	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	STRONA 1



URZĄD GMINY ELBLĄG

KSIĘGA JAKOŚCI

Edycja F

Obowiązuje od dnia 01 czerwca 2015 r.

Uwaga:

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Gminy Elbląg. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian, kopiowania i rozpowszechniania całości lub części bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.



Urząd
Gminy
Elbląg

System Zarządzania Jakością

wg normy PN – EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

STRONA
2

OPRACOWAŁ:	Imię i nazwisko: Krystyna Murawska	Podpis: 	Data: 26.05.2015r.
ZATWIERDZIŁ:	Imię i nazwisko: Genowefa Kwoczek	Podpis: WÓJT  mgr inż. Genowefa Kwoczek	Data: 26.05.2015r.
KSIĘGA JAKOŚCI OBOWIĄZUJE OD DNIA: 1 czerwca 2015 roku			

Egzemplarz Nr „**1**”

ZMIANY

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis



Urząd
Gminy
Elbląg

System Zarządzania Jakością


wg normy PN – EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

STRONA
3

SPIS TREŚCI:

1.0	WSTĘP	5
1.1	PREZENTACJA GMINY ELBLĄG I URZĘDU GMINY	6
1.2	ZATWIERDZANIE KSIĘGI JAKOŚCI	8
1.3	POLITYKA JAKOŚCI	9
2.0	POWOŁANIA NORMATYWNE	10
3.0	TERMINOLOGIA	10
4.0	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	13
4.1	WYMAGANIA OGÓLNE	14
4.2	WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI	16
4.2.1	POSTANOWIENIA OGÓLNE	16
4.2.2	KSIĘGA JAKOŚCI	18
4.2.3	NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI	18
4.2.4	NADZÓR NAD ZAPISAMI DOTYCZĄCYMI JAKOŚCI	19
5.0	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	20
5.1	ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA	21
5.2	ORIENTACJA NA KLIENTA	21
5.3	POLITYKA JAKOŚCI	22
5.4	PLANOWANIE	22
5.4.1	CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI	22
5.4.2	PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	24
5.5	ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA	24
5.5.1	ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA	24
5.5.2	PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA	28
5.5.3	KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA	28
5.6	PRZEGLĄD SYSTEMU PRZEZ KIEROWNICTWO	29
5.6.1	POSTANOWIENIA OGÓLNE	29
5.6.2	DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU	29
5.6.3	DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU	29
6.0	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	30
6.1	ZAPEWNIENIE ZASOBÓW	31
6.2	ZASOBY LUDZKIE	31
6.2.1	POSTANOWIENIA OGÓLNE	31
6.2.2	KOMPETENCJE, SZKOLENIA I ŚWIADOMOŚĆ	31
6.3	INFRASTRUKTURA	32
6.4	ŚRODOWISKO PRACY	32

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	STRONA 4

7.0	REALIZACJA WYROBU	34
7.1	PLANOWANIE I REALIZACJA WYROBU	34
7.2	PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM	34
7.2.1	OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBU	34
7.2.2	PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBU	34
7.2.3	KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	35
7.3	PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ	35
7.4	ZAKUPY	36
7.5	PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUG	36
7.5.1	NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIE USŁUG	36
7.5.2	WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIE USŁUG	36
7.5.3	IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ	36
7.5.4	WŁASNOŚĆ KLIENTA	36
7.5.5	ZABEZPIECZENIE WYROBU	37
7.6	NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITORÓW I POMIARÓW	37
8.0	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	39
8.1	POSTANOWIENIA OGÓLNE	39
8.2	MONITOROWANIE I POMIARY	39
8.2.1	ZADOWOLENIE KLIENTA	39
8.2.2	AUDITY WEWNĘTRZNE	40
8.2.3	MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW	40
8.2.4	MONITOROWANIE I POMIARY PRODUKTÓW	40
8.3	NADZÓR NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM	40
8.4	ANALIZA DANYCH	41
8.5	DOSKONALENIE	41
8.5.1	CIĄGŁE DOSKONALENIE	41
8.5.2	DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE	41

Załączniki:

1. Schemat organizacyjny Urzędu Gminy Elbląg
2. Wykaz procedur systemowych
3. Wykaz procedur operacyjnych
4. Mapa procesów



Urząd
Gminy
Elbląg

System Zarządzania Jakością

wg normy PN – EN ISO 9001:2009

Księga Jakości


STRONA
5

1.0 WSTĘP

1.1 PREZENTACJA GMINY ELBLĄG I URZĘDU GMINY ELBLĄG

1.2 ZATWIERDZANIE KSIĘGI JAKOŚCI

1.3 POLITYKA JAKOŚCI

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

1.1 PREZENTACJA GMINY ELBLĄG I URZĘDU GMINY ELBLĄG

Położenie geograficzne

Gmina Elbląg położona jest na pograniczu dwóch mezoregionów - Żuław oraz Wysoczyzny Elbląskiej, w sąsiedztwie jeziora Drużno. Zachodnia granica gminy jest jednocześnie częścią granicy pomiędzy województwem warmińsko-mazurskim a pomorskim. Położenie gminy, dogodnie połączenie komunikacyjne, rozwijająca się baza noclegowa i gastronomiczna, nieskażone środowisko, wynikające z oddalenia od aglomeracji przemysłowych sprawiają, że jest to doskonałe miejsce na wypoczynek.

Atrakcje turystyczne

Rezerwat Jeziora Drużno - utworzony w celu zachowania miejsc lęgowych dla ptactwa wodnego i błotnego oraz ze względu na piękno krajobrazu.

Kanał Elbląski - będący najbardziej interesującym pod względem technicznym, unikatowym w skali światowej szlakiem wodnym składającym się z szeregu pochylni będących pionierskimi i unikatowymi budowlami w skali światowego budownictwa hydrotechnicznego.

Przezmark - zabytkowy kościół wybudowany w XIV wieku. Tropy Elbląskie - jedyny w swoim rodzaju zabytkowy zespół domów i zagród holenderskich. Janów - zespół pałacowo-parkowy z 1886 r. wybudowany na miejscu dawnego dworu z 1383 r.

Wyspa Nowakowska - otoczona wodami Zalewu Wiślanego, Nogatu, Cieplicówki i Kanału Jagiellońskiego

Kanał Jagielloński - wybudowany w 1483 r.- jest najstarszą budowlą inżynierską tego typu w kraju.

Rezerwat Zatoka Elbląska - zamieszkiwany przez 222 gatunki ptaków.

Złota Wyspa - dogodny punkt obserwacyjny ekosystemu Rezerwatu Zatoki Elbląskiej

Rezerwat Ujście Nogatu - rezerwat ornitologiczny, który został utworzony w celu ochrony bytujących tutaj ptaków i ich siedlisk.


Raczki Elbląskie - tutaj znajduje się największa depresja w Polsce (1,8 m poniżej poziomu morza).

Osada Truso - legendarna osada "TRUSO" opisaną w IX wieku przez anglosaskiego żeglarza Wulfstana.

Weklice - cmentarzysko ludności kultury wielbarskiej

Możliwości inwestycyjne

Gmina stanowi bezpośrednie zaplecze 130-tysięcznego Elbląga. Działa w niej ponad 400 zakładów usługowo-produkcyjnych. Na terenie gminy tworzone są warunki wysokotowarowej, ekonomicznej produkcji rolnej. Gmina stale się rozwija. Dysponuje terenami pod realizację inwestycji: usługowo-produkcyjnych, handlowych, gastronomicznych i rekreacyjno sportowych. Gmina Elbląg jest przyjazna dla inwestorów i przedsiębiorców mogących otworzyć nowe lub przenieść istniejące działalności

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

gospodarcze na teren gminy. Posiadamy dużo terenów dobrze skomunikowanych i uzbrojonych, przeznaczonych w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego pod usługi, przemysł i turystykę.

Władze gminy

Organami gminy są:

- Rada Gminy licząca 15 radnych – organ stanowiący i kontrolny,
- Wójt Gminy – organ wykonawczy.

Prezentacja Urzędu Gminy Elbląg


Urząd Gminy wykonuje zadania i kompetencje samorządowej administracji publicznej. Jest organem pomocniczym Rady i Wójta Gminy, do których należą wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone z zakresu administracji rządowej oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzania wyborów powszechnych oraz referendów.

Podstawowym zadaniem Urzędu jest świadczenie usług o charakterze administracyjnym na rzecz mieszkańców Gminy i innych osób lub podmiotów realizujących własne interesy na terenie gminy.

Zadania realizowane przez urząd wykonywane są przez odpowiednio wyszkolony personel, który został zobowiązany do zarządzania, wykonywania i weryfikacji tych zadań. Urząd zatrudnia pracowników, których status prawny reguluje Ustawa z dnia 22 marca 1990 roku o pracownikach samorządowych. Zakres zadań poszczególnych komórek organizacyjnych, przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie indywidualnych spraw klientów, zasady i tryb postępowania przy opracowywaniu i wydawaniu aktów prawa miejscowego, organizację działalności kontrolnej określa Regulamin Organizacyjny Urzędu wprowadzony zarządzeniem Wójta.

Główne kierunki działań Urzędu wynikają przede wszystkim z dokumentów programowych, takich jak:

- ✓ wieloletnia prognoza finansowa
- ✓ studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- ✓ planów miejscowych zagospodarowania przestrzennego,
- ✓ długoterminowej strategii rozwoju,
- ✓ programu ochrony środowiska,
- ✓ programu gospodarki odpadami,
- ✓ planów sieci szkół i placówek oświatowych,
- ✓ wieloletnich planów inwestycyjnych,
- ✓ programów profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych,
- ✓ programu współpracy z organizacjami pozarządowymi.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Punktem wyjścia planu bieżącego realizacji zadań samorządu jest budżet Gminy - roczny plan dochodów i wydatków.

