



Urząd Miasta i Gminy w Skokach

KSIĘGA JAKOŚCI

DLA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
ZGODNEGO Z NORMĄ PN-EN ISO 9001:2009

Skoki, 12 kwietnia 2010 r.

Spis treści:

1.	DANE ADRESOWE URZĘDU	3
2.	CHARAKTERYSTYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA	3
2.1	Zakres Systemu Zarządzania.....	3
2.2	Wyłączenia	4
2.3	Dokumentacja systemu zarządzania.....	5
3.	PROCESY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	5
3.1	PROCESY STRATEGICZNE	5
3.2	PROCESY PODSTAWOWE.....	6
3.3	PROCESY WSPOMAGAJĄCE	6
4.	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - UZUPEŁNIENIE	7
4.1	Podstawowe uprawnienia i odpowiedzialności	7
4.2	Przedstawiciel kierownictwa.....	8
4.3	Wdrożenie Polityki jakości.....	8
4.4	Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna.....	8
4.5	Środowisko pracy.....	8
4.6	Ocena skuteczności szkoleń	9
4.7	Ocena dostawców.....	9
4.8	Własność klienta – ochrona danych osobowych	9
4.9	Badanie percepcji interesantów	10
4.10	Monitorowanie procesów	10
4.11	Audyty wewnętrzne jakości i przeglądy zarządzania	10
4.12	Działania korygujące i zapobiegawcze	11
4.13	Nadzorowanie dokumentacji	11
4.14	Nadzorowanie zapisów	11
5.	WYDAWANIE I AKTUALIZOWANIE KSIĘGI JAKOŚCI	12
6.	SPIS NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	12
7.	SPIS ZAŁĄCZNIKÓW	12

1. DANE ADRESOWE URZĘDU

Urząd Miasta i Gminy w Skokach
ul. Ciastowicza 11 62-085 Skoki
tel. (61) 8-925-800 fax. (61) 8-925-803
sekretariat@skoki.nowoczesnagmina.pl
www.gmina-skoki.pl

2. CHARAKTERYSTYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA

2.1 Zakres Systemu Zarządzania

W Urzędzie Miasta i Gminy w Skokach, dla podniesienia efektywności i skuteczności zarządzania, w celu ciągłego doskonalenia jakości usług publicznych oraz podnoszenia poziomu satysfakcji mieszkańców i stron zainteresowanych, opracowano i wdrożono system zarządzania, który zgodny jest z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Realizacja usług publicznych na rzecz mieszkańców Gminy Skoki, innych przebywających na terenie Gminy osób oraz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy oraz uchwały Rady Miejskiej Gminy Skoki.”

W ujęciu organizacyjnym zakresem systemu zarządzania objęte są wszystkie komórki organizacyjne Urzędu.

Podczas projektowania i budowy systemu zarządzania zastosowano podejście procesowe zalecane w normie PN-EN ISO 9001:2009. W tym celu system zarządzania Urzędem, został opisany w kategoriach, wzajemnie powiązanych ze sobą elementów – procesów. Realizacja procesów wg określonych w dokumentacji standardów postępowania ma zapewnić powtarzalność w zakresie jakości usług publicznych oraz osiągnięcie celów i założeń polityki jakości. Przyjęto następujące podstawowe definicje w ramach systemu zarządzania:

KLIENT

INTERESANT INDYWIDUALNY:

- Mieszkańcy Gminy Skoki,
- Osoby przebywające czasowo na terenie Gminy Skoki (posiadacze działek rekreacyjnych i letniskowych).

INTERESANT INSTYTUCJONALNY:

- Podmioty prowadzące działalność gospodarczą na terenie Gminy Skoki,
- Rada Miejska Gminy Skoki,
- Instytucje administracji publicznej,
- Organizacje pożytku publicznego i stowarzyszenia.

2.2 Wyłączenia

W ramach wdrożonego systemu zarządzania jakością w zakresie normy PN-EN ISO 9001:2009 dokonano wyłączeń, odnoszących się do następujących punktów normy:

- 7.3 Projektowanie i rozwój.
- 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi.

Powyższe wyłączenia zostały zastosowane, z uwagi na brak jakichkolwiek nawiązań normy do specyfiki funkcjonowania administracji publicznej. Usługi publiczne realizowane są w oparciu o standardy wynikające z przepisów prawa, które ściśle wyznaczają sposób realizacji zadań. Urząd we własnym zakresie nie ma możliwości projektowania i tworzenia nowych usług publicznych.

