BIURO PROJEKTU: DG PMC Sp. z o.o.
Ul. Wierzbięcice 44 A, 61-568 Poznań
tel. (61) 839 90 24, fax (61) 839 92 97
email: pmc@dgpmc.pl, www.dgpmc.pl

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Księga Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001 w Urzędzie Gminy i Miasta w Stawiszynie

	Opracował:	**Zatwierdził:**
Imię i Nazwisko: **Stanowisko:**	Pełnomocnik ds. SZJ Sekretarz Gminy i Miasta Beata Kuśmierczyk	Burmistrz Stawiszyna
Podpis		BURMISTRZ *mgr Robert Jarzębski*
Data		

1. Charakterystyka systemu zarządzania jakością

1.1 Wprowadzenie

W Urzędzie Gminy i Miasta w Stawiszynie, dla podniesienia efektywności i skuteczności systemu zarządzania, celem uzyskania satysfakcji klientów oraz stron zainteresowanych opracowano i wdrożono system zarządzania zgodny z wymaganiami normy ISO 9001.

Zakres systemu zarządzania:

Realizacja usług publicznych
na rzecz mieszkańców gminy i miasta oraz innych podmiotów,
w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawnych

W ujęciu organizacyjnym systemem zarządzania objęte są wszystkie komórki organizacyjne Urzędu. Podczas budowy i wdrożenia systemu zarządzania zastosowano podejście procesowe zalecane w normie ISO 9001. W tym celu system zarządzania Urzędu został opisany w kategoriach wzajemnie ze sobą powiązanych elementów – procesów. Realizacja procesów wg określonych w dokumentacji standardów postępowania ma zapewnić powtarzalność w zakresie jakości oraz osiągnięcie celów zawartych w polityce systemu zarządzania. Przyjęto następujące podstawowe definicje w ramach systemu zarządzania:

Klient indywidualny – mieszkańcy gminy i miasta Stawiszyna.

Klient instytucjonalny – podmioty prowadzące działalność gospodarczą, jednostki administracji rządowej i samorządowej, organizacje pożytku publicznego, stowarzyszenia.

1.2 Wyłączenia

W ramach wdrożonego systemu zarządzania w zakresie normy ISO 9001 dokonano wyłączeń odnoszących się do następujących punktów normy:

7.3 Projektowanie i rozwój - na poziomie urzędu nie występuje projektowanie wymagań związanych z realizacją zadań urzędu. Obowiązujące przepisy prawne, które stanowią wymagania zewnętrzne względem systemu zarządzania, określają etapy postępowania, terminy oraz sposób dokumentowania wykonywanych czynności.

7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczenia usługi - wszystkie procesy realizowane w systemie zarządzania można monitorować na poszczególnych etapach ich realizacji lub zweryfikować ich skuteczność w wyniku pomiaru (brak procesów specjalnych).

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów – monitorowanie zgodności usług publicznych z wymaganiami, zarówno prawnymi, klientowskimi czy innymi przyjętymi przez organizację nie wymaga stosowania urządzeń kontrolno – pomiarowych, stąd punkt 7.6 normy ISO 9001 został wyłączony z realizacji.

1.3 Dokumentacja systemu zarządzania

W skład dokumentacji systemu zarządzania wchodzą następujące dokumenty:

- Polityka Jakości,
- Księga Jakości,
- obowiązujące zarządzenia Burmistrza
- karty usług publicznych (BIP),
- udokumentowane procedury i instrukcje postępowania wymienione w Księdze Jakości,
- dokumenty, w których przedstawiono uzyskane wyniki przeprowadzonych działań zgodnie z postanowieniami normy ISO 9001 lub dokumenty potwierdzające przeprowadzenie takich działań.

Podstawowe dokumenty systemu zarządzania, dostępne są w formie elektronicznej na stronach internetowych Biuletynu Informacji Publicznej oraz w wewnętrznej sieci urzędu. W ten sposób każdy pracownik objęty systemem zarządzania ma dostęp do aktualnej dokumentacji systemu zarządzania obowiązującego w Urzędzie. Wszelkie dokumenty i zmiany wprowadzane do systemu oraz na stronę BIP, są zidentyfikowane i nadzorowane, a postępowanie w tym zakresie opisane jest w procedurach systemu zarządzania.
Zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001 opracowane i wdrożone zostały procedury **NS.01 Opracowanie i nadzorowanie dokumentów SZJ** oraz **NS.02 Nadzorowanie zapisów SZJ**. Obydwie te procedury stosowane są bezpośrednio do procedur i zapisów wymaganych przywołaną normą. Dokumentacja spraw, w tym zapisy potwierdzające ich realizację w zgodzie z przyjętymi zasadami i wymaganiami prawa, nadzorowana jest zgodnie z wymaganiami dokumentów nadrzędnych wobec normy w systemie prawnym, tj. Kodeksu Postępowania Administracyjnego i/lub Ordynacji Podatkowej oraz Instrukcji Kancelaryjnej i innych przepisów prawa mających zastosowanie.