Ważnym elementem w pracy Urzędu jest nowoczesna centrala telefoniczna, komputery, wewnętrzna sieć elektroniczna, oprogramowanie oraz dodatkowe specjalistyczne programy, co stwarza możliwość wydajniejszej i efektywniejszej pracy. Wykorzystywanie Internetu daje możliwość niezwłocznego przesyłania danych, zaś dzięki Biuletynowi Informacji Publicznej oraz stronie www.gminaelblag.pl można uzyskać podstawowe informacje dotyczące naszej Gminy.

1.2 ZATWIERDZANIE KSIĘGI JAKOŚCI

Zatwierdzam niniejszą Księgę Jakości określającą Politykę Jakości i opisującą System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Elbląg zgodnie z wymaganiami normy


PN – EN ISO 9001 : 2009 „ Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania”.

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu do stosowania zasad, procedur i instrukcji wprowadzonych Księgą Jakości.

Nadzór nad realizacją Polityki Jakości sformułowanej w tej Księdze Jakości sprawować będę osobiście.


 Wójt Gminy Elbląg

Genowefa Kwoczek

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

1.3 POLITYKA JAKOŚCI

Głównym celem działalności Urzędu Gminy Elbląg jest realizacja zadań publicznych nakierowanych na dobro społeczności lokalnej. Chcemy aby nasz Urząd spełniał oczekiwania każdego mieszkańca w zakresie zapewnienia profesjonalnej i przyjaznej obsługi oraz sprawnie i kompetentnie wykonywał zadania wynikające z ustawy o samorządzie gminnym i innych przepisów szczególnych.

Powyższe cele chcemy osiągnąć m.in. poprzez:


1. kompetentne załatwianie spraw wpływających do Urzędu Gminy Elbląg w trybie i terminach określonych obowiązującymi przepisami prawa,
2. utrzymywanie standardów etycznych obowiązujących w Urzędzie Gminy Elbląg, zakładając szacunek, życzliwość oraz bezinteresowność urzędników wobec klientów,
3. uwzględnianie informacji wynikających z analizy skarg i wniosków w celu podnoszenia jakości obsługi klientów,
5. stałe podnoszenie kwalifikacji i świadomości wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy Elbląg,
6. dbałość o estetykę siedziby Urzędu Gminy Elbląg,
7. przestrzeganie przepisów określających politykę bezpieczeństwa informatycznego służącego do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Gminy Elbląg,
7. dokonywanie przeglądów pod względem ciągłej przydatności polityki jakości.



Wójt Gminy Elbląg

Genowefa Kwoczek

Elbląg, dnia 18 maja 2015 roku

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Stawiając na jakość organizacji, opartej na nowoczesnym modelu zarządzania wg międzynarodowych standardów PN-EN ISO 9001:2009, badamy stopień zadowolenia klientów z pracy Urzędu, co pomoże w rozwiązywaniu dużych i małych problemów, a opinia o pracy Urzędu będzie podstawową dla ciągłego jej doskonalenia i motywacją do utrzymania wysokiego poziomu usług. Niniejszym zarządzeniem Wójt Gminy Elbląg deklaruje pełne osobiste zaangażowanie we wdrażanie i systematyczne doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009 w celu efektywnego zarządzania Urzędem Gminy w Elblągu oraz ciągłego doskonalenia jakości pracy pracowników.

2.0 POWOŁANIA NORMATYWNE

Niniejszą Księgę Jakości opracowano w oparciu o następujące dokumenty:

- normę PN – EN ISO 9000 „ System zarządzania jakością. Zasady i terminologia”
- normę PN – EN ISO 9001 „ System zarządzania jakością. Wymagania”
- normę PN – EN ISO 9004 „ System zarządzania jakością. Wytyczne do doskonalenia”
- normę PN – EN ISO 19011 „ Wytyczne do auditowania SZJ ”

Księga Jakości opisuje postępowanie obowiązujące w każdym z rozdziałów normy PN – EN ISO 9001.

3.0 TERMINOLOGIA

Terminologia stosowana w niniejszej Księdze Jakości jest zgodna z określoną w normie PN - EN ISO 9001:2009.

audit - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskania dowodu z auditu oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

auditor - osoba posiadająca kompetencje do przeprowadzenia auditu.

auditor wiodący - auditor wyznaczony do kierowania auditem.


auditowany – organizacja lub komórka organizacyjna, która jest auditowana.

cel dotyczący jakości - przedmiot starań lub zamierzeń w odniesieniu do jakości.

dokument - informacja i jej nośnik.

dokumentacja kadrowa – dokumenty wymagane przy zatrudnianiu, dokumenty dotyczące nawiązania i trwania stosunku pracy, określone w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 28 maja 1996 r. w sprawie zakresu prowadzenia przez pracodawców dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz sposobu prowadzenia akt osobowych pracownika

dokumentacja dotycząca naboru – ogłoszenie o naborze, zarządzenie w sprawie powołania komisji, protokół z postępowania konkursowego.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

dokumentacja związana z zatrudnieniem – 1) dokumenty przygotowane na stanowisku ds. kadr, zgodnie z przepisami, umowa o pracę na okres próbny, umowa o pracę na czas określony, umowa na czas zastępstwa, umowa o pracę na czas nieokreślony; 2) dokumenty złożone przez zatrudnionego pracownika; 3) dokumenty dodatkowe wymagane przy zatrudnieniu: potwierdzenie o nie karalności (dotyczy pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych), zaświadczenie lekarskie, zaświadczenie o odbyciu szkolenia bhp.

doskonalenie jakości - część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań dotyczących jakości.

działanie korygujące - działanie w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

działanie zapobiegawcze - działanie w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanego sytuacji.

ISO – skrót INTERNATIONAL ORGANIZATION STANDARDIZATION- Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna.

instrukcja - dokument określający sposób wykonywania określonych zadań lub prac; może zawierać ona także specyfikacje.

instrukcja kancelaryjna – Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych

jakość – (wg PN-EN ISO 9001 : 2009) stopień, w jakim zestaw naturalnych właściwości spełnia wymagania klienta.

najwyższe kierownictwo - Wójt.

kierownictwo - osoby w randze: zastępca wójta, sekretarz gminy i skarbnik gminy.

księga jakości - (wg PN –EN ISO 9001 : 2009) dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.


kryteria auditu - zestaw polityk, procedur, lub wymagań stosowanych jako odniesienie.

lider procesu - osoba, która realizuje proces w dominującym zakresie oraz ma obowiązek jego monitorowania i doskonalenia.

niezgodność – brak spójności dokumentacji lub procesu (sposobu postępowania) z wymaganiami postawionymi w przepisach prawa i obowiązujących procedurach Urzędu Gminy Elbląg.

polityka jakości - ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

pełnomocnik ds. jakości – upoważniony przez najwyższe kierownictwo pracownik do wdrażania, nadzoru i utrzymania wdrożonego systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Elbląg, powołany

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

zarządzeniem wójta.

procedura - ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

proces – zbiór zadań wzajemnie oddziaływujących, które przekształcają dane wejściowe w dane wyjściowe.

produkt – wynik procesu.

przeгляд - działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.


system zarządzania jakością - (wg. PN-EN ISO 9001 : 2009) system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

ustalenia z auditu - wyniki oceny zebranych dowodów z auditu w stosunku do kryteriów auditu.

wniosek z auditu - wynik auditu, przedstawiony przez zespół auditujący po rozważeniu celów auditu i wszystkich ustaleń z auditu.

zapis - dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

zgodność – spełnienie wymagań.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	STRONA 13

4.0 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 WYMAGANIA OGÓLNE


4.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI

4.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

4.2.2 KSIĘGA JAKOŚCI

4.2.3 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

4.2.4 NADZÓR NAD ZAPISAMI DOTYCZĄCYMI JAKOŚCI

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

4.1 WYMAGANIA OGÓLNE

System Zarządzania Jakością funkcjonuje w Urzędzie Gminy Elbląg od roku 2006. Wójt Gminy Elbląg stosownymi zarządzeniami określił *Politykę Jakości*, wdrożył *Księgę Jakości* i ustanowił Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością.

Nadzór nad realizacją zapisów Księgi Jakości sprawowany jest przez różnego rodzaju działania: audyty, przeglądy, działania korygujące i zapobiegawcze, ankiety, kontrole wewnętrzne. W sformułowanej Polityce Jakości dla Urzędu wyznaczył cele strategiczne, określając sposoby ich realizacji i nadzoru.

W ramach zaprojektowanego systemu zarządzania jakością wyłączone zostały następujące sprawy:

- obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego,
 - ochrony informacji niejawnych,
- księgowości budżetowej,
- zamówień publicznych.

Z systemu zarządzania jakością w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę wyłączono następujące wymagania normy:

- projektowanie produktu (pkt 7.3 normy),
- zakupy (pkt 7.4 normy),
- walidacja procesów (pkt 7.5.2 normy),
- nadzorowanie wyposażenia do pomiarów (pkt 7.6 normy),

Wymienione wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu Gminy w zakresie dostarczenia klientowi wymaganego produktu. Szczegółowe uzasadnienie znajduje się w odpowiednich podrozdziałach / punktach Księgi Jakości: 7.3; 7.4; 7.5.2; 7.6.


System zarządzania jakością w Urzędzie oparty jest na zarządzaniu procesami, rozumianymi jako zestaw wzajemnie powiązanych ze sobą środków i działań, które przekształcają wejścia w wyjścia. Zidentyfikowano procesy zachodzące w Urzędzie i podzielono je na następujące grupy:

Procesy kierowania

1. opracowanie aktów planowania,
2. opracowanie i stanowienie aktów prawnych organów gminy,
3. zarządzanie jakością,

Procesy wspomagające

4. zarządzanie zasobami ludzkimi,
5. zarządzanie infrastrukturą,

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Procesy operacyjne


6. wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń,
7. zawieranie umów cywilno – prawnych,
8. nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy,
9. promocja gminy, komunikacja z klientem,
10. czynności techniczno – administracyjne,

Procesy doskonalące

11. monitoring, analiza danych, audyty wewnętrzne,
12. przegląd zarządzania, działania korygujące.

