu i treści wydanych rozstrzygnięć z obowiązującymi przepisami prawa.

Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U z 2016 r., poz.23.) normująca postępowanie administracyjne ogólne, uproszczone postępowanie o charakterze administracyjnym, postępowanie w sprawach sporów o właściwość między organami administracji publicznej a sądami oraz postępowanie w sprawach skarg i wniosków.

Rada Miasta Wąbrzeźno – kolegialny organ stanowiący i kontrolny w Mieście.

Uchwała Rady Miasta – akt normatywny kolegialnego organu administracji publicznej jakim jest Rada Miasta Wąbrzeźna, powszechnie obowiązujący na terenie gminy.

Urząd Miasta Wąbrzeźno- jednostka organizacyjna gminy, za pomocą której Burmistrz Wąbrzeźna wykonuje swoje zadania.

Burmistrz Wąbrzeźna – organ wykonawczy Miasta

Zarządzenie Burmistrza -akt wewnętrznego zarządzenia Burmistrza Miasta, wydany na podstawie art.33 ust. 3 lub 39 ust.2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym

3.2 Terminologia związana z jakością

Audit jakości – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu

Dokument – informacja i jej nośnik.

Doskonalenie jakości – część zarządzania jakością ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że wymagania dotyczące jakości będą spełnione.

Dostawca – organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób.

Działania korygujące – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

Działania zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Identyfikowalność – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania.

Jakość – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania.

Kontrola – inspekcja, ocenianie zgodności przez obserwację i orzecznictwo w połączeniu- odpowiednio- z pomiarami, przeprowadzeniem badań lub stosowaniem sprawdzianów.

Księga jakości – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

Monitorowanie – ciągłe nadzorowanie i weryfikacja jakości dokonywane przez klienta lub w jego imieniu w celu zagwarantowania, że organizacja spełnia wyspecyfikowane wymagania.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Organizacja – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań.

Polityka jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

Procedura – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

Wada – niespełnienie wymagania odnoszące się do zamierzonego lub wyspecyfikowanego użytkowania.

Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.

System zarządzania – system do ustanawiania polityki i celów, i osiągnięcia tych celów.

System zarządzania jakością – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

Struktura organizacyjna – przypisanie odpowiedzialności, uprawnień i powiązań między ludźmi.

Zapis – utrwalone na nośniku wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

Zarządzanie jakością – skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne

W Urzędzie określono 3 grupy procesów:

- Procesy zarządzania (6 procesów)
- Procesy główne (40 procesów)
- Procesy pomocnicze (7 procesów)

Wykaz wszystkich procesów występujących w poszczególnych grupach z określeniem ich właścicieli, mierników oraz aktów prawnych i pozaprawnych regulujących tok postępowania pracowników w tych procesach zawarto w załączniku do Księgi jakości nr 4.1/1 – „Wykaz megaprocesów i procesów występujących w Urzędzie Miasta Wąbrzeźna)

4.1.1. W Urzędzie określono następujące powiązania pomiędzy procesami:

WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUG ADMINISTRACYJNYCH

ZADOWOLENIE KLIENTA

PROCESY ZARZĄDZANIA

Jakościowa strategia rozwoju Urzędu
Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo
Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo
Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu
Zarządzanie infrastrukturą Urzędu
Zarządzanie środowiskiem pracy

PROCESY GŁÓWNE

38 procesów

(Świadczenie usług przez komórki merytoryczne Urzędu)

PROCESY POMOCNICZE

Zakupy i ocena dostawców
Działania zapobiegawcze i korygujące
Dokumentacja systemu zarządzania jakością
Zapisy systemu zarządzania jakością
Rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań
System auditów wewnętrznych
Badanie zadowolenia klienta

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd zleca na zewnątrz następujące procesy, mające wpływ na jakość usług:

- Wycena nieruchomości, podziały geodezyjne, nadzory inwestorskie, studium wykonalności;
- Obsługa prawna;
- Świadczenie usług medycznych w zakresie medycyny pracy;
- Audyt wewnętrzny.

Nadzór nad nimi realizowany jest w trybie nadzoru specjalistycznego w zakresie problemowym, w systemie ciągłym lub/i okresowym.

4.2 Dokumentacja

C10 Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej

D16 Bieżąca informacja

Dokumentację SZJ w Urzędzie tworzą:

- polityka jakości,
- cele dotyczące jakości,
- księga jakości,
- procedury systemowe (6 procedur) oraz procesowe (3 procedury)
- zapisy jakości, wymagane postanowieniami niniejszej normy,

- zapisy określone przez Urząd, jako niezbędne do planowania, funkcjonowania i kontroli systemu zarządzania jakością („Wykaz zapisów” – zał. w procedurze „Nadzór nad zapisami”),
- przepisy (akty prawa zewnętrznego oraz wewnętrznego).

