

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr:	Wydanie:
		--	1
Tytuł rozdziału – Spis treści		Strona: 1	
		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

URZĄD MIASTA I GMINY KAŃCZUGA



KSIĘGA JAKOŚCI

wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Jacek Sołek <i>/imię i nazwisko zatwierdzającego/</i>	Data zatwierdzenia:	Obowiązuje od:
	01.10.2009r.	01.10.2009r.
Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Kańczuga. Prawa autorskie zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania Księgi Jakości bez zgody Burmistrza.		nr: 1

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr:	Wydanie:
		--	1
Tytuł rozdziału – Spis treści		Strona: 2	
		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

SPIS TREŚCI

1. Odpowiedzialność za stosowanie, aktualizację i emisję Księgi Jakości
2. Prezentacja Urzędu Gminy
3. Terminologia
4. System zarządzania jakością
 - 4.1. Zarządzanie procesowe
 - 4.2. Dokumentacja
5. Odpowiedzialność kierownictwa
 - 5.1. Zaangażowanie kierownictwa
 - 5.2. Orientacja na Klienta
 - 5.3. Polityka jakości
 - 5.4. Planowanie
 - 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
 - 5.6. Przegląd zarządzania
6. Zarządzanie zasobami
 - 6.1. Zapewnienie zasobów
 - 6.2. Zasoby ludzkie
 - 6.3. Infrastruktura
 - 6.4. Środowisko pracy
7. Realizacja wykonania usługi
 - 7.1. Planowanie procesu realizacji usługi
 - 7.2. Procesy związane z klientem
 - 7.3. Projektowanie i rozwój
 - 7.4. Zakupy

Nadzorowanie procesu dostarczania usługi
Nadzór nad przyrządami kontrolno pomiarowymi
8. Pomiary, analiza i doskonalenie
 - 8.1. Postanowienia ogólne
 - 8.2. Monitorowanie i pomiary
 - 8.3. Nadzór nad usługą niezgodną
 - 8.4. Analiza danych
 - 8.5. Doskonalenie
9. Wykaz załączników

Spis procedur
Macierz procesów

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 1	Wydanie: 1
		Strona: 3	
Tytuł rozdziału - Odpowiedzialność		Obowiązuje od:	
		Data modyfikacji:	

1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI JAKOŚCI

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za informacje zawarte w niniejszej Księdze Jakości.

Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością wraz z wyszczególnieniem wszelkich wyłączeń. Prezentuje procesy funkcjonujące w ramach tegoż systemu oraz opis ich wzajemnego oddziaływania.

Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta i Gminy (dla potrzeb dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością dopuszcza się używania w skrócie nazwy „**Urząd**“) zobowiązują się do stosowania postanowień niniejszej Księgi Jakości.

Powielanie i rozpowszechnianie Księgi Jakości poza wymienionymi w rozdzielniku egzemplarzami jest zabronione. Nadzór nad wydanymi egzemplarzami Księgi Jakości dokonywany jest zgodnie z procedurą P/4/1 – „Nadzór nad dokumentacją i zapisami“.

1.2. ZASTOSOWANIE

Ze względu na specyfikę działalności Urzędu wyłączono z opisu Systemu Zarządzania Jakością następujące punkty normy:

7.3 - projektowanie i rozwój,

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 3	Wydanie: 1
		Strona: 4	
Tytuł rozdziału – System Zarządzania		Obowiązuje od: <i>01.10.2009r.</i>	
		Data modyfikacji:	

2. PREZENTACJA URZĘDU

Urząd Miasta i Gminy w Kańczudze działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym, Statut Miasta i Gminy w Kańczudze oraz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy.

Do zakresu działania Urzędu należy zapewnienie warunków należytego wykonywania spoczywających na Gminie zadań własnych, zadań zleconych przez organy administracji rządowej, zadań wykonywanych na podstawie porozumienia z innymi jednostkami samorządu terytorialnego lub organami administracji rządowej. Główne kierunki działań Urzędu wynikają również z dokumentów programowych Miasta Gminy, takich jak:

- Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego Miasta i Gminy Kańczuga
- Strategia Rozwoju Miasta i Gminy Kańczuga na lata 2008-2015
- Program Ochrony Środowiska dla Miasta i Gminy w Kańczudze
- Plan Gospodarki Odpadami dla Miasta i Gminy w Kańczudze oraz przyjmowanych corocznie przez Radę Miejską:
 - budżet Miasta i Gminy
 - Gminny program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych.