Procesy zostały tak zaprojektowane, by spełnić swoim zakresem działania wszystkie postanowienia normy, a równocześnie być w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. Wzajemne oddziaływanie między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem ciągłym podlegającym nieustannym zmianom i modyfikacjom wynikającym z monitorowania. Zmiany bądź tylko poprawki dokonywane w systemie są dowodem, że zarządzanie jakością nie jest zjawiskiem statycznym, lecz podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

- I. W ramach procesu „Opracowywanie aktów planowania” określone zostały działania związane z:
 - opracowywaniem strategii rozwoju gminy,
 - opracowywaniem projektu budżetu gminy,
 - opracowywaniem planów i programów rocznych i wieloletnich.
- II. W ramach procesu „Opracowywanie i stanowienie aktów prawnych organów gminy” określone zostały działania związane z:
 - podejmowaniem uchwał rady gminy,
 - wydawaniem zarządzeń i decyzji Wójta.
- III. W ramach procesu „Zarządzanie zasobami ludzkimi” określone zostały działania związane z:
 - zapewnieniem wykwalifikowanej i kompetentnej kadry,
 - gromadzeniem akt osobowych.
- IV. W ramach procesu „Zarządzanie infrastrukturą” realizowane są:
 - zapewnienie odpowiedniego środowiska pracy,
 - wyposażanie stanowisk pracy.
- V. Proces „Wydawanie decyzji administracyjnych postanowień i zaświadczeń” jest procesem realizowanym przez wszystkie komórki organizacyjne zgodnie ze zidentyfikowanymi zadaniami.
- VI. W ramach procesu „Zawieranie umów cywilno-prawnych” realizowane są przez wszystkie komórki zadania wynikające z organizacji pracy urzędu.
- VII. W ramach procesu „Nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy” realizowane są zadania wynikające z odrębnych przepisów.
- VIII. W ramach procesu „Komunikacja ze społeczeństwem” określone zostały działania związane z:

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	


- przekazywaniem informacji o działaniach Wójta i Rady Gminy,
 - ankietyzacją społeczeństwa.
- IX. Proces „Czynności techniczno-administracyjne” obejmuje działania komórek organizacyjnych niekończące się decyzjami administracyjnymi, postanowieniami np. tworzenie rejestru wyborczego.
- X. Proces „Monitorowania” polega na ciągłym monitorowaniu realizowanych procesów przez wszystkie komórki organizacyjne.
- XI. Proces „Analiza danych” polega na analizie danych wynikających z funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością umożliwiającą ocenę skuteczności systemu. Są to:
- monitorowanie i pomiary procesów,
 - badanie satysfakcji,
 - raporty z auditów wewnętrznych,
 - informacje z podjętych działań korygujących,
 - ocena szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
 - inne dostępne w urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.
- XII. Proces „Audyty wewnętrzne” ma na celu uzyskanie w sposób obiektywny dowodów na skuteczne działanie systemu. Tryb realizacji procesu opisano w procedurze PS-03.
- XIII. Proces „Przegląd zarządzania” ma na celu ocenę efektywności funkcjonującego systemu zarządzania jakością oraz poszukiwania możliwości doskonalenia systemu.
- XIV. Proces „Zadania korygujące i zapobiegawcze” określa sposób przeprowadzania i dokumentowania działań korygujących, który został opisany w procedurze systemowej PS-02. Sekwencję procesów oraz ich wzajemne oddziaływanie obrazuje „ Mapa procesów w Urzędzie” - załącznik Nr 4.

4.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Elbląg została sporządzona w takim stopniu i zakresie, który jest niezbędny do spełnienia wymogów normy międzynarodowej.

Zawiera ona:

- politykę i cele dotyczące jakości,
- Księgę Jakości,
- udokumentowane procedury systemowe wymagane postanowieniami normy,
- procedury operacyjne stworzone dla poszczególnych produktów Urzędu,
- określone w Księdze Jakości, procedurach systemowych i operacyjnych elementy potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów w Urzędzie,
- zapisy wymagane postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009,

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	


- dokumenty zewnętrzne – ustawy i rozporządzenia,
- dokumenty wewnętrzne – Zarządzenia Wójta, Uchwały Rady Gminy, Regulamin Organizacyjny Urzędu, zakresy obowiązków pracowników.

Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością - są przeglądane, nadzorowane, aktualizowane, a po aktualizacji weryfikowane zgodnie z przyjętą procedurą PS – 01” Nadzór nad dokumentami i zapisami” .

Właściwy nadzór nad dokumentacją systemową umożliwia dostęp do wyłącznie aktualnej informacji oraz zapobiega przypadkowemu użyciu nieaktualnych dokumentów.

STRUKTURA I HIERARCHIA DOKUMENTACJI Systemu Zarządzania Jakością



	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

4.2.2 KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości Edycja F obowiązuje od 01 czerwca 2015 roku. Zawiera opis systemu zarządzania jakością odpowiadający normie PN-EN ISO 9001:2009 i jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi dokumentami systemu. System ten jest dostosowany do specyfiki działania urzędu administracji publicznej szczebla samorządowego. Księga Jakości jest dokumentem sformalizowanym, podaje cele, zadania i narzędzia służące zapewnieniu realizacji przyjętej Polityki Jakości.

Księga Jakości zawiera:

1. zakres systemu zarządzania jakością wraz z określeniem wyłączeń;
2. graficzny układ podporządkowania systemu zarządzania jakością z opisem wzajemnego oddziaływania między procesami w formie mapy procesów;
3. wykaz procedur systemowych;
4. wykaz procedur operacyjnych.

✓ Poszczególne zagadnienia zostały opisane w kolejnych rozdziałach Księgi.

✓ Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte SZJ oraz wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy.

✓ Księga Jakości jest dokumentem dostępnym dla auditorów, wszystkich pracowników Urzędu oraz dla każdego klienta na jego życzenie.

✓ Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością, który zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrażanie jej postanowień oraz aktualizację. Księgę Jakości oraz jej zmiany zatwierdza Wójt i ustala datę wejścia w życie.


Księga Jakości jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Gminy (BIP). Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.

4.2.3 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Dokumenty SZJ w Urzędzie Gminy Elbląg są nadzorowane zgodnie z postanowieniami zawartymi w procedurze PS-01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami”

Nadzór ten obejmuje:

- redagowanie i zatwierdzanie dokumentów;
- przegląd dokumentów i ich aktualizowanie;

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

- wprowadzanie zmian i ich upowszechnianie;

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

4.2.4 NADZÓR NAD ZAPISAMI DOTYCZĄCYMI JAKOŚCI

W Urzędzie Gminy Elbląg zapisy jakości są prowadzone i przechowywane w celu potwierdzenia zgodności z wymaganiami systemu i dowodów skuteczności działania systemu zarządzania jakością. Zapisy prowadzone są w taki sposób, aby zawsze były czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

W procedurze PS – 01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami” określono nadzór potrzeby do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczenia, wyszukiwania i zachowywania przez określony czas zapisów oraz dysponowania nimi.

Tworząc procedurę nadzoru nad dokumentami i zapisami uwzględniono wymogi instrukcji kancelaryjnej. Bezpośredni nadzór nad zapisami sprawuje Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością.



Urząd
Gminy
Elbląg

System Zarządzania Jakością

wg normy PN – EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

STRONA
20

5.0 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1 ZANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

5.2 ORIENTACJA NA KILENTA

5.3 POLITYKA JAKOŚCI

5.4 PLANOWANIE

5.4.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI

5.4.2 PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

5.5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

5.5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

5.5.2 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA


5.5.3 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

5.6 PRZEGLĄD SYSTEMU PRZEZ KIEROWNICTWO

5.6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

5.6.2 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU

5.6.3 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

5.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Kierownikiem Urzędu Gminy Elbląg jest Wójt Gminy Elbląg. Do pozostałych kierowniczych stanowisk w Urzędzie Gminy Elbląg należą:

1. Zastępca Wójta,
2. Sekretarz Gminy,
3. Skarbnik Gminy,
4. Kierownik Referatu Spraw Obywatelskich.

Wójt Gminy Elbląg poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością wyraża w pełni zainteresowanie i zaangażowanie w jego rozwój, efektywność oraz stałe doskonalenie. Pragnie zapewnić profesjonalną obsługę klientów Urzędu oraz kształtować wśród pracowników postawę życzliwego nastawienia do klienta w celu spełnienia jego wymagań.

Zaangażowanie kierownictwa przejawia się w szczególności przez:

- podjęcie decyzji o wdrożeniu SZJ wg normy PN – EN ISO 9001:2009,
- zakomunikowanie w organizacji znaczenia spełniania wymagań klienta,
- ustanowienie Polityki Jakości i jej rozpowszechnianie,
- stworzenie mechanizmów ustanawiania celów dotyczących jakości,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- zapewnienie odpowiedniej infrastruktury biurowej,
- stworzenie skutecznej struktury organizacyjnej.


5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA

Potrzeby klientów Urzędu Gminy Elbląg zostały określone, a działania podejmowane przez jego pracowników zostały ukierunkowane na realizację potrzeb i oczekiwań klienta.

Zostały zidentyfikowane następujące grupy klientów:

- mieszkańcy gminy Elbląg,
- osoby załatwiające sprawy w Urzędzie Gminy Elbląg,
- przedsiębiorcy,
- inwestorzy,
- turyści.