Wymienione wyżej dokumenty i zapisy podlegają nadzorowi zgodnie z procedurą PJ 4.2.3 Nadzór nad dokumentami oraz PJ 4.2.4 Nadzór nad zapisami

Wszystkie wewnętrzne dokumenty podlegające nadzorowaniu są zatwierdzane pod względem ich zgodności przed wydaniem.

Dokumenty podlegają przeglądowi i w razie potrzeby aktualizowaniu oraz ponownemu zatwierdzeniu.

Dokumenty podlegające zmianie są oznaczane numerem kolejnej rewizji.

Urząd zapewnia, że w miejscu używania znajdują się dokumenty w aktualnej wersji. Dokumenty zdezaktualizowane są usuwane, a w razie konieczności ich przechowywania są wyraźnie oznaczone i oddzielnie gromadzone.

Dokumenty zewnętrzne związane z planowaniem i funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością są oznaczone i rejestrowane, a ich rozpowszechnianie jest nadzorowane.

W przypadku likwidacji Urzędu, dokumenty zgromadzone w zakładowym archiwum zostają przekazane do archiwum państwowego.

4.3. Nadzorowanie zapisów jakości

Zapisy dotyczące jakości są ustanowione i utrzymywane w Urzędzie w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami normy oraz dowodów skuteczności SZJ.

Zapisy i okres ich przechowywania wynikają z dokumentów obowiązujących w tym zakresie. Są to:

- Instrukcja kancelaryjna,
- Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt,

Urząd Miasta Wąbrzeźno	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Numer wydania: 1	Numer egzemplarza: 1

- przepisy dotyczące archiwizacji akt.

Szczegóły dotyczące identyfikowania, sporządzania, gromadzenia i archiwowania zapisów jakości w Urzędzie reguluje procedura PJ 4.2.4 Nadzór nad zapisami.

Zapisy są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania wg wykazów rzeczowych akt.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1 Zaangażowanie kierownictwa (Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo)

A1Przestrzeganie zasad etycznych

B5 Misja

Kierownictwo Urzędu zaangażowało się w tworzenie i utrzymywanie SZJ oraz w ciągłe jego doskonalenie.

Zaangażowanie Kierownictwa realizuje się poprzez:

- ustanowienie Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością spośród przedstawicieli kierownictwa,
- upowszechnianie w Urzędzie, podczas porad oraz w toku indywidualnych rozmów, znaczenia spełniania wymagań klienta oraz spełniania wymagań prawnych,
- ustanowienie polityki jakości,
- ustanowienie celów dotyczących jakości,
- zapewnienie odbycia przez pracowników Urzędu szkoleń obejmujących zapoznanie się z zasadami wdrożenia i doskonalenia SZJ,
- zapewnienie dostępności zasobów,
- przegląd zarządzania

5.2 Orientacja na klienta

Kierownictwo Urzędu zapewnia identyfikację potrzeb i oczekiwań klienta poprzez zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych oraz dąży do ich spełniania. Zbieranie i analizowanie informacji zewnętrznych od klienta prowadzone jest głównie poprzez odbywanie spotkań z mieszkańcami Gminy, odpowiedzi na ankiety kierowane do klientów Urzędu, badające ich oczekiwania i zadowolenie oraz poprzez analizę wpływających do Urzędu skarg i wniosków.

5.2.1 Polityka jakości (Jakościowa strategia rozwoju Urzędu)

B5 Misja

POLITYKA JAKOŚCI

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, Burmistrza Miasta Wąbrzeźna postanowił wdrożyć, utrzymywać i doskonalić system zarządzania

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd Miasta Wąbrzeźno	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Numer wydania: 1	Numer egzemplarza: 1

jakością spełniający wymagania normy EN ISO 9001:2008.

Burmistrz Miasta 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.*

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

Wąbrzeźno, dnia 15 marca 2012 r.

Burmistrz Wąbrzeźna

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

B6 Określenie celów i zadań, monitorowanie i ocena realizacji

B7 Identyfikacja ryzyka

B8 Analiza ryzyka

Wszyscy pracownicy Urzędu za główne cele strategiczne swojego działania uznają:

- świadczenie usług publicznych na możliwie najwyższym poziomie „jakości administracyjnej”,
- stosowanie w praktyce zasady „Urząd przyjazny klientowi” oraz „Klient w centrum uwagi administracji publicznej”,
- poprawę kultury organizacyjnej w Urzędzie,
- budowę społecznego zaufania do Urzędu i urzędników,

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd Miasta Wąbrzeźno	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Numer wydania: 1	Numer egzemplarza: 1

Cele operacyjne dotyczące jakości określone są każdorazowo na przeglądzie zarządzania na okres jednego roku lub wieloletni.

