



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 1/30

Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy

Załącznik do Zarządzenia nr 82.BSE.OR.2016 z dnia 2016-04-21

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 2/30

Polityka jakości

Urzędu Miasta Rydułtowy

Staramy się, aby klient był zadowolony z naszych usług a jego sprawy były załatwiane kompetentnie.

Nadrzędnym celem działalności Urzędu Miasta Rydułtowy jest wykonywanie zadań publicznych zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawa, zapewniając realizację zbiorowych potrzeb mieszkańców i interesantów, tworząc możliwości dla trwałego rozwoju *miasta* z jednoczesnym zapewnieniem profesjonalnej obsługi interesantów, osiągając efekt w postaci efektywnej, oszczędnej i terminowej realizacji celów i zadań Urzędu.

Nadrzędny cel działalności Urzędu Miasta Rydułtowy jest osiągany poprzez ciągle doskonalenie w następujących obszarach:

- wykonywanie obowiązków pracowniczych w ramach realizacji zadań publicznych Urzędu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi aktami normatywnymi Urzędu,
- wyznaczanie celów ukierunkowanych na poprawę jakości świadczonych usług publicznych oraz zadań związanych z rozwojem gminy oraz efektywne i skuteczne dążenie do ich realizacji,
- wiarygodności sporządzanych przez Urząd sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych,
- efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem komunalnym miasta,
- promowanie wśród pracowników Urzędu zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania Urzędu,
- zapewnienie skuteczności przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz pomiędzy pracownikami Urzędu a interesariuszami (klientami) w zakresie realizacji zadań publicznych,
- zarządzanie ryzykiem realizacji celów ustanowionych dla Urzędu oraz procesów realizowanych w Urzędzie.

Jako narzędzie do realizacji przedstawionych celów Kierownictwo Urzędu deklaruje stosowanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009, jak również zapewnienie właściwych zasobów oraz własne zaangażowanie i wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej polityki jakości.

Zatwierdzono zarządzeniem nr 274.BSE.OR.2012 *Burmistrza Miasta Rydułtowy* z dnia 3 grudnia 2012 r.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 3/30

1. Prezentacja Urzędu

Urząd Miasta Rydułtowy jest urzędem średniej wielkości. Obsługuje on miasto Rydułtowy, położone w województwie śląskim, w powiecie wodzisławskim.

Urząd zatrudnia około 90 pracowników, w tym pracowników administracyjnych i pomocniczych.

Urząd mieści się w trzech budynkach:

- budynku Urzędu Miasta, położonym przy ulicy Ofiar Terroru 36;
- budynku Urzędu Stanu Cywilnego, położonym przy ulicy Raciborskiej 369;
- budynku Straży Miejskiej, położonym przy ulicy Jagiellońskiej 33.

2. Zakres Systemu Zarządzania Jakością

Zakres Systemu Zarządzania Jakością obejmuje realizację zadań publicznych określonych przepisami prawa.

System zarządzania jakością w Urzędzie (zwany w dalszej części dokumentu SZJ) obejmuje swym zakresem wszystkie komórki/ jednostki organizacyjne i samodzielne stanowiska, wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu pod kątem skuteczności i efektywności realizacji procesów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w sposób terminowy i oszczędny. Zakresem systemu zostały objęte działania realizowane w ramach 7 zidentyfikowanych procesów, do których należą:

- organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów normatywnych organów gminy/ powiatu ,
- zarządzanie komunikacją,
- sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych,
- zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania,
- zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi,
- nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych,
- zarządzanie ryzykiem.

Procesy zostały zidentyfikowane w ten sposób, aby realizować jednocześnie wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz cele kontroli zarządczej określone w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.).

Powiązanie punktów normy PN-EN ISO 9001:2009 z celami kontroli zarządczej obrazuje poniższa tabela:

The resource of this report item is not reachable.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 4/30

Punkt normy	zgodność działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi	skuteczność i efektywność działania	wiarygodność sprawozdań	ochrona zasobów	przestrzeganie i promowanie zasad etycznego postępowania	efektywność i skuteczność przepływu informacji	zarządzanie ryzykiem
4.1		X					
4.2.1		X					
4.2.2		X					
4.2.3	X						
4.2.4	X						
5.1		X					
5.2					X		
5.3		X					
5.4.1		X					
5.4.2		X					
5.5.1					X		
5.5.2		X					
5.5.3						X	
5.6		X					
6.1				X			
6.2.1					X		
6.2.2					X		
6.3				X			
6.4				X			
7.1		X					
7.2.1	X						
7.2.2	X						
7.2.3						X	
7.4					X		
7.5.1	X						
7.5.3	X						
7.5.4					X		
7.5.5	X						
7.6					X		
8.1		X					
8.2.1						X	
8.2.2		X					
8.2.3		X					
8.2.4	X						
8.3	X						
8.4			X				
8.5.1		X					
8.5.2		X					
8.5.3							X



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 5/30

The resource of this report item is not reachable.
The resource of this report item is not reachable.

The resource of this report item is not reachable.

2.1 Wyłączenia z zakresu stosowania wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w Systemie zarządzania jakością Urzędu

Ze względu na charakter działalności Urzędu, nie znajdują zastosowania do jego zakresu działania określone w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009, a dotyczące projektowania oraz rozwoju usług. Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług lub prac rozwojowych związanych z usługami, ponieważ realizuje zadania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, które określają także rodzaje oraz sposób świadczenia usług oraz wymagania z nimi związane.

Ponadto nie znajdują również zastosowania wymagania określone w punkcie 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009 dotyczące walidacji procesów świadczenia usługi. Z uwagi na fakt, że procesy realizowane w Urzędzie nie mają charakteru specjalnych, zaś ich wyniki są możliwe do zweryfikowania pod względem poprawności przebiegu procesów w każdym momencie ich realizacji. Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa lub aktami kierownictwa wewnętrznego Urzędu. Każdy proces ma określony cel oraz sposób monitorowania. Jeżeli wystąpi w trakcie realizacji procesu odchylenie od zaplanowanych wyników możliwa jest bieżąca weryfikacja zaistniałej sytuacji zgodnie z ustalonym trybem oraz podjęcie odpowiednich działań naprawczych (zapobiegawczych, korekcyjnych lub korygujących).

Sposób realizacji procesów oraz prawidłowość sporządzania zapisów są monitorowane poprzez wykorzystanie narzędzia audytów wewnętrznych, zaś ich wyniki podlegają bieżącej analizie kierowników komórek organizacyjnych i są podstawą do realizacji zadań w ramach kontroli zarządczej w Urzędzie.

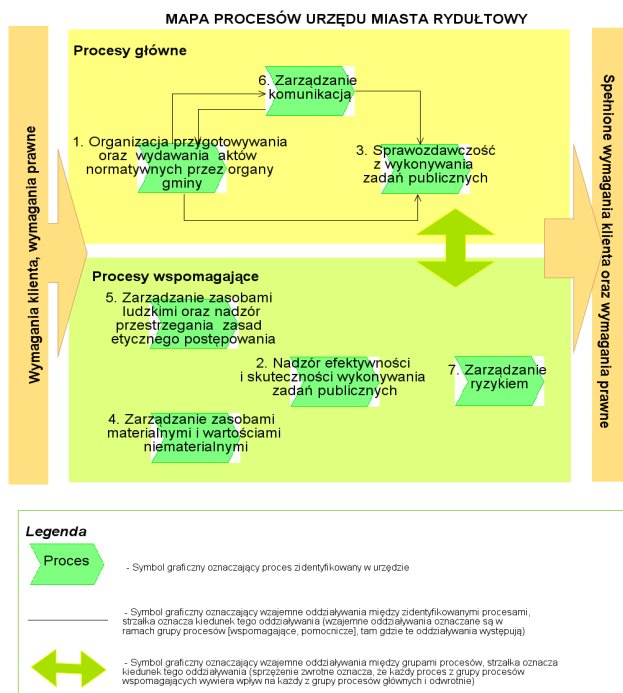
W związku z powyższym, nie identyfikuje się podstaw do prowadzenia dodatkowych czynności w ramach walidacji procesów świadczenia usługi.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 6/30

3. Mapa procesów Urzędu



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 7/30

4. System Zarządzania Jakością w Urzędzie

4.1 Wymagania ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Wprowadzając w Urzędzie System Zarządzania Jakością w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikających z art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.) umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej. Zatem celem systemu zarządzania jakością w Urzędzie jest zapewnienie wykonywania zadań publicznych w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy z jednoczesnym zapewnieniem sprawnej i profesjonalnej obsługi interesantów.

Ustanowiony, wdrożony i udokumentowany w Urzędzie system zarządzania jakością powinien ponadto zagwarantować jego ciągłość, niezależnie od zmian organizacyjnych jak i zmian polityki jakości Urzędu.

System zarządzania jakością określa:

- politykę zaspokajania potrzeb i wymagań klienta oraz skutecznej działalności Urzędu,
- procesy przebiegające w ramach działalności oraz prowadzące do uzyskania i utrzymania wysokiej jakości świadczenia usług,
- dokumenty umożliwiające jednoznaczną i skuteczną realizację procesów.

