

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 2
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

# ***KSIĘGA JAKOŚCI***

**wg normy**

**PN – EN ISO 9001:2009**

**Księga została ustanowiona  
Zarządzeniem Nr 29/2010  
Wójta Gminy Kobylanka  
z dnia 15 kwietnia 2010r.**

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 3
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

OPRACOWAŁ:	<i>Imię i nazwisko:</i> Jolanta Kazberuk	<i>Podpis:</i>	<i>Data:</i>
ZATWIERDZIŁ:	<i>Imię i nazwisko:</i> Andrzej Kaszubski	<i>Podpis:</i>	<i>Data:</i>
KSIĘGA JAKOŚCI OBOWIĄZUJE OD DNIA: 15 kwietnia 2010r.			

Egzemplarz Nr „.....”

#### ZMIANY

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 4
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

## SPIS TREŚCI:

<b>1. PREZENTACJA GMINY I URZĘDU</b> .....	<b>5</b>
<b>2. POLITYKA JAKOŚCI</b> .....	<b>8</b>
<b>3. TERMINOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1. Wymagania ogólne</b> .....	10
<b>4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji</b> .....	13
4.2.1. Postanowienia ogólne .....	15
4.2.2. Księga jakości .....	15
4.2.3. Nadzór nad dokumentami i zapisami .....	15
4.2.4. Nadzór nad zapisami dotyczącymi jakości .....	16
<b>5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA</b> .....	<b>16</b>
<b>5.1. Zaangażowanie kierownictwa</b> .....	16
<b>5.2. Orientacja na klienta</b> .....	17
<b>5.3. Polityka jakości</b> .....	17
<b>5.4. Planowanie</b> .....	18
5.4.1. Cele dotyczące jakości .....	18
5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością .....	18
<b>5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja</b> .....	18
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia .....	18
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa .....	20
5.5.3. Komunikacja wewnętrzna .....	20
<b>5.6. Przegląd zarządzania</b> .....	21
5.6.1. Postanowienie ogólne .....	21
5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu .....	21
5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu .....	22
<b>6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI</b> .....	<b>22</b>
<b>6.1. Zapewnianie zasobów</b> .....	22
<b>6.2. Zasoby ludzkie</b> .....	22
6.2.1. Postanowienia ogólne .....	22
6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia .....	23
<b>6.3. Infrastruktura</b> .....	24
<b>6.4. Środowisko pracy</b> .....	25
<b>7. REALIZACJA WYROBU (PRODUKTU)</b> .....	<b>25</b>
<b>7.1. Planowanie realizacji wyrobu (produktu)</b> .....	25
<b>7.2. Procesy związane z klientem</b> .....	26
7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu .....	26
7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących produktu .....	26
7.2.3. Komunikacja z klientem .....	26
<b>7.3. Projektowanie i rozwój</b> .....	27
<b>7.4. Zakupy</b> .....	27
7.4.1. Proces zakupu .....	27
7.4.2. Informacje dotyczące zakupu .....	28

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 5
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu .....	28
<b>7.5 Produkcja i dostarczenie usługi.....</b>	<b>28</b>
7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczenia usługi .....	28
7.5.2. Walidacja produkcji i dostarczania usługi .....	28
7.5.3. Identyfikacja i identyfikalność .....	29
7.5.4. Własność klienta .....	29
7.5.5. Zabezpieczenia wyrobu .....	29
<b>7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....</b>	<b>30</b>
<b>8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE .....</b>	<b>30</b>
8.1. Postanowienia ogólne .....	30
8.2. Monitorowanie i pomiary.....	30
8.2.1. Zadowolenie klienta .....	30
8.2.2. Audit wewnętrzny.....	31
8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.....	31
8.2.4. Monitorowanie i pomiary produktu .....	32
8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym.....	32
8.4. Analiza danych.....	32
8.5. Doskonalenie.....	33
8.5.1. Ciągłe doskonalenie .....	33
8.5.2. Działania korygujące i zapobiegawcze .....	34

## Załączniki

1. Schemat organizacyjny Urzędu Gminy Kobylanka
2. Wykaz procedur systemowych
3. Wykaz procedur operacyjnych
4. Mapa procesów

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 6
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

## **1. PREZENTACJA GMINY KOBYLANKA I URZĘDU GMINY GMINA KOBYLANKA NA MAPIE WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO**

Gmina zajmuje obszar 122,05 km<sup>2</sup>. Zorganizowana jest z 10 sołectw, w skład których wchodzi 18 jednostek osadniczych (wsi, przysiółków, koloni i osad), w których staro-pomorska tradycja przeplata się z nowoczesnością. Liczba osób zamieszkałych w 18 jednostkach osadniczych, charakteryzujących się zróżnicowaną formą zabudowy wynosi na dzień 30.06.2009 roku – 3958. Poniżej przedstawiono strukturę organizacyjną gminy Kobylanka oraz liczbę mieszkańców w poszczególnych jednostkach osadniczych. Gmina Kobylanka położona jest w zachodniej części województwa zachodniopomorskiego, na Nizinie Szczecińskiej, na południowym skraju Puszczy Goleniowskiej i północnym krańcu jeziora Miedwie. Prorozwojowego charakteru gminie nadaje bezpośrednie sąsiedztwo z dużymi aglomeracjami miejskimi skupiającymi razem około 0,5 miliona ludzi, miastem Szczecinem oraz miastem Stargardem Szczecińskim. Malowniczy krajobraz, puszczańskie lasy zasobne w zwierzynę i runo leśne oraz piąte, co do wielkości w kraju jezioro Miedwie, z częścią sportowo-rekreacyjną w Zieleniewie nadają gminie niepowtarzalnego charakteru i swoistej osobliwości.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 7
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

**Rys. 1. Gmina Kobylanka na tle województwa zachodniopomorskiego.**



Położenie gminy w określonej przestrzeni geograficznej powoduje że wyróżnić można następujące układy powiązań przyrodniczych i funkcjonalnych:

- układ hydrograficzny - położenie gminy wokół północnej części jeziora Miedwie oraz między dolinami rzek Płoni i Iny,
- układ leśny - położenie w strefie kompleksów leśnych Puszczy Goleniowskiej i Puszczy Bukowej - w granicach gminy znajdują się południowe partie Puszczy Goleniowskiej,
- układ kompleksów glebowo-rolniczych - południowo-wschodnia część gminy jest fragmentem obszaru o wiodącej funkcji produkcji żywności (rejon stargardzko-pyrzycki),
- pasmo urbanizujące się Szczecin - Stargard Szczeciński - położenie gminy na obszarze węzłowym aglomeracji szczecińskiej w obrębie Szczecińskiego Zespołu Miejskiego,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 8
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

- ponadregionalne korytarze infrastruktury technicznej (droga krajowa Nr 10; dwutorowa zelektryfikowana linia kolejowa Szczecin-Poznań; napowietrzna linia wysokiego napięcia Elektrownia "Dolna Odra" - Dunowo).