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością

W celu osiągnięcia celów dotyczących jakości, utrzymania oraz doskonalenia skuteczności SZJ Urząd planuje funkcjonowanie systemu zarządzania jakością. Odbywa się to w czasie narad Burmistrza Wąbrzeźna z kierownikami komórek organizacyjnych, przeglądu zarządzania oraz w trakcie podejmowania decyzji rozwojowych Urzędu przez Radę Miasta Wąbrzeźna.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

A3 Struktura organizacyjna

A4 Delegowanie uprawnień

C11 Nadzór

C12 Ciągłość działalności

Zakresy czynności i uprawnień pracowników są zawarte w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, Regulaminie pracy oraz zakresach czynności.

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

Burmistrz Wąbrzeźna wyznaczył przedstawiciela Najwyższego Kierownictwa Urzędu, zwanego dalej Pełnomocnikiem ds. SZJ i wyposażył go w niezbędne uprawnienia.

Do jego obowiązków w szczególności należy:

- zarządzanie programem auditów,
- składanie okresowych sprawozdań z funkcjonowania SZJ w czasie przeglądu zarządzania,
- sporządzanie programu auditów i przedkładanie go kierownictwu Urzędu do zatwierdzenia,
- organizowanie szkoleń dla auditorów wewnętrznych,
- upowszechnianie świadomości wśród pracowników o konieczności doskonalenia jakości obsługi klientów Urzędu oraz doskonalenia SZJ,
- nadzór nad funkcjonowaniem SZJ i podejmowanie, w razie konieczności, działań korekcyjnych i korygujących,
- przedstawiania najwyższemu kierownictwu Urzędu propozycji udoskonaleń w zakresie SZJ.

Uprawnienia Pełnomocnika ds. SZJ:

- reprezentowanie Urzędu we wszystkich sprawach związanych z funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością zarówno wewnątrz organizacji, jak i w kontaktach zewnętrznych,
- wydawanie poleceń wszystkim pracownikom w zakresie spraw związanych z systemem zarządzania jakością,

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

D17 Komunikacja wewnętrzna

D16 Bieżąca informacja

Polityka informacyjna w Urzędzie obejmuje:

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.
Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

- 1/ normy proceduralne regulujące obieg informacji, a w szczególności :
- zasady opracowywania i przekazywania do realizacji uchwał, zarządzeń i upoważnień,
 - podpisywanie pism i dokumentów,
 - organizację obiegu korespondencji oraz zasady obsługi klientów.
- 2/ działania faktyczne tworzące system sprawnej komunikacji wewnętrznej, takie jak:
- zamieszczanie aktualnych wersji dokumentów w wewnętrznej sieci Intranet,
 - narady kierownictwa,
 - narady wewnętrzne komórkach organizacyjnych.

Ponadto, każdy pracownik ma możliwość bezpośredniego zwracania się w sprawach funkcjonowania SZJ do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Środkami realizacji komunikacji wewnętrznej są również:

- tablice informacyjne,
- tablice ogłoszeń,
- telefonia komórkowa oraz stacjonarna,
- elektroniczny obieg dokumentów.

5.6. Przegląd zarządzania

E22 Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej

Urząd dokonuje sprawdzenia funkcjonowania zarządzania jakością oraz realizacji polityki jakości i stopnia osiągnięcia celów dotyczących jakości w zaplanowanych odstępach czasu, obejmujących rok kalendarzowy, przynajmniej raz w roku.

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są :

- efekty auditów wewnętrznych,
- ocena poziomu zadowolenia klienta,
- status działań korygujących i zapobiegawczych,
- ewentualne zmiany warunków wpływających na funkcjonowanie systemu zarządzania jakością,
- ocena stopnia osiągnięcia celów dotyczących jakości,
- wnioski dotyczące doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Pełnomocnik przedstawia Najwyższemu Kierownictwu ustne informacje z zakresu funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie, a właściciele procesów składają sprawozdania z całokształtu realizacji zadań wynikających z procedur i innych uregulowań wewnętrznych oraz zewnętrznych. Z przedłożonych informacji i sprawozdań sporządzany jest zapis w postaci „Protokół przeglądu zarządzania” (zał. KJ 5.6 - Protokół przeglądu zarządzania).