Opracowane procedury określają tryb identyfikacji wymogów klienta, a tworzone produkty spełniają wymagania prawne. Pracownicy mają świadomość, że w swojej pracy na rzecz klienta mają stosować ustalone metody i formy realizacji produktu.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

5.3 POLITYKA JAKOŚCI

Polityka Jakości jest częścią strategii Urzędu Gminy Elbląg dotyczącą problematyki zarządzania jakością. Określa ona działania, rozwój i doskonalenie systemu jakości w Urzędzie Gminy Elbląg. Wdrożona została stosownym zarządzeniem Wójta Gminy Elbląg i na bieżąco jest aktualizowana. Skoncentrowana jest na stałym podnoszeniu jakości świadczonych usług z zakresu administracji publicznej oraz pracy dla społeczności lokalnej w oparciu o sprawne zarządzanie i traktowanie klientów zgodnie z ich oczekiwaniami. Jest adekwatna do kompetencji urzędu, czytelna, zrozumiała dla pracowników.

Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Elbląg zostali zapoznani z polityką jakości poprzez:


- przekazanie tekst polityki jakości pracownikom wg. rozdzielnika,
- zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej,
- wywieszenie tekstu w sekretariacie urzędu.

Stanowi ona podstawę do formułowania celów jakości w poszczególnych komórkach organizacyjnych. Aktualność Polityki Jakości poddawana jest ocenie przy dokonywaniu przeglądu zarządzania.

5.4 PLANOWANIE

5.4.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI


Najwyższe kierownictwo zapewnia ustanowienie celów dotyczących jakości. Nadrzędnym celem jakości dla Urzędu jest utrwalenie wśród mieszkańców wizerunku Urzędu przyjaznego, załatwiającego sprawy klientów terminowo, rzetelnie i czytelnie. Strategiczne cele jakości zawarte w Polityce Jakości stanowią podstawę do ustanowienia celów operacyjnych na poziomie komórek organizacyjnych. Propozycje mierzalnych celów operacyjnych przedstawiane są Pełnomocnikowi do końca grudnia każdego roku, który przygotowuje zbiorcze zestawienie, dokonuje wstępnej oceny i przedstawia Wójtowi do akceptacji do 31 stycznia. Następnie cele te (ewentualnie skorygowane) wracają do pracownika, gdzie ich realizacja jest monitorowana przez kierowników komórek organizacyjnych. Realizacja celów operacyjnych poddawana jest ocenie na przeglądzie.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Z polityki Jakości Urzędu Gminy Elbląg wynikają następujące cele jakościowe:

Cel jakości	Wskaźnik jakości
Sprawna, uprzejma i życzliwa obsługa klientów.	1. Ilość wydanych produktów. 2. Ankiety przeprowadzane wśród klientów.
Możliwie najszybsze i zgodne z prawem załatwianie spraw klientów.	3. Terminowe załatwienie spraw klientów. 4. Skargi i wnioski klientów.
Szkolenie i podnoszenie kwalifikacji pracowników.	5. Ilość odbytych szkoleń. 6. Ocena skuteczności (przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego)
Analiza potrzeb klientów oraz odpowiadanie na ich potrzeby.	7. Ankiety przeprowadzane wśród klientów.
Wykorzystanie nowoczesnych technologii informatycznych w świadczeniu usług z zakresu administracji publicznej.	8. Udostępnienie na stronie internetowej urzędu formularz oraz informacji dotyczących załatwienia sprawy
Efektywne zarządzanie.	9. Zalecenia po przeglądach SZJ.

W organizacji ustalane są mierzalne cele jakościowe wynikające z przyjętej Polityki Jakości. Przy ustalaniu celów jakościowych i wyznaczaniu zadań niezbędnych dla ich osiągnięcia określa się odpowiedzialnych za realizację oraz wskaźniki pozwalające na ocenę stopnia realizacji przyjętego

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

celu. Wskaźniki ustalane są na rok kalendarzowy, a po tym okresie są analizowane i omawiane na przeglądzie Systemu Zarządzania Jakością. Wójt ocenia poziom osiągnięcia celów, jak również podejmuje decyzję dotyczącą utrzymania lub ustanowienia nowych celów jakościowych.

5.4.2 PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Najwyższe kierownictwo zaplanowało wdrażanie SZJ w Urzędzie Gminy Elbląg uwzględniając wydatki budżetowe z tym związane. Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania systemu zarządzania jakością zostały zawarte w Księdze Jakości i procedurach. Ta forma jest wystarczająca dla spełnienia wymagań ogólnych normy i osiągnięcia celów jakości. Najwyższe kierownictwo przyjęło, że podczas planowania i wdrażania zmian w ustanowionym systemie zachowana jest jego integralność.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA


5.5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Wójt Gminy zapewnił, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom.

Zagadnienia te zostały zawarte w następujących dokumentach:

1. Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy Elbląg, schemat organizacyjny jest załącznikiem nr 1 do niniejszej Księgi Jakości
2. Procedurach systemowych wymaganych postanowieniami ISO 9001:2009 – załącznik nr 2 do niniejszej Księgi Jakości,
3. Procedurach operacyjnych wymienionych w załączniku nr 3 niniejszej Księgi Jakości.

Pracownicy Urzędu Gminy, w związku z pełnioną funkcją lub zajmowanym stanowiskiem, posiadają określone uprawnienia oraz ponoszą stosowną odpowiedzialność za realizowane zadania. Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności został sprecyzowany w zakresach obowiązków poszczególnych pracowników. Z zakresami tymi pracownicy zostali zapoznani, co jest udokumentowane w postaci podpisu pracownika na kopii zakresu uprawnień i odpowiedzialności pracownika.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	


Najwyższe kierownictwo odpowiada za:

✓ Wójt

- określenie i aktualizowanie Polityki Jakości,
- ustanowienie Księgi Jakości oraz wprowadzanie zmian,
- wyznaczenie Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością,
- akceptację planów auditów wewnętrznych,
- akceptację celów operacyjnych,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania i podejmowanie decyzji służących doskonaleniu Systemu Zarządzania Jakością,
- określenie odpowiedzialności i uprawnień pracowników oraz zapewnienie ich zakomunikowania,
- zapewnienie właściwego doboru kadr pod kątem skuteczności działania SZJ i orientacji na klienta,
- zapewnienie dostępności zasobów,
- ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w organizacji.

✓ Zastępca Wójta

- podejmowanie czynności kierownika Urzędu pod nieobecność Wójta lub wynikających z innych przyczyn niemożności pełnienia obowiązków przez Wójta,
- realizację zadań wynikających z ogólnie obowiązujących regulaminów wewnętrznych Urzędu i przepisów zawartych w aktach wewnętrznych stanowionych przez Wójta,
- nadzór oraz przeprowadzanie przetargów zgodnie z ustawą o zamówieniach publicznych,
- realizację zadań oraz sprawuje bezpośredni nadzór nad stanowiskami do spraw:
 1. Budownictwa, inwestycji i remontów,
 2. Gospodarki przestrzennej,
 3. Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej,
 4. Ochrony Środowiska,
 5. Drogownictwa, melioracji i zabezpieczenia przeciwpowodziowego,
 6. Rozwoju gospodarczego,
 7. Gospodarki nieruchomościami i rolnictwa,
 8. Pracownikami obsługi.
- terminowe i prawidłowe wykonywanie powierzonych zadań, zgodnie z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 i obowiązującymi procedurami.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	


✓ Sekretarz Gminy

- realizację zadań wykonywanych w imieniu Wójta , jako kierownika administracyjnego Urzędu,
w tym:

1. opracowywanie projektu regulaminu organizacyjnego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 2. opracowywanie oraz aktualizacja zakresów czynności pracowników Urzędu i kierowników jednostek organizacyjnych gminy, dla których Wójt jest pracodawcą w rozumieniu Kodeksu Pracy,
 3. nadzór nad prowadzeniem spraw kadrowych i gospodarki etatami,
 4. nadzorowanie prac związanych z przeprowadzeniem ocen kwalifikacyjnych pracowników samorządowych,
- współpracę z Radą Gminy i stanowiskiem obsługi Rady Gminy i bhp w zakresie dotyczącym przygotowywania materiałów na sesję Rady,
- nadzorowanie zadań w zakresie prawidłowej archiwizacji akt Urzędu oraz dbanie o właściwy sposób korzystania z akt nagromadzonych w archiwum,
- nadzorowanie zadań w zakresie organizacji i zasad kontroli zarządczej,
- realizację zadań oraz sprawuje bezpośredni nadzór nad:
 1. Referatem Spraw Obywatelskich,
 2. samodzielnymi stanowiskami do spraw:
 - a) oświaty,
 - b) obsługi biura Rady Gminy,
 - c) kadr i działalności gospodarczej,
 - d) obsługi sekretariatu,
 - e) informatyki i promocji,
 - f) koordynacji Gminnego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.
- terminowe i prawidłowe wykonywanie powierzonych zadań, zgodnie z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 i obowiązującymi procedurami.