## PRZEWENTACJA URZĘDU GMINY KOBYLANKA

Urząd Gminy wykonuje zadania i kompetencje samorządowej administracji publicznej. Jest organem pomocniczym Wójta Gminy, do których należą wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone z zakresu administracji rządowej oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzania wyborów powszechnych oraz referendów.

Podstawowym zadaniem Urzędu jest świadczenie usług o charakterze administracyjnym na rzecz mieszkańców Gminy i innych osób lub podmiotów realizujących własne interesy na terenie gminy.

Zadania realizowane przez urząd wykonywane są przez odpowiednio wyszkolony personel, który został zobowiązany do zarządzania, wykonywania i weryfikacji tych zadań. Urząd zatrudnia pracowników, których status prawny reguluje ustawa z dnia 22 marca 1990 roku o pracownikach samorządowych.

Zakres zadań poszczególnych stanowisk pracy, przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie indywidualnych spraw klientów, zasady i tryb postępowania przy opracowywaniu i wydawaniu aktów prawa miejscowego, organizację działalności kontrolnej określa Regulamin Organizacyjny Urzędu wprowadzony zarządzeniem Wójta.

Główne kierunki działań Urzędu wynikają przede wszystkim z dokumentów programowych, takich jak:

studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,

planów miejscowych zagospodarowania przestrzennego,

długoterminowej strategii rozwoju,

planu rozwoju lokalnego gminy,

programu ochrony środowiska,

programu gospodarki odpadami,

planów sieci szkół i placówek oświatowych,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 9
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

wieloletnich planów inwestycyjnych,  
programów profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych,  
programu współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Punktem wyjścia planu bieżącej realizacji zadań samorządu jest budżet gminy - roczny plan dochodów i wydatków.

Ważnym elementem w pracy Urzędu jest nowoczesna centrala telefoniczna, komputery, wewnętrzna sieć elektroniczna, oprogramowanie oraz dodatkowe specjalistyczne programy, co stwarza możliwość wydajniejszej i efektywniejszej pracy. Wykorzystywanie internetu daje możliwość niezwłocznego przesyłania danych, zaś dzięki Biuletynowi Informacji Publicznej oraz stronie [www.ugkobylanka@post.pl](mailto:www.ugkobylanka@post.pl) można uzyskać podstawowe informacje dotyczące naszej gminy.

## 2. POLITYKA JAKOŚCI

### Naszym celem jest:

Profesjonalna i skuteczna realizacja określonych przepisami prawa zadań publicznych, świadczenie usług administracyjnych o wysokim standardzie jakości, zapewniających kompleksową obsługę klienta, ciągłe doskonalenie poziomu świadczonych usług z uwzględnieniem oczekiwań klientów, a także realizacji zasad samorządności lokalnej, ukierunkowania na stałe podnoszenia poziomu życia mieszkańców i aktywny udział w działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju i promocji gminy.

### Realizację celu zapewniamy poprzez:

- 1) Wykonywanie zadań przez każdego pracownika kompetentnie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) Kształtowanie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez siebie pracy oraz ich osobiste zaangażowanie,
- 3) Motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- 4) Sprawny przepływ informacji w urzędzie oraz informowanie społeczeństwa o zamierzeniach, działaniach Wójta Gminy i Rady Gminy,
- 5) Realizowanie oczekiwań klientów sprecyzowanych w trakcie badania satysfakcji klientów.

Niniejszym zarządzeniem Wójt Gminy Kobylanka zobowiązuje się do zapewnienia zasobów i warunków do realizacji zadań i prawidłowego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009.

## 3. TERMINOLOGIA

Terminologia stosowana w niniejszej Księdze Jakości jest zgodna z określoną w normie PN - EN ISO 9001:2009.



	Urząd Gminy Kobyłka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 10
---	------------------------	---	--------------	-------------	--------------

**audit** - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskania dowodu z auditu oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

**auditor** - osoba posiadająca kompetencje do przeprowadzenia auditu.

**auditor wiodący** - auditor wyznaczony do kierowania auditem.

**auditowany** – organizacja lub komórka organizacyjna, która jest auditowana.

**cel dotyczący jakości** - przedmiot starań lub zamierzeń w odniesieniu do jakości.

**dokument** - informacja i jej nośnik.

**doskonalenie jakości** - część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań dotyczących jakości.

**działanie korygujące** - działanie w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

**działanie zapobiegawcze** - działanie w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanego sytuacji.

**instrukcja** - dokument określający sposób wykonywania określonych zadań lub prac; może zawierać ona także specyfikacje.

**instrukcja kancelaryjna** – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.

**jakość** – stopień, w jakim zestaw naturalnych właściwości spełnia wymagania klienta.

**kierownictwo** - osoby w randze: zastępca wójta, skarbnik gminy i sekretarz gminy.

**księga jakości** - dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

**kryteria auditu** - zestaw polityk, procedur, lub wymagań stosowanych jako odniesienie.

**lider procesu** - osoba, która realizuje proces w dominującym zakresie oraz ma obowiązek jego monitorowania i doskonalenia.

**najwyższe kierownictwo** – Wójt.(NK)

**niezgodność** - nie spełnienie wymagania.

**polityka jakości** - ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 11
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

**pełnomocnik ds. jakości** – (PJ) przedstawiciel najwyższego kierownictwa w zakresie wdrażania, nadzoru i utrzymania wdrożonego systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Kobylanka, powołany zarządzeniem wójta .

**procedura** – (PS, PO) ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

**proces** – zbiór zadań wzajemnie oddziaływujących, które przekształcają dane wejściowe w dane wyjściowe.

**produkt** – wynik procesu

**przeгляд** - działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.

**system zarządzania jakością** - system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**ustalenia z auditu** - wyniki oceny zebranych dowodów z auditu w stosunku do kryteriów auditu.

**wniosek z auditu** - wynik auditu, przedstawiony przez zespół auditujący po rozważeniu celów auditu i wszystkich ustaleń z auditu.

**zapis** - dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

**zgodność** – spełnienie wymagań

## 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 4.1 WYMAGANIA OGÓLNE

Wójt Gminy Kobylanka podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy PN - EN ISO 9001:2009. W zarządzeniu nr 84/2009 z dnia 11 sierpnia 2009r. określił Politykę Jakości, powołał Pełnomocnika oraz zespół pilotowy. W sformułowanej Polityce Jakości dla Urzędu wyznaczył cele strategiczne, określając sposoby ich realizacji.