Dane wyjściowe z przeglądu ujęte są w formie zapisów w Protokole przeglądu zarządzania, który może zawierać propozycje i plany:

- poprawy skuteczności systemu zarządzania jakością i procesów,
- podniesienia poziomu świadczenia usług,
- zabezpieczenia zasobów niezbędnych dla funkcjonowania systemu zarządzania jakością i procesów,

Urząd Miasta Wąbrzeźno	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Numer wydania: 1	Numer egzemplarza: 1

- inne, ważne informacje dla planowania, realizacji oraz nadzoru nad SZJ.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 Zapewnienie zasobów

Zabezpieczenie zasobów niezbędnych do funkcjonowania i doskonalenia SZJ w Urzędzie obejmuje w szczególności:

- zasoby ludzkie: kompetentni, wykształceni oraz doskonaleni pracownicy,
- zasoby materialne: wyposażenie, materiały biurowe, urządzenia, komputery, oprogramowanie, samochody,
- telekomunikacyjne: Intranet, poczta elektroniczna, strona internetowa Urzędu,
- specjalistyczne oprogramowanie,
- zasoby biblioteczne: książki, opracowania, prasa,
- sala konferencyjna z wyposażeniem multimedialnym.

Dla zapewnienia wymienionych zasobów następuje coroczne projektowanie budżetu. Zgodnie z przyjętą procedurą uchwalania budżetu Miasta w procesie przygotowywania tego budżetu definiuje się zadania, określa potrzeby i ustala wysokość niezbędnych środków finansowych.

6.2 Zasoby ludzkie (Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa)

A2 Kompetencje zawodowe

C12 Ciągłość działalności

A1 Przestrzeganie zasad etycznych

A3 Struktura organizacyjna

A4 Delegowanie uprawnień

C11 Nadzór

Opracowane w Urzędzie procedury oraz działania w zakresie rekrutacji i selekcji kandydatów ukierunkowane są na dobór właściwych osób na określone stanowiska pracy. Podstawowe wymagania kwalifikacyjne stawiane pracownikom Urzędu reguluje rozporządzenie Rady Ministrów z 18.03.2009 r. sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1076 ze zm.).

Tworzenie nowych stanowisk pracy opiera się na: analizie zakresu i charakteru nowych zadań, analizie pracy każdego wydziału oraz ocenie stopnia obciążenia poszczególnych stanowisk pracy w kontekście możliwości realizacji nowych zadań.

W ramach zarządzania zasobami ludzkimi w Urzędzie funkcjonuje:

- system naboru kandydatów i zatrudniania pracowników,
- system rozwoju zasobów ludzkich - podnoszenia kwalifikacji,
- system oceniania.

Każdy z pracowników, w zależności od potrzeb, oraz posiadanych budżecie miasta środków finansowych, może korzystać ze szkoleń organizowanych przez różnych dostawców usług szkoleniowych.

Każdy nowo zatrudniony pracownik bierze udział w szkoleniach informacyjnych o Urzędzie, szkoleniu

BHP, szkoleniu stanowiskowym oraz z zakresu SZJ. Bezpośredni przełożony nowo zatrudnionego pracownika jest odpowiedzialny za zapoznanie go z zadaniami i trybem pracy na danym stanowisku. W Urzędzie w ramach adaptacji zawodowej, rozwój zawodowy pracownika podlega monitorowaniu przez bezpośredniego przełożonego.

W celu zapewnienia odpowiednich umiejętności, kompetencji i warunków szkolenia podejmuje się następujące działania:

- ustala wymagania na poszczególnych stanowiskach pracy,
- określa zakres obowiązków i uprawnień,
- zapewnia niezbędne szkolenia lub inne działania,
- ocenia skuteczność podejmowanych powyżej działań (informacja ustna od pracownika)
- gromadzi się zapisy dotyczące szkolenia, wykształcenia i umiejętności.

6.3. Infrastruktura (zarządzanie infrastrukturą Urzędu)

C12 Ciągłość działalności

C13 Ochrona zasobów

C15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych

Urząd dysponuje infrastrukturą umożliwiającą świadczenie usług administracyjnych na wymaganym poziomie (baza lokalowa oraz otoczenie budynku Urzędu).

Pracownicy Urzędu korzystają z licencjonowanych oprogramowań komputerowych (w tym Windows, Microsoft Office), dostępu do sieci internetowej, wydawnictw urzędowych, prasowych i książkowych, kupowanych przez Urząd na potrzeby codziennej pracy.

W celu zabezpieczenia sieci komputerowej przed dostępem osób nieuprawnionych w Urzędzie stosuje się:

- stałe środki techniczne,
- UPS-y w celu zabezpieczenia przed awarią zasilania,
- hasła na system i aplikację,
- instalacje antywłamaniowe,
- kopie zapasowe,
- archiwizację baz danych na dostępnych nośnikach informacji,
- kontrolę nośników,
- monitorowanie sieci komputerowej i oprogramowania,
- systemy antywirusowe.