System podlega systematycznym okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym, które służą stałemu jego doskonaleniu. System ukierunkowany jest na zwiększenie zadowolenia klientów zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych.

Ponieważ jakość wykonywanych przez Urząd zadań publicznych jest obowiązkiem wszystkich pracowników Urzędu, Kierownictwo Urzędu ustanawiając politykę jakości ustaliło, iż w tworzeniu i realizacji postanowień Systemu Zarządzania Jakością uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu.

Podczas budowy Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie zastosowano podejście procesowe, co oznacza, że działania realizowane w Urzędzie zostały pogrupowane i przydzielone do 7 grup merytorycznych nazywanych procesami. Wspomniane procesy zidentyfikowane zostały zgodnie z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.). Każdy ze zidentyfikowanych w Urzędzie procesów, został opisany w postaci elektronicznej tabeli procesu, zawierającej informacje dotyczące celu procesu, jego przedmiotu oraz zakresu działania, dokumentów opisujących przebieg procesu, wejść i wyjść procesu oraz sposobu jego monitorowania. Każdy z wymienionych procesów posiada również swojego lidera (właściciela), który merytorycznie zarządza jego przebiegiem ustanawiając ramy dla jego realizacji oraz wymagania dotyczące monitorowania. Ponadto przyjęto, że identyfikacja ryzyk w Urzędzie również ma układ procesowy, co oznacza, że wyniki analizy ryzyka określają, które ryzyka przyporządkowane są do poszczególnych procesów.

Wzajemne powiązania pomiędzy procesami (relacje) zilustrowano w postaci Mapy procesów Urzędu, która jest dostępna dla wszystkich pracowników Urzędu w wersji elektronicznej w narzędziu wspomagającym system zarządzania jakością (DGA BPM).

Procesy zidentyfikowane w Urzędzie zostały podzielone na 2 grupy procesów: główne i wspomagające. W ramach każdej z grup wskazano procesy, które w nich występują.

Procesy główne to procesy związane z bezpośrednim świadczeniem usług dla klienta, zaś wspomagające, to te, bez których świadczenie usługi nie byłoby możliwe, jednakże nie związane z bezpośrednią obsługą klientów

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 8/30

Urzędu.

Lista procesów oraz procedur zidentyfikowanych w ramach procesów została zamieszczona w punkcie 9 niniejszej książki jakości.

Wyodrębnione w ramach wymienionych grup procesy, obejmują swoim zakresem poszczególne procedury opisane w elektronicznych tabelach procedur realizowanych w Urzędzie. Ponadto w ramach każdej elektronicznej tabeli procesu zostały wskazane dokumenty inne niż elektroniczne tabele procedur, które zostały przyporządkowane do określonego procesu i tym samym grupy procesów.

W ramach realizacji procesów, w których uczestniczy klient, tam gdzie uznano to za zasadne, opracowane zostały standardy usługi (w postaci kart opisu procedur lub kart usługi w systemie ePUAP lub SEKAP).

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco w trakcie realizacji procesów zgodnie z określonymi w elektronicznych tabelach procesów zasadami monitorowania oraz zbiorczo w trakcie przeglądów systemu zarządzania jakością w Urzędzie. Wnioski z przeprowadzanych przeglądów stanowią jedną z podstaw do doskonalenia procesów oraz oceny systemu kontroli zarządczej w Urzędzie.

Zidentyfikowane w Urzędzie procesy, zilustrowane w postaci mapy procesów realizowane są przez pracowników Urzędu. W ramach realizacji działań ukierunkowanych na świadczenie usług dla klientów Urzędu nie zleca się wykonania tych działań podmiotom zewnętrznym. W przypadku zaistnienia sytuacji zlecana na zewnątrz jakiegokolwiek procesu, który ma wpływ na zgodność usługi z wymaganiami, zapewnia się nadzór nad takimi procesami. Każda część procesów zidentyfikowanych w Urzędzie zlecana na zewnątrz podlega nadzorowi ze strony właściciela procesu lub właściwego Kierownika komórki organizacyjnej Urzędu. Nadzór ten szczegółowo omawiany jest z wykonawcą i zostaje zapisany w umowie. Ponadto wykonawcy, przedstawiane są wymagania dotyczące realizacji prac i każdorazowo następuje protokolarna weryfikacja poprawności ich wykonania potwierdzana w protokole odbioru.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

Wprowadzając w Urzędzie System Zarządzania Jakością w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikających z art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.) umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej.

Zatem celem systemu zarządzania jakością w Urzędzie jest zapewnienie wykonywania zadań publicznych w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy z jednoczesnym zapewnieniem sprawnej i profesjonalnej obsługi interesantów.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością obejmuje następujące rodzaje dokumentów:

- 1) politykę jakości,
- 2) księgę jakości,
- 3) elektroniczne tabele procesów zidentyfikowanych w Urzędzie określające zasady nadzorowania procesów,
- 4) dokumentację obowiązującą w procesach w postaci: elektronicznych tabel procedur, uchwał, zarządzeń, regulaminów, procedur i instrukcji, formularzy i druków określonych i obowiązujących w Urzędzie,
- 5) zapisy tworzone w procesach wynikające z obowiązujących dokumentów wewnętrznych oraz mających zastosowanie wymagań prawnych.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 9/30

Nadrzędnymi dokumentami określającymi wymagania dla konstrukcji systemu zarządzania jakością, jak również przebiegu działań realizowanych w zidentyfikowanych procesach są powszechnie obowiązujące akty normatywne oraz norma PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością – Wymagania.

System Zarządzania Jakością w Urzędzie został wdrożony w dniu 3 grudnia 2012 r. poprzez wydanie Zarządzenia nr 274.BSE.OR.2012

Burmistrza Miasta Rydułtowy z dnia 3 grudnia 2012 r. w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Rydułtowy, zwanego w dalszej części dokumentu "Zarządzeniem wdrażającym SZJ"

Tym samym kierownictwo Urzędu zapewniło dostępność zasobów niezbędnych do funkcjonowania wdrożonego systemu zarządzania oraz do jego ciągłego doskonalenia.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością obowiązuje w Urzędzie w formie elektronicznej i w takiej postaci jest nadzorowana. Jednocześnie stosuje się zasadę, że opracowuje się dokumenty w postaci zarządzeń, regulaminów, procedur, elektronicznych tabel procedur, instrukcji, tam gdzie ich brak mógłby spowodować niewłaściwe funkcjonowanie lub zrozumienie obowiązujących pracowników Urzędu wymagań. Dokumentacja obowiązująca w procesach wskazywana jest każdorazowo w elektronicznych tabelach procesów.

4.2.2. Księga jakości

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

Księga jakości jest podstawowym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie opisującym zaprojektowany i wdrożony System. Pełni rolę przewodnika po Systemie.

Zastosowany układ redakcyjny Księgi ma zapewnić czytelnikowi orientację w sposobie realizacji przez Urząd poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz możliwość identyfikacji powiązania z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.)

Księga adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, w tym do audytorów wewnętrznych i zewnętrznych, dla usprawnienia pracy oraz udokumentowania zdolności Urzędu do dostarczania usług, spełniających zdefiniowane dla nich wymagania w dokumentach, określających standard wykonania tych usług (kartach usług dostępnych w SEKAP i ePUAP, elektronicznych tabelach opisu procedur tam gdzie stwierdzono konieczność ich opracowania).

Oryginalny egzemplarz księgi jakości w wersji drukowanej przechowuje Sekretarz Miasta Rydułtowy, w zbiorze dokumentacji systemu zarządzania jakością (symbol i hasło klasyfikacyjne Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt - BSE.0141 Polityka jakości i Księga jakości oraz ich zmiany).

Udostępnienie księgi jakości pracownikom Urzędu następuje poprzez jej opublikowanie w elektronicznym systemie zarządzania jakością Urzędu (DGA BPM).

Za opracowanie księgi jakości, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Księga jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą Zarządzenia wdrażającego SZJ, nadzorowanego w trybie przewidzianym dla takiego aktu kierownictwa wewnętrznego.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 10/30

Sposób prowadzenia nadzoru nad dokumentami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej elektronicznej tabeli procedury „Zarządzanie dokumentacją i zapisami”. Celem procedury jest zapewnienie, że dokumenty obowiązujące w systemie zarządzania jakością są zatwierdzone, aktualne, zgodne z obowiązującymi wymaganiami prawa oraz dostępne w wyznaczonych dla nich obszarach funkcjonowania.

Dokumentacja systemu zarządzania podlega nadzorowaniu poprzez:

- bieżącą analizę aktualności dokumentacji dokonywaną na danym stanowisku pracy,
- przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
- przeprowadzanie audytów,
- przeprowadzanie czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez Kierowników komórek organizacyjnych,
- bieżącą działalność radców prawnych,
- czynności weryfikacyjne wykonywane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz właścicieli procesów i/lub właścicieli poszczególnych dokumentów, jeżeli zostali wyznaczeni,
- okresowy przegląd aktualności dokumentacji względem obowiązujących wymagań, zgodnie z ustalonymi wskaźnikami w procesach systemu zarządzania jakością i przypisaną w tym zakresie odpowiedzialnością.