Urząd nie ma także możliwości walidacji procesów świadczenia usług publicznych. Jednakże procesy te, zanim ich wynik w postaci usługi publicznej otrzyma interesant, są monitorowane na różnych etapach realizacji, zgodnie z obowiązującymi standardami zewnętrznymi (przepisy prawa) oraz wewnętrznymi (Zarządzeniami Burmistrza Miasta i Gminy Skoki).

2.3 Dokumentacja systemu zarządzania

W skład dokumentacji systemu zarządzania wchodzi następujące dokumenty:

- Polityka Jakości,
- Księga Jakości,
- Obowiązujące zarządzenia Burmistrza (BIP),
- Karty Usług Publicznych, (www.gmina-skoki.pl „Co i jak załatwić w Urzędzie”),
- Udokumentowane procedury postępowania wymienione w Księdze Jakości,
- Zapisy, w których przedstawiono uzyskane wyniki przeprowadzonych działań zgodnie z postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009 lub dokumenty potwierdzające przeprowadzenie takich działań.

Podstawowe dokumenty systemu zarządzania, dostępne są w formie elektronicznej w wewnętrznej sieci Urzędu (Kontener ISO). W ten sposób każdy pracownik ma dostęp do aktualnej dokumentacji systemu zarządzania obowiązującego w Urzędzie. Wszelkie dokumenty i zmiany wprowadzane do systemu, są zidentyfikowane i nadzorowane, a postępowanie w tym zakresie opisane jest w odpowiedniej procedurze.

3. PROCESY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Procesy wyspecyfikowane w ramach systemu zarządzania, oraz ich wzajemne oddziaływanie, zostały przedstawione na diagramie „**MAPA PROCESÓW**” i podzielone na trzy grupy:

3.1 PROCESY STRATEGICZNE

Stanowią odzwierciedlenie strategicznych zadań Gminy realizowanych w celu zaspokojenia zbiorowych oraz indywidualnych potrzeb mieszkańców i innych organizacji. Na poziomie dokumentacji systemu zarządzania jakością nie są dodatkowo opisywane, z uwagi na ogólny charakter oraz brak powtarzalności realizowanych zadań. Zadania te realizowane są w ramach przyjętej strategii rozwoju Gminy oraz polityki organów Gminy.

3.2 PROCESY PODSTAWOWE

Są to procesy opisujące najistotniejsze z punktu widzenia interesantów działania Urzędu, mające wpływ na jakość wykonywanych zadań. Procesy podstawowe zostały opisane poprzez:

- Karty Usług Publicznych, zawierające skrócony opis procedury postępowania, dane (dokumenty) wejściowe i wyjściowe oraz wskazanie pracowników Urzędu odpowiedzialnych merytorycznie za realizację danej usługi,
- Zarządzenia Burmistrza Miasta i Gminy Skoki,
- Karty procesów zawierające, cel oraz wskaźniki przyjęte do monitorowania procesu.

Punkty normy ISO 9001

6.1 7.1 7.2 7.5 8.2 8.3

3.3 PROCESY WSPOMAGAJĄCE

Wspierające procesy podstawowe i stanowiące ich uzupełnienie oraz opisujące organizację wewnętrzną Urzędu. Procesy wspomagające opisane zostały poprzez:

- zarządzenia Burmistrza Miasta i Gminy Skoki,
- karty procesów zawierające wskaźniki przyjęte do monitorowania procesu, (ewentualnie cel(e) jakościowe) oraz listę standardów obowiązujących w ramach procesu.

Kryterium identyfikacji procesów i procedur systemu zarządzania były te elementy systemu, które mają istotny wpływ na uzyskanie profesjonalnej pracy Urzędu, co przekłada się na satysfakcję interesantów, pracowników oraz zapewnienie powtarzalnej jakości zadań realizowanych przez Urząd. Karty procesów stanowiące integralną część Księgi Jakości.

Punkty normy ISO 9001

4.1 4.2 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 6.2 6.3 6.4 7.4 8.2 8.3 8.4 8.5

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - UZUPEŁNIENIE

4.1 Podstawowe uprawnienia i odpowiedzialności

Zakres zadań, odpowiedzialność i uprawnienia są opisane w następujących dokumentach:

- „Regulaminie organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy w Skokach”,
- Indywidualnych zakresach obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych pracowników,
- Zarządzeniach Burmistrza Miasta i Gminy Skoki,
- Uchwałach Rady Miejskiej Gminy Skoki.

Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Skokach zawiera schemat organizacyjny dostępny dla wszystkich pracowników.

Burmistrz Miasta i Gminy Skoki w zakresie SZJ odpowiada m. in. za:

- przeprowadzanie przeglądów Systemu Zarządzania Jakością,
- zatwierdzanie celów i Polityki Jakości,
- zapewnienie zasobów niezbędnych dla realizacji wymagań SZJ i Polityki jakości.

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada m. in. za realizację działań powierzonych odpowiednim zarządzeniem Burmistrza.

Kierujący komórkami organizacyjnymi w ramach Systemu Zarządzania

Jakością odpowiadają m. in. za:

- utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania oraz realizację wskazanych celów w podległych sobie obszarach,
- zapewnienie zrozumienia założeń Polityki Jakości przez podległych im pracowników,
- identyfikację potrzeb szkoleniowych wśród pracowników w podległej komórce,
- realizację zaleceń wynikających z przeglądów systemu zarządzania oraz audytów wewnętrznych jakości,
- nadzór nad sporządzanymi w komórce organizacyjnej dokumentami i zapisami,
- monitorowanie skuteczności i efektywności działań w podległych komórkach,
- okresowe sporządzanie sprawozdań z monitorowania określonych wskaźników i mierników skuteczności i efektywności działań podległych komórek, zgodnie z załącznikiem do niniejszej Księgi.

4.2 Przedstawiciel kierownictwa

Przedstawicielem kierownictwa w zakresie systemu zarządzania jest Pełnomocnik ds. SZJ – Sekretarz Gminy - podlegający bezpośrednio Burmistrzowi. W razie nieobecności Sekretarza, funkcję Pełnomocnika ds. SZJ pełni Monika Wysocka, inspektor ds. infrastruktury i planowania przestrzennego.

4.3 Wdrożenie Polityki Jakości

Polityka Jakości została opracowana i zatwierdzona przez Burmistrza. Postanowienia zawarte w Polityce mają swoje odzwierciedlenie w celach poszczególnych procesów, oraz w celach i zadaniach ustanawianych dla poszczególnych szczebli i funkcji w organizacji podczas przeglądów systemu. Cele są określone, dokumentowane, okresowo przeglądane i aktualizowane przez Burmistrza. Wszyscy pracownicy Urzędu są zapoznawani z treścią Polityki Jakości, która dostępna jest w wewnętrznej sieci informatycznej Urzędu (Kontener ISO) oraz w wybranych pomieszczeniach Urzędu.

4.4 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Najważniejsze ustalenia dotyczące bieżącej działalności Urzędu są komunikowane w formie zarządzeń wydawanych przez Burmistrza. Komunikacja wewnętrzna oparta jest ponadto na informacjach przekazywanych pocztą elektroniczną, korespondencją wewnętrzną, ustnie i telefonicznie.

4.5 Środowisko pracy

Środowisko pracy niezbędne do osiągnięcia zgodności z wymaganiami jest określone i nadzorowane w odniesieniu do obowiązujących wymagań prawnych zewnętrznych oraz obowiązujących wymagań wewnętrznych. Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawują kierownicy komórek organizacyjnych oraz Inspektor ds. BHP. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych w tym zakresie dokumentach wewnętrznych oraz obowiązujących w tym zakresie przepisów prawnych.

4.6 Ocena skuteczności szkoleń

Ocenie skuteczności podlegają szkolenia zewnętrzne, i wewnętrzne, z wyjątkiem konsultacji indywidualnych. Ocena dokonywana jest przez pracownika uczestniczącego w szkoleniu w terminie do 1 miesiąca od zakończenia szkolenia. Wyniki oceny, w formie ankiet, przechowywane są przez Pełnomocnika ds. SZJ.

4.7 Ocena dostawców

W zakresie dostaw mających wpływ na jakość realizowanych przez Urząd zadań, ocena dostawców prowadzona jest dla wykonawców biorących udział w zamówieniach publicznych w jednym z trybów określonych przez prawo zamówień publicznych, w następujących obszarach:

- inwestycji – w zakresie projektowania oraz robót budowlanych,
- remontów.

Dodatkowo ocenie podlegają dostawcy towarów i usług realizujący zamówienia nie podlegające ustawie prawo zamówień publicznych, powyżej 10.000 złotych brutto.