6.4. Środowisko pracy (zarządzanie środowiskiem pracy)

Urząd zapewnia oraz nadzoruje warunki pracy umożliwiające spełnienie wymagań dotyczących realizacji usług tj.:

- przestrzeganie zasad i warunków BHP na stanowiskach pracy,
- przestrzeganie przepisów prawa pracy,

Prowadzone są następujące działania kształtujące środowisko pracy:

- szkolenie pracowników z zakresu BHP,
- badania lekarskie,
- analizowanie okoliczności wypadków przy pracy,

Urząd Miasta Wąbrzeźno	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Numer wydania: 1	Numer egzemplarza: 1

Strona 12 z 19

- ocena ryzyka zawodowego i informowanie pracowników o istniejących zagrożeniach,
- stałe nadzorowanie środowiska pracy (przeprowadzanie pomiarów w zakresie oświetlenia, wilgotności powietrza, temperatury, poziomu hałasu).

7. PROCESY REALIZACJI USŁUGI

C12 Ciągłość działalności

7.1. Planowanie realizacji usługi

Procesy usługowe realizowane przez Urząd są planowane i prowadzone w warunkach określonych przez prawo. Usługi planowane są w oparciu o obowiązujące w Gminie Miasta strategie i programy, a w szczególności:

- strategię rozwoju miasta,
- strategię kreacji i promocji marki miasta Wąbrzeźno,
- wieloletni plan inwestycyjny miasta,
- program ochrony środowiska,
- program gospodarki odpadami,
- miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- gminny program rozwiązywania problemów alkoholowych,
- program współpracy z organizacjami pozarządowymi,
- plan gospodarki niskoemisyjnej,
- program usuwania azbestu i wyrobów zawierających azbest

W procesie planowania realizacji usług Urząd uwzględnia potrzeby i oczekiwania mieszkańców oraz wymagania SZJ.

7.2. Procesy związane z Klientem

D18 Komunikacja zewnętrzna

C18 Nadzór

Klientem w pojęciu administracyjnym jest osoba lub instytucja zewnętrzna spoza Urzędu. W wymiarze wewnętrznym klientem jest: pracownik.

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi

Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu, który informacje w tym zakresie przekazuje bezpośrednio przełożonemu. Wymagania klienta identyfikowane są poprzez: korespondencję skierowaną do Urzędu, rozmowy telefoniczne, bezpośredni kontakt pracownika z klientem, media, e-puap, analizę: skarg i wniosków, interpelacji radnych, wniosków instytucji kontrolnych.

Informacje w zakresie wymagań dotyczących usług świadczonych przez Urząd analizuje się, a następnie doskonali działania we wskazanych obszarach.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi

Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach sprawy.

Każda wnoszona do Urzędu sprawa jest weryfikowana przez uprawnionego pracownika pod kątem możliwości spełnienia zawartych w niej wymagań. Przed podjęciem postępowania w złożonej przez klienta sprawie, pracownik sprawdza, czy Urząd jest właściwy do załatwienia danej sprawy, oraz ustala spełnianie innych wymagań obowiązujących w danej sprawie. W przypadku wykrycia braków, w zależności od rodzaju sprawy, wzywa się klienta do uzupełnienia brakujących dokumentów. Za sprawdzenie dostarczonych dokumentów odpowiedzialne są osoby właściwe do załatwiania danych spraw. W razie wykrycia niezgodności w trakcie realizacji usługi zadaniem Urzędu jest podjęcie odpowiednich działań informujących klienta o wykrytej niezgodności i sposobie jej usunięcia. W przypadku gdy w sprawie nie wykryto niezgodności, sprawa zostaje przyjęta do realizacji poprzez postawienie pieczęci „Przyjęto do realizacji” i złożenia podpisu przez przyjmującego sprawę.

7.2.3. Komunikacja z klientem

Klient otrzymuje informacje o działalności Urzędu poprzez:

- Biuletyn Informacji Publicznej,
- stronę internetową Miasta,
- karty informacyjne,
- publikacje wydawane w ramach promocji Miasta,
- ogłoszenia na słupach i tablicach ogłoszeniowych na terenie Miasta,
- ogłoszenia na tablicach ogłoszeniowych rozmieszczonych wewnątrz budynku Urzędu,
- pocztę elektroniczną,
- kontakt telefoniczny lub bezpośredni w Urzędzie z pracownikiem odpowiedzialnym za określone zadania.

W celu uzyskania i właściwego wykorzystania informacji zwrotnej od klientów opracowane zostały ankiety badające poziom zadowolenia oraz ustalone zostały zasady dotyczące przyjmowania skarg i wniosków oraz postępowania w ich następstwie.