Dokumenty i zapisy powstające w Urzędzie przygotowywane są oraz nadzorowane (oznaczane, identyfikowane oraz przechowywane) zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, Poz. 67), zwanego dalej Rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ. Dokumentacja systemu zarządzania jakością określona w poszczególnych elektronicznych tabelach procesów udostępniana jest pracownikom Urzędu w formie elektronicznej.

Wydruki dokumentów stanowią egzemplarze nienadzorowane (nadzorowi podlegają zatwierdzone oryginały dokumentów oraz dokumenty elektroniczne udostępniane w sieci wewnętrznej, w tym w systemie wspomagającym system zarządzania jakością). Pracownicy korzystający z wydruków dokumentów (stanowiących wersje nienadzorowane ważne w dniu wydruku) zobowiązani są potwierdzić ich aktualność z nadzorowaną wersją dokumentu dostępną w postaci elektronicznej.

Dokumenty systemu zarządzania jakością przed ich wydaniem i opublikowaniem w systemie elektronicznym wymagają ich formalnego zatwierdzenia, zgodnie z uprawnieniami nadanymi przez kierownika Urzędu.

Wymagania dotyczące nadzoru nad dokumentami mają zastosowanie również do dokumentów zewnętrznych, takich jak powszechnie obowiązujące akty normatywne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Urzędu. Należą do nich m.in.: ustawy, rozporządzenia wykonawcze do ustaw, rozporządzenia WE, pozostałe akty normatywne wydawane z mocy ustawowych upoważnień, obowiązujące w ustalonym zakresie (np. rozporządzenia porządkowe wojewody).

4.2.4. Nadzór nad zapisami

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

Sposób prowadzenia nadzoru nad zapisami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej elektronicznej tabeli procedury „Zarządzanie dokumentacją i zapisami”. Celem procedury jest zapewnienie, że zapisy tworzone w bieżącej działalności Urzędu, a mające zastosowanie w systemie zarządzania jakością są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty, zapisy (akta sprawy) podlegają nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez ich właściwe

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 11/30

rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres i archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w Rozporządzeniu IK, JRWA oraz IAZ.

Dokumenty i zapisy podlegają również szczególnemu nadzorowi z uwagi na ochronę informacji niejawnych, poprzez ich klasyfikowanie i nadawanie im określonej klauzuli niejawności, rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres oraz archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182 poz. 1228) oraz rozporządzeniach wykonawczych

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Kierownictwo Urzędu określiło oraz nadzoruje aktualność misji oraz polityki jakości Urzędu, jak również wyznacza cele jakości do osiągnięcia w ramach procesów. Ponadto gwarantuje dostępność zasobów zadeklarowanych w polityce jakości Urzędu do realizacji określonych w niej zadań. W Urzędzie wyznaczono Przedstawiciela Kierownictwa w sprawach dotyczących systemu zarządzania jakością poprzez powołanie funkcji Pełnomocnika (Prezydenta Miasta/ Burmistrza/ Starosty Powiatu) ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Kierownictwo Urzędu, dając dowód swojego zaangażowania w funkcjonowanie oraz doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie, przeprowadza okresowe narady, których przedmiotem jest omówienie efektywności i skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania Urzędem. Wynikiem przeprowadzonych narad w tym zakresie jest zainicjowanie strategicznych działań korygujących i zapobiegawczych, jak również działań doskonalących działalność Urzędu w odniesieniu do realizowanych usług, działalności Urzędu oraz zapewnienia odpowiednich zasobów.

Ponadto Kierownictwo Urzędu jest zaangażowane w doskonalenie działalności Urzędu a przez to i systemu zarządzania jakością poprzez uwzględnienie zasad etyki w Urzędzie, w treści dokumentów dotyczących zasad współpracy Urzędu z jego klientami, co zapewnia odpowiedni standard obsługi.

5.2. Orientacja na klienta (Ukierunkowanie na interesanta)

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Kierownictwo Urzędu w ramach realizacji ustawowych zadań publicznych dąży do zagwarantowania należytego spełnienia wymagań klientów wynikających z przepisów prawa i określonych na podstawie tych przepisów. Istotne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że ocena realizacji przez Urząd zadań publicznych budowana jest poprzez codzienny kontakt pracownika Urzędu z klientem.

Orientacja na klienta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w obszarach:

- organizacji pracy Urzędu,
- komunikacji z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Urzędu – omówionej w punkcie 7.2.3,
- określania wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta – omówionych w punkcie 7.2.1,
- badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 8.2,
- opracowywania strategii i programów realizacji zadań publicznych, mających na celu zaspokojenie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej, uwzględniających potrzeby mieszkańców.

Wymagania klientów zostały określone i spełniane są na podstawie przepisów prawnych. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 12/30

zawarte są podstawowe informacje o działalności Urzędu.

Ponadto klienci Urzędu mają możliwość bezpośredniego przekazywania uwag, skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na przyjmowanie stron.

Mając na uwadze jak najlepszą realizację zasady samorządności, ukierunkowaną na świadczenie coraz wyższej jakości usług administracyjnych Kierownictwo Urzędu wprowadziło opisy procedur określające standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu podczas wypełniania obowiązków służbowych.

5.3. Polityka jakości

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W dniu 3 grudnia 2012 r. zostało wydane Zarządzenie wdrażające SZJ. Podstawowe założenia polityki jakości zostały ściśle powiązane z zadaniami Urzędu określonymi w Ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U.2001.142.1591), obowiązkami pracowników Urzędu określonymi w ustawie o pracownikach samorządowych, oraz celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.).

Polityka jakości Urzędu jest:

- odpowiednia do celu istnienia organizacji,
- zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań Klientów oraz stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do ustanawiania i przeglądu celów jakości dla poszczególnych procesów,
- jest zakomunikowana i zrozumiała w organizacji, oraz jest przeglądana i aktualizowana w razie potrzeby,

Polityka jakości jest komunikowana pracownikom Urzędu poprzez serwis DGA BPM oraz prezentowana w budynkach Urzędu celem zakomunikowania klientom Urzędu.

Każdy z pracowników swoim działaniem na stanowisku pracy przyczynia się do realizacji założeń polityki jakości.

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Kierownictwo Urzędu ustanawiając politykę jakości wyznaczyło cele strategiczne dotyczące jakości. Cele ustanowione w polityce są podstawą do ustanawiania szczegółowych celów dotyczących jakości na poziomie procesów zidentyfikowanych w systemie zarządzania jakością. Cele procesów są podstawą do wyznaczania mierzalnych wyników do ich osiągnięcia poprzez określenie mierzalnych zadań oraz wskaźników określających ich wykonanie. Wskaźniki są wyznaczane przez Właścicieli procesów i przypisywane do konkretnych stanowisk odpowiedzialnych za ich monitorowanie.

Właściciele procesów otrzymują w określonych przez siebie interwałach czasowych informacje odnośnie poziomu realizacji wyznaczonych zadań w ramach procesów.

Wyniki te omawiane są podczas narad kierownictwa jak również zbiorczo podczas przeglądu zarządzania, oceniającego skuteczność systemu zarządzania jakością, jak i funkcjonowanie kontroli zarządczej w Urzędzie. Monitoring realizacji wyznaczonych celów odbywa się za pośrednictwem serwisu wspomagającego system zarządzania jakością w Urzędzie.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 13/30

Cele procesów (jakości) wyznaczane są w taki sposób, aby były zgodne z celami wynikającymi z polityki jakości, ponadto zapewniając ich zgodność z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68, ust. 2, ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.).

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że prowadzi się planowanie Systemu Zarządzania Jakością w celu spełnienia wymagań dotyczących Systemu m.in. w obszarze identyfikacji działań związanych z realizacją procesów, nadzoru procesów, zapewnienia odpowiednich środków na realizację procesów, określenia pomiarów i monitorowania, jak również utrzymywania integralności Systemu Zarządzania Jakością podczas planowania i wdrażania wszelkich zmian w Systemie oraz działalności Urzędu.

W przypadku konieczności wprowadzenia zmian do dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością, bądź do sposobu funkcjonowania procesu, przeprowadzana jest weryfikacja przez właściciela procesu oraz Pełnomocnika ds. SZJ, dotycząca zakresu oddziaływania tej zmiany oraz wpływu na inne procesy. Ponadto podczas wprowadzania nowych uregulowań wewnętrznych przeprowadzana jest ocena, dotycząca przynależności danego dokumentu do właściwego procesu i na tej podstawie wprowadzana jest zmiana do właściwego procesu SZJ. Działania doskonalące System w Urzędzie są planowane, konsultowane z kierownikami komórek organizacyjnych oraz są integralne z misją i polityką jakości oraz spójne ze specyfiką działania Urzędu.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

W celu wspierania działalności Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia wszystkich pracowników. Wynikają one z obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu organizacyjnego Urzędu.

