

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.