✓ Skarbnik Gminy


- nadzór nad gospodarką budżetową i finansową gminy oraz związane z tym opracowywanie:
1. projektu budżetu gminy oraz szczegółowego podziału dochodów i wydatków, które są uchwalane przez Radę Gminy,

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

2. projektów uchwał w sprawie określenia podatków i opłat lokalnych , w sprawie ulg i zwolnień w podatkach lokalnych oraz ulg, zwolnień, umorzeń i odroczeń należności pieniężnych mających charakter cywilnoprawny
 3. projektów uchwał Rady Gminy i zarządzeń Wójta Gminy w sprawie dokonywania zmian w budżecie oraz prowadzenie ewidencji tych zmian,
 4. okresowych ocen realizacji budżetu oraz przedstawienie wniosków zmierzających do poprawy dyscypliny budżetowej i zachowania równowagi budżetowej.
 5. opracowywanie Wieloletniej Prognozy Finansowej Gminy,
 6. ubezpieczenia mienia komunalnego Gminy.
 - organizowanie obiegu i kontroli dokumentów finansowych w sposób zapewniający właściwy i zgodny z zasadami dyscypliny budżetowej przebiegu operacji finansowych związanych z wykonywaniem budżetu,
 - nadzór nad obsługą finansowo – księgową wszystkich zadań realizowanych przez gminę oraz opracowanie stosownych instrukcji,
 - sporządzanie sprawozdań GUS, budżetowych, finansowych,
 - terminowe i prawidłowe wykonywanie powierzonych zadań, zgodnie z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 i obowiązującymi procedurami.
- ✓ Pracownik odpowiada za:
- znajomość procedur przez siebie realizowanych i ich sumienne przeprowadzanie,
 - zgłaszanie Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością uwag i wniosków w zakresie skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością, procedur oraz wykonywanych czynności,
 - dążenie do doskonalenia swoich kwalifikacji,
 - prezentacje postaw potwierdzających orientację na klienta w zakresie kompetencji, kultury obsługi, sumiennosci, przestrzegania prawa i dbania o wizerunek swojej organizacji.

–

Odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnych pracowników Urzędu, w tym Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością, auditorów wewnętrznych, kierowników komórek organizacyjnych i samodzielnych pracowników realizujących poszczególne procedury operacyjne, określone zostały w udokumentowanych procedurach systemowych.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

5.5.2 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA

Osobą odpowiedzialną za utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN – EN ISO 9001 ; 2009 jest Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością powołany przez Wójta Gminy Elbląg w drodze zarządzenia.

Pełnomocnik ds. Zarządzania Systemem Jakości odpowiada w szczególności za:


- zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji systemu zarządzania jakością z wymogami normy,
- planowanie i nadzorowanie przeprowadzania auditów wewnętrznych,
- analizę wyników auditów,
- nadzór nad wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych,
- opracowywanie i przedstawienie najwyższemu kierownictwu sprawozdania na przegląd systemu zarządzania jakością,
- sporządzenie raportu z przeglądu i nadzór nad realizacją ustaleń,
- współpracę z firmą certyfikującą i konsultantem wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością,
- zapewnienie upowszechniania wśród pracowników świadomości konieczności orientowania się na potrzeby klienta,
- przygotowywanie pisemnej dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością,
- podnoszenie swoich kwalifikacji związanych z zarządzaniem jakością.

5.5.3 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Dla zapewnienia właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie Gminy Elbląg wprowadzono odpowiednie procesy komunikacyjne:

- sieć komputerowa ,
- wewnętrzna sieć telefoniczna,
- poczta elektroniczna zewnętrzna i wewnętrzna,
- przepływ dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Wójt organizuje cykliczne spotkania z kadrą kierowniczą Urzędu w celu omówienia problemów bieżących oraz z pracownikami w celu przeprowadzania szkoleń wewnętrznych oraz przekazywania informacji. Lista obecności z udziału w spotkaniach przechowywany jest w kadrach. Nadto odbywają się spotkania kadry kierowniczej z podległymi pracownikami w ramach nadzoru, na których omawiane są zadania realizowane na stanowiskach. a informacja o realizacji zadań przekazywane jest Wójtowi. Uzupełnieniem funkcjonującego systemu informacyjnego są bezpośrednie rozmowy i kontakty, co zważywszy na stosunkowo niewielką liczbę zatrudnionych stanowi skuteczny oraz praktycznie użyteczny sposób wymiany informacji.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

5.6 PRZEGLĄD SYSTEMU PRZEZ KIEROWNICTWO

5.6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Wójt Gminy Elbląg raz w roku, w marcu, dokonuje przeglądu systemu zarządzania jakością w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.

Przegląd ten ma na celu:

- ocenę efektywności funkcjonującego systemu zarządzania jakością,
- poszukiwanie możliwości doskonalenia systemu,
- stwierdzenie potrzeby wprowadzenia zmian.

5.6.2 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU


Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- informacje zwrotne od klientów,
- ocena funkcjonowania procesów i zgodności produktu,
- ocena realizacji celów strategicznych i operacyjnych,
- ocena działań wynikających z poprzednich przeglądów zarządzania,
- analiza polityki jakości,
- badanie efektywności działań korygujących i zapobiegawczych,
- analiza zaleceń jednostki audytującej,
- wyniki kontroli zewnętrznych.

Dane te są ujmowane w sprawozdaniu na przegląd systemu zarządzania jakością przygotowanym pisemnie przez Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością i są jednym z elementów kontroli zarządczej. Przegląd obejmuje ocenę efektywności i wytyczne w sprawie wprowadzenia ewentualnych zmian w systemie w kierunku jego doskonalenia.

5.6.3 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU

W wyniku przeglądu podejmowane są działania i decyzje dotyczące doskonalenia SZJ, podnoszenia poziomu świadczonych usług w stosunku do wymagań klienta i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji. Wyniki przeglądu są ujmowane w raporcie z przeglądu SZJ przygotowanym przez Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością i podlegającym akceptacji Wójta Gminy. Upowszechnianie decyzji wynikających z przeglądu wśród personelu należy do obowiązków Pełnomocnika.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	STRONA 30

6.0 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 ZAPEWNIENIE ZASOBÓW


6.2 ZASOBY LUDZKIE

6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

6.2.2 KOMPETENCJE, SZKOLENIA I ŚWIADOMOŚĆ

6.3 INFRASTRUKTURA

6.4. ŚRODOWISKO PRACY

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

6.0 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 ZAPEWNIANIE ZASOBÓW

Niezbędne dla realizacji zadań statutowych środki finansowe są corocznie ujmowane w projekcie budżetu i uchwalane przez Radę Gminy. W ten sposób zabezpieczone są środki na wynagrodzenia dla pracowników, stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników, rozwój i modernizację systemu łączności telefonicznej i internetowej, a więc środki niezbędne do utrzymania i ciągłego doskonalenia wdrożonego systemu zarządzania jakością i jego skuteczności.

6.2 ZASOBY LUDZKIE


6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Realizacja nadrzędnego celu ustanowionego przez Wójta Gminy Elbląg poprzez utrwalenie wśród mieszkańców wizerunku Urzędu przyjaznego, załatwiającego sprawy klientów terminowo, rzetelnie i czytelnie, możliwa jest pod warunkiem odpowiedniego doboru pracowników z odpowiednim wykształceniem, doświadczeniem i kwalifikacjami.

6.2.2 KOMPETENCJE, ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIA

Wymagania dotyczące kwalifikacji personelu określone zostały w ustawie o pracownikach samorządowych i rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych. W Urzędzie prowadzona jest dokumentacja dotycząca każdego pracownika obejmująca informacje o posiadanym wykształceniu i podnoszeniu jego kwalifikacji poprzez udział w różnego rodzaju kursach i szkoleniach. Zapisy te są przechowywane w aktach osobowych pracownika.

Najwyższe kierownictwo w drodze zarządzenia określiło politykę szkoleniową. Zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych, każdy pracownik powinien stale podnosić swoje umiejętności i kwalifikacje zawodowe poprzez uczestnictwo w szkoleniach i kursach w celu pozyskania wiedzy i umiejętności niezbędnych do prawidłowego wykonywania swoich zadań. Cała dokumentacja dotycząca szkoleń gromadzona jest na stanowisku ds. kadr, gdzie w aktach osobowych pracowników gromadzone są zaświadczenia potwierdzające odbyte szkolenia. Stanowisko ds. kadr prowadzi również analizy dotyczące ilości, skuteczności oraz kosztów odbytych szkoleń w oparciu o ankiety oceny szkoleń wypełniane przez pracowników po odbytym szkoleniu. Każdy pracownik po odbytym

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

szkoleniu ma obowiązek przekazać najważniejsze informacje z zakresu szkolenia pozostałym pracownikom podczas spotkań całej załogi. Wiedza pracowników poszerzana jest również poprzez dostęp do literatury fachowej tj. książek, czasopism, gazet specjalistycznych, oprogramowań komputerowych (m.in. systemu informacji prawnej LEX OMEGA) i dostępu do internetu. Narzędzia te są zabezpieczane przez kierownictwo ze środków budżetowych Urzędu i są dostępne na każdym stanowisku.

6.3 INFRASTRUKTURA

Urząd Gminy Elbląg położony jest przy ul. Browarnej 85. W Urzędzie istnieje odpowiednia infrastruktura teleinformatyczna umożliwiającą realizację zadań wykonywanych przez pracowników. Zgodnie z art. 36 ust.2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz z § 3 Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych została określona „Politykę Bezpieczeństwa”.

6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Specyfika produktów realizowanych w organizacji powoduje, że standardowe warunki, w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej, są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktu. Wszyscy pracownicy mają dostęp do komputerów, kserokopiarki, faksu, telefonu, internetu.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

7.0 REALIZACJA WYROBU

7.1 PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU

7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

7.2.1. OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBU

7.2.2 PREZGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBU

7.2.3 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

7.4. ZAKUPY

7.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI

7.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIE USŁUGI


7.5.2 WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI

7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

7.5.4 WŁASNOŚĆ KLIENTA

7.5.5 ZABEZPIECZANIE WYROBU

7.6 NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

7.0 REALIZACJA WYBORU

7.1 PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU

Realizacja obowiązków publicznych przez urząd wobec społeczności lokalnej przybiera najczęściej formę decyzji, postanowień, zaświadczeń, zawiadomień, uchwał lub zarządzeń. Planowanie realizacji produktu, wymagania co do zawartości i formy określone są poprzez przepisy prawa i wewnętrzne uregulowania. Tworząc system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Elbląg zgodnie z wymaganiami normy PN - EN ISO 9001:2009. Wójt Gminy Elbląg zdecydował o przyjęciu podejścia procesowego w zarządzaniu Urzędem.