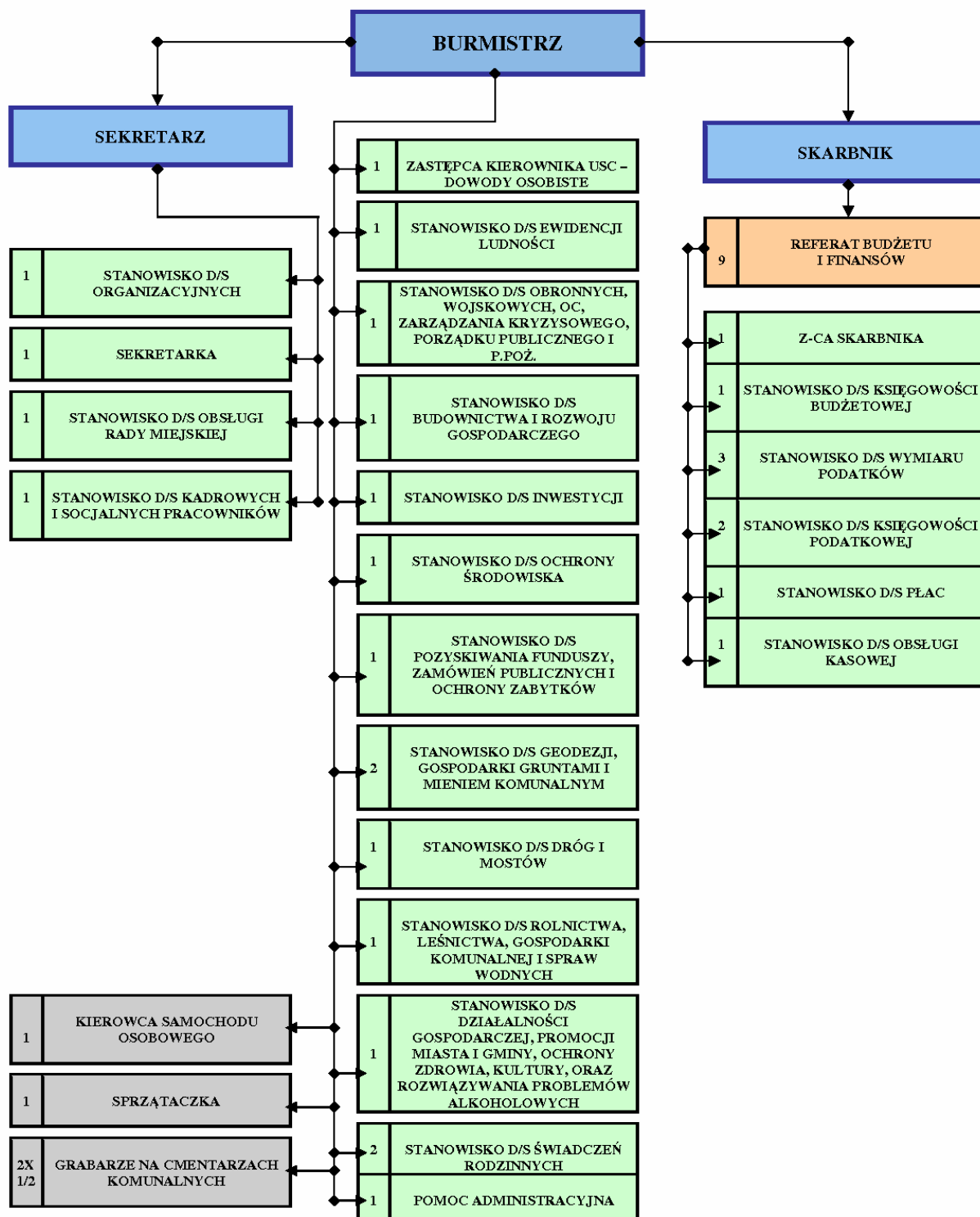
Zadania realizowane przez Kierownictwo Urzędu i poszczególne komórki organizacyjne oraz samodzielne stanowiska pracy są określone w Regulaminie Organizacji Urzędu Miasta i Gminy.

Wykwalifikowani i posiadający duże doświadczenie zawodowe oraz umiejętności praktyczne pracownicy, gwarantują wysoką jakość realizowanych usług zapewniają terminowość realizowanych zadań oraz możliwość elastycznego dostosowania się do wymagań stawianych przez klientów.

Dążeniem kierownictwa jest aby Urząd spełniał potrzeby i oczekiwania Klienta, czemu służyć ma m.in uporządkowana struktura organizacji nastawiona na realizację celów i efektów na pracę. Stąd decyzja o wdrożeniu w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009. Kierownictwo Urzędu wraz z pracownikami uznało, że poprawi to funkcjonowanie Urzędu oraz jego wiarygodność w oczach naszych mieszkańców i przyszłych inwestorów.

Strukturę organ Urzędu Miasta i Gminy w Kańczudze ilustruje poniższy schemat.

STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA I GMINY W KAŃCZUDZE WG STANU NA 15 PAŹDZIERNIKA 2009 R. SCHEMAT ORGANIZACYJNY



Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 3	Wydanie: 1
		Strona: 6	
Tytuł rozdziału – System Zarządzania		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

3. TERMINOLOGIA

Wszystkie stosowane w treści niniejszej Księgi Jakości terminy z zakresu systemu zarządzania jakością są zgodne z normą PN-EN ISO 9000:2000 - „Systemy Zarządzania Jakością. Podstawy i terminologia”.

Definicje:

Audit – usystematyzowany, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu i obiektywnej oceny, w celu określenia w jakim stopniu spełniono uzgodnione kryteria auditu.