2. Procesy systemu zarządzania

Zidentyfikowane w systemie zarządzania procesy, oraz ich wzajemne oddziaływania zostały przedstawione na diagramie ***Mapa procesów – załącznik 1*** i podzielone na trzy grupy:

Procesy nadrzędne – obejmujące zadania ustawowe zadania realizowane przez gminę na poziomie strategicznym i politycznym. Procesy nadrzędne realizowane są przez Radę Gminy i Burmistrza a skuteczność ich realizacji podlega ocenie politycznej w akcie wyborczym.
Na skuteczność realizacji procesów nadrzędnych w najwyższym stopniu wpływa jakość realizacji procesów podstawowych, opisanych niżej.

<u>Zidentyfikowane zostały następujące procesy nadrzędne:</u>

- **Gospodarowanie finansami Gminy,**
- **Gospodarowanie majątkiem i zasobami naturalnymi,**
- **Oświata,**
- **Wspieranie przedsiębiorczości i rozwoju,**
- **Polityka społeczna,**
- **Zapewnienie bezpieczeństwa i porządku publicznego,**
- **Wspieranie inicjatyw społecznych i obywatelskich,**
- **Ochrona zdrowia.**

Procesy podstawowe – realizowane w skutek decyzji podejmowanych w ramach procesów nadrzędnych i delegowanych do realizacji Burmistrzowi, i kierowanych do Referatów i na Stanowiska Samodzielne za pośrednictwem regulaminów i zakresów obowiązków. Podstawowym narzędziem do opisu procesów podstawowych są:

- ✓ **Karty usług publicznych**, zawierające skrócony opis procedury postępowania, dokumenty na wejściu i wyjściu oraz wskazanie komórki organizacyjnej urzędu odpowiedzialnej merytorycznie za realizację danej usługi,
- ✓ **Karty procesów** – opisujące odpowiedzialność za skuteczność realizacji procesów (osiągnięcia celu) oraz mierniki dla pomiaru skuteczności ich realizacji,
- ✓ **Zarządzenia Burmistrza.**

W ramach procesów podstawowych wyodrębniono:

- **Zarządzanie mieniem komunalnym**
- **Zarządzanie infrastrukturą**
- **Realizacja inwestycji**
- **Gospodarka przestrzenna**
- **Ochrona Środowiska**
- **Naliczanie i windykacja podatków**
- **Nadzór nad oświatą**
- **Współpraca z organizacjami pozarządowymi**
- **Promocja gminy**
- **Obsługa interesantów**
- **Zarządzanie kryzysowe**
- **Pomoc społeczna**

Procesy zarządcze – stanowiące środowisko i wsparcie dla realizacji procesów podstawowych. Procesy zarządcze opisane zostały poprzez:

- ✓ **Zarządzenia Burmistrza,**
- ✓ **Regulaminy wewnętrzne,**
- ✓ **Karty procesów.**

W ramach procesów wspomagających wyodrębniono:

- **Nadzorowanie i doskonalenie systemu zarządzania,**
- **Zamówienia publiczne,**
- **Pozyskiwanie funduszy europejskich,**
- **Księgowość,**
- **Zarządzanie zasobami ludzkimi,**
- **Obsługa informatyczna,**
- **Obsługa administracyjna.**

Kryterium identyfikacji procesów i procedur systemu zarządzania były te elementy systemu, które mają istotny wpływ na uzyskanie satysfakcji klientów oraz zapewnienie powtarzalnej jakości zadań realizowanych przez urząd.

3. System zarządzania – uzupełnienie

3.1 Podstawowe uprawnienia i odpowiedzialności

Zakres zadań komórek organizacyjnych został określony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu oraz uszczegółowiony w zakresach obowiązków i uprawnień oraz dokumentach systemu zarządzania.