Jakość świadczonych usług zależy w głównej mierze od posiadanych zasobów ludzkich, ich kwalifikacji, umiejętności, wykształcenia, doświadczenia oraz pełnego wykorzystania potencjału w realizowanych procesach. Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują następujące dokumenty: tj. Ustawa dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. Nr 223, poz. 1458 z późn. zm.), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50 poz. 398, z późn. zm.), Regulamin organizacyjny Urzędu, Regulamin Pracy Urzędu, upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Burmistrza Miasta Rydułtowy, Zarządzenie Burmistrza Miasta Rydułtowy w sprawie udzielenia pracownikom samorządowym podległym Burmistrzowi Miasta Rydułtowy upoważnień a także zakresy zadań i odpowiedzialności pracowników określane przez kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

Regulamin organizacyjny Urzędu określa stanowiska wchodzące w skład kierownictwa Urzędu, liczbę, rodzaj i zakres działania komórek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk, wydzielonych w strukturze Urzędu, ich powiązania organizacyjne i podległość służbową. Regulamin organizacyjny ustala podział zadań w zakresie koordynacji i nadzoru oraz kontroli funkcjonalnej pracy podporządkowanych im jednostek organizacyjnych Urzędu.

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50 poz. 398, z późn. zm.), określającego minimalny poziom wykształcenia i stażu pracy na danym stanowisku oraz w oparciu o analizę potrzeb w zakresie profilu wykształcenia, umiejętności i

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 14/30

doświadczenia zawodowego, ustalane są wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Urzędzie, zawarte w Regulaminie Pracy Urzędu.

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W związku z podjętymi działaniami w zakresie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie, Burmistrz Miasta powołał w dniu 3 grudnia 2012 roku Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością (Zarządzeniem wdrażającym SZJ), którego funkcja została powierzona Sekretarzowi Miasta.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w zakresie realizacji powierzonych zadań podlega bezpośrednio Burmistrzowi Miasta. Funkcja pełnomocnika pełniona jest niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w Regulaminie organizacyjnym Urzędu.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością posiada niezbędne uprawnienia w zakresie działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością, oraz odpowiedzialności właściwe do zapewnienia, że procesy potrzebne w Systemie zostały ustanowione, są wdrożone i utrzymywane, przedstawiania Kierownictwu Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem i ulepszeniem w Urzędzie (w ramach zakresu SZJ) świadomości dotyczącej wymagań klientów.

Do odpowiedzialności Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie należy:

- rozpowszechnienie założeń polityki jakości wśród wszystkich pracowników Urzędu, oraz nadzór nad realizacją postanowień polityki,
- nadzór nad dokumentacją systemu zarządzania jakością na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania - administrowanie serwisem informacyjnym DGA BPM,
- zapewnienie, że procesy potrzebne w Systemie Zarządzania Jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- nadzorowanie aktualności księgi jakości Urzędu,
- podejmowanie i koordynowanie inicjatyw związanych z doskonaleniem systemu zarządzania,
- planowanie prac dotyczących Systemu Zarządzania Jakością i nadzór nad ich realizacją,
- planowanie przeglądów zarządzania wspólnie z Kierownictwem Urzędu oraz nadzór nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów,
- przedstawianie Kierownictwu Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,
- określenie rodzaju i zakresów materiałów opracowywanych na przegląd oraz współpraca z właścicielami procesów,
- opiniowanie wniosków o zmianę w dokumentacji SZJ pod kątem zgodności z założeniami PN-EN ISO 9001:2009,
- planowanie, nadzorowanie oraz prowadzenie szkoleń z zakresu Systemu Zarządzania Jakością,
- zarządzanie audytami wewnętrznymi w zakresie: planowania audytów i nadzoru nad ich realizacją oraz działaniami poaudytowymi oraz nadzorowania zespołu audytorów,
- zarządzanie oceną realizacji działań korygujących oraz zapobiegawczych w odniesieniu do skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
- analizowanie raportów z działalności niezgodnej z obowiązującymi w Urzędzie zasadami,
- koordynowanie ustaleń dotyczących prowadzenia w Urzędzie kontroli zarządczej celem integracji z zadaniami związanymi z prowadzeniem audytów systemu zarządzania jakością,
- bieżąca współpraca z osobami odpowiedzialnymi za prowadzenie kontroli zarządczej celem integracji z działaniami w zakresie prowadzenia audytów wewnętrznych oraz oceną funkcjonowania kontroli zarządczej.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 15/30

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością posiada uprawnienia do:

- wydawania poleceń wszystkim pracownikom Urzędu w zakresie związanym z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością,
- rozstrzygania sporów dotyczących stosowania i interpretacji wymagań zawartych w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością,
- dostępu do wszystkich dokumentów występujących w Urzędzie, których treść może być istotna z punktu widzenia funkcjonowania SZJ,
- powołania audytorów wewnętrznych do przeprowadzenia audytów,
- reprezentowania Urzędu na zewnątrz w sprawach dotyczących Systemu Zarządzania Jakością, w zakresie nie niosącym za sobą zobowiązań finansowych.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej, obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością Systemu Zarządzania Jakością pomiędzy kierownictwem Urzędu a pracownikami. Do podstawowych zasad należą:

- przekazywanie pracownikom informacji adekwatnych do ich wpływu na funkcjonowanie procesów i ich skuteczności,
- przekazywanie przełożonym informacji dotyczących nieprawidłowości, zwłaszcza w przypadku braku możliwości samodzielnego ich rozwiązania.

Forma komunikacji wewnętrznej oparta jest na zasadach określonych w obowiązujących aktach normatywnych oraz uregulowaniach wewnętrznych i realizowana jest głównie poprzez:

- wykonywanie czynności kancelaryjnych ,
- organizowane spotkań Burmistrza Miasta z Kierownikami komórek organizacyjnych,
- organizowane spotkań Kierowników komórek organizacyjnych z pracownikami działów,
- funkcjonowanie wewnętrznej sieci, tzn. intranetu,
- serwis DGA BPM, wspomagający system zarządzania jakością,
- pocztę elektroniczną,
- elektroniczny system obiegu dokumentów (EOD).

Ponadto zasady komunikacji wewnętrznej określają procedury obowiązujące w Urzędzie, wskazujące na sposób przepływu informacji i danych, jak również elektroniczne tabele procedur zdefiniowane w ramach procesów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie.

Dla zapewnienia jak największej skuteczności Systemu, stworzono każdemu pracownikowi możliwość zgłaszania wszelkich zidentyfikowanych wyjątków w systemie, które wymagają podjęcia działań doskonalących.

W ramach komunikacji wewnętrznej uruchomiono elektroniczny system wnioskowania o zmianę w dokumentacji SZJ, umożliwiający w sprawny i szybki sposób uzyskanie informacji zwrotnej w sprawach zgłoszonego wniosku o zmianę.

5.6 Przegląd zarządzania

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 16/30

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności funkcjonującego Systemu Zarządzania Jakością, Kierownictwo Urzędu przynajmniej raz w roku, dokonuje jego oceny.

Przeгляд zarządzania uwzględnia ocenę możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w Systemie Zarządzania Jakością, w tym polityki oraz celów jakościowych. Podczas przeglądu najwyższe kierownictwo zapoznaje się z informacjami przygotowanymi przez Pełnomocnika oraz właścicieli procesów.

Celem przeglądu Systemu Zarządzania Jakością jest jego ocena pod kątem stałej zgodności z przyjętymi standardami, skuteczności w osiaganiu celów oraz przeglądu wyników oceny funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie.

Dane przedstawiane podczas przeglądu zarządzania przygotowywane są przez właściwych Kierowników komórek organizacyjnych Urzędu lub właścicieli procesów, w postaci zestawień, zgodnie z programem przeglądu, ustalonym przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz w terminach przez niego wyznaczonych.

Podczas przeglądu zarządzania omawiane są następujące informacje:

- wyniki audytów i kontroli,
- informacje zwrotne od klientów (w tym wyniki badania satysfakcji klientów, informacje związane z rozpatrywaniem skarg i wniosków, zgłoszonych zażaleń i odwołań),
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów (zestawiane na podstawie wyników monitorowania procesów w oparciu o ustalone wskaźniki) i zgodności usług z wymaganiami dla nich określonymi,
- informacje dotyczące statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- wyniki realizacji działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmiany, które mogą wpływać na System (w tym zmiany w wymaganiach prawnych, które będą wymagały uwzględnienia w bieżącej działalności, jak również wyniki analizy ryzyka),
- zalecenia dotyczące doskonalenia.

W wyniku przeprowadzonego przeglądu zarządzania ustalane są działania niezbędne do podjęcia, w następującym układzie:

- zalecenia związane z doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów,
- zalecenia związane ze zidentyfikowanymi podczas przeglądu nieprawidłowościami, wymagającymi podjęcia działań naprawczych,
- zalecenia związane z doskonaleniem usług w powiązaniu z wymaganiami klienta (w oparciu o zebrane wyniki analiz informacji zwrotnych od klientów),
- wyniki przeglądu aktualności polityki jakości i ewentualne zalecenia do wprowadzenia zmian w jej treści,
- wyniki oceny funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie,
- zasoby niezbędne do realizacji działań doskonalących ustalonych na przeglądzie.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością opracowuje sprawozdanie z przeglądu Systemu Zarządzania Jakością, które po zatwierdzeniu przez Burmistrza Miasta przekazywane jest właściwym osobom do realizacji, wraz z treścią odpowiednich zaleceń poprzeglądowych.