Działania korygujące – działania mające na celu wyeliminowanie przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

Działania zapobiegawcze – działania powzięte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności, wady lub innej niepożądanego sytuacji.

Księga Jakości – dokument, w którym określono (opisano) system zarządzania jakością Urzędu Gminy.

Najwyższe kierownictwo – osoba lub grupa osób na najwyższym szczeblu kierujących organizacją – Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – przedstawiciel najwyższego kierownictwa odpowiedzialny za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy, powołany Zarządzeniem .

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, w sposób formalny wyrażony przez najwyższe kierownictwo.

Procedura – określony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Procedura pisemna – dokument opisujący sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.

Przegląd Systemu Jakości – działania podjęte dla zapewnienia przydatności, odpowiedniości i skuteczności systemu jakości oraz oceny ustanowionych celów.

System Zarządzania Jakością – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowanie w odniesieniu do jakości.

Właściciel procesu – pracownik odpowiedzialny za realizację procesu i pomiar jego efektywności oraz odpowiedzialny za podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych.

Zasoby – pracownicy Urzędu Gminy wykonujący pracę wpływająca na jakość usług, środki finansowe, infrastruktura itp.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 3	Wydanie: 1
		Strona: 7	
Tytuł rozdziału – System Zarządzania		Obowiązuje od: <i>01.10.2009r.</i>	
		Data modyfikacji:	

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System jakości to struktura organizacyjna, dokumentacja systemu i zasoby niezbędne do zarządzania jakością. Zarządzanie przez jakość to sposób zarządzania organizacją skoncentrowany na jakości, oparty na planowanych, systematycznych i udokumentowanych działaniach.

Dzięki regularnemu prowadzeniu zapisów jakości, kontroli wszystkich działań przez kierownictwo, przeglądów i auditów systemu, skuteczność systemu zarządzania jakością jest na bieżąco nadzorowana, poprawiana i ulepszana.

Zakres systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy obejmuje **świadczenie usług dla Klientów indywidualnych, instytucji i firm w ramach zadań publicznych realizowanych przez Urząd Gminy Kańczuga.**

Prowadzony jest proces ciągłego doskonalenia poprzez analizę i ocenę wyników pracy Urzędu w stosunku do potrzeb Klienta oraz opracowanie i realizacja programów poprawy jakości.

System zarządzania jakością nie obejmuje:

- Projektowania 7.3, gdyż nie ma w przypadku Urzędu zastosowania,
- Walidacji 7.5.2, ponieważ każda usługa świadczona dla Klienta jest indywidualnie dostosowana do jego potrzeb i oczekiwań oraz zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi.

4.1. ZARZĄDZANIE PROCESOWE

Przedstawiony w niniejszej Księdze Jakości system zarządzania jakością opracowany został na podstawie wytycznych zawartych w międzynarodowych normach serii PN-EN ISO 9001:2009.

W Urzędzie Gminy Kańczuga wyodrębniono następujące procesy w systemie zarządzania jakością:

Procesy główne:

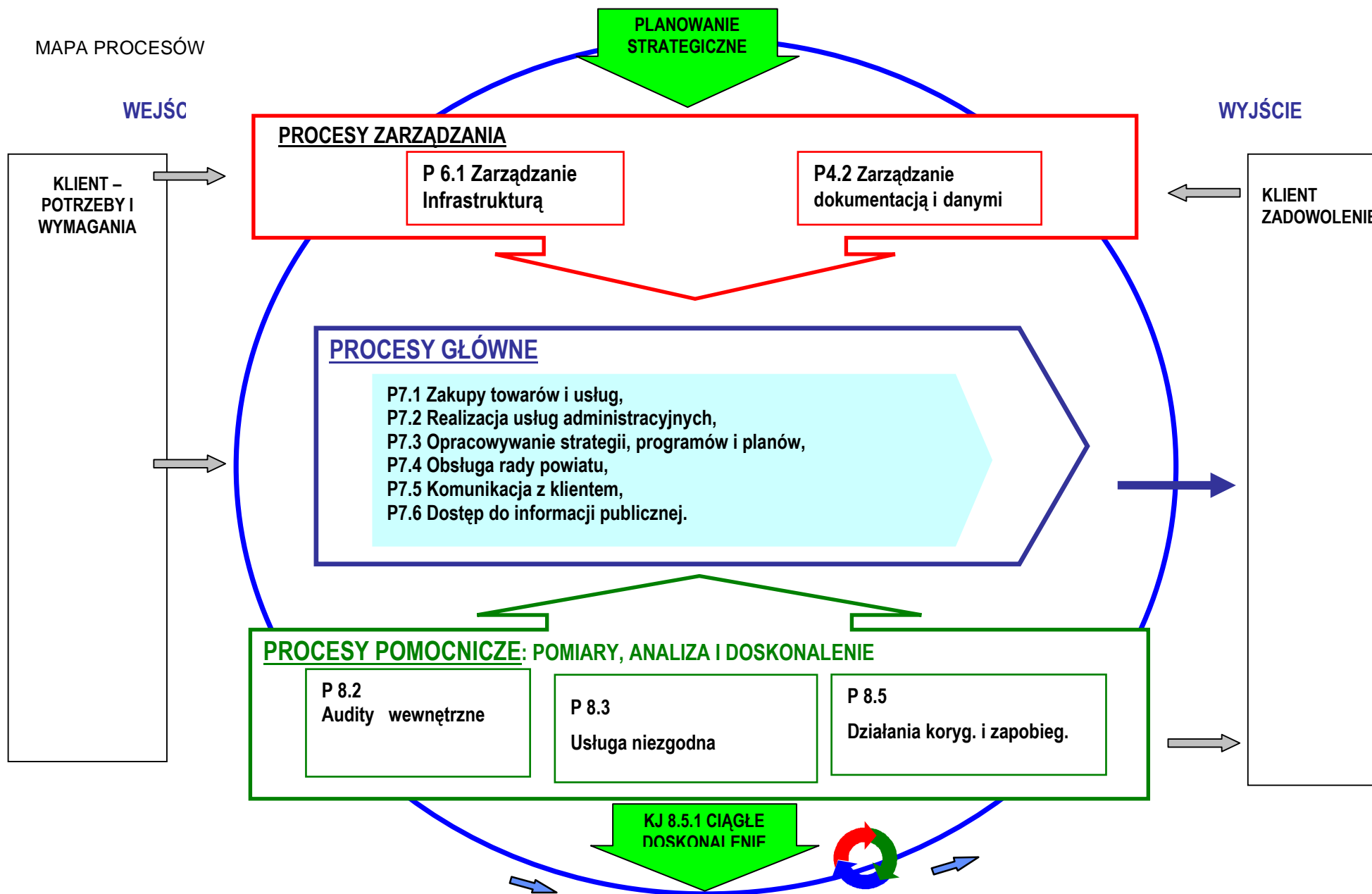
- Realizacja usług administracyjnych,
- Opracowywanie strategii programów i planów,
- Obsługa Rady Powiatu,
- Komunikacja z Klientem,
- Dostęp do informacji publicznej.

Procesy zarządzania :

- Nadzór nad dokumentacją i zapisami,
- Zarządzanie Infrastrukturą.

Procesy systemowe:

- Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze,
- Postępowanie z usługą niezgodną.



Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 4	Wydanie: 1
		Strona: 9	
Tytuł rozdziału – System zarządzania jakością		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

4.2. DOKUMENTACJA

4.2.1. Postanowienia ogólne

Dokumentację systemu jakości tworzą wszystkie pisane dokumenty dotyczące zarządzania jakością podzielone na cztery poziomy hierarchiczne.

Na najwyższym (I) poziomie znajduje się niniejsza Księga Jakości, zawierająca m.in. politykę jakości oraz opisująca zasady zarządzania jakością w Urzędzie.

II poziom dokumentacji stanowią procedury systemu jakości określające zasady postępowania w poszczególnych obszarach funkcjonowania Urzędu.

III poziom dokumentacji systemu jakości stanowią dokumenty o charakterze techniczno – wykonawczym np. instrukcje.

IV poziom dokumentacji stanowią formularze do zapisów. Wypełnione zapisami formularze stanowią dowód funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

4.2.2. Księga Jakości

Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy.

Opis systemu zarządzania jakością zawarty jest również w udokumentowanych procedurach, do których odwołuje się niniejsza Księga Jakości. Wykaz udokumentowanych procedur znajduje się w załączniku nr 1 do niniejszej Księgi Jakości.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami i zapisami

W Urzędzie Gminy nadzorowaniu podlegają następujące dokumenty:

- Polityka jakości,
- Księga jakości,
- Udokumentowane procedury,
- Akty prawne wewnętrzne (uchwały, zarządzenia, polecenia itp.),
- Akty prawne zewnętrzne obowiązujące w Urzędzie Gminy (normy, akty prawne),
- Instrukcje, regulaminy,
- Dokumenty będące własnością Klienta,
- Zapisy stanowiące dowody spełniania wymagań oraz skuteczności systemu zarządzania jakością.

Nadzorowanie dokumentacji pozwala na dostarczenie odpowiednich i aktualnych dokumentów w miejscu gdzie są używane.

Szczegółowy sposób nadzoru nad dokumentacją systemu zarządzania jakością oraz pozostałą dokumentacją zawarto w procedurze P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 10	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Burmistrz Gminy Kańczuga wyraża swoje zaangażowanie w tworzenie i doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością poprzez:

- a) ustanowienie polityki jakości,
- b) ustanowienie celów jakościowych dla różnych szczebli zarządzania,
- c) ustanowienie dokumentacji systemu jakości jako obowiązującej wszystkich pracowników,
- d) dokonywanie cyklicznej oceny systemu zarządzania jakością poprzez przeprowadzanie przeglądów systemu jakości i formułowanie wniosków do udoskonaleń,
- e) zapewnianie odpowiednich zasobów na:
 - szkolenie personelu,
 - zakup materiałów i usług u kwalifikowanych dostawców/podwykonawców,
 - zapewnienie środków na utrzymanie infrastruktury na odpowiednim poziomie,
 - zapewnienie środków dla zagwarantowania odpowiednich warunków środowiskowych, bezpieczeństwa i higieny pracy

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA.