W ramach zaprojektowanego systemu zarządzania jakością wyłączone zostały następujące sprawy:

- obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego,
- ochrony informacji niejawnych,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 12
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- księgowości budżetowej,

Z systemu zarządzania jakością w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę wyłączone następujące wymagania normy:

- projektowanie produktu (pkt 7.3 normy),
- walidacja procesów (pkt 7.5.2 normy),
- nadzorowanie wyposażenia do pomiarów (pkt 7.6 normy),

Wymienione wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu Gminy w zakresie dostarczenia klientowi wymaganego produktu. Szczegółowe uzasadnienie znajduje się w odpowiednich podrozdziałach / punktach Księgi Jakości: 7.3;7.5.2; 7.6 /

System zarządzania jakością w Urzędzie oparty jest na zarządzaniu procesami, rozumianymi jako zestaw wzajemnie powiązanych ze sobą środków i działań, które przekształcają wejścia w wyjścia. Zidentyfikowano procesy zachodzące w Urzędzie i podzielono je na następujące grupy:

#### **Procesy kierowania**

1. opracowanie aktów planowania,
2. opracowanie i stanowienie aktów prawnych organów gminy,
3. zarządzanie jakością,

#### **Procesy wspomagające**

4. zarządzanie zasobami ludzkimi,
5. zarządzanie infrastrukturą,

#### **Procesy operacyjne**

6. wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń,
7. zawieranie umów cywilno – prawnych,
8. nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy,
9. promocja gminy, komunikacja z klientem,
10. czynności techniczno – administracyjne,

#### **Procesy doskonalące**

11. monitoring, analiza danych, audyty wewnętrzne,
12. przegląd zarządzania, działania korygujące.

Procesy zostały tak zaprojektowane, by spełnić swoim zakresem działania wszystkie postanowienia normy, a równocześnie być w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. Wzajemne oddziaływanie między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem ciągłym

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 13
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

podlegającym nieustannym zmianom i modyfikacjom wynikającym z monitorowania. Zmiany bądź tylko poprawki dokonywane w systemie są dowodem, że zarządzanie jakością nie jest zjawiskiem statycznym, lecz podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

I. W ramach procesu „Opracowywanie aktów planowania” określone zostały działania związane z :

- opracowywaniem strategii rozwoju gminy,
- opracowywaniem projektu budżetu gminy,
- opracowywaniem planów i programów rocznych i wieloletnich.

II. W ramach procesu „Opracowywanie i stanowanie aktów prawnych organów gminy” określone zostały działania związane z :

- podejmowaniem uchwał rady gminy,
- wydawaniem zarządzeń i decyzji Wójta

III. W ramach procesu „Zarządzanie jakością” określone zostały działania związane z:

- nadzorowaniem nad dokumentami i zapisami,
- przeglądem zarządzania,
- aktualizacją katalogu usług,

IV. W ramach procesu „Zarządzanie zasobami ludzkimi” realizowane są przez:

- zarządzanie kadrami urzędu,
- doskonalenie kompetencji, rozwój.

V. Proces „Zarządzanie infrastrukturą” jest procesem obejmującym:

- nadzór nad systemem komputerowym,
- wyposażenie stanowisk pracy.

VI. W ramach procesu „Realizacja zadań” wykonywane są zadania związane z wydawaniem:

- decyzji administracyjnych,
- postanowień,
- zaświadczeń,
- innych dokumentów (wypisy, wrysy, protokoły, informacje).

VII. W ramach procesu „Zawieranie umów cywilno-prawnych” realizowane są zadania poprzez zlecenie usług, zawierania umów najmu i dokonywanie zakupów związanych z wykonywaniem zadań samodzielnych stanowisk.

VIII. W ramach procesu „Nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy” realizowane są zadania wynikające z odrębnych przepisów obejmujące:

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 14
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- przeprowadzanie kontroli gospodarki finansowej jednostek,

IX. W ramach procesu „Komunikacja ze społeczeństwem” określone zostały działania związane z:

- przekazywaniem informacji o działaniach Wójta i Rady Gminy,
- ankietyzacją społeczeństwa.

X. Proces „Czynności techniczno-administracyjne” obejmuje działania komórek organizacyjnych niekończące się decyzjami administracyjnymi, np. udostępnianie informacji publicznej, poświadczenie zgodności dokumentów.

XI. Proces „Monitoring, analiza danych, audyty wewnętrzne” polega na analizie danych wynikających z funkcjonowania SZJ umożliwiającą ocenę skuteczności systemu. Są to:

- monitorowanie i pomiary procesów,
- badanie satysfakcji,
- raporty z auditów wewnętrznych,
- informacje z podjętych działań korygujących,
- ocena szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- inne dostępne w urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

XII Proces „Przegląd zarządzania, działania zapobiegawcze” ma na celu ocenę efektywności funkcjonującego systemu zarządzania jakością oraz poszukiwania możliwości doskonalenia systemu. Sposób przeprowadzania i dokumentowania działań zapobiegawczych został opisany w procedurze systemowej PS-4.

Urząd nie podzleca swoich procesów na zewnątrz.

Sekwencję procesów oraz ich wzajemne oddziaływanie obrazuje „ Mapa procesów w Urzędzie” - załącznik Nr 4.

## **4.2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI**

### **4.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

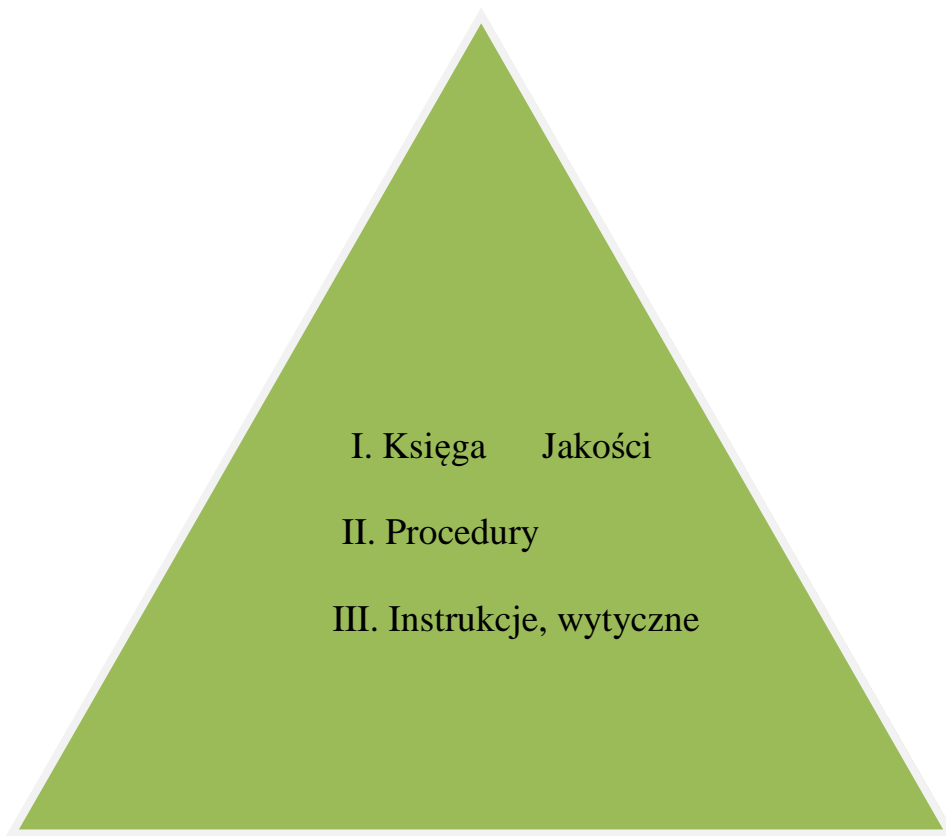
Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Kobylanka została sporządzona w takim stopniu i zakresie, który jest niezbędny do spełnienia wymogów normy międzynarodowej.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 15
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Zawiera ona:

- politykę i cele dotyczące jakości,
- Księgę Jakości,
- udokumentowane procedury systemowe wymagane postanowieniami normy,
- procedury operacyjne stworzone dla poszczególnych produktów Urzędu,
- określone w Księdze Jakości , procedurach systemowych i operacyjnych elementy potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów w Urzędzie,
- zapisy wymagane postanowieniami normy ISO 9001:2009.