Materiały z przeprowadzonych przeglądów są przechowywane i oznakowywane zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej.

6. Zarządzanie zasobami

6.1. Zapewnienie zasobów

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 17/30

Jakością oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności, Kierownictwo Urzędu przykłada szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.

Zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz zwiększenia zadowolenia klientów ze sposobu realizacji zadań publicznych zostały w Urzędzie określone i obejmują:

- zasoby ludzkie,
- zasoby finansowe,
- infrastrukturę w tym wyposażenie stanowisk pracy,
- środowisko pracy.

Wyżej wymienione zasoby zapewnia Kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie planowanie i dobór kadry pracowniczej, uwzględniając wymagane kompetencje na stanowiskach pracy, planowanie wydatkowania środków publicznych oraz zakupów materiałów, wyposażenia oraz usług niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania Urzędu i świadczenia usług w sposób zgodny z wymaganiami prawnymi, efektywny, oszczędny i terminowy. Dokonywanie wydatków na cele związane z zapewnieniem zasobów następuje w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa, a w szczególności w ustawie o finansach publicznych, prawie zamówień publicznych lub przepisach o organizacjach pożytku publicznego.

Ponadto planowanie zasobów finansowych w postaci budżetu prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o finansach publicznych oraz rozporządzeń wykonawczych. Zatwierdzony budżet jest podstawą do dalszego finansowania działalności Urzędu.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1 Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Pracownicy Urzędu, wykonujący pracę mającą wpływ na zgodność realizowanych zadań publicznych z wymaganiami dotyczącymi wykonania tych zadań, powinni być kompetentni, posiadając odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie.

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że mając na uwadze zgodność realizacji zadań publicznych z obowiązującymi przepisami prawa, podejmuje działania mające na celu dążenie do zagwarantowania odpowiedniego przygotowania pracowników do realizacji powierzonych im zadań.

Wymagania dotyczące zatrudniania pracowników o odpowiednich kwalifikacjach i przygotowaniu zawodowym zostały określone w Ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398 z późn. zm.).

Dla każdego stanowiska pracy w Urzędzie określono zakres odpowiedzialności i uprawnień, przygotowany w oparciu o Regulamin organizacyjny Urzędu oraz obowiązujące przepisy prawa. Ponadto przygotowane zostały opisy stanowisk pracy, które w sposób szczegółowy określają wymagane wykształcenie, przeszkolenie, umiejętności i doświadczenie, jakie pracownik na danym stanowisku pracy musi posiadać, aby sprawnie realizować powierzone zadania.

Każdy z pracowników został zapoznany z obowiązkami dotyczącymi jego stanowiska pracy.

6.2.2 Kompetencje, szkolenie i świadomość

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 18/30

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Dobór zawodowy pracowników Urzędu dokonywany jest według kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych, określonych w przepisach prawa oraz zakresu zadań, uprawnień i odpowiedzialności na danym stanowisku, jak również opisów stanowisk pracy. Wewnętrzne zasady zatrudniania pracowników zostały uregulowane w zarządzeniach:

- w sprawie nadania Regulaminu naboru pracowników Urzędu Miasta Rydułtowy,
- w sprawie ustalenia zasad i trybu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Miasta Rydułtowy.

Wyniki prowadzenia naboru pracowników na stanowiska pracy są dokumentowane, zaś kandydaci do pracy przed rozpoczęciem realizacji powierzonych zadań zostają zapoznani z zakresem zadań, uprawnień i odpowiedzialności na stanowiskach, na których zostali zatrudnieni. Wprowadzenie do pracy obejmuje zaznajomienie pracownika z (co najmniej) następującymi zagadnieniami:

- przepisy prawa dotyczące pracy Urzędu oraz stanowisk urzędniczych,
- statut Miasta Rydułtowy, Regulamin organizacyjny Urzędu, Regulamin pracy,
- polityka jakości, księga jakości,
- zakres odpowiedzialności i uprawnień,
- przepisy bezpieczeństwa pracy, dotyczące stanowiska pracy (w tym z oceną ryzyka zawodowego).

Poziom przygotowania zawodowego oraz kwalifikacji pracowniczych podlega weryfikacji przez bezpośredniego przełożonego pracownika np. w wynikach oceny służby przygotowawczej oraz okresowej ocenie pracy pracownika. Dokumenty potwierdzające posiadane kompetencje przechowywane są w aktach osobowych pracowników (w tym kopie dokumentów potwierdzających przebyte szkolenia).

Ponadto Kierownictwo Urzędu zapewnia swoim pracownikom możliwość rozwoju zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji poprzez system szkoleń, zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych, zapewnienie dostępu do wiedzy fachowej poprzez prenumerowaną prasę/dostęp do literatury oraz system informacji prawnej.

Wszystkie szkolenia przeprowadzane są w oparciu o analizę bieżących potrzeb oraz wnioskowane przez pracowników zakresy niezbędnych szkoleń. Priorytetem podczas kierowania pracownikami na szkolenia są te, które dotyczą zmian w obowiązujących przepisach prawnych, mających zastosowanie do działalności Urzędu.

Celem zapewnienia jak najszerszej dystrybucji wiedzy przez pracowników uczestniczących w szkoleniach, wprowadzona została zasada, że pracownik uczestniczący w szkoleniu zobowiązany jest przeprowadzić spotkanie wewnętrzne, poświęcone informacjom zdobytym podczas szkolenia, w którym uczestniczył.

Skuteczność szkoleń, w których uczestniczyli pracownicy oceniana jest pod koniec każdego roku kalendarzowego przez pracowników i ich bezpośredniego przełożonego.

Informacje uzyskane tą drogą uwzględniane są w procesie oceny wykonawcy szkolenia pod kątem możliwości prowadzenia dalszej współpracy.

Zapisy (dowody), dotyczące wykształcenia, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia pracowników Urzędu przechowywane są w aktach osobowych pracowników. Pieczę nad nimi sprawuje komórka organizacyjna właściwa do spraw kadr.

6.3 Infrastruktura

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 19/30

Dla właściwej realizacji zadań publicznych zapewniona została odpowiednia infrastruktura, która podlega bieżącemu nadzorowaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i potrzebami w zakresie jej utrzymania, konserwacji i remontów.

Do infrastruktury zalicza się m.in.:

- budynek przy ulicy Ofiar Terroru 36, nad którym pieczę sprawuje kierownik komórki organizacyjnej właściwej do spraw administracyjno-organizacyjnych,
- budynek Urzędu Stanu Cywilnego przy ulicy Raciborskiej 369, nad którym pieczę sprawuje zastępca kierownika USC,
- budynek Straży Miejskiej przy ulicy Jagiellońskiej 33, nad którym pieczę sprawuje komendant Straży Miejskiej,
- stanowiska pracy wyposażone w sprzęt komputerowy, dostęp do sieci informatycznej (Internet i Intranet) oraz z dostępem do oprogramowania komputerowego niezbędnego do sprawnej realizacji usług. Pieczę nad wyposażeniem komputerowym, siecią informatyczną oraz oprogramowaniem sprawuje informatyk.
- Urząd dysponuje:
 - siecią telefoniczną wraz z aparatami telefonicznymi, centralą telefoniczną, itp., które umożliwiają bezpośrednie połączenie się z właściwą komórką organizacyjną oraz sprawny system komunikacji wewnętrznej pomiędzy komórkami organizacyjnymi,
 - maszynami, urządzeniami, narzędziami, niezbędnymi do realizacji usług, tj. sprzętem biurowym (kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.), wyposażeniem technicznym,
 - wyposażeniem pomieszczeń biurowych niezbędnym do zapewnienia właściwej obsługi klienta,
 - systemem oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablicami informacyjnymi,
 - systemem zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system alarmowy, system sygnalizacji pożarowej, drogi ewakuacyjne, itp.), które podlegają nadzorowaniu przez komórkę właściwą do spraw administracyjno-organizacyjnych.
 - systemem awaryjnego zasilania systemów teleinformatycznych, który podlega nadzorowaniu przez Biuro Informatyki.

6.4 Środowisko pracy

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Kierownictwo Urzędu zapewnia odpowiednie środowisko pracy dla realizacji zadań publicznych oraz sprawnej obsługi klientów Urzędu.

Środowisko pracy jest nadzorowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem działu X, Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. zm.).

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają wewnętrzne dokumenty, takie jak:

- regulamin organizacyjny;
- regulamin pracy,
- instrukcje stanowiskowe BHP,
- instrukcje obsługi urządzeń.

Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych w tym zakresie dokumentach wewnętrznych.