7.3. Projektowanie i rozwój

W Urzędzie wymaganie dotyczące projektowania i rozwoju usług zostało wyłączone z systemu zarządzania jakością.

7.4. Zakupy

C13 ochrona zasobów

C14 szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych

Urząd zapewnia, że zakupione usługi mające wpływ na zgodność usług z wymaganiami odbywają się w warunkach nadzorowanych.

Zakupy w Urzędzie dokonywane są według zasad, form i trybów określonych ustawą z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych oraz wg procedury „Udzielanie zamówień publicznych”.

7.5. Dostarczanie usługi

7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi

D16 Bieżąca informacja

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd Miasta Wąbrzeźno	KSIĘGA JAKOŚCI	
	Numer wydania: 1	Numer egzemplarza: 1

C11 Nadzór

Urząd deklaruje, iż świadczenie usług administracyjnych odbywa się w warunkach nadzorowanych. Usługi świadczone przez Urząd zostały sprecyzowane w Regulaminie Organizacyjnym, w zakresach działania komórek organizacyjnych i są realizowane według zasad określonych w aktach normatywnych zewnętrznych oraz w wewnętrznych przepisach wydanych przez organy Gminy Miasta.

Ponadto zostały zdefiniowane i opisane procesy, które mają wpływ na jakość obsługi klientów.

Warunki nadzorowane obejmują czynności wykonywane przez statutowe podmioty (Komisje Rewizyjna Rady Miasta) i instytucje kontrolne, w szczególności: Regionalną Izbę Obrachunkową, Najwyższą Izbę Kontroli, Wojewodę, Państwową Inspekcję Pracy, Urząd Kontroli Skarbowej) itp.

Stosowane w Urzędzie warunki nadzorowane obejmują również:

- zatrudnianie kompetentnych osób do realizacji poszczególnych zadań,
- zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów informacji,
- zagwarantowanie właściwej infrastruktury – wyposażenia stanowisk pracy oraz nadzór nad jego funkcjonowaniem,
- opracowanie i udostępnianie dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania,
- nadawanie sprawom i dokumentom właściwego statusu,
- zapewnienie właściwego postępowania z dokumentami i danymi dotyczącymi realizowanych spraw oraz ich przechowywania,
- przeglądy dokonywane przez kierownictwo,
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych.

7.5.2 Walidacja procesu dostarczania usługi

Walidację wyłączono z zakresu SZJ.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu i wytworzone są identyfikowane według określonych zasad, które zapewniają ich identyfikowalność. Rejestracja i oznaczanie spraw wnoszonych do Urzędu i wytworzonych, oraz ich przechowywanie, odbywa się w Urzędzie zgodnie z przepisami Instrukcji Kancelaryjnej i Rzeczonego Wykazu Akt. W urzędzie funkcjonuje elektroniczny system obiegu dokumentów (Mdok). System Mdok służy do:

- a) rejestracji, ewidencji oraz obiegu korespondencji przychodzącej i wychodzącej,
- b) zakładania i prowadzenia spraw.

7.5.4 Własność klienta

C15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych

A4 Delegowanie uprawnień

C12 Ciągłość działalności

C13 Ochrona zasobów

Wszelka własność, dostarczana na potrzeby załatwienia danej sprawy (usługi) przez klienta Urzędu, jak np.

- dokumenty osobowe,

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

- świadectwa,
- akta stanu cywilnego,
- analizy i opracowania (projekty, kosztorysy, biznes plany),
- akty notarialne,
- zaświadczenia

są otoczone w Urzędzie ochroną polegającą na :

- uporządkowanym przechowywaniu dokumentów klienta w teczkach rzeczowych akt dotyczących danej sprawy (wg JRzWA),
- umożliwieniu dostępu do dokumentów klienta tylko osobom prowadzącym daną sprawę lub osobom upoważnionym przez prowadzącego sprawę,

Urząd posiada Politykę Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych. Każdy pracownik zostaje przeszkolony i otrzymuje upoważnienia do przetwarzania danych osobowych. Zbiory danych osobowych podlegają zgłoszeniu i są rejestrowane u Generalnego Inspektora Danych Osobowych.

W sytuacji, gdy własność klienta uległaby z powodów losowych zniszczeniu, uszkodzeniu lub zagubieniu, pełną odpowiedzialność za zaistniałą sytuację ponosi Urząd i na swój koszt zobowiązuje klienta do uzupełnienia brakujących dokumentów lub sam występuje "z urzędu" do odpowiednich instytucji o ich dostarczenie.