Po zakończeniu realizacji umowy na dostawy, usługi i roboty budowlane pracownik odpowiedzialny za realizację umowy lub zamówienia wypełnia Kartę oceny wykonawcy wg określonego przez Pełnomocnika druku, uwzględniając w niej wszelkie ustalenia w zakresie niezgodności dostawy z wymaganiami.

Karty ocen wykonawców są przechowywane przez pracownika odpowiedzialnego za realizację umowy wraz z umową lub zamówieniem.

Karty te są analizowane przez kierownika komórki organizacyjnej i przedstawiane w formie raportu podczas przeglądu zarządzania. Wyniki oceny wykonawców są brane pod uwagę w przypadku wyboru wykonawcy kolejnych zamówień.

4.8 Własność klienta – ochrona danych osobowych

Własność klienta w Urzędzie jest zidentyfikowana i nadzorowana. W systemie zarządzania jako podstawowe kategorie własności klienta określono:

- **dane osobowe** - zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi zostały wprowadzone określone standardy przetwarzania oraz zabezpieczenia posiadanych przez Urząd danych osobowych. Standardy te zostały ujęte w odpowiednim zarządzeniu Burmistrza Miasta i Gminy Skoki.
- **oryginały dokumentów**, opracowanie których wiązało się z określonymi kosztami poniesionymi przez interesanta. Nadzór nad tą kategorią własności Klienta

realizowany jest w ramach ogólnego nadzoru nad dokumentami wynikającego z obowiązującej Instrukcji kancelaryjnej.

Działania podejmowane w przypadku utraty lub uszkodzenia danych lub oryginałów dokumentów, prowadzone są w porozumieniu z interesantem, a zagubienie, uszkodzenie lub zniszczenie danych lub dokumentów traktowane jest jako działanie niezgodne w systemie zarządzania i obsługiwane procedurą nadzorowania usługi niezgodnej i niezgodności.

4.9 Badanie percepcji interesantów

W celu uzyskania informacji dotyczących percepcji Interesantów, w oparciu o opracowany wzór, systematycznie prowadzone jest badanie ankietowe. Minimalna wielkość próby, określona została na poziomie 30 ankiet na pół roku. Wyniki badania są analizowane i wraz z wnioskami przedstawiane Burmistrzowi. W formie określonej przez Pełnomocnika ds. SZJ, wyniki analizy udostępniane są wszystkim pracownikom. Wyniki badania ankietowego, stanowią w Urzędzie istotny wskaźnik nadzorowania jakości świadczonych usług publicznych.

4.10 Monitorowanie procesów

Dla pomiaru i monitorowania procesów podstawowych i wspomagających, ustanowiono wskaźniki lub oceny jakościowe. Za monitorowanie wskaźników odpowiedzialni są Kierownicy komórek organizacyjnych (we współpracy z odpowiednimi pracownikami merytorycznymi). Informacje o wartości wskaźnika zbierane są okresowo przez Pełnomocnika ds. SZJ, przy czym każdorazowo na przegląd Systemu Zarządzania Jakością. Z uwagi na specyfikę wskaźników, nie określa się dla nich liczbowych wartości oczekiwanych. Interpretacja wartości wskaźnika jest dokonywana w odniesieniu do danych historycznych.

4.11 Audyty wewnętrzne jakości i przeglądy zarządzania

Audyty wewnętrzne w Urzędzie, stanowią podstawowe narzędzie oceny skuteczności i efektywności systemu. Prowadzone są w oparciu o roczny program audytów, przez pracowników, posiadających odpowiednie przygotowanie (szkolenia) w zakresie wymagań norm PN-EN ISO 9001:2009 oraz metod audytowania. Na podstawie wyników audytów podejmuje się działania korygujące i/lub zapobiegawcze oraz wdraża rozwiązania doskonalące funkcjonowanie systemu w poszczególnych jego obszarach. W przypadku pojawienia się usługi niezgodnej pracownicy zobowiązani są postępować zgodnie z udokumentowaną procedurą, która ma zapewnić odpowiednią metodykę działania uwzględniającą charakter oraz rzeczywiste i potencjalne skutki stwierdzonej niezgodności.

Po zrealizowaniu działań korekcyjnych, na podstawie analizy przyczyn niezgodności uruchamiane są kolejne działania. W ramach tego procesu obsługiwane są niezgodności zidentyfikowane i zgłoszone przez pracowników Urzędu.