Burmistrz odpowiada za:

- Weryfikację i zatwierdzanie kierunków rozwoju systemu zarządzania
- Planowanie i przeprowadzanie przeglądów dokonywanych przez kierownictwo
- Definiowanie celów polityki systemu zarządzania oraz wskazywanie celów i zadań dla poszczególnych szczebli i funkcji w organizacji
- Współpracę z Pełnomocnikiem ds. SZJ
- Zatwierdzanie i wydawanie dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami SZJ
- Zapewnienie zasobów niezbędnych dla realizacji polityki SZJ

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za realizację zadań wynikających z przyznanego pełnomocnictwa.

Kierujący komórkami organizacyjnymi odpowiadają za:

- Utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania oraz realizację celów w podległych sobie obszarach
- Weryfikację i przegląd efektywności ustanowionego systemu zarządzania
- Zapewnienie zrozumienia założeń polityki przez podległych im pracowników
- Identyfikację potrzeb szkoleniowych w podległej im komórce organizacyjnej
- Wyznaczenie w podległych zespołach osób odpowiedzialnych za realizację wniosków wynikających z przeglądów systemu zarządzania oraz audytów wewnętrznych
- Nadzór nad sporządzanymi zapisami

3.2 Przedstawiciel kierownictwa

Przedstawicielem kierownictwa w zakresie systemu zarządzania jest Pełnomocnik ds. SZJ, powoływany zarządzeniem spośród kierownictwa urzędu i podlegający bezpośrednio Burmistrzowi.

3.3 Polityka jakości i cele jakości

Polityka jakości stanowi deklarację strategicznych celów funkcjonowania urzędu. Stanowi ramy dla planowania celów jakości. Polityka jest formułowana przez Burmistrza i obwieszczana w formie zarządzenia.
Cele jakości są ustalane w ramach realizowane na podstawie Ustawy o finansach publicznych, Kontroli Zarządczej. Planowanie celów i podsumowanie ich wykonania odbywa się na przeglądzie zarządzania, prowadzonym w pierwszym kwartale roku wraz z podsumowaniem wyników Kontroli Zarządczej.

3.4 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Formalna komunikacja w sprawach administracyjnych w urzędzie opiera się na zasadach opisanych w Instrukcji Kancelaryjnej, która reguluje zasady przepływu dokumentów i informacji w sprawach.

Komunikacja w sprawach organizacyjnych wewnątrz organizacji realizowana jest z wykorzystaniem zarządzeń, regulaminów i okólników a także przez spotkania indywidualne lub grupowe, wymianę e-mailową i telefoniczną a także sieć komputerową.
Komunikacja zewnętrzna, zarówno z klientami jak i innymi urzędami czy stronami zainteresowanymi, jest prowadzona za pośrednictwem tradycyjnej korespondencji pocztowej, przez sekretariat i dziennik korespondencji, ale także przez spotkania osobiste, kontakt telefoniczny i e-mailowy oraz dedykowane systemy informatyczne (bazy danych PESEL itp.).
Źródłem informacjo o działalności urzędu jest strona internetowa gminy www.stawiszyn.pl oraz strona BIP.

3.5 **Środowisko pracy**

Środowisko pracy niezbędne do osiągnięcia zgodności z wymaganiami jest określone i nadzorowane w odniesieniu do obowiązujących wymagań prawnych w zakresie Bhp i P.poż. Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawuje Inspektor ds. kadr, płac i bhp. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych w tym zakresie dokumentach wewnętrznych.

3.6 **Zakupy**

Zakupy prowadzone przez urząd są realizowane w rygorze narzuconym przez Prawo Zamówień Publicznych. Ocena dostawcy wybranego w trybie bezprzetargowym polega na potwierdzeniu realizacji zlecenia, jako podstawie do wypłaty wynagrodzenia. Ponieważ każdorazowo zakupy realizowane są w opisanym trybie, ponowna ocena dostawców nie jest prowadzona.

3.7 **Własność klienta**

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

- **Dane osobowe** – zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawa zostały wprowadzone określone standardy przetwarzania oraz zabezpieczania posiadanych przez urząd danych osobowych – Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.
- **Oryginały dokumentów** – opracowanie, których wiązało się z określonymi kosztami. Nadzór nad tą kategorią własności klienta realizowany jest w ramach ogólnego nadzoru nad dokumentami wynikającymi z Instrukcji Kancelaryjnej.

Działania podejmowane w przypadku utraty lub uszkodzenia danych lub oryginałów dokumentów prowadzone są w porozumieniu z klientem, a zagubienie, uszkodzenie lub zniszczenie danych/ dokumentów traktowane jest jako wyrób/ działanie niezgodne w systemie zarządzania i obsługiwane procedurą nadzorowania wyrobu niezgodnego.