W celu zapewnienia realizacji produktu zgodnego z wymaganiami klienta w Urzędzie zidentyfikowano 12 procesów (Mapa Procesów), w ramach których określono zadania i ustanowiono procedury. Procedury mają na celu zapewnienie wydania produktu w sposób zgodny z prawem, bezstronny oraz w trybach i terminach określonych przepisami prawa. Zidentyfikowane produkty wydawane są przez komórki organizacyjne Urzędu i pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach - liderów procesów. W procedurach zostały ustalone wymagania dotyczące zapisów i przebiegu realizacji zadań.

7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM


7.2.1 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU

Wójt Gminy Elbląg wykonuje zadania w oparciu o przepisy prawa z zachowaniem obowiązujących terminów i z dużą starannością oraz rzetelnością. Kierownicy komórek organizacyjnych (samodzielni pracownicy) są odpowiedzialni za wytworzenie produktów Urzędu zgodnie z obowiązującą regulacją prawną przy uwzględnieniu, w możliwie najszerszym zakresie potrzeb i oczekiwań klienta.

Specyfika pracy Urzędu polega na tym, że klient określa jedynie, o jaki produkt mu chodzi bez wyspecyfikowania szczegółowych wymogów dotyczących produktów. W przypadku produktów realizowanych w Urzędzie wymogi dotyczące tych produktów są określone w przepisach prawa, których urząd i pracownicy są zobowiązani przestrzegać.

7.2.2 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU

Każdy pracownik realizujący zadanie ma obowiązek do dokonania przeglądu zlecenia przed rozpoczęciem jego realizacji. W przypadku jakichkolwiek braków bądź niejasności przekazuje się informację do klienta o konieczności uzupełnienia lub dodatkowego wyjaśnienia. Dokonywana jest

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

również ocena, czy urząd jest właściwą organizacją do załatwienia sprawy. Wnioski klientów, co do których w wyniku przeglądu stwierdzono, że Urząd Gminy w Elblągu nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, są niezwłocznie przekazywane do organu właściwego w formie zawiadomienia. Po przeprowadzonej ocenie pracownik stawiając stempel „wniosek kompletny, data i podpis”, potwierdza spełnienie wymagań dotyczących produktów. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klienta przygotowane zostały odpowiednie druki i formularze, których prawidłowe wypełnienie, zapewnia spełnienie wszystkich wymogów formalnych do poprawnego załatwienia sprawy.

7.2.3 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Informacja na temat kompetencji poszczególnych komórek organizacyjnych (samodzielnych stanowisk) jest dostępna dla klientów Urzędu poprzez Biuletyn Informacji Publicznej oraz informacje umieszczone na tablicy informacyjnej znajdującej się na parterze budynku. Ponadto wszelkie informacje uzyskiwane są w sekretariacie. Informacje bieżące, dotyczące działalności Urzędu zamieszczane są na stronach internetowych Urzędu Gminy Elbląg (informacje umieszczane są również na tablicach ogłoszeniowych w budynku Urzędu i na terenie Gminy). Urząd Gminy Elbląg wydaje Biuletyn Informacyjny w „Naszej Gminie” gdzie zamieszczane są najważniejsze informacje dotyczące pracy urzędu oraz wydarzeń i uroczystości, które odbywają się na terenie Gminy. Telefony kontaktowe Urzędu i adresy stron internetowych znajdują się na papierze firmowym Urzędu oraz materiałach promocyjnych Gminy.


Komunikowanie się z klientem poprzez wysyłanie krótkich wiadomości tekstowych na telefon komórkowy (SMS). Komunikaty wysyłane są z urzędu gminy na telefony komórkowe, których numery zgromadzone są w bazie danych. W bazie danych gromadzone są numery, których użytkownicy wyrażają zgodę na przystąpienie do systemu poprzez wypełnienie stosownego formularza zgłoszenia dostępnego w sekretariacie Urzędu. Wiadomości wysyłane są do klientów w różnych sytuacjach, min.: kiedy zachodzi potrzeba poinformowania o zagrożeniu powodziowym czy nadmiernych upałach oraz także ważnych dla lokalnej społeczności imprezach i spotkaniach.

Bardzo dobrą i sprawdzoną formą kontaktu z klientem jest organizowanie corocznych zebrań wiejskich. Spotkania są protokołowane przez wyznaczonego pracownika urzędu. Protokoły przechowywane w teczkach każdego sołectwa i znajdują się w Biurze Rady Gminy.

W sprawach indywidualnych komunikowanie się z klientem odbywa się za pośrednictwem poczty, telefonów, faksów, internetu i przez kontakt bezpośredni.

7.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ – wyłączenie

Wymagania normy nie dotyczą działalności Urzędu. Urząd nie projektuje produktu oferowanego klientowi. Produkt jest określony przepisami prawa.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

7.4 ZAKUPY – wyłączenie

W Urzędzie nie są realizowane zakupy, które mają bezpośredni wpływ na jakość produktu. Punkt ten nie ma zastosowania i ulega wyłączeniu.

7.5 PRODUKCJA I DOSTARCZENIE USŁUGI

7.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZENIA USŁUGI

Funkcje nadzorcze przy realizacji przez pracowników poszczególnych produktów spełniają kierownicy referatów, a w części – pracownicy w ramach samokontroli. Ich zadania uściślone są w procedurach operacyjnych. W procedurach tych zostały określone wymagania oraz kompetencje w zakresie monitorowania i zwolnienia produktów.

7.5.2 WALIDACJA PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI – wyłączenie


Nie ma zastosowania w Urzędzie, ponieważ wszystkie działania oparte są na aktualnych przepisach prawnych. Wszystkie procesy są nadzorowane, a wady ujawnione są korygowane na bieżąco.

7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

Urząd przez cały czas realizacji produktu identyfikuje go za pomocą odpowiednich symboli i oznaczeń. Zasady oznaczania poszczególnych produktów, sposobu ich przechowywania zabezpieczenia i okresu przetrzymywania odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

7.5.4 WŁASNOŚĆ KLIENTA

Wymagania normy dotyczące własności intelektualnej klienta nie mają zastosowania przy realizacji produktów wytwarzanych przez Urząd. Własność klienta obejmująca dane osobowe znajdujące się w Referacie Finansów, Referacie spraw obywatelskich, na stanowisku do spraw kadr oraz na innych stanowiskach, gdzie dane osobowe są gromadzone. Zabezpieczone zostały odpowiednimi programami komputerowymi oraz osobistymi hasłami pracowników, którzy dany program obsługują. Zasady ochrony danych osobowych w Urzędzie Gminy Elbląg zostały określone

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Zarządzeniem Wójta Gminy Elbląg w Polityce Bezpieczeństwa oraz instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Gminy Elbląg. Inne formy własności klienta ze względu na specyfikę realizowanych przez Urząd produktów nie występują.

7.5.5 ZABEZPIECZENIE PRODUKTU


Urząd Gminy Elbląg zabezpiecza zgodność produktu podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania produktu do klienta. Zabezpieczenie zgodności produktu następuje poprzez identyfikację ustalonych zapisów według zasad określonych w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych. Przygotowanie produktu do wysyłki do klienta jest zadaniem komórek, w których dany produkt powstał. Tam następuje kompletowanie, wpisywanie adresata oraz identyfikacja numeru i w takim stanie, wraz ze wskazaniem rodzaju przesyłki, przekazywane jest do sekretariatu Urzędu, który dokonuje wysyłki drogą pocztową.

Ochrona wytworzonych produktów odbywa się poprzez ich właściwe zabezpieczenie w zamkniętych szafach biurowych, a w przypadku takich wymagań – także w sejfach w zamkniętych pomieszczeniach biurowych. Za zabezpieczenie produktu przed jego wydaniem odpowiada pracownik przygotowujący określony produkt.

Budynek Urzędu Gminy jest objęty systemem alarmowym i monitoringiem.

7.6 NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW –wyłączenie.

W Urzędzie Gminy Elbląg nie stosuje się przyrządów pomiarowych, dlatego niniejszy punkt normy podlega wyłączeniu.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	STRONA 38

8.0 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

8.2 MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA

8.2.2 AUDITY WEWNĘTRZNE

8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW

8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY PRODUKTU


8.3 NADZÓR NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM

8.4 ANALIZA DANYCH

8.5 DOSKONALENIE

8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE

8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

8.0 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE


Kierownictwo Urzędu zaplanowało i wdrożyło procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia w celu wykazania zgodności produktu oraz ciągłego doskonalenia systemu zgodnie z wymaganiami normy. Zagadnienia te zostały opisane w kolejnych punktach niniejszej części

8.2 MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA

W celu spełnienia wymagań normy w zakresie badania zadowolenia klienta oraz pozyskania opinii przydatnych do doskonalenia został ustalony system całorocznego ankietowania. Jedna ankieta służy do badania zadowolenia klienta drogą internetową, druga natomiast jest do wypełnienia w urzędzie gminy. Ankiety tradycyjne wydawane są w komórkach organizacyjnych i w sekretariacie. Wypełnione anonimowo ankiety zbierane są w specjalnych skrzynkach opisanych „Badanie zadowolenia klienta” i usytuowanych w holu Urzędu na parterze oraz w sekretariacie na pierwszym piętrze. Wskazany przez Wójta pracownik raz w roku dokonuje analizy otrzymanych odpowiedzi i przedkłada je Pełnomocnikowi. Pełnomocnik formułuje wnioski znajdujące odzwierciedlenie w sprawozdaniu i raporcie z przeglądu zarządzania. Ponadto Wójt Gminy organizuje coroczne spotkania z mieszkańcami w formie zebrań wiejskich. Zgłaszane przez mieszkańców uwagi dot. realizacji zadań i jakości pracy urzędu odnotowywane są w protokole. Wszystkie zebrane wnioski omawiane są na spotkaniu kierownictwa urzędu z udziałem pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za zadania. Przygotowywany jest harmonogram realizacji wniosków ze wskazaniem terminu i osoby odpowiedzialnej.