**STRUKTURA I HIERARCHIA TEJ DOKUMENTACJI PRZEDSTAWIA SIĘ JAK PONIŻEJ:**



#### **4.2.2. KSIĘGA JAKOŚCI**

Niniejsza Księga Jakości została ustanowiona Zarządzeniem Wójta Nr 85/2009 z dnia 11 sierpnia 2009r. Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością odpowiadający

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 16
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

normie PN-EN ISO 9001:2009 i jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi dokumentami systemu.

System ten jest dostosowany do specyfiki działania urzędu administracji publicznej szczebla samorządowego.

Księga Jakości jest dokumentem sformalizowanym, podaje cele, zadania i narzędzia służące zapewnieniu realizacji przyjętej Polityki Jakości.

Księga Jakości zawiera:

1. zakres systemu zarządzania jakością wraz z określeniem wyłączeń;
2. graficzny układ podporządkowania systemu zarządzania jakością z opisem wzajemnego oddziaływania między procesami w formie mapy procesów;
3. wykaz procedur systemowych;
4. wykaz procedur operacyjnych;

Poszczególne zagadnienia zostały opisane w kolejnych rozdziałach Księgi.

Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte SZJ oraz wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy.

Księga Jakości jest dokumentem dostępnym dla auditorów, wszystkich pracowników Urzędu oraz dla każdego klienta na jego życzenie. Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik, który zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrażanie jej postanowień oraz aktualizację. Księgę Jakości oraz jej zmiany zatwierdza Wójt i ustala datę wejścia w życie.

#### **4.2.3 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI**

Dokumenty SZJ w Urzędzie Gminy Kobylanka są nadzorowane zgodnie z postanowieniami zawartymi w procedurze PS-01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami”

Nadzór ten obejmuje:

- redagowanie i zatwierdzanie dokumentów;
- przegląd dokumentów i ich aktualizowanie;
- wprowadzanie zmian i ich upowszechnianie;

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 17
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

#### **4.2.4 NADZÓR NAD ZAPISAMI DOTYCZĄCYMI JAKOŚCI**

W Urzędzie Gminy Kobylanka zapisy jakości są prowadzone i przechowywane w celu potwierdzenia zgodności z wymaganiami systemu i dowodów skuteczności działania systemu zarządzania jakością.

Zapisy prowadzone są w taki sposób, aby zawsze były czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

W procedurze PS – 01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami” określono nadzór potrzeby do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczenia, wyszukiwania i zachowywania przez określony czas zapisów oraz dysponowania nimi.

Tworząc procedurę nadzoru nad dokumentami i zapisami uwzględniono wymogi instrukcji kancelaryjnej. Bezpośredni nadzór nad zapisami sprawuje Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością.

## **5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

### **5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA.**

Wójt Gminy Kobylanka jest zaangażowany w tworzenie i wdrożenie systemu zarządzania jakością.

Pragnie zapewnić profesjonalną obsługę klientów Urzędu. Pragnie również kształtować wśród pracowników postawę życzliwego nastawienia do klienta w celu spełnienia jego wymagań.

Zaangażowanie kierownictwa przejawia się w szczególności przez:

- podjęcie decyzji o wdrożeniu SZJ wg normy ISO 9001:2008
- zakomunikowanie w organizacji znaczenia spełniania wymagań klienta,
- ustanowienie Polityki Jakości i jej rozpowszechnianie,
- stworzenie mechanizmów ustanawiania celów dotyczących jakości,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- zapewnienie odpowiedniej infrastruktury biurowej,
- stworzenie skutecznej struktury organizacyjnej.



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 18
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

## 5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

Potrzeby klientów Urzędu Gminy Kobylanka zostały określone, a działania podejmowane przez jego pracowników zostały ukierunkowane na realizację potrzeb i oczekiwań klienta.

Zostały zidentyfikowane następujące grupy klientów:

- mieszkańcy gminy Kobylanka,
- osoby załatwiający sprawy w Urzędzie Gminy Kobylanka,
- przedsiębiorcy,
- inwestorzy,
- turyści.

Opracowane procedury określają tryb identyfikacji wymogów klienta, a tworzone produkty spełniają wymagania prawne. Pracownicy mają świadomość, że w swojej pracy na rzecz klienta mają stosować ustalone metody i formy realizacji produktu.

## 5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Wójt Gminy Kobylanka udokumentował swoją politykę w zakresie jakości zarządzeniem Nr 84/2009 z dnia 11 sierpnia 2009r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości i jej celów w Urzędzie Gminy Kobylanka . Polityka ta została ukierunkowana na realizację następujących celów działania Urzędu:

- 1) Wykonywanie zadań przez każdego pracownika kompetentnie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) Kształtowanie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez siebie pracy oraz ich osobiste zaangażowanie,
- 3) Motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- 4) Sprawny przepływ informacji w urzędzie oraz informowanie społeczeństwa o zamierzeniach, działaniach Wójta Gminy i Rady Gminy,
- 5) Realizowanie oczekiwań klientów sprecyzowanych w trakcie badania satysfakcji klientów.

Polityka Jakości jest adekwatna do kompetencji urzędu, czytelna, zrozumiała dla pracowników. Stanowi podstawę do formułowania celów jakości w poszczególnych komórkach organizacyjnych. Aktualność Polityki Jakości poddawana jest ocenie raz w roku przy dokonywaniu przeglądu zarządzania.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 19
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

## **5.4. PLANOWANIE**

### **5.4.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI**

Najwyższe kierownictwo zapewnia ustanowienie celów dotyczących jakości. Podstawowym celem jakości dla Urzędu jest profesjonalna i skuteczna realizacja zadań publicznych oraz świadczenie usług administracyjnych o wysokim standardzie jakości, zapewniających kompleksową obsługę klienta rzetelnie i terminowo. Strategiczne cele jakości zawarte w Polityce Jakości stanowią podstawę do ustanowienia celów operacyjnych na poziomie komórek organizacyjnych. Propozycje mierzalnych celów operacyjnych przedstawiane są Pełnomocnikowi do 15 czerwca każdego roku, który przygotowuje zbiorcze zestawienie, dokonuje wstępnej oceny i przedstawia Wójtowi do akceptacji do 30 czerwca. Następnie cele te (ewentualnie skorygowane) wracają do pracownika. Realizacja celów operacyjnych poddawana jest ocenie na przeglądzie.