7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu

W Urzędzie zabezpieczenie dokumentacji podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania jej do miejsca przechowywania opiera się o normy prawne, które ustalają zasady funkcjonowania systemu kancelaryjnego, archiwum zakładowego, ochrony danych osobowych oraz ochrony informacji niejawnych. Urząd dokłada staranności w zakresie realizacji usług oraz dostarczania ich do zainteresowanego klienta. Dokumenty dotyczące danej sprawy są łączone za pomocą spinaczy, zszywek lub innego wyposażenia biurowego. Działania te zapobiegają dekompletowaniu lub przemieszaniu się dokumentów. Dokumenty przeznaczone do wysyłki są w odpowiedni sposób identyfikowane i dostarczane klientowi w nienaruszonym stanie.

Wszystkie sprawy i dokumenty z nimi związane są archiwizowane zgodnie z odpowiednimi regulacjami. Dokumenty, elektroniczne bazy danych oraz pliki elektroniczne przechowywane są w:

- pomieszczeniach biurowych zabezpieczonych systemem antywłamaniowym,
- systemach informatycznych zabezpieczonych hasłami dostępu,
- archiwum zakładowym.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów wyłączono z zakresu SZJ.

8. POMIARY, ANALIZY I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

Monitorowanie i analiza niezbędnych dokumentów do zapewnienia odpowiedniej jakości usług, zgodności SZJ i jego doskonalenia odbywa się w ramach systemu kontroli wewnętrznej. Zapisy dotyczące kontroli w Urzędzie zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych są odpowiednio gromadzone i przechowywane.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu.

Wszelkie prawa do niego są zastrzeżone. Zabrania się użytkownikom kopiowania, dokonywania zmian i udostępniania bez zgody Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

Urząd planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania procesów, kierując się potrzebami klientów i zapewnieniem poprawnego działania SZJ, podejmując, w razie potrzeby, odpowiednie działania korygujące lub zapobiegawcze.

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta

Wszystkie informacje przedstawiające opinię klienta o stopniu jego zadowolenia podlegają ewidencji i stanowią przedmiot oceny.

Formami pozyskiwania informacji o poziomie zadowolenia klienta są:

- ankiety oceny zadowolenia klienta z usług Urzędu – załącznik KJ 8.2.1 „Badanie zadowolenia klienta”;
- notatki służbowe z rozmów telefonicznych sporządzone przez osoby pracowników (notatki są przekazywane Burmistrzowi Wąbrzeźna z chwilą ich sporządzenia),
- z rozstrzygnięć podejmowanych w postępowaniu odwoławczym w stosunku do decyzji wydawanych przez Burmistrza,
- ze spotkań Kierownictwa z mieszkańcami oraz organizacjami pozarządowymi,
- z informacji przekazywanych przez media.

Wnioski z oceny stają się podstawą wszczęcia działań korygujących i zapobiegawczych zgodnie z procedurą PJ 8.5.1 – Działania korygujące i zapobiegawcze.

8.2.2. Audit wewnętrzny

E21 Audyty wewnętrzne

E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządcze

Pełnomocnik ds. SZJ planuje i przeprowadza audyty wewnętrzne zgodnie z procedurą PJ 8.2.2 - Audit wewnętrzny w celu oceny zgodności wdrożenia i funkcjonowania systemu zarządzania jakością z wymaganiami procedur, instrukcji, uregulowań wewnętrznych oraz zaplanowanymi celami jakościowymi i innymi dokumentami.

Pełnomocnik ds. SZJ, w ramach uprawnień, powołał zespół auditorów wewnętrznych, którzy zostali przeszkoleni i odznaczają się znajomością systemu zarządzania jakością oraz znajomością wymagań procesu auditowania.

Kierownicy odpowiedzialni za auditowany obszar podejmują konieczne działania naprawcze i korygujące.

Zapisy z auditów oraz wyniki auditów są utrzymywane.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

C11 Nadzór

C12 Ciągłość działalności

B8 Analiza ryzyka

Ustanowienie mierników następuje w przypadku znaczącej liczby skarg, uchybień, uchylonych decyzji, narastających zaniedbań pracowników podczas realizacji zadań.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu

Monitorowanie przebiegu świadczenia usługi odbywa się podczas dokonywania urzędowych adnotacji wymaganych przepisami prawa.

Przepisy prawa dotyczące danej usługi określają urzędnicze czynności kontrolne, niezbędne dla upewnienia się, że na poszczególnych etapach realizacji usługa jest zgodna z prawem. Po wykonaniu czynności kontrolnej, urzędnik załatwiający sprawę dokonuje adnotacji potwierdzających zgodność lub niezgodność z prawem danego etapu usługi.