7. Realizacja usługi

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 20/30

7.1 Planowanie realizacji usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Sposób realizacji usług Urzędu został określony w obowiązujących przepisach prawa oraz w przyjętych dobrych praktykach działania Urzędu, jak również Regulaminie organizacyjnym. Ponadto tam, gdzie stwierdzono konieczność dodatkowego opisu sposobu realizacji usług (ze względu na ich specyfikę) w postaci procedur, instrukcji wewnętrznych, elektronicznych kart opisu procedur/ kart usługi (w SEKAP lub ePUAP), opracowano takie dokumenty.

W procesie planowania realizacji usług Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach publicznoprawnych, zawartych przez Miasto oraz aktach kierownictwa wewnętrznego, z uwzględnieniem udziału społeczności lokalnych w określaniu sposobu realizacji tych zadań.

Fundamentalne znaczenie dla realizacji zadań Urzędu mają:

- strategia rozwoju Miasta Rydułtowy,
- miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- wieloletnie i roczne gminne programy działania,
- budżet miasta, będący rocznym planem dochodów i wydatków miasta.

Dla sprawnego realizowania przedmiotowych zadań Urzędu, w ramach jego struktury zdefiniowano procesy, dla których kryteriami definiowania były cele kontroli zarządczej, określone w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.). Każdy proces posiada wyznaczony cel swojego istnienia oraz wymagania dotyczące jego realizacji w postaci wejść do procesu. W ramach procesów zidentyfikowano również te, które są związane z bezpośrednią realizacją usług przez Urząd (np. Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy. Tam gdzie Kierownictwo Urzędu uznało to za zasadne, określono szczegółowe wewnętrzne wymagania dotyczące sposobu realizacji usług np. w postaci elektronicznych kart opisu procedur. Dla każdego procesu wyznaczono cele jakościowe, przekładane na mierniki i wskaźniki. W przypadku realizowanych usług podstawowym celem jest zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli podczas bieżącej działalności stwierdzona zostanie potrzeba wprowadzenia zmian do procesów lub innych dokumentów, określających sposób realizacji procesów, wprowadzono w Urzędzie system elektronicznego wnioskowania o właściwe zmiany w procesach.

Planowanie realizacji usług Urzędu polega na przygotowaniu planów lub projektów:

- aktów normatywnych (uchwał, zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej (umów, porozumień),
- usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług,
- aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwienia indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej,
- innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno - technicznych,
- informacji objętych zadaniami Urzędu.

Z przeprowadzanych działań w tym zakresie przechowywane są dowody w postaci zapisów, potwierdzających przeprowadzane czynności planistyczne.

7.2 Procesy związane z klientem

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 21/30

7.2.1 Określenie wymagań, dotyczących usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów kierownictwa wewnętrznego, porozumień publicznoprawnych oraz wymagań klientów zdefiniowanych podczas przystępowania do realizacji usługi. Wymagania te wynikają także ze standardów realizacji usługi określonych w postaci elektronicznych tabel opisu procedur (tam gdzie zostały zdefiniowane) i/lub kart usług (zawartych w SEKAP i/lub ePUAP).

Ponadto identyfikuje się oczekiwania klientów poprzez ciągły pomiar satysfakcji klientów, prowadzony w postaci elektronicznych ankiet, zgodnie z Procedurą badania satysfakcji klientów Urzędu, w których to ankietach respondenci określają swoje oczekiwania, jak również wskazują rzeczywisty poziom ich spełnienia. Na podstawie uzyskiwanych wyników wprowadzane są działania doskonalące pracę Urzędu, ze szczególnym uwzględnieniem zdefiniowanych oczekiwań.

Klienci Urzędu oczekują, że ich sprawy będą załatwiane w sposób rzetelny, terminowy, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, a oni zostaną obsłużeni uprzejmie i życzliwie. Spełnienie tych oczekiwań zapewnia kompetentna kadra pracownicza oraz przestrzegane w Urzędzie zasady etyczne.

Kierownictwo Urzędu dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań przez Urząd nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty lokalnej oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej, określonym w przepisach prawa, ale również spełniał oczekiwania i wymagania interesantów, odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach, opiniach i ocenach.

Wymagania dotyczące realizowanych usług zdefiniowane przez klientów identyfikowane są również poprzez analizę:

- wniosków, zarzutów i protestów składanych w szczególnych procedurach planowania, przewidzianych prawem,
- opinii i ocen zebranych w drodze konsultacji społecznych, dotyczących projektowanych działań,
- wniosków i ocen zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia, składanych w postępowaniu administracyjnym,
- skarg i wniosków przekazywanych w trybie określonym w rozdziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego,
- wniosków, opinii i ocen przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- opinii i ocen przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem.

Zapoznanie pracowników z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług odbywa się poprzez system komunikacji wewnętrznej, informowanie pracowników o zmianach w dokumentacji Urzędu, wynikach badania satysfakcji klientów oraz wymaganiach dotyczących standardów obsługi klienta.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Przegląd wymagań, dotyczących usługi ma zapewnić, że przed przystąpieniem do jej realizacji zostanie zweryfikowana możliwość zgodnego z przepisami prawa, skutecznego i terminowego zrealizowania usługi Urzędu. Przegląd, o którym mowa, ma miejsce przed zobowiązaniem się do świadczenia wybranej usługi klientowi np. na etapie przyjmowania wniosków o realizację usługi lub podczas bezpośredniego kontaktu z klientem, gdy

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 22/30

weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji umożliwiająca skuteczne przystąpienie do wyświadczenia Usługi.

Ramowe zasady, związane z wydawaniem decyzji i pozwoleń zostały określone w elektronicznej tabeli procedury, zaś wymagane wnioski, formularze, niezbędne do dostarczenia na okoliczność zainicjowania świadczenia usługi, zostały umieszczone na stronach internetowych Urzędu .

Kierownicy komórek organizacyjnych, odpowiedzialnych za realizację poszczególnych rodzajów usług, są odpowiedzialni za okresowe (nie rzadziej, niż raz w roku) weryfikowanie aktualności i zgodności z przepisami prawa udostępnionych informacji o sposobach świadczenia usługi oraz ich aktualizacji. Ponadto w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa na bieżąco prowadzona jest analiza zgodności tych dokumentów z podstawą prawną.

Wszystkie usługi realizowane w Urzędzie, na każdym etapie realizacji poddawane są weryfikacji, akceptacji, przeglądom, kontroli i ewentualnym działaniom korekcyjnym, korygującym lub zapobiegawczym.

7.2.3 Komunikacja z klientem

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem, a jego klientami, wdrożono odpowiednie rozwiązania organizacyjne, umożliwiające sprawne prowadzenie komunikacji w zakresie realizowanych zadań publicznych. Do rozwiązań tych należą:

- udzielanie informacji bezpośrednio przez pracowników,
- umieszczanie w budynkach tablic informujących o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych,
- umieszczanie informacji na stronie internetowej miasta o sposobach załatwiania spraw w Urzędzie,
- udostępnianie informacji na tablicach ogłoszeniowych Urzędu,
- udostępnianie informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (gdzie udostępniane są informacje zgodnie z zapisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112 poz. 1198, z późn. zm.))
- stałe terminy przyjmowania interesantów przez Burmistrza Miasta oraz przez pracowników – w godzinach pracy Urzędu. Ponadto Klienci mogą zgłaszać swoje uwagi i wnioski bezpośrednio w Urzędzie w godzinach pracy, a także za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub telefonicznie.
- organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów. O sposobie składania i przyjmowania skarg i wniosków informuje Regulamin organizacyjny Urzędu. Procedura rozpatrywania skarg i wniosków opisana jest w zarządzeniu Burmistrza Miasta Rydułtowy w sprawie szczegółowych zasad stosowania elektronicznego systemu obiegu dokumentów (SOD) w Urzędzie Miasta Rydułtowy,
- wydawanie i rozpowszechnianie materiałów promocyjnych i informacyjnych, w tym biuletynu "Na Ratuszu",
- system zbierania informacji zwrotnej o poziomie zadowolenia klientów, udostępniony na stronach internetowych urzędów.

7.4 Zakupy

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Dokonywanie zakupów w Urzędzie przeprowadzane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przede wszystkim zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.). Przepisom zawartym w ustawie podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Urząd. W celu jednolitego określenia zasad prowadzenia zakupów (zgodnie z

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 23/30

podziałem zastosowanym w ustawie, na zamówienia których równowartość przekracza kwotę 14 000 euro i na te, których równowartość nie przekracza tej kwoty) w Urzędzie wprowadzono wewnętrzne uregulowania określające sposób realizacji działań, wynikających z postanowień ustawy. Do uregulowań tych należy zarządzenie Burmistrza Miasta Rydułtowy w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Rydułtowy regulaminu udzielenia zamówień publicznych o wartości nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości 14.000 euro.