### **5.4.2 PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Najwyższe kierownictwo zaplanowało wdrażanie SZJ w Urzędzie Gminy Kobylanka uwzględniając wydatki budżetowe z tym związane. Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania systemu zarządzania jakością zostały zawarte w Księdze Jakości i procedurach. Ta forma jest wystarczająca dla spełnienia wymagań ogólnych normy i osiągnięcia celów jakości. Najwyższe kierownictwo przyjęło, że podczas planowania i wdrażania zmian w ustanowionym systemie zachowana jest jego integralność.

## **5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA**

Wójt Gminy zapewnił, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom.

Zagadnienia te zostały zawarte w następujących dokumentach:

1. Zarządzenie Wójta Gminy Nr 38/2009 z dnia 06 kwietnia 2009r. ze zm. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Kobylanka (schemat organizacyjny jest załącznikiem nr 1 do niniejszej Księgi Jakości)
2. Procedury systemowe wymagane postanowieniami ISO 9001:2009– zał. nr 2
3. Procedury operacyjne wymienione w załączniku nr 3 niniejszej księgi.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 20
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Pracownicy Urzędu Gminy, w związku z pełnioną funkcją lub zajmowanym stanowiskiem, posiadają określone uprawnienia oraz ponoszą stosowną odpowiedzialność za realizowane zadania.

Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności został sprecyzowany w zakresach obowiązków poszczególnych pracowników.

Z zakresami tymi pracownicy zostali zapoznani, co jest udokumentowane w postaci podpisu pracownika na kopii zakresu czynności.

#### **Najwyższe kierownictwo (Wójt) odpowiada za:**

- określenie i aktualizowanie Polityki Jakości,
- ustanowienie Księgi Jakości oraz wprowadzanie zmian,
- wyznaczenie Pełnomocnika ds. jakości spośród kierownictwa,
- akceptację planów auditów wewnętrznych,
- akceptację celów operacyjnych,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania i podejmowanie decyzji służących doskonaleniu SZJ,
- określenie odpowiedzialności i uprawnień pracowników oraz zapewnienie ich zakomunikowania,
- zapewnienie właściwego doboru kadr pod kątem skuteczności działania SZJ i orientacji na klienta,
- zapewnienie dostępności zasobów,
- ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w organizacji.

#### **Pracownik odpowiada za:**

- znajomość procedur przez siebie realizowanych i ich sumienne przeprowadzanie,
- zgłaszanie Pełnomocnikowi uwag i wniosków w zakresie skuteczności działania SZJ, procedur oraz wykonywanych czynności,
- dążenie do doskonalenia swoich kwalifikacji,
- prezentacje postaw potwierdzających orientację na klienta w zakresie kompetencji, kultury obsługi, sumiennosci, przestrzegania prawa i dbania o wizerunek swojej organizacji.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 21
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnych pracowników Urzędu, w tym Pełnomocnika ds. Jakości Systemu Zarządzania, auditorów wewnętrznych, samodzielnych pracowników realizujących poszczególne procedury operacyjne, określone zostały w udokumentowanych procedurach systemowych.

### **5.5.1 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA**

Najwyższe kierownictwo Zarządzeniem Wójta Nr 78/2009 z dnia 22 lipca 2009r. powierzyło funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Kobylanka sekretarzowi gminy.

Pełnomocnik ds. Zarządzania Systemem Jakości odpowiada w szczególności za:

- zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji systemu zarządzania jakością z wymogami normy,
- planowanie i nadzorowanie przeprowadzania auditów wewnętrznych,
- analizę wyników auditów,
- nadzór nad wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych
- opracowywanie i przedstawienie najwyższemu kierownictwu sprawozdania na przegląd systemu zarządzania jakością,
- sporządzenie raportu z przeglądu i nadzór nad realizacją ustaleń,
- współpracę z firmą certyfikującą i konsultantem wdrożenia SZJ,
- zapewnienie upowszechniania wśród pracowników świadomości konieczności orientowania się na potrzeby klienta,
- przygotowywanie pisemnej dokumentacji SZJ i z przeglądu oraz upowszechnienie wynikających z niego decyzji.
- podnoszenie swoich kwalifikacji związanych z zarządzaniem jakością.

### **5.5.2 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA**

Dla zapewnienia właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie Gminy Kobylanka wprowadzono odpowiednie procesy komunikacyjne:

- sieć komputerowa ,
- wewnętrzna sieć telefoniczna,
- poczta elektroniczna zewnętrzna i wewnętrzna,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 22
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- przepływ dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

W każdy poniedziałek tygodnia Wójt spotyka się z kadrą kierowniczą, w celu omówienia realizowanych zadań oraz bieżących spraw dotyczących pracy Urzędu (ze spotkań tych robione są indywidualne notatki przez uczestników spotkań) natomiast omawiane tematy są zapisane i znajdują się w sekretariacie.

W urzędzie przyjęto zasadę, że każdy pracownik ma prawo do nieskrępowanego zgłaszania kierownictwu wszelkich problemów i sugestii.

Wymienione formy zapewniają skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi stanowiskami pracy w odniesieniu do systemu zarządzania jakością. Mają również na celu terminową realizację procesów w Urzędzie, umożliwienie skracania terminów realizacji zadań, uniknięcie powtarzalności działań, usprawnienie pracy między stanowiskami.

Uzupełnieniem funkcjonującego systemu informacyjnego są bezpośrednie rozmowy i kontakty, co zważywszy na stosunkowo niewielką liczbę zatrudnionych stanowi skuteczny i praktycznie użyteczny sposób wymiany informacji.

## **5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA**

### **5.6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Wójt Gminy Kobylanka raz w roku, w IV kwartale dokonuje przeglądu Systemu Zarządzania Jakością w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.

Przegląd ten ma na celu:

- ocenę efektywności funkcjonującego systemu zarządzania jakością,
- poszukiwanie możliwości doskonalenia systemu,
- stwierdzenie potrzeby wprowadzenia zmian.

### **5.6.2 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU**

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- wyników z przeprowadzonych auditów ,
- analizy skarg i wniosków klientów,
- analiza badań ankietowych poziomu zadowolenia klientów z usług świadczonych przez urząd,
- analiza przebiegu procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 23
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- statusu podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych,
- zaleceń z kontroli z kontroli problemowych wewnętrznych i zewnętrznych,
- zmian i innych czynników które mogą mieć wpływ na urząd, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiana przepisów prawnych,
- propozycji i zaleceń dotyczących doskonalenia systemu m.in. zgłaszanych przez pracowników,

Dane te są ujmowane w sprawozdaniu na przegląd systemu zarządzania jakością przygotowanym pisemnie przez Pełnomocnika.

Przegląd obejmuje ocenę efektywności i wytyczne w sprawie wprowadzenia ewentualnych zmian w systemie w kierunku jego doskonalenia.

### **5.6.3 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU**

W wyniku przeglądu podejmowane są działania i decyzje dotyczące doskonalenia SZJ, podnoszenia poziomu świadczonych usług w stosunku do wymagań klienta i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji.

Wyniki przeglądu są ujmowane w raporcie z przeglądu SZJ przygotowanym przez Pełnomocnika i podlegającym akceptacji Wójta Gminy. Upowszechnianie decyzji wynikających z przeglądu wśród personelu należy do obowiązków Pełnomocnika.