Ocena zadowolenia klienta wynika również z analizy rozpatrywanych interpelacji i wniosków zgłaszanych przez radnych. Wyniki oceny uwzględnione są w sprawozdaniu na przegląd. Przebieg postępowania skargowego jest ustalony w udokumentowanej procedurze Pop-01 (Procedura rozpatrywania skarg i wniosków). Analiza wyników badania zadowolenia klienta może stanowić podstawę do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych oraz do doskonalenia funkcjonującego w urzędzie systemu zarządzania jakością.

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

8.2.2 AUDIT WEWNĘTRZNY

W celu spełnienia wymagań normy, została ustanowiona procedura systemowa PS – 03 „Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących”, która reguluje tryb i zasady przeprowadzania auditów wewnętrznych i wykorzystywania ich wyników. Wyniki auditów wewnętrznych są pomocne przy podejmowaniu działań w sprawie wdrażania działań korygujących lub zapobiegawczych w zakresie pkt 8.4 dla doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością

8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW

Monitorowaniu podlegają wszystkie procesy mające miejsce w Urzędzie Gminy Elbląg zobrazowane w „Mapie Procesów”. Kierownicy komórek organizacyjnych (samodzielne stanowiska) określają sposób monitorowania i badają efektywność procesów. Wyniki przekazywane są Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością. Brane są one pod uwagę w trakcie przeglądów systemu zarządzania jakością.


8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY PRODUKTU

W Urzędzie Gminy Elbląg odbywa się weryfikacja spełnienia wymagań produktu przed jego wydaniem. Każdy pracownik na kopii produktu, który zostaje w teczce przedmiotowej na danym stanowisku pracy, swoim podpisem, datą oraz aprobatą osoby w ramach zaleconego nadzoru potwierdza spełnienie wymagań klienta. Przeglądu dokonują również:

- Kierownicy referatów oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach nadzorujący realizację produktu i zezwalający na zwolnienie produktu do klienta. Potwierdzeniem przeglądu jest podpis i imienna pieczęć.
- Wójt Gminy podpisuje przygotowany wcześniej dokument potwierdzając spełnienie przez produkt wymagań klienta. Jego podpis jest równoznaczny z zapisem z przeglądu przed zwolnieniem produktu do klienta. Podstawowym miernikiem realizacji procesów jest termin realizacji zadania oraz zgodność z prawem materialnym i proceduralnym.

8.3 NADZÓR NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM

Produkt niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego stosowanego w Urzędzie np. nie przestrzeganie terminów określonych w ustawie kodeks postępowania administracyjnego czy wydanie produktu na mocy nie aktualnych przepisów. Nadzór nad wyrobem niezgodnym został ustanowiony w formie procedury systemowej PS – 02 „Nadzór nad

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

produktem niezgodnym”, która reguluje zasady identyfikacji oraz postępowania z takim produktem w celu zapobiegnięcia przypadkowego czy niezamierzonego dostarczenia klientowi. Procedura uwzględnia również postępowanie w sytuacji, gdy produkt niezgodny zostanie wykryty już po dostarczeniu do klienta.

8.4 ANALIZA DANYCH

W Urzędzie zostały określone mechanizmy których celem jest zbieranie i analizowanie danych dla wykazania przydatności SZJ oraz do stworzenia możliwości ciągłego doskonalenia systemu. Gromadzenia danych dotyczy ważnych elementów systemu w tym:

- auditów wewnętrznych,
- monitorowania zgodności produktu,
- monitorowania procesów,
- badanie zadowolenia klienta,
- skargi klientów,

Pełnomocnik dokonuje przeglądu i analizy wyników. Na tej podstawie dokonuje wskazań w zakresie działań zapobiegawczych.

8.5 DOSKONALENIE

8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE


Urząd spełnia wymogi normy w zakresie obowiązku ciągłego doskonalenia poprzez:

- ustanowienie i wykorzystanie w praktyce Polityki Jakości,
- ustanowienie mechanizmu formułowania i oceny realizacji celów dotyczących jakości,
- ustalenie zasad wykorzystania wyników auditów wewnętrznych,
- analizę danych dotyczących SZJ,
- ustanowienie działań korygujących i zapobiegawczych,
- ustalenie mechanizmu cyklicznego przeglądu zarządzania.

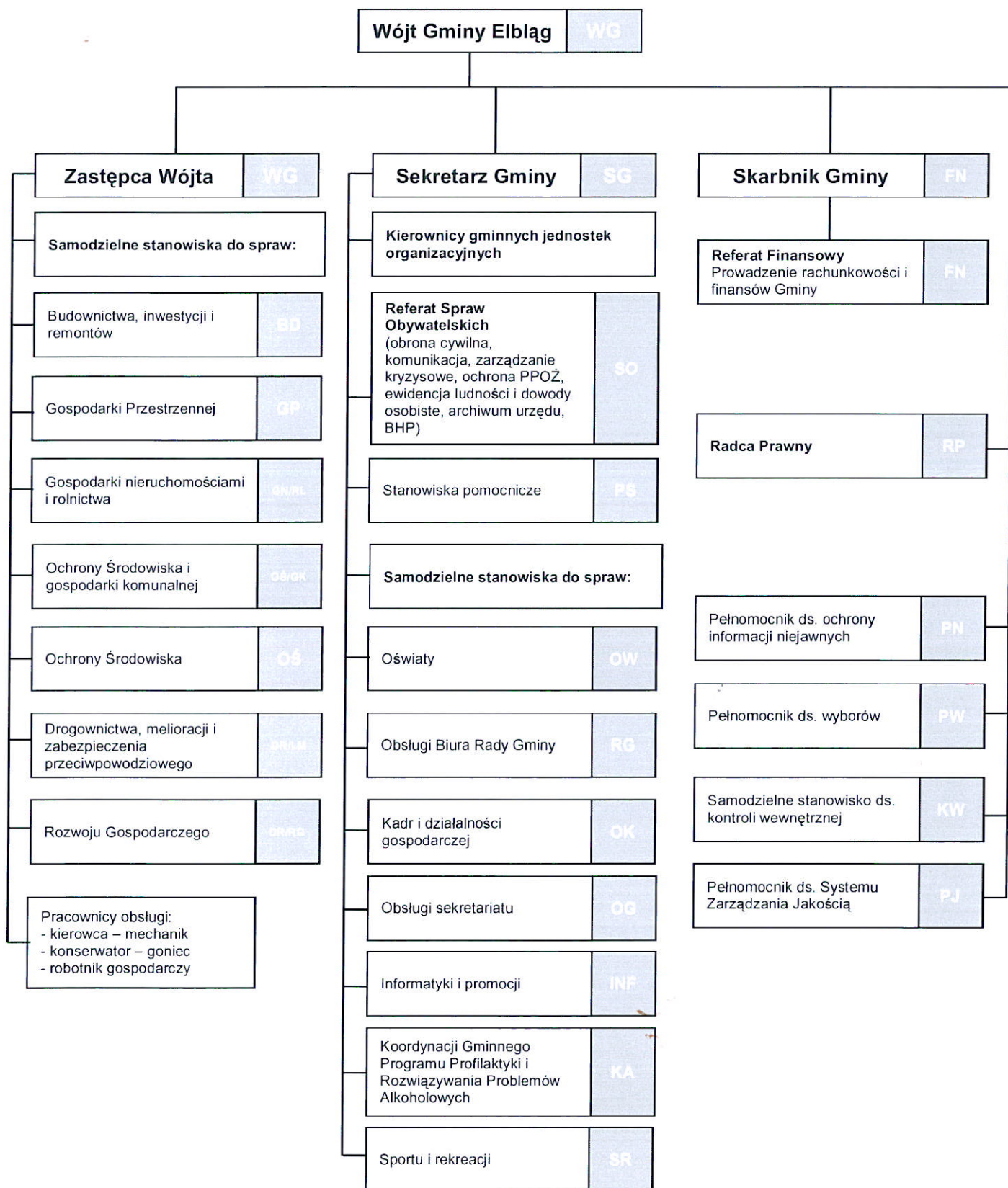
8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE


Zasady i zakres działań korygujących wymaganych przez normę zostały ustalone i opisane w pisemnej procedurze systemowej PS – 03 „Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących”. Procedura ta określa wymagania dotyczące przeglądu niezgodności i ustalenia ich przyczyn, zasady i kompetencje osób w zakresie oceny potrzeb podejmowanych działań korygujących, zasady dokumentowania wyników podjętych działań oraz czynności mających wpływ na działania korygujące i ich udział w doskonaleniu SZJ.