3.8 **Badanie satysfakcji klienta**

Podstawową formą oceny satysfakcji klienta jest badanie ankietowe, realizowane na podstawie odrębnego zarządzenia. Wyniki badania satysfakcji klientów podlegają analizie na przeglądzie zarządzania.

3.9 **Monitorowanie procesów**

Dla pomiaru i monitorowania procesów podstawowych i wspomagających ustanowiono wskaźniki. Za monitorowanie wskaźników odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ (we współpracy z odpowiednimi pracownikami merytorycznymi). Informacje o wartości wskaźnika zbierane są raz na rok, 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. Wskaźniki są opracowywane w ramach przeglądu systemu zarządzania i na nim przeglądane pod kątem aktualności i przydatności dla monitorowania prawidłowości realizacji procesów.

3.10 Audyty wewnętrzne jakości i przeglądy zarządzania

Audyty wewnętrzne w urzędzie realizowane są zgodnie z procedurą **NS.05 Audyty wewnętrzne**. Stanowią podstawowe narzędzie oceny skuteczności i efektywności systemu zarządzania. Prowadzone są w oparciu o roczny program wewnętrznych audytów jakości, przez pracowników posiadających odpowiednie przygotowanie w zakresie wymagań normy ISO 9001 oraz metod audytowania. Na podstawie wyników audytów podejmuje się działania korygujące i zapobiegawcze oraz wdraża rozwiązania doskonalące funkcjonowanie procesów w poszczególnych jego obszarach.
W przypadku pojawienia się wyrobu niezgodnego pracownicy zobowiązani są postępować zgodnie z udokumentowaną procedurą **NS.06 Nadzór nad wyrobem niezgodnym**, 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 systemowe. W ramach tego procesu obsługiwane są niezgodności zidentyfikowane i zgłoszone przez pracowników urzędu.

Wyniki z przeprowadzonych audytów wewnętrznych obok informacji zwrotnej od klienta, 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, zgodnie z procedurą **NS.03 Przegląd zarządzania**, inicjuje i przeprowadza Burmistrz. Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za zorganizowanie przeglądu.
Celem przeglądu jest zapewnienie ciągłej przydatności i efektywności systemu oraz wskazanie kierunków jego rozwoju i zaleceń dotyczących doskonalenia. W trakcie przeglądu podsumowywany jest pod kątem realizacji celów, poprzedni okres oraz ustalane są cele i ryzyko ich nieosiągnięcia w planowanym okresie. Plany i ryzyko opisywane są zgodnie z odrębnymi regulacjami opisanymi w zarządzeniach dotyczących planowania celów i analizy ryzyka w Kontroli Zarządczej. Powyższe ustalenia wraz ze wskazaniem osób odpowiedzialnych dokumentowane są w raporcie z przeglądu. Zasady i tryb postępowania podczas organizowania, przeprowadzania i dokumentowania przeglądu zawarte zostały w procedurze **NS.03**.

3.11 Działania korygujące i zapobiegawcze

Działania korygujące i zapobiegawcze prowadzone są zgodnie z wymaganiami udokumentowanej procedury **NS.04 Działania korygujące i zapobiegawcze**. Rozwiązywanie problemów realizuje się poprzez analizę przyczyn niezgodności lub potencjalnych niezgodności oraz podejmowanie działań mających na celu trwałe ich wyeliminowanie.

4. Wydawanie i aktualizowanie księgi jakości

Księga jakości jest wydawana przez Pełnomocnika ds. SZJ i zatwierdzana przez Burmistrza. Głównym kanałem dystrybuowania Księgi jest wewnętrzna sieć informatyczna Urzędu.
Załączniki do księgi tzn. mapa procesów, struktura organizacyjna, udokumentowane procedury systemu zarządzania mogą być aktualizowane niezależnie od samej księgi, na zasadach określonych w procedurze **NS-01 Opracowanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ.**
Oryginał Księgi jakości znajduje się u Pełnomocnika ds. SZJ, który dodatkowo przechowuje dokument w wersji elektronicznej.
Za aktualizację księgi odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ i tylko on uprawniony jest do wprowadzania zmian, zatwierdzonych przez Burmistrza.

5. Załączniki

Załącznik nr 1 – Mapa procesów

6. Tabela zmian

Lp.	Treść zmiany	Data wprowadzenia, podpis