## **6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI**

### **6.1 ZAPEWNIENIE ZASOBÓW**

Niezbędne dla realizacji zadań statutowych środki finansowe są corocznie ujmowane w projekcie budżetu i uchwalane przez Radę Gminy. W ten sposób zabezpieczone są środki na wynagrodzenia dla pracowników, stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników, rozwój i modernizację systemu łączności telefonicznej i internetowej, a więc środki niezbędne do utrzymania i ciągłego doskonalenia wdrożonego systemu zarządzania jakością i jego skuteczności.

### **6.2 ZASOBY LUDZKIE**

Realizacja celów ustanowionych przez Wójta Gminy Kobylanka poprzez utrwalenie wśród mieszkańców wizerunku Urzędu przyjaznego, załatwiającego sprawy klientów terminowo,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 24
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

rzetelnie i czytelnie, możliwa jest pod warunkiem odpowiedniego doboru pracowników z odpowiednim wykształceniem, doświadczeniem i kwalifikacjami.

Wymagania dotyczące kwalifikacji personelu określone zostały w ustawie o pracownikach samorządowych i rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich.

W Urzędzie prowadzona jest dokumentacja dotycząca każdego pracownika obejmująca informacje o posiadanym wykształceniu i podnoszeniu jego kwalifikacji poprzez udział w różnego rodzaju kursach i szkoleniach.

Zapisy te są przechowywane w aktach osobowych pracownika.

Urzednicy korzystają ze szkoleń organizowanych przez firmy zewnętrzne i instytucje. Co roku w budżecie gminy planowana jest kwota na podnoszenie kwalifikacji przez urzędników. Decyzje o skierowaniu na szkolenie podejmuje wójt po konsultacji z sekretarzem gminy na wniosek pracownika lub z własnej inicjatywy.

Pracownik korzystający z szkolenia zewnętrznego zobowiązany jest po powrocie wypełnić ankietę dotyczącą oceny szkolenia oraz przekazać zdobytą wiedzę kierownikowi komórki organizacyjnej i pracownikom, których dana dziedzina dotyczy. Ankiety przechowywane są na stanowisku ds. kadr.

Wójt może umożliwić pracownikowi podnoszenie kwalifikacji w formie kształcenia w szkołach wyższych, o ile jest to uzasadnione potrzebami urzędu i mieści się w możliwościach finansowych budżetu.

Prowadzona przez kierownictwo polityka szkoleniowa ma na celu podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności koniecznych do wykonywania przypisanych danemu stanowisku zadań. W oparciu o zgłoszone przez kierowników referatów i pracowników na samodzielnych stanowiskach potrzeby szkoleniowe tworzony jest roczny plan szkoleń. Jest on zatwierdzany przez najwyższe kierownictwo.

Zarówno plan jak i cała dokumentacja znajdują się na stanowisku d/s kadr, gdzie w aktach osobowych gromadzone są zaświadczenia potwierdzające odbyte szkolenia. Efektywność szkolenia badana jest poprzez obserwację postępów w pracy pracowników przez kierownictwo Urzędu.



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 25
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Wiedza pracowników poszerzana jest również poprzez dostęp do literatury fachowej tj. książek, czasopism, gazet specjalistycznych, oprogramowań komputerowych (m.in. systemu informacji prawnej LEX dla Samorządu Terytorialnego ) i dostępu do internetu. Narzędzia te są zabezpieczane przez kierownictwo ze środków budżetowych Urzędu i są dostępne na każdym stanowisku.

### **6.3 INFRASTRUKTURA**

Urząd Gminy Kobylanka ma zapewnioną odpowiednią infrastrukturę dla realizacji nałożonych zadań. Budynek Urzędu położony jest w Kobylance przy ulicy Szkolnej 12. Na nim umieszczona jest ogólna tablica informacyjna, a wewnątrz szczegółowa informacja o rozmieszczeniu poszczególnych stanowisk pracy.

Punkt Obsługi Interesantów Urzędu Gminy Kobylanka powstał przede wszystkim z myślą o usprawnieniu pracy w urzędzie oraz zmianie wizerunku urzędu na bardziej dostępne i przyjazne dla mieszkańców. Punkt znajduje się na parterze budynku, co powinno spotkać się z przychylnością osób niepełnosprawnych i starszych, którzy do tej pory musieli wchodzić na piętro nawet po to, by uzyskać informację.

Do najważniejszych zadań Punktu należy udzielanie kompleksowej informacji w zakresie procedury, miejsca i sposobu załatwienia konkretnej sprawy. Można pobrać tu formularze wniosków, uzyskać pomoc przy ich wypełnianiu, kompletowaniu załączników oraz przy pisaniu podań. Od interesantów przyjmowane są pisma, które do tej pory składane były w sekretariacie wójta (są to m.in. wnioski o umorzenie i odroczenie terminu płatności podatków, w sprawie wymeldowania i zameldowania, wnioski o wydanie decyzji o warunkach zabudowy, oraz podania w każdej innej sprawie należącej do kompetencji urzędu).

Pracownik Punktu pełni funkcje przewodnika po urzędzie.

Wszystkie stanowiska pracy wyposażone są w sprzęt komputerowy, telefony. Nadzór nad funkcjonowaniem sieci informatycznej (komputerów i serwera) oraz prawidłowym zabezpieczeniem przed dostępem osób nieupoważnionych sprawuje informatyk zatrudniony na umowę o pracę. System komputerowy Urzędu zabezpieczony jest następująco: dostęp do serwera sieciowego chroniony jest przez wewnętrzny sprzętowy firewall. Powoduje to zminimalizowanie możliwości dostania się do naszej wewnętrznej sieci jakimkolwiek użytkownikowi Internetu. Wszystkie bazy programów i aplikacji działające w sieci (znajdujące się na dyskach sieciowych serwera) są archiwizowane raz na dobę przez system



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 26
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

antywirusowy. Ponadto, na każdym komputerze zainstalowany jest program antywirusowy, chroniący każdy komputer przed wirusami i „koniami trojańskimi”. Niewątpliwym zabezpieczeniem są też osobiste hasła pracowników chroniące program, na którym pracują. Cały budynek jest zabezpieczony systemem alarmowym.

## 6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Specyfika produktów realizowanych w organizacji powoduje, że standardowe warunki, w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej, są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktu. Wszyscy pracownicy mają dostęp do komputerów, kserokopiarki, faksu, telefonu, internetu.

## 7. REALIZACJA WYROBU (PRODUKTU)

### 7.1 PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU (PRODUKTU)

Realizacja obowiązków publicznych przez urząd wobec społeczności lokalnej przybiera najczęściej formę decyzji, zaświadczeń, uchwał lub innych aktów administracyjnych.