Podpisanie i właściwe opieczętownienie decyzji, postanowienia, zaświadczenia, aktu lub pisma urzędowego w sprawie przez urzędnika jest dowodem spełnienia przepisów prawnych mających zastosowanie dla danej sprawy.

8.3 Nadzór nad usługą niezgodną

E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

Postępowanie z dokumentami lub usługami, realizowanymi przez Urząd na rzecz klienta, a uznawanymi za niezgodne z wymogami, regulują przepisy prawa, akty wewnętrzne Urzędu oraz procedura „Nadzór nad usługą niezgodną”. Nadzór ten ma zapewnić, aby usługa, który nie spełnia wymagań została zidentyfikowana, skorygowana i poddana ponownej weryfikacji w celu wykazania jej zgodności.

8.4 Analiza danych (Rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań)

E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

W Urzędzie są zbierane i analizowane dane pozwalające na ocenę SZJ. Dane te służą również ocenie możliwości doskonalenia tego systemu w obszarach, w których jest to możliwe.

Źródłem danych są:

- wpływające skargi i wnioski,
- ankiety badające wymagania i zadowolenie klientów Urzędu,
- uwagi o zakupionych przez Urząd usługach i wyrobach,
- analizy procesów,
- raporty z przeprowadzonych auditów wewnętrznych,
- działania korygujące i zapobiegawcze,
- zapisy z poprzednich przeglądów.

Ze wszystkich podjętych działań sporządzane są zapisy oraz podejmowane stosowne czynności.

8.5. Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Urząd systematycznie doskonali SZJ poprzez:

- realizację polityki jakości,
- wykorzystanie wyników auditów,
- analizę danych,

- prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych,
- przeprowadzanie przeglądu zarządzania.

8.5.2. Działania korygujące i zapobiegawcze

D9 Reakcja na ryzyko

Działania korygujące i zapobiegawcze reguluje procedura PJ 8.5.1.

W Urzędzie podejmuje się działania zapobiegające powstawaniu potencjalnych niezgodności lub innych niepożądanych sytuacji, a także w przypadku wystąpienia niezgodności podejmuje się konkretne działania korygujące i zapobiegawcze dostosowane do występujących problemów. Działania korygujące i zapobiegawcze inicjują kierownicy komórek organizacyjnych na podstawie przekazanych im raportów z auditów, skarg wpływających od klientów, protokołów kontroli, spostrzeżeń dokonywanych w trakcie bieżącej pracy, pojawiających się usług niezgodnych.

W ramach funkcjonowania Urzędu wyróżnia się następujące źródła identyfikujące konieczność podejmowania odpowiednio działań korygujących i zapobiegawczych:

1/ źródła podejmowanych działań korygujących:

- raporty z auditów wewnętrznych,
- zalecenia z kontroli zewnętrznych.

2/ źródła podejmowanych działań zapobiegawczych:

- wnioski z narad kierowników,
- zalecenia z kontroli wewnętrznych,
- analiza skarg,
- obserwacje z auditów wewnętrznych.

Na podstawie analizy wniosków zawartych w wymienionych wyżej dokumentach, a dotyczących skuteczności działania Urzędu podejmowane są działania naprawcze.

9. Wykaz udokumentowanych procedur

Lp	Numer procedury	Nazwa procedury
1.	PJ 4.2.3	Nadzór nad dokumentami
2.	PJ 4.2.4	Nadzór nad zapisami
3.	PJ 8.2.2	Audit wewnętrzny
4.	PJ 8.3	Nadzór nad usługą niezgodną
5.	PJ 8.5.1	Działania korygujące i zapobiegawcze
6.	PJ 7.4/1	Udzielanie zamówień publicznych
7.	PJ 7.5/1	Wydawanie zaświadczeń
8.	PJ 7.5./2	Wydawanie decyzji administracyjnych

10. Informacje dotyczące księgi jakości

Osoba odpowiedzialna za udostępnianie księgi osobom trzecim: Pełnomocnik ds. SZJ

10.1 Dostępność

Oryginał księgi jakości przechowywany jest u Pełnomocnika ds. SZJ.
Dostęp do księgi pracownikom jest zapewniony w wersji elektronicznej.

10.2 Aktualizacja

Zmiany do księgi jakości wprowadzane są w trybie ciągłym.
Osoba odpowiedzialna za aktualizację: Pełnomocnik ds. SZJ.

11. Załączniki księgi jakości

Załącznik KJ 4.1/1 – Wykaz megaprocesów i procesów występujących w Urzędzie

Załącznik KJ 5.6 - Protokół przeglądu zarządzania

Załącznik KJ 8.2/1 – Arkusz badania zadowolenia klienta