W Urzędzie mając na uwadze zadowolenie klienta, ustalono sposoby postępowania odnośnie:

- a) monitorowania zadowolenia klienta oraz realizacji wniosków wynikających z tych ocen,
- b) postępowania z reklamacjami klienta,
- c) stosowania ustalonych badań i kontroli wyrobów,
- d) informowanie i zbieranie informacji o Urzędzie przez Internet,
- e) ciągłe doskonalenie metod i form obsługi Klienta

Wszystkie powyższe sposoby określenia wymagań Klienta mają na celu uzyskanie jak najlepszego zadowolenia.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 11	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

5.3. POLITYKA JAKOŚCI

POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA I GMINY W KAŃCZUDZE

Nadrzędnym celem Urzędu Miasta i Gminy Kańczuga jest zapewnienie profesjonalnej, nowoczesnej, terminowej i przyjaznej obsługi Klientów oraz skuteczną realizację zadań publicznych wynikających z przepisów prawa.

CELE WDROŻENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ URZĘDU MIASTA I GMINY KAŃCZUGA:

- systematyczne podnoszenie satysfakcji obsługiwanych klientów poprzez tworzenie klimatu przyjaznej obsługi
- skuteczna realizacja programu rozwoju gminy
- poprawa obiegu dokumentów i informacji w Urzędzie
- rozwój systemów informatycznych Urzędu zwłaszcza w zakresie mającym wpływ na jakość usług
- wdrożenie i weryfikowanie Systemu Zarządzania Jakością zgodną z normą ISO-9001-2008

CELE POLITYKI REALIZOWANE BĘDĄ POPRZEZ:

- podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników oraz budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania w wykonywanie zadań
- kształtowanie identyfikacji pracowników Urzędu Miasta i Gminy z celami Polityki Jakości
- stałe uwzględnianie w pracy oczekiwań i potrzeb klientów
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji wewnątrz Urzędu i w kontaktach zewnętrznych
- przestrzeganie zobowiązujących procedur, przepisów prawa i aktów wewnętrznych
- rozwój informatyzacji Urzędu Miasta i Gminy
- ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów
- prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 12	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

obszarów do poprawy jakości.

Jako odpowiedzialny za politykę jakości deklaruję zapewnienie środków niezbędnych do prawidłowego działania, rozwoju i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, swoje zaangażowanie oraz zaangażowanie wszystkich pracowników Urzędu Miasta i Gminy w skuteczną realizację niniejszej polityki.

Burmistrz Miasta i Gminy Kańczuga

Kańczuga, 24 sierpnia 2009 r.

5.4. PLANOWANIE

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Mając na uwadze założenia polityki jakości ustanowiono w Urzędzie Gminy cele dla procesów systemu zarządzania jakością, które określono w odrębnym dokumencie.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA.

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Urząd posiada strukturę organizacyjną, która stanowi załącznik do Regulaminu Organizacyjnego.

Odpowiedzialność i uprawnienia (zakres praw i obowiązków) poszczególnych pracowników jest umieszczona w zakresie czynności i stanowi załącznik do umowy o pracę.

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

W Urzędzie Gminy ustanowiono stanowisko Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, który w szczególności odpowiada za wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością. Pełny zakres obowiązków Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością został określony w odrębnym dokumencie.

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

Urząd zapewnia skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi komórkami dzięki:

- przepływowi dokumentów opisanym w Instrukcji Kancelaryjnej,
- sieci komputerowej,
- poczcie elektronicznej zewnętrznej i wewnętrznej,
- sieci telefonicznej.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością przekazuje użytkownikom niezbędne dokumenty związane z systemem zarządzania jakością i prowadzi ich ewidencje.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 13	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

Realizacja celów i funkcjonowanie systemu jakości omawiane jest w trakcie przeglądów systemu jakości.

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA.

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania jakością przynajmniej raz w roku jest przeprowadzany jego przegląd przez najwyższe kierownictwo.

Stałym elementem przeglądu jest ocena realizacji celów strategicznych zapisanych w polityce jakości, ocena wyników auditów wewnętrznych oraz analiza podjętych działań korygujących, a także ewentualnych petycji, wniosków i reklamacji klientów.

Okresowo w trakcie przeglądu ustala się wielkości wskaźników służących do monitorowania podstawowych procesów, a także dokonuje analizy kształtowania się przyjętych wskaźników za poprzedni okres oraz czynników wpływających na ich wartość.

W trakcie przeglądu zarządzania analizuje się i planuje działania w zakresie poprawy jakości i rozwoju systemu zarządzania jakością w Urzędzie, aktualność polityki jakości i zapisanych w niej strategicznych celów jakościowych, a także rozpatruje ewentualne sposoby realizacji planowanych przedsięwzięć ustalając terminy realizacji i osoby odpowiedzialne.