Wyniki z przeprowadzonych audytów wewnętrznych obok informacji zwrotnych od Interesantów, oceny funkcjonowania procesów i zgodności wyrobu oraz statusu działań korygujących i zapobiegawczych, stanowią podstawowe dane wejściowe do przeglądu systemu zarządzania dokonywanego przez Najwyższe Kierownictwo Urzędu. Przegląd inicjuje Pełnomocnik ds. SZJ i przeprowadza Burmistrz Miasta i Gminy Skoki wraz z Kierownikami Referatów. Pełnomocnik ds. SZJ organizuje przeprowadzenie przeglądu.

Celem przeglądu jest zapewnienie ciągłej przydatności i efektywności systemu oraz wskazanie kierunków jego rozwoju i zaleceń dotyczących doskonalenia. W trakcie przeglądu ustanawiane są cele i zadania dotyczące systemu zarządzania dla odpowiednich funkcji i szczebli w organizacji. Powyższe ustalenia wraz ze wskazaniem osób odpowiedzialnych, dokumentowane są w zapisach z przeglądu. Zasady i tryb postępowania podczas organizowania, przeprowadzania i dokumentowania przeglądu ustala każdorazowo Pełnomocnik ds. SZJ.

4.12 Działania korygujące i zapobiegawcze

Działania korygujące i zapobiegawcze prowadzone są zgodnie z wymaganiami udokumentowanej procedury. Rozwiązywanie problemów realizuje się poprzez analizę przyczyn niezgodności lub potencjalnych niezgodności oraz podejmowanie działań, mających na celu trwałe ich wyeliminowanie. Jeżeli realizacja działań wymaga zaangażowania pracowników z różnych komórek organizacyjnych, to propozycję działań zatwierdza do realizacji Pełnomocnik ds. SZJ.

4.13 Nadzorowanie dokumentacji

Zasady związane z nadzorowaniem dokumentacji wynikają z:

- obowiązującej Instrukcji kancelaryjnej,
- NS-01 Nadzorowanie dokumentacji SZJ.

4.14 Nadzorowanie zapisów

Zasady związane z oznaczaniem, przechowywaniem, wyszukiwaniem i dysponowaniem zapisami, wynikają z obowiązującej Instrukcji kancelaryjnej – stanowiącej procedurę w rozumieniu normy. Zapisy są identyfikowane na podstawie przepisów prawnych i klasyfikowane na podstawie Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt.

5. WYDAWANIE I AKTUALIZOWANIE KSIĘGI JAKOŚCI

Pierwsze wydanie Księgi Jakości zatwierdza Burmistrz. Kolejne wersje Księgi (zmiany do niniejszego dokumentu) wprowadza i zatwierdza Pełnomocnik ds. SZJ.

Księga Jakości w formie papierowej jest wydawana przez Pełnomocnika ds. SZJ. Głównym kanałem dystrybuowania elektronicznej wersji Księgi jest sieć wewnętrzna Urzędu oraz strona internetowa Gminy Skoki.

Dopuszcza się możliwość przekazania Księgi w formie papierowej pod warunkiem stworzenia i nadzorowania kopii księgi. Załączniki do księgi mogą być aktualizowane niezależnie od niej samej. Oryginał księgi znajduje się u Pełnomocnika ds. SZJ, który dodatkowo przechowuje dokument w formie elektronicznej. Za aktualizację księgi odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ i tylko on uprawniony jest do wprowadzania zmian na podstawie uprawnień wynikających z odpowiednich zarządzeń Burmistrza.

6. SPIS NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. Zarządzenie wewnętrzne nr 5/2010 z dnia 12 kwietnia w sprawie wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta i Gminy w Skokach.
2. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych. (Dz.U. z 1999 r. nr 112 poz. 1319, Dz.U. z 2003 r. nr 69 poz. 636, Dz.U. 2006 nr 127 poz. 885),
3. Procedura NS-01 Nadzorowanie dokumentacji SZJ.
4. Procedura NS-02 Audyty wewnętrzne jakości.
5. Procedura NS-03 Działania korygujące i zapobiegawcze.
6. Procedura NS-04 Nadzorowanie usługi niezgodnej.

7. SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

1. Załącznik nr 1 – Mapa procesów.
2. Załącznik nr 2 – Procesy Systemu Zarządzania Jakością.

Opracował (a)

Zatwierdził (a)