Działania zapobiegawcze prowadzone są zgodnie z procedurą PS – 04 „Działania zapobiegawcze „

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	STRONA 42

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości - Schemat organizacyjny Urzędu Gminy Elbląg



	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Załącznik Nr 2 do Księgi Jakości - Wykaz procedur systemowych

Lp	Procedury systemowe	Indeks
1	Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami	PS-01
2	Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym	PS-02
3	Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących	PS-03
4	Procedura działań zapobiegawczych	PS-04


Załącznik Nr 3 do Księgi Jakości - Wykaz procedur operacyjnych

Referat Finansów

- | | | |
|----|--|----------|
| 1. | Wydawanie decyzji w sprawie odroczenia terminu płatności podatku, rozkładania zapłaty podatku na raty, odroczenia lub rozkładania na raty zapłaty zaległości podatkowej, umorzenia zaległości podatkowych, odsetek za zwłokę lub opłaty prolongacyjnej | Po-01/FN |
| 2. | Postępowanie w sprawie wymiaru podatku i opłat lokalnych. | Po-02/FN |

Referat spraw obywatelskich

- | | | |
|----|---|-----------|
| 1. | Zameldowanie na pobyt stały, czasowy ponad 3 miesiące | Po-01/SO |
| 2. | Wymeldowanie z pobytu stałego, czasowego ponad 3 miesiące | Po-02/SO |
| 3. | Wydawanie decyzji o zameldowanie na pobyt stały | Po-03/SO |
| 4. | Wydawanie decyzji o wymeldowaniu z pobytu stałego | Po-/04/SO |
| 5. | Wydawanie dowodu osobistego | Po-05/SO |

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Samodzielne stanowisko ds. melioracji i gospodarki wodnej

1. Wydawanie uzgodnienia – w formie postanowienia – budowy, przebudowy: zjazdów z dróg gminnych, urządzeń infrastruktury technicznej niezwiązanej z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego Po-01/DR/ML

2. Wydanie zezwolenia w formie decyzji na zajęcia pasa drogowego drogi gminnej pod: budowę , przebudowę zjazdu, budowę obiektów budowlanych, umieszczania urządzeń, przedmiotów i materiałów niezwiązanych z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego Po-02/DR/ML

3. Wydanie decyzji nakładającej opłaty za umieszczenie w pasie drogowym urządzeń infrastruktury technicznej niezwiązanej z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego Po-03/DR/ML


Samodzielne stanowisko ds. koordynacji gminnego programu profilaktyki i rozwiązywanie problemów alkoholowych

1. Wydanie decyzji zezwalającej na sprzedaż napojów alkoholowych Po-/01/KA

2. Wydanie decyzji wygaszającej lub cofającej zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych Po-02/KA

Samodzielne stanowisko ds. gospodarki nieruchomościami i rolnictwa

1. Zatwierdzanie podziału nieruchomości Po-01/GN/RL

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Samodzielne stanowiska ds. budownictwa inwestycji i remontów

- | | | |
|----|-----------------------|--------------------|
| 1. | Realizacja inwestycji | Ustna
Pop-01/BD |
|----|-----------------------|--------------------|

Samodzielne stanowisko ds. gospodarki przestrzennej


- | | | |
|----|---|----------|
| 1. | Wydawanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego | Po-01/GP |
| 2. | Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy | Po-02/GP |

Samodzielne stanowiska ds. ochrony środowiska i gospodarki komunalnej

- | | | |
|----|---|-------------|
| 1. | Wydawanie decyzji zezwalającej na usunięcie drzew lub krzewów | Po-01/OŚ/GK |
|----|---|-------------|

Samodzielne stanowisko ds. ochrony środowiska

- | | | |
|----|---|----------|
| 1. | Wydanie postanowienia o nałożeniu (lub odstąpieniu od nałożenia) obowiązku przeprowadzania oceny oddziaływania przedsięwzięcia na środowisko. | Po-02/OŚ |
| 2. | Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach. | Po-03/OŚ |
| 3. | Wydanie decyzji zezwalającej na świadczenie usług w zakresie gospodarki odpadami. | Po-04/OŚ |
| 4. | Wydanie postanowienia w sprawie zaopiniowania i uzgodnienia udzielenia koncesji na działalność gospodarczą w zakresie poszukiwania lub rozpoznawania złóż kopalin oraz wydobywania kopalin. | Po-05/OŚ |

	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

Samodzielne stanowisko ds. oświaty

- | | | |
|----|---|--------------------|
| 1. | Zatwierdzanie arkuszy organizacyjnych | Po-02/OW |
| 2. | Wydawanie decyzji w sprawie nadania stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego w wyniku przeprowadzenia postępowania egzaminacyjnego | Po-03/OW |
| 3. | Wydanie decyzji w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia młodocianego pracownika | Po-04/OW |
| 4. | Procedura oceny pracy dyrektora | Po-05/OW |
| 5. | Powierzenia funkcji dyrektora | Ustna
Pop-01/OW |

Samodzielne stanowisko ds. informatyki i promocji

- | | | |
|----|--|------------|
| 1. | Wydawanie biuletynu „ W naszej gminie” | Po- 01/INF |
| 2. | Złożenie wniosku o dofinansowanie | Po-02/INF |

Samodzielne stanowisko ds. kontroli wewnętrznej

- | | | |
|----|--|----------|
| 1. | Przeprowadzenie kontroli wewnętrznej (inspekcji) w jednostkach organizacyjnych Gminy Elbląg i sporządzania protokołu kontroli | Po-01/KW |
|----|--|----------|

Procedury procesowe

- | | | |
|---|--|--------|
| 1 | Procedura rozpatrywania skarg i wniosków | Pop-01 |
|---|--|--------|



Urząd
Gminy
Elbląg

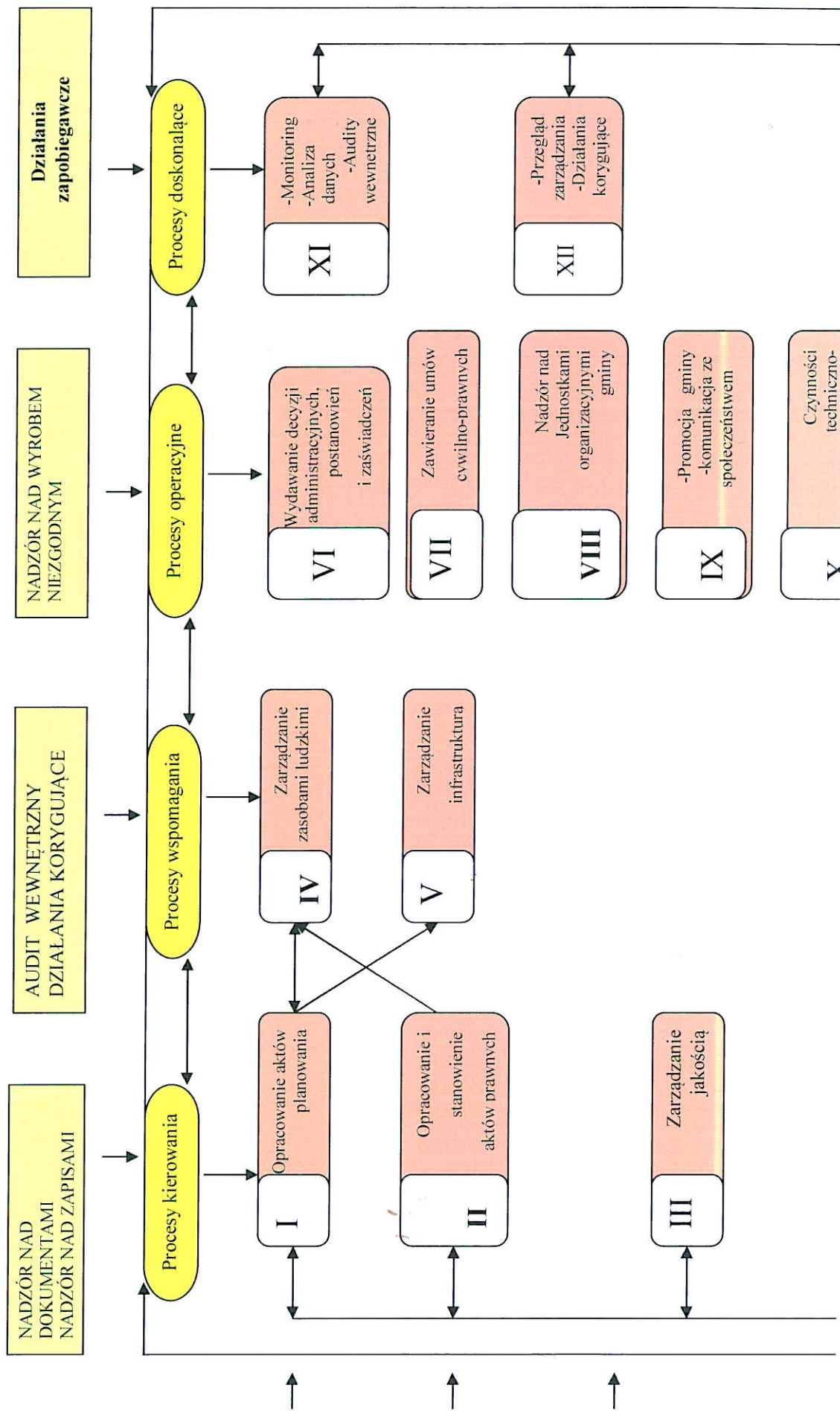
System Zarządzania Jakością


wg normy PN – EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

STRONA
47

ZADOWOLENIE KLIENTA



	Urząd Gminy Elbląg	System Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009	
		Księga Jakości	

szkoleniu ma obowiązek przekazać najważniejsze informacje z zakresu szkolenia pozostałym pracownikom podczas spotkań całej załogi. Wiedza pracowników poszerzana jest również poprzez dostęp do literatury fachowej tj. książek, czasopism, gazet specjalistycznych, oprogramowań komputerowych (m.in. systemu informacji prawnej LEX OMEGA) i dostępu do internetu. Narzędzia te są zabezpieczane przez kierownictwo ze środków budżetowych Urzędu i są dostępne na każdym stanowisku.

6.3 INFRASTRUKTURA

Urząd Gminy Elbląg położony jest przy ul. Browarnej 85. W Urzędzie istnieje odpowiednia infrastruktura teleinformatyczna umożliwiającą realizację zadań wykonywanych przez pracowników. Zgodnie z art. 36 ust.2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz z § 3 Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych została określona „Politykę Bezpieczeństwa”. Konfiguracją i nadzorem sieci LAN zajmuje się stanowisko do spraw informatyki i promocji.

6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Specyfika produktów realizowanych w organizacji powoduje, że standardowe warunki, w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej, są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktu. Wszyscy pracownicy mają dostęp do komputerów, kserokopiarki, faksu, telefonu, internetu.