

ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE NR 5/2010
BURMISTRZA MIASTA I GMINY SKOKI
z dnia 12 kwietnia 2010 r.

w sprawie wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta i Gminy w Skokach

Na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późniejszymi zmianami) zarządzam co następuje:

§1

Dążąc do ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług publicznych oraz poziomu zadowolenia interesantów i pracowników ze sposobu realizacji zadań statutowych, postanawiam wdrożyć w Urzędzie Miasta i Gminy w Skokach System Zarządzania Jakością (SZJ) zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

§2

Od dnia podjęcia niniejszego Zarządzenia, wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 obowiązują wszystkich pracowników Urzędu Miasta i Gminy w Skokach.

§3

W związku z zawartym w §1 postanowieniem, ustanawiam Politykę Jakości Urzędu Miasta i Gminy w Skokach, w brzmieniu załącznika nr 1 do Zarządzenia.

§4

1. Na Pełnomocnika ds. SZJ powołuję Blankę Gaździak – Sekretarza Miasta i Gminy Skoki.
2. Pełnomocnikowi ds. SZJ powierzam zadania, odpowiedzialność i uprawnienia określone w załączniku nr 2 do Zarządzenia.

§5

1. W celu zapewnienia przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością powołuję Zespół Audytorów Wewnętrznych Jakości.
2. Skład Zespołu oraz zadania i uprawnienia Audytorów Wewnętrznych Jakości określa załącznik nr 3 do Zarządzenia.
3. W ramach pełnionej funkcji Audytorzy Wewnętrzni Jakości podlegają bezpośrednio Pełnomocnikowi ds. SZJ.

§6

Zobowiązuję wszystkich kierowników komórek organizacyjnych Urzędu do współuczestnictwa w utrzymaniu Systemu Zarządzania Jakością oraz do współpracy z Audytorami Wewnętrznymi Jakości, w ramach działań związanych z organizacją i prowadzeniem audytów wewnętrznych jakości.

§7

Wykonanie Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. SZJ.

§8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



Polityka Jakości

Urzędu Miasta i Gminy w Skokach

Realizując ustawowe zadania na rzecz mieszkańców Gminy Skoki, wszyscy pracownicy Urzędu Miasta i Gminy w Skokach starają się stworzyć dogodne warunki i przyjazny klimat do współpracy.

Działamy zgodnie z prawem, zapewniamy profesjonalną obsługę interesantów.

W związku z powyższym:

- 1. Podnosimy poziom jakości świadczonych usług.*
- 2. Poznajemy i analizujemy potrzeby i oczekiwania interesantów.*
- 3. Usprawniamy rozwiązania organizacyjne.*
- 4. Wprowadzamy programy informatyczne doskonalące i przyspieszające obsługę interesanta.*
- 5. Budujemy wizerunek przyjaznego Urzędu.*
- 6. Podnosimy kwalifikacje zatrudnionych w Urzędzie pracowników.*

Polityka Jakości stanowi nasze zobowiązanie, jest znana i przestrzegana przez wszystkich pracowników Urzędu, poddawana jest przeglądom pod kątem jej aktualności i przydatności. Zobowiązujemy się do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

**Zadania, odpowiedzialność i uprawnienia
Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością**

Pełnomocnik ds. SZJ realizuje i odpowiada za niżej wymienione zadania:

1. Określenie sposobu wdrożenia oraz interpretację poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009;
2. Organizowanie, koordynacja i nadzorowanie działań w związku z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymywaniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością;
3. Nadzór nad dokumentacją SZJ pod względem jej zgodności z przepisami prawa, aktualności, przydatności, prawidłowego sposobu identyfikacji i przechowywania.
4. Aktualizację dokumentacji systemowej tj. Polityka Jakości, Księga Jakości, opisy procesów, procedur systemowych i innych dokumentów systemowych;
5. Nadzór merytoryczny nad treścią procedur;
6. Planowanie audytów wewnętrznych jakości, proponowanie audytów pozaplanowych, akceptowanie sprawozdań z audytów;
7. Nadzór nad wdrażaniem zdefiniowanych działań korygujących i zapobiegawczych
8. Przedstawianie Burmistrzowi wyników audytów;
9. Identyfikowania problemów i proponowanie sposobów ich rozwiązania w zakresie funkcjonowania Urzędu w ramach przyjętego SZJ, określanie potrzeb związanych i doskonaleniem SZJ;
10. Przedstawianie Burmistrzowi sprawozdań dotyczących funkcjonowania i doskonalenia skuteczności SZJ;
11. Monitorowanie bieżącej realizacji celów zdefiniowanych w Polityce Jakości;
12. Monitorowanie zadowolenia interesantów i proponowanie usprawnień w tym zakresie;
13. Upowszechnianie pośród pracowników Urzędu świadomości dotyczącej oczekiwań interesantów.
14. Analizowanie wyników monitorowania procesów;
15. Określanie potrzeb szkoleniowych związanych ze spełnianiem wymagań PN-EN ISO 9001:2009 oraz wymagań prawnych;
16. Przygotowywanie materiałów na przeglądy SZJ;
17. Planowanie środków potrzebnych na utrzymanie i doskonalenie SZJ;
18. Współpraca z zewnętrznymi jednostkami certyfikującymi.

Pełnomocnik ds. SZJ uprawniony jest do:

1. Akceptowania i wprowadzania zmian w dokumentacji systemowej;
2. Rozstrzygania sporów dotyczących stosowania i interpretacji wymagań formalnych zawartych w dokumentacji SZJ oraz wydawania wiążących decyzji w tym zakresie;
3. Wydawania poleceń wszystkim pracownikom Urzędu w zakresie związanym z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem SZJ;
4. Żądania od pracowników złożenia wyjaśnień w zakresie realizowanych działań w ramach SZJ;
5. Reprezentowania Urzędu na zewnątrz w sprawach dotyczących SZJ;

Załącznik nr 3
do Zarządzenia wewnętrznego nr 5/2010
Burmistrza Miasta i Gminy Skoki
z dnia 12 kwietnia 2010 r.

Skład Zespołu Audytorów Wewnętrznych Jakości:

1. Monika Wysocka – Przewodnicząca Zespołu;
2. Aleksandra Frankowska – członek Zespołu;
3. Katarzyna Przybysz – członek Zespołu;
4. Ewa Szczepaniak – członek Zespołu;
5. Bożena Witkowska – członek Zespołu

Zadania Zespołu Audytorów Wewnętrznych Jakości

1. Przeprowadzanie audytów wewnętrznych, zgodnie z procedurą NS-02 „Audyty wewnętrzne jakości” oraz z harmonogramem audytów ustalonym przez Pełnomocnika.
2. Wskazywanie, wymagających doskonalenia obszarów Systemu Zarządzania Jakością, inicjowanie zmian w Systemie.

Uprawnienia Audytorów Wewnętrznych Jakości

Audytorzy podczas wykonywania czynności audytowych uprawnieni są do:

1. Dostępu do wszystkich informacji i dokumentów, zarówno elektronicznych jak i papierowych, występujących w Urzędzie, których treść może być istotna z punktu widzenia celu i zakresu audytu, z wyłączeniem dokumentów objętych klauzulą tajności.
2. Uzyskania wyjaśnień od pracowników audytowanych komórek organizacyjnych w odniesieniu do spraw objętych zakresem audytu;
3. Dostępu do informacji i dokumentacji objętych tajemnicą skarbową w rozumieniu ustawy ordynacja podatkowa, po uprzednim złożeniu przyrzeczenie o którym mowa w art. 294 §2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (Dz.U. z 1997r. Nr 137, poz. 926 z póź. zm.);