W celu prawidłowego wykonywania usług wyodrębniono listę procesów w ramach, których określono zadania i ustanowiono procedury. W poszczególnych procedurach opisujących sposób postępowania podczas realizacji produktu (usługi) określono:

- komórki organizacyjne i osoby odpowiedzialne za realizację zadania,
- przepisy prawne jakie należy stosować przy realizacji zadania,
- cele jakościowe jakie należy osiągnąć ( mierzalne i spójne z polityką jakości ),
- zapisy niezbędne do dostarczenia dowodów, że realizacja produktu jest zgodna z procedurą a produkt spełnia wymagania,
- potrzebę stworzenia formularzy,
- potrzebę stosowania regulacji wewnętrznych,
- wymagania dotyczące infrastruktury i sprzętu,
- wymagania odnośnie identyfikacji i przechowywania akt sprawy.

W wyniku realizacji procesów powstają produkty:

- decyzje administracyjne,
- umowy,
- projekty uchwał i zarządzeń,
- projekty aktów planowania np. budżetu, planów, programów,
- rezultat usług komunalnych (np. czyste ulice, wybudowany chodnik, zadbane zieleń ),
- zaświadczenia, wypisy, odpisy, akty itp. dokumenty urzędowe ,
- informacje udzielane klientom,
- materiały promocyjne.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 27
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Procedury mają na celu zapewnienie wydania produktu w sposób zgodny z prawem, bezstronny i w miarę możliwości szybko. Zidentyfikowane produkty wydawane są przez wszystkie stanowiska pracy Urzędu i nadzorowane przez kierownictwo i pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach. W procedurach zostały ustalone wymagania dotyczące zapisów i przebiegu realizacji zadań

## **7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM**

### **7.2.1 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU**

Wójt Gminy Kobylanka wykonuje zadania w oparciu o przepisy prawa w ustawowym terminie z zachowaniem staranności i rzetelności.

Kierownictwo i samodzielni pracownicy są odpowiedzialni za wytworzenie produktów Urzędu zgodnie z obowiązującą regulacją prawną przy uwzględnieniu, w możliwie najszerszym zakresie potrzeb i oczekiwań klienta.

Specyfika pracy Urzędu polega na tym, że klient określa jedynie, o jaki produkt mu chodzi bez wyspecyfikowania szczegółowych wymogów dotyczących produktów. W przypadku produktów realizowanych w Urzędzie wymogi dotyczące tych produktów są określone w przepisach prawa, których urząd i pracownicy są zobowiązani przestrzegać.

### **7.2.2 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUGI**

Zgodnie z przyjętą polityką jakości urząd zapewnia realizację swych zadań w sposób rzetelny, obiektywny i zgodny z obowiązującymi przepisami. Każda sprawa trafiająca do urzędu w miarę możliwości załatwiana jest niezwłocznie. Większość spraw załatwiana jest na podstawie kodeksu postępowania administracyjnego. Zasady ogólne kodeksu, takie jak: praworządność, uwzględnianie z urzędu interesu państwowego i społecznego oraz słusznego interesu obywateli, dochodzenie prawdy obiektywnej, pogłębianie zaufania obywateli do organów państwa i samorządu, pogłębianie świadomości i kultury prawnej obywateli, udzielanie pomocy prawnej stronom i innym uczestnikom postępowania, czynny udział stron w postępowaniu, szybkość i prostota postępowania, nakłanianie do ugody stron, które mają sporne interesy w sprawie, pisemność, dwuinstancyjność, trwałość decyzji ostatecznych, sądowa kontrola legalności decyzji administracyjnych, a także inne szczegółowe regulacje

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 28
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

gwarantują bardzo znaczną ochronę praw stron – interesantów w postępowaniu administracyjnym.

Znając wszystkie wymagania, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację danego zadania, bada możliwość spełnienia przez urząd potrzeb i oczekiwań klienta w ramach przepisów prawa. odbywa to się poprzez;

- przeglądanie złożonych dokumentów (właściwość, kompletność),
- uzgodnienia ustne, które klient potwierdza swoim podpisem.

Jeżeli w wyniku przeglądu okazuje się, że wniosek klienta jest niekompletny w stosunku do wymagań ustalonych dla wnioskowanego przez niego produktu, klient jest informowany o konieczności uzupełnienia swojego wniosku. Jeśli uzupełnienie wniosku nie nastąpi w określonym terminie, procedura jest zakończona na tym etapie.

W przypadku powstania rozbieżności między wymaganiami klienta, a możliwością ich spełnienia, są one rozwiązywane na drodze dodatkowych uzgodnień (w granicach obowiązującego prawa).

Wynik przeglądu jest potwierdzany w formie pisemnej przez osobę odpowiedzialną za przegląd. Zapis z tej czynności ma postać określoną w pisemnych procedurach operacyjnych lub w wykazach zapisów sporządzanych dla procedur ustnych ( patrz procedura systemowa PS-01).

Jeżeli zostały zmienione wymagania dotyczące realizacji usługi/produktu, pracownik merytorycznie odpowiedzialny wnioskuje o dokonanie zmian w odpowiednich dokumentach (procedurach, formularzach, materiałach informacyjnych ).

Natomiast w przypadku, gdy organizacja nie jest właściwa do spełnienia oczekiwań klienta co do zakresu swoich kompetencji, wniosek klienta jest przekazywany niezwłocznie do organizacji właściwej co do charakteru i rodzaju produktu. Klient o tym fakcie powiadamiany jest pisemnie.

### **7.2.3 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM**

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem Gminy, a jego klientami wdrożono odpowiednie ustalenia w ramach których:

- udostępnione są informacje wizualne oraz punkt obsługi interesanta, które ułatwiają klientom dotarcie do urzędników właściwych do załatwiania określonych spraw

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 29
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- w Punkcie Obsługi Interesanta znajdują się „karty usług” oraz inne druki wniosków potrzebnych do wykonania usługi dla klienta,
- zapewniono łączność telefoniczną/fax i pocztę elektroniczną umożliwiającą nawiązanie kontaktu klientom z urzędem i urzędu z klientami,
- wprowadzono ankiety dla klientów, na podstawie których przeprowadzane są analizy postrzegania przez społeczność lokalną poziomu jakości usług świadczonych przez urząd,
- ustalono stałe terminy przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków przez wójta i pozostałe kierownictwo,
- w urzędzie prowadzony jest rejestr skarg i terminy ich załatwienia,
- zabezpieczono odpowiednią ilość tablic informacyjnych, na których zamieszczane są informacje urzędu i innych instytucji,
- wydawana jest gazeta „Wieści Gminne” zawierająca informacje o wydarzeniach w gminie i jej jednostkach,

Urząd Gminy realizuje prawo każdego mieszkańca do dostępu do informacji publicznej.

Prawo do informacji publicznej obejmuje uprawnienia do niezwłocznego uzyskania informacji publicznej zawierającej aktualną wiedzę o sprawach publicznych.

Udostępnienie informacji następuje poprzez:

- ogłaszanie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej,
- udostępnianie na wniosek, informacji publicznej, która nie została udostępniona w Biuletynie Informacji Publicznej. Informacja publiczna, która może być niezwłocznie udostępniona, jest udostępniana w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej bez pisemnego wniosku. Informacja publiczna jest również udostępniona poprzez wyłożenie lub wywieszenie w miejscach ogólnie dostępnych – tablicach ogłoszeń.