Realizacja procesu zakupów, zarówno w tzw. trybie ustawowym, jak i pozaustawowym, odbywa się w sposób zapewniający zachowanie zasad przejrzystości, uczciwej konkurencji, równego traktowania dostawców, bezstronności i obiektywności oraz zasad oszczędności i uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów. Dostawcy, a także oferowane przez nich wyroby, muszą spełnić wymagania określone przez Urząd. Wymagania dotyczące zakupów oraz wykonawców/ dostawców każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Dostawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia zdefiniowanych dla zamówienia wymagań. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu dostawcy/wykonawcy, który spełnia wymagania, a jego oferta zostaje uznana za najkorzystniejszą według wcześniej przyjętych kryteriów oceny. Wyniki oceny wykonawców i ich ofert są dokumentowane i przechowywane wraz z pozostałą dokumentacją prowadzonych postępowań. Potwierdzanie prawidłowości wykonania dostawy/ usługi odbywa się w sposób protokolarny. Stwierdzone nieprawidłowości w dostawie/ usłudze są usuwane w oparciu o ustaloną z wykonawcą/ dostawcą procedurę reklamacyjną oraz przeprowadzone uzgodnienia pisemne, dotyczące sposobu usunięcia nieprawidłowości.

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi

7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwi punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Zasady realizacji usług określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (ustawami i rozporządzeniami), aktami prawa miejscowego, oraz aktami kierownictwa wewnętrznego. Przestrzeganie przez pracowników w/w zasad zapewnia właściwą realizację procesów oraz usług, mających zastosowanie do zidentyfikowanych procesów.

Celem realizacji procesów, zidentyfikowanych w Systemie Zarządzania Jakością jest uzyskanie ich powtarzalności. Sformułowanie to ma również odniesienie do powtarzalności świadczonych przez Urząd usług oraz nadzoru nad ich realizacją.

W Urzędzie realizacja usług odbywa się w sposób nadzorowany. Działania realizowane przez Urząd zostały pogrupowane na procesy, które zostały opomiarowane a ich przebieg jest monitorowany zgodnie z przyjętymi zasadami określania mierników i wskaźników dla procesów. Ponadto w ramach realizowanych procesów zdefiniowano mające zastosowanie wymagania prawne oraz dokumenty wewnętrzne, określające wymagania do realizacji procesu, które przekładane są na usługi świadczone w ramach tych procesów. Odpowiedzialnymi za monitorowanie realizacji procesów są wyznaczeni właściciele procesów oraz Kierownicy komórek organizacyjnych w ramach ustanowionych mierników i wskaźników, przypisywanych do poszczególnych komórek organizacyjnych. Właściwości usług Urzędu zostały określone w przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług. Są one rozpowszechniane zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami w zakresie publikacji wewnętrznych aktów normatywnych w oparciu o postanowienia procesu „Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy”.

W sposób szczegółowy nadzorowanie realizacji usług odbywa się poprzez:

- samokontrolę prowadzoną przez pracowników oraz bieżącą weryfikację prac podległych pracowników prowadzoną przez Kierowników komórek organizacyjnych,
- monitorowanie w ramach określonego w aktach kierownictwa wewnętrznego systemu nadzoru i kontroli

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 24/30

wewnętrznej, obejmującego:

- bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną, sprawowaną przez Kierownictwo Urzędu oraz kierowników komórek organizacyjnych,
- kontrolę następczą przeprowadzaną przez inspektora ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej,
- c) badanie w ramach zatwierdzonego planu audytu wewnętrznego zgodnie z księgą procedur audytu wewnętrznego oraz kartami audytu wewnętrznego,
- d) badanie w ramach zatwierdzonych planów audytu z zakresu ochrony danych osobowych,
- e) pomiar i ocenę skuteczności procesów w ramach przeglądu systemu zarządzania oraz w trybie określonym przez właścicieli procesów dla monitorowania wskaźników,
- f) audyty przeprowadzane w ramach systemu zarządzania jakością,
- g) kontrole zewnętrzne prowadzone przez uprawnione podmioty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

W Urzędzie prowadzona jest identyfikacja usługi m.in. poprzez wprowadzony system identyfikacji przyjmowanych dokumentów i ich rozpowszechniania w Urzędzie. Działania te realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w oparciu o postanowienia Rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Identyfikacja jest prowadzona w oparciu o nadawanie dokumentom odpowiednich symboli i haseł kwalifikacyjnych, określonych w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt.

Status realizacji usług oraz dokumentów jest określany za pomocą wpisów w stosownych rejestrach, podpisów i pieczęci.

7.5.4 Własność klienta

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

W Urzędzie identyfikuje się własność klienta, którą mogą stanowić przede wszystkim dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty, które są wymagane przepisami prawa (np. zdjęcia, dokumentacja projektowa dostarczana przez interesanta). Przyjmowanie własności klienta jest sformalizowane i obejmuje rejestrację, weryfikację, zabezpieczanie i ochronę zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Ponadto dla własności w postaci danych osobowych stosowane są wymagania określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

Pracownicy, którzy pracują na stanowiskach, gdzie przetwarzane są dane osobowe, otrzymują i podpisują upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Powierzona własność klienta podlega nadzorowaniu przez pracowników, prowadzących sprawę i przechowywana jest w aktach sprawy, oraz zabezpieczana przed nieuprawnionym dostępem osób postronnych. Ponadto w Urzędzie obowiązuje zasada, że do akt sprawy mają dostęp tylko pracownicy uczestniczący w jej realizacji.

W przypadku zniszczenia, bądź zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient jest zawsze informowany. Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron w tym zakresie, przechowywane są w aktach sprawy.

7.5.5 Zabezpieczanie usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 25/30

Urząd zapewnia, że usługa wraz z dokumentacją jej dotyczącą jest zabezpieczana podczas całego procesu jej realizacji, od momentu przyjęcia wniosku od klienta, poprzez proces rozpatrywania sprawy, do momentu jej zakończenia i archiwizacji.

Działania związane z zabezpieczaniem usługi są ściśle określone w obowiązujących przepisach prawa oraz zgodnie z nimi realizowane. Do niniejszego zagadnienia zastosowanie mają następujące akty normatywne:

- ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) i rozporządzeniami wykonawczymi,
- ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228),
- rozporządzenie IK, JRWA oraz IAZ.

Zapewnia się, że dokumentacja sprawy jest zabezpieczona przed nieuprawnionym dostępem poprzez ograniczanie do niej dostępu osób nieuprawnionych, przechowywanie dokumentacji w szafach, przechowywanie dokumentacji w wersji elektronicznej w systemach informatycznych zabezpieczonych zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa danych osobowych. Korespondencja kierowana do klienta jest pakowana w sposób zapewniający jej zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty jej jakości.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Wyposażenie pomiarowe, używane w Urzędzie jest ewidencjonowane, nadzorowane oraz okresowo sprawdzane i legalizowane przez wyznaczonych pracowników Urzędu.

Nadzorowaniu w ramach systemu zarządzania jakością podlega wyposażenie do monitorowania i pomiarów, które jest potrzebne do dostarczenia dowodu zgodności usługi z określonymi wymaganiami.

W Urzędzie zidentyfikowano wyposażenie (w tym urządzenia) do monitorowania i pomiarów oraz ustalono odpowiedzialność za ich nadzorowanie.

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W Urzędzie zostały zaplanowane oraz wdrożone działania w zakresie prowadzenia monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia potrzebne do:

- wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług publicznych,
- zapewnienia zgodności Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami wewnętrznymi, jak również wymaganiami normatywnymi,
- ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.

Zdefiniowane zostały następujące metody pomiaru i analizy działań Urzędu:

- kontrole wewnętrzne i zewnętrzne,
- audyty wewnętrzne, mające na celu wykazanie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami, przeglądy zarządzania,
- okresowe monitorowanie i analizowanie wyników mierników i wskaźników procesów,
- badanie satysfakcji klientów wewnętrznych i zewnętrznych,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 26/30

- analiza skarg i wniosków.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W Urzędzie ustalone zostały metody pozyskiwania informacji zwrotnej od klientów, określające poziom spełnienia ich oczekiwań, dotyczących realizowanych usług. Do metod pozyskiwania tych informacji należą:

- analiza satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług, prowadzona na podstawie wyników ankiet, przeprowadzanych w narzędziu informatycznym, udostępnianym na stronie internetowej Urzędu, oraz prowadzonych zgodnie z Procedurą badania satysfakcji klientów Urzędu,
- analiza skarg i wniosków,
- wyniki spotkań Kierownictwa Urzędu z mieszkańcami.

Zebrane w ten sposób informacje są poddawane kompleksowej analizie i na jej podstawie wprowadzane są działania doskonalące realizację usług w powiązaniu z uzyskanymi informacjami, dotyczącymi tych usług. Kompleksowe zestawienie, dotyczące informacji zwrotnej od klientów omawiane jest na przeglądzie zarządzania.

8.2.2 Audyt wewnętrzny

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W celu określenia odpowiedzialności i wymagań, dotyczących planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych, sporządzania zapisów i przedstawiania wyników audytów, oraz oceny skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów wprowadzono w Urzędzie elektroniczną tabelę procesu „Ocena systemu zarządzania”. Procedura określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych.