Danymi wyjściowymi z przeglądu kierownictwa są decyzje i działania dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, podnoszenia jakości świadczonych usług w stosunku do wymagań Klienta oraz określenia i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 7	Wydanie: 1
		Strona: 14	
Tytuł rozdziału – Zarządzanie zasobami		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

Urząd Gminy Kańczuga zapewnia zasoby niezbędne do:

- a. utrzymywania i doskonalenia skuteczności wdrożonego systemu jakości,
- b. działań zapewniających zwiększenie satysfakcji klientów.

Na zasoby te składają się:

- a. niezbędna infrastruktura – budynki, instalacje i urządzenia,
- b. zakup niezbędnego wyposażenia,
- c. zakup materiałów, części i podzespołów u kwalifikowanych dostawców,
- d. kwalifikowany personel do wykonywania czynności techniczno – administracyjnych i wykonawczych oraz kontrolnych i kierowniczych,
- e. środki finansowe i organizacyjno – techniczne niezbędne do utrzymywania i udoskonalania systemu jakości i zarządzania Urzędem Gminy.

6.2. ZASOBY LUDZKIE

Dla prawidłowego funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie są zatrudnieni odpowiednio wykwalifikowani i przeszkoleni pracownicy.

W Urzędzie został ustalony zakres minimalnych kwalifikacji koniecznych do wykonywania czynności na poszczególnych stanowiskach pracy oraz sposób szkolenia pracowników.

Potrzeby szkoleń wynikają z wymagań kwalifikacyjnych, przepisów państwowych dotyczących szkoleń obligatoryjnych oraz potrzeby doskonalenia wiedzy fachowej, związanej z postępem wiedzy prawno – ekonomiczno – organizacyjnej i techniki.

Przy doborze usługodawców świadczących usługi szkoleniowe, stosowane są kryteria doboru oraz uwzględniane wyniki oceny z dotychczasowej współpracy.

Plan szkoleń, ocenę firm szkolących przeprowadza osoba wyznaczona przez Sekretarza.

6.3. INFRASTRUKTURA

Dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urzędu i osiągnięcia zgodności świadczonych usług z wymaganiami Klienta, kierownictwo identyfikuje, dostarcza i odpowiednio zarządza infrastrukturą.

W tym celu prowadzony jest rejestr środków trwałych oraz wyposażenia zawierający m.in. harmonogram oraz terminy przeglądów i sprawdzeń jak również dane osoby odpowiedzialnej za nadzór nad danym urządzeniem.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze P/6/1 „Zarządzanie infrastrukturą”.

6.4. ŚRODOWISKO PRACY

W Urzędzie zwraca się dużą uwagę na środowisko pracy i wszystko jest robione by było ono przyjazne dla Klienta i pracownika. Aspekty środowiskowe i bezpieczeństwa podlegają badaniu i odpowiedniemu udokumentowaniu.

Wszystkie badania wykonywane są przez wyspecjalizowane jednostki zewnętrzne lub pracowników posiadających odpowiednie kwalifikacje.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 7	Wydanie: 1
		Strona: 15	
Tytuł rozdziału – Realizacja wykonania usługi		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

7. REALIZACJA WYKONANIA USŁUGI

7.1. PLANOWANIE PROCESU REALIZACJI USŁUGI

Główne procesy mające wpływ na jakość świadczonej usługi w Urzędzie zostały zidentyfikowane oraz opisane. Określono również sposoby ich monitorowania oraz weryfikowania wyników na podstawie prowadzonych zapisów.

7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

W Urzędzie Gminy są realizowane zadania określone w przepisach zewnętrznych (ustawy i akty wykonawcze do ustaw) i wewnętrznych (akty prawne stanowione przez organy Urzędu) z zachowaniem należytej staranności i w ustawowo określonych terminach. Procesy realizowane są w oparciu o Karty Usług.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurach P/7/2 – „Realizacja usług administracyjnych”, P/7/4 „Obsługa Rady”, P/7/5 „Komunikacja z Klientem, P/7/6 „Dostęp do informacji publicznej, P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.

7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

Ze względu na charakter świadczonych przez Urząd usług, projektowanie i rozwój został wyłączony z opisu Systemu Zarządzania Jakością.

7.4. ZAKUPY

Zakupów usług, towarów oraz robót budowlanych niezbędnych do realizacji zadań Urzędu dokonuje się zgodnie z przepisami ustawy „Prawo zamówień publicznych”.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze P/7/1. „Zakupy towarów i usług”.

7.5. NADZOROWANIE PROCESU DOSTARCZANIA USŁUGI

7.5.1. Nadzorowanie procesu dostarczania usługi

Realizacja usług prowadzona jest w sposób nadzorowany - określono sposób nadzoru nad poszczególnymi etapami realizacji procesu tak aby sprawy wnoszone przez Klientów załatwiane zostały zgodnie z obowiązującymi przepisami, z zachowaniem należytej staranności i w ustawowo określonych terminach. Procesy realizowane są w oparciu o Karty Usług.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurach P/7/2 – „Realizacja usług administracyjnych” oraz P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.

7.5.2. Walidacja procesów dostarczania usługi.

Ze względu na charakter świadczonych przez Urząd usług, walidacja polega na wykonywaniu usługi przez przeszkolony kompetentny personel zgodnie z wymaganiami prawa dostępnymi w programie LEX.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 7	Wydanie: 1
		Strona: 16	
Tytuł rozdziału – Realizacja wykonania usługi		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu są identyfikowalne i rejestrowane w programie komputerowym lub rejestrach prowadzonych przez wyznaczone merytorycznie komórki organizacyjne. Identyfikacja następuje na podstawie Karty Realizowanej Usługi.

7.5.4. Własność Klienta

Własność Klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana i zabezpieczana.

W przypadku gdy istnieje potrzeba dostarczenia przez Klienta jego własności w celu poprawnej realizacji usługi, pracownik danego wydziału sprawuje nad nią nadzór.

Przedmioty znalezione, będące własnością Klienta są rejestrowane, składowane w wydzielonym odpowiednio opisanym miejscu oraz nadzorowane przez pracownika wyznaczonego. W przypadku identyfikacji właściciela jest on powiadamiany o możliwości odbioru przedmiotu. W pozostałych przypadkach rzeczy znalezione są przechowywane przez okres 1 roku. Dalszy tryb postępowania ustala Burmistrz.

7.5.5. Zabezpieczenie usługi

Dokumenty będące efektem świadczonych przez Urząd usług są nadzorowane oraz dostarczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami” i P/7/2 „Realizacja usług administracyjnych”.

7.6. NADZÓR NAD WYPOSAŻENIEM DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

Jednostka nadzoruje sprzęt kontrolno – pomiarowy zgodnie z przeznaczeniem do realizacji procesów.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 9	Wydanie: 1
		Strona: 17	
Tytuł rozdziału – Wykaz załączników		Obowiązuje od: <i>01.10.2009r.</i>	
		Data modyfikacji:	

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W Urzędzie wdrożono niezbędne procesy do:

- wykazania zgodności wykonanej usługi,
- wykazania zgodności funkcjonującego systemu zarządzania jakością,
- ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością.

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1. Zadowolenie klienta

W Urzędzie stosuje się pomiar zadowolenia klienta, który pozwala na monitorowanie informacji dotyczących satysfakcji lub braku satysfakcji klienta, traktując je jako jeden ze wskaźników funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

8.2.2. Audit jakości

Dla sprawdzenia wszelkich działań dotyczących jakości i ich wyników w Urzędzie przeprowadzane są i dokumentowane wewnętrzne audyty jakości, które pozwalają na stwierdzenie stopnia efektywności wdrożonego systemu zarządzania jakością. W celu zapewnienia skuteczności przeprowadzonych auditów wewnętrznych ustalono jednolite zasady ich przeprowadzania oraz określono kompetencje i obowiązki auditorów, a także pracowników odpowiedzialnych za badane obszary.

Udokumentowane wyniki wewnętrznych auditów jakości przekazywane personelowi odpowiedzialnemu za dany auditowany obszar stanowią podstawę do podjęcia przez ten personel skutecznych działań korygujących czy zapobiegawczych. W ramach działań poauditowych przewidziane jest także sprawdzanie i dokumentowanie skuteczności podejmowanych działań korygujących.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze P/8/1. „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

W Urzędzie dla wybranych procesów, w celu ich monitorowania ustanowiono wskaźniki wraz z ich optymalnymi wartościami. Jeżeli zaplanowane wielkości nie są osiągane to wdrażane są wtedy, tam gdzie ma to zastosowanie, odpowiednie działania korygujące.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary świadczonych usług

W procesie realizacji usługi określono sposoby jej monitorowania. Przeprowadzane jest ono na odpowiednich etapach i po jej zakończeniu. Sposób postępowania opisano w procedurach:

- a) P/7/2 - Realizacja usług administracyjnych,
- b) P/7/4 - Obsługa rady powiatu,
- c) P/7/5 - Komunikacja z klientem,
- d) P/7/6 - Dostęp do informacji publicznej,
- e) P/8/2 Postępowanie z usługą niezgodną.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 9	Wydanie: 1
		Strona: 18	
Tytuł rozdziału – Wykaz załączników		Obowiązuje od: <i>01.10.2009r.</i>	
		Data modyfikacji:	

8.3. NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

Usługi, które nie spełniają określonych dla nich kryteriów, zidentyfikowane w trakcie procesu jego realizacji oraz po jego zakończeniu są odpowiednio nadzorowane tak, aby uniknąć ich niezamierzonemu dostarczeniu do klienta.

Sposób nadzoru nad tymi niezgodnościami przedstawiono w procedurze P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”

8.4. ANALIZA DANYCH

Dane uzyskane na podstawie :

- badań zadowolenia klienta,
- auditu wewnętrznego,
- monitorowania i pomiarów procesów,
- monitorowania i pomiarów wyrobów,

są zbierane i analizowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością pod kątem oceny:

- zadowolenia klienta,
 - zgodności świadczonej usługi z wymaganiami klienta,
 - dostawców i podwykonawców,
 - trendów właściwości procesów i wyrobów.

Wyniki analizy stanowią dane wejściowe do przeglądu zarządzania dokonywanego przez kierownictwo.

8.5. DOSKONALENIE

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Proces doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością podlega doskonaleniu poprzez :

- a. ocenę satysfakcji klientów i wpływających reklamacji oraz formułowanie niezbędnych zaleceń do działań poprawiających tę ocenę oraz usuwających przyczyny reklamacji,
- b. prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych w obszarach gdzie możliwe jest prowadzenie takich działań,
- c. przeprowadzanie kwalifikacji i oceny dostawców materiałów i usług,
- d. przeprowadzanie cyklicznych przeglądów systemu jakości przez kierownictwo i formułowanie oraz realizację zaleceń udoskonalających, w tym ustanawianie nowych lub skorygowanych celów jakości.

Dzięki danym uzyskany w procesach monitorowania i pomiarów poddanych analizie podejmowane są odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze zgodnie z procedurą P/8/1 „Wewnętrzny audit jakości,

P/8/3 „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 9	Wydanie: 1
		Strona: 19	
Tytuł rozdziału – Wykaz załączników		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

8.5.2. Działania korygujące

W celu wyeliminowania przyczyn powstałych niezgodności wdrożono w Urzędzie działania korygujące, które prowadzone są w oparciu o wyniki:

- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- pomiarów i badań,
- reklamacji, petycji i wniosków oraz badania satysfakcji Klientów,
- monitorowania procesów.

Każdy pracownik w przypadku ujawnienia niezgodności ma obowiązek zgłosić potrzebę działań korygujących, osobiście lub przy pomocy przełożonego.

Sposób postępowania odnośnie działań korygujących opisano w procedurze P/8/1 „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”

8.5.3. Działania zapobiegawcze

W Urzędzie podejmowane są również działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności tzn. takich, które mogą wystąpić w przyszłości.

Każdy pracownik w przypadku ujawnienia zagrożeń ma obowiązek zgłosić potrzebę działań zapobiegawczych, osobiście lub przy pomocy przełożonego. Działania zapobiegawcze podejmowane są po uprzedniej analizie przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia.

Sposób postępowania odnośnie działań korygujących opisano w procedurze P/8/1 „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”.

Wykaz załączników

Załącznik Nr 1 – Spis procedur

Załącznik Nr 2 – Macierz procesów

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 9	Wydanie: 1
		Strona: 20	
Tytuł rozdziału – Spis procedur		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

Załącznik Nr 1

SPIS PROCEDUR

Tytuł procedury	Numer procedury
Nadzór nad dokumentacją i zapisami	P/4/1
Zarządzanie infrastrukturą	P/6/1
Zakup towarów i usług	P/7/1
Realizacja usług administracyjnych	P/7/2
Opracowywanie strategii, programów i planów	P/7/3
Obsługa Rady Powiatu	P/7/4
Komunikacja z Klientem	P/7/5
Dostęp do informacji publicznej	P/7/6
Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze	P/8/1
Postępowanie z usługą niezgodną	P/8/2

Urząd Miasta i Gminy Kańczuga	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 9	Wydanie: 1
		Strona: 21	
Tytuł rozdziału – Macierz procesów		Obowiązuje od: 01.10.2009r.	
		Data modyfikacji:	

Załącznik Nr 2

Macierz procesów dla poszczególnych komórek organizacyjnych

Lp.	Procesy	Komórka organizacyjna (osoba) odpowiedzialna za działalność (kolor szary oznacza właściciela procesu)																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.10.2 009	Nadzór nad dokumentacją i zapisami	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Zarządzanie infrastrukturą	X			X		X	X	X	X	X	X	X	X						X	X	X	X				
	Zakupy towarów i usług	X			X		X	X	X	X	X	X	X	X											X		
	Realizacja usług administracyjnych	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X													
	Opracowywanie strategii programów i planów	X	X				X	X	X	X	X	X	X														
	Obsługa rady					X										X											
	Komunikacja z klientem	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X											
	Dostęp do informacji publicznej	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X			X					X			
	Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze			X																							X
	Postępowanie z usługą niezgodną	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X									X

1	2	3	4	5	6	7
Burmistrz	Sekretarz	Skarbnik	Referat finansów	Rada Miejska	Urząd Stanu Cywilnego	Dowody osobiste
8	9	10	11	12	13	14
Kadry	Obrona Cywilna	Informacja niejawna	Inwestycje	Ochrona Środowiska	Budownictwo	Sekretariat
15	16	17	18	19	20	21
Działalność gospodarcza	Zamówienia publiczne	Rolnictwo	Geodezja	Drogi	Świadczenia rodzinne	Administrator
22	23	24	25	26		
Komisja Przetargowa	Komisja inwentaryzacyjna	Komisja likwidacyjna	Auditorzy PN-EN ISO	Pełnomocnik do spraw zarządzania jakością		