Bardzo dobrą i sprawdzoną formą kontaktu z klientem jest organizowanie corocznych zebrań wiejskich. Spotkania są protokołowane, a protokoły przechowywane w teczkach każdego sołectwa i znajdują się w na stanowisku pracy mającym zadanie w zakresie obowiązków.

### **7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ - wyłączenie**

Wymagania normy nie dotyczą działalności Urzędu. Urząd nie projektuje produktu oferowanego klientowi. Produkt jest określony przepisami prawa.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 30
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

## 7.4. ZAKUPY

### 7.4.1 PROCES ZAKUPU

Urząd Gminy Kobylanka jako jednostka budżetowa sektora finansów publicznych zobowiązany jest do dokonywania wszelkich zakupów wyrobów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a przede wszystkim:

- ustawą o finansach publicznych,
- ustawą Prawo Zamówień Publicznych.

Aby zapewnić spełnienie wymagań stawianych zakupywanym wyrobom i usługom, mającym istotny wpływ na jakość końcową realizowanych zadań, procesy zakupów zostały uregulowane poprzez:

- a) Kartę Opisu Procesu Zakupy 7.4-01 – dla zakupów nie przekraczających kwoty 14 000 euro,
- b) w przypadku zakupów przewyższających wymienioną kwotę postępowanie reguluje szczegółowo Ustawa Prawo Zamówień Publicznych.

W zależności od wagi wpływu zakupu na jakość końcową usługi oraz zdolność do spełnienia wymagań stawianych przez Urząd, samodzielne stanowiska prowadzą nadzór nad dostawcami poprzez:

1. ocenę jakości wykonania zapisów umowy/zamówienia,
2. dobór na podstawie listy kwalifikowanych dostawców oraz kryteriów oceny zawartych w ankietach,
3. okresową weryfikację listy i kryteriów oceny dostawców.

### 7.4.2 INFORMACJE DOTYCZĄCE ZAKUPU

Informacje i wyspecyfikowane wymagania dotyczące zakupu, wynikające z uchwalonego na dany rok budżetowy planu finansowo-rzeczowego Urzędu, znajdują się w zawartych umowach /zamówieniach bądź w specyfikacji istotnych warunków zamówienia i projekcie umowy.

Informacje dotyczące zakupu szczegółowo określają wyrób/usługę, który ma być zakupiony jeżeli jest to stosowne obejmują wymagania dot. zatwierdzenia wyrobu, procedur, procesów i wyposażenia, wymagania dot. kwalifikacji personelu i wymagania dot. SZJ.

Przed wysłaniem umowy do dostawcy, jest ona przeglądana pod kątem formalno-prawnym przez osoby upoważnione (kierownictwo i pracowników ) i zatwierdzana przez Wójta.

### 7.4.3 WERYFIKACJA ZAKUPIONEGO WYROBU

Weryfikacja zakupionego wyrobu / usługi odbywa się zgodnie z wymaganiami zawartymi w umowie/zamówieniu oraz zgodnie z przyjętym zakresem zadań i obowiązków upoważnionych w Urzędzie osób do zaciągania zobowiązań finansowych.

Każdorazowo dla specyficznego wyrobu/usługi są określone i wdrażane działania kontrolne, zapewniające, że zakupiony wyrób/usługa spełnia wcześniej wyspecyfikowane przez Urząd wymagania dotyczące zakupu.

Zatwierdzenia końcowego odbioru – wykonania przedmiotu umowy dokonuje kierownictwo lub upoważniony pracownik. W razie potrzeby jest prowadzona weryfikacja u dostawców w formie np. auditu mająca na celu ocenę procesów i metod zwalniania wyrobów.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 31
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

## **7.5. PRODUKCJA I DOSTARCZENIE USŁUGI**

### **7.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZENIA USŁUGI**

Funkcje nadzorcze przy realizacji przez pracowników poszczególnych produktów spełnia kierownictwo, a w części – pracownicy w ramach samokontroli.

Ich zadania uściślone są w procedurach operacyjnych.

W procedurach tych zostały określone wymogi oraz kompetencje w zakresie monitorowania i zwolnienia produktów.

### **7.5.2 WALIDACJA PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI - wyłączenie**

Nie ma zastosowania w Urzędzie, ponieważ wszystkie działania oparte są na aktualnych przepisach prawnych. Wszystkie procesy są nadzorowane, a wady ujawnione są korygowane na bieżąco.

### **7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ**

Urząd przez cały czas realizacji produktu identyfikuje go za pomocą odpowiednich symboli i oznaczeń.

Zasady oznaczania poszczególnych produktów, sposobu ich przechowywania zabezpieczania i okresu przetrzymywania opisane zostały w Instrukcji Kancelaryjnej Prezesa Rady Ministrów Instrukcja stosowana jest w każdej procedurze.

### **7.5.4 WŁASNOŚĆ KLIENTA**

Urząd prowadzi nadzór nad własnością klienta w czasie, gdy znajduje się ona pod jego nadzorem lub jest przez niego wykorzystywana.

Dokumenty i dane stanowiące własność klienta włączane do realizacji usługi, są odpowiednio identyfikowane, weryfikowane, chronione i zabezpieczane.

W toku załatwiania spraw, w tym indywidualnych z zakresu administracji publicznej klienci przedkładają niezbędne dane i oryginały dokumentów.

W przypadku sytuacji, gdy zachodzi potrzeba, wymagana przepisami, dostarczenia przez interesanta dokumentów stanowiących jego własność, na podstawie przedłożonego oryginału, sporządzana i uwierzytelniana jest kopia koniecznego dokumentu, którą następnie dołącza się do akt sprawy, a jego oryginał zatrzymuje interesant. Dane osobowe interesantów

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 32
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.

Urzednicy stosują w tym zakresie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, takie jak:

1. ustawa o ochronie danych osobowych,
2. ustawa o ochronie informacji niejawnych,
3. kodeks cywilny.

Jeżeli przepisy prawa nie stoją temu na przeszkodzie, urzednicy po przedlozeniu określonych danych i oryginałów dokumentów do wglądu, sporządzają ich kopie, potwierdzają „za zgodność z oryginałem” i dołączają do akt sprawy.

W przypadku nieumyślnego zniszczenia lub zagubienia dokumentu czy danych stanowiących własność klienta, pracownicy Urzędu natychmiast informują o tym fakcie zainteresowanego oraz sporządzają zapis.

#### **7.5.5 ZABEZPIECZENIE PRODUKTU**

Urząd Gminy Kobylanka zabezpiecza zgodność produktu podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania produktu do klienta.

Zabezpieczenie zgodności produktu następuje poprzez jego identyfikację (wg zasad określonych w instrukcji kancelaryjnej i ustalonych zapisów).

Przygotowanie produktu do wysyłki do klienta jest zadaniem komórek, w których dany produkt powstał. Tam następuje kompletowanie, wpisywanie adresata oraz identyfikacja numeru i w takim stanie (wraz ze wskazaniem rodzaju