Ponadto dla sprawnego funkcjonowania i realizacji audytów wewnętrznych określono wymagania dla osób, pełniących funkcję audytora wewnętrznego oraz zasady ich powoływania. Przestrzeganie wspomnianych zasad ma zagwarantować profesjonalizm, obiektywizm i bezstronność przeprowadzanych audytów wewnętrznych. Zasady te zostały opisane w przedmiotowej tabeli procedury. Burmistrz Miasta powołał listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych Zarządzeniem nr 276.BSE.OR.2012 z dnia 3 grudnia 2012 r. w sprawie powołania audytorów wewnętrznych w Urzędzie Miasta Rydułtowy oraz określenia ich odpowiedzialności i uprawnień. Dokumentowanie wyników audytów odbywa się w narzędziu informatycznym, które umożliwia prowadzenie bieżącego nadzoru nad realizacją programu audytów.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Sposób monitorowania procesów zidentyfikowanych w Systemie Zarządzania Jakością został określony indywidualnie dla każdego z procesów w elektronicznych tabelach procesów. Dla każdego z procesów zostały wyznaczone cele i sposoby pomiaru (mierniki), wraz ze wskazaniem celu szczegółowego do osiągnięcia przez miernik, jak również wartości oczekiwanych i dopuszczalnych. Ustalono również częstotliwość pomiaru potrzebną do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 27/30

technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomaganie, przebiegu i monitorowania procesów.

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco, w trakcie aktualizacji danych bazowych mierników oraz kompleksowo dla okresu sprawozdawczego w trakcie przeglądów zarządzania.

W przypadku stwierdzenia odstępstw od zaplanowanych wartości dla poszczególnych procesów i ich mierników, ustalane są ich przyczyny oraz podejmowane są odpowiednie działania korygujące, dokumentowane w karcie miernika w postaci elektronicznej.

Monitorowanie mierników prowadzone jest z wykorzystaniem serwisu wspomagającego system zarządzania jakością (DGA BPM) i ma formę elektronicznego obiegu dokumentów z bieżącym raportowaniem do właściciela procesu o ich wynikach.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi

W Urzędzie ustalony został sposób monitorowania realizowanych usług, celem zapewnienia ich realizacji w warunkach nadzorowanych oraz osiągnięcia zaplanowanych wyników, określonych w obowiązujących przepisach prawnych, dotyczących ich wykonania, jak również wymaganiach klienta. Monitorowanie realizacji usług prowadzone jest poprzez:

- audyty wewnętrzne w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych,
- audyty wewnętrzne, w trybie i na zasadach określonych w elektronicznej tabeli procedury „Ocena systemu zarządzania”,
- system nadzoru i kontroli wewnętrznej (funkcjonalnej i następczej),
- kontrole zewnętrzne,
- bieżący nadzór Kierownika komórki organizacyjnej nad działalnością podległych mu pracowników oraz weryfikację i akceptację wydawanych dokumentów, jak również bieżącą analizę terminowości realizowanych zadań oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli w trakcie podejmowanych działań zostaną stwierdzone nieprawidłowości, ustalane są ich przyczyny a następnie podejmowane są odpowiednie działania korygujące, umożliwiające ich usunięcie. Działania te są dokumentowane i przechowywane zgodnie z Rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ.

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi

Nadzór nad usługą niezgodną prowadzony jest w oparciu o elektroniczne tabele procedur:

- postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
- postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej w trakcie jej realizacji, zanim wyniki jej wykonania zostaną dostarczone klientowi, podejmowane są działania opisane w w/w procedurach. Z podejmowanych działań sporządzane i utrzymywane są zapisy.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 28/30

Celem prowadzenia nadzoru nad usługą niezgodną jest niedopuszczenie do dostarczenia wyników jej realizacji klientowi np. wydania decyzji administracyjnej w oparciu o niekompletną dokumentację sprawy, która wykrywana jest zanim decyzja zostanie dostarczona klientowi.

W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej Kierownik komórki organizacyjnej, w której identyfikowana jest dana sytuacja, podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu z wykrytym zdarzeniem. W pierwszej kolejności podejmuje działania, mające na celu wyeliminowanie stwierdzonej nieprawidłowości. Jeżeli jest to niemożliwe, zezwala na zakończenie świadczenia usługi po wcześniejszym uzgodnieniu sposobu eliminacji stwierdzonej nieprawidłowości.

Jeżeli zaistnieje sytuacja, w której pomimo prowadzonego nadzoru nad realizacją usługi, dojdzie do niewłaściwego jej zrealizowania, np. wydanie aktu normatywnego, powołującego się na niewłaściwą podstawę prawną lub przygotowanego w sposób niezgodny z podstawą prawną, podejmowane są odpowiednie działania korekcyjne i korygujące adekwatne do skutków zidentyfikowanej niezgodności. W odniesieniu do tych sytuacji należy uruchomić działania, określone w elektronicznej tabeli procedury "Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami". Z podejmowanych działań powstają zapisy zgodnie z opisem w przytoczonych dokumentach.

Procedura "postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami" opisuje również sposób postępowania w przypadku stwierdzenia wyrobu niezgodnego, dostarczonego przez klienta lub dostawcę.

8.4 Analiza danych

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie wiarygodności sprawozdań

W Urzędzie prowadzona jest analiza danych, wynikających z realizowanych zadań publicznych. Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

- wyniki realizacji celów jakościowych, określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych,
- wyniki audytów wewnętrznych,
- wyniki kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i audytów przeprowadzonych w Urzędzie,
- wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów Urzędu,
- informacje od Kierowników komórek organizacyjnych, dotyczące zidentyfikowanych w ich obszarach usług niezgodnych z wymaganiami,
- wyniki analizy skuteczności wykonania działań korygujących i zapobiegawczych,
- wyniki realizacji zamówień publicznych oraz w współpracy z dostawcami i wykonawcami.

Uzyskane wyniki są przedmiotem bieżącej analizy podczas narad kierownictwa oraz zbiorczo omawiane są podczas przeglądu zarządzania. Celem analizy jest wykazanie skuteczności funkcjonowania zidentyfikowanych procesów oraz ich ciągłej przydatności, jak również identyfikacja możliwości prowadzenia działań doskonalących skuteczność funkcjonowania procesów oraz dążenie do jak najlepszych wyników funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie.

8.5 Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 29/30

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Kierownictwo Urzędu określiło szereg zadań oraz mechanizmów, których wykonanie służy doskonaleniu organizacji. Wdrożono politykę jakości, mechanizmy stosowania celów, dotyczących jakości, audyty wewnętrzne, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przegląd zarządzania.

8.5.2. Działania korygujące

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Działania korygujące to działania:

- podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądaney sytuacji,
- podejmowane w celu zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.

Korekcją zaś nazywamy działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność, nie zaś jej przyczyny. Dlatego zaleca się, aby w przypadku stwierdzenia niezgodności podejmować również działania korygujące, które wyeliminują źródło nieprawidłowości.

Zasady podejmowania działań korygujących i korekcyjnych w odniesieniu do zidentyfikowanych w trakcie audytów wewnętrznych lub podczas bieżącej pracy, niezgodności zostały opisane w elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.

Osoba odpowiedzialna za zidentyfikowaną niezgodność, odpowiedzialna jest za terminowe wdrożenie działań eliminujących przyczyny niezgodności. Działania korygujące dostosowywane są do skutków, jakie mogą wywołać stwierdzone niezgodności.

8.5.3. Działania zapobiegawcze

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zarządzania ryzykiem

Działania zapobiegawcze to działania:

- podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności (zagrożenia) lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney,
- podejmowane w celu zapobieżenia wystąpieniu w przyszłości niezgodności, której dotąd nie było.

Identyfikacja zagrożeń prowadzona jest w oparciu o elektroniczną tabelę procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Zagrożenia zidentyfikowane w bieżącej działalności Urzędu powinny być rozpatrywane pod kątem ryzyka, jakie mogą powodować dla procesów i być uwzględniane w procesie analizy ryzyka. W celu wyeliminowania przyczyn zidentyfikowanych zagrożeń wystąpienia niezgodności, uruchamiane są przez Kierowników komórek organizacyjnych, w których zagrożenie wystąpiło, odpowiednie działania zapobiegawcze. Działania te realizowane są w terminach określonych przez Kierowników komórek organizacyjnych. Tryb ten został opisany w odpowiedniej części elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.

Zbiorczo wyniki wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych podlegają omówieniu podczas narady kierownictwa pełniącej funkcję przeglądu zarządzania.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Rydułtowy	Wydanie: 3
		Data wydania: 2016-04-21
		Strona 30/30

9. Lista procedur w ramach procesów

9.1. Proces organizacji przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy

9.1.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami

9.2. Proces nadzoru efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych

9.2.1 Procedura oceny systemu zarządzania

9.2.2 Procedura postępowania z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze

9.2.3 Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami

9.3 Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych

9.3.1 brak

9.4 Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi

9.4.1 brak

9.5 Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania

9.5.1 brak

9.6 Proces zarządzania komunikacją

9.6.1 brak

9.7 Proces zarządzania ryzykiem

9.7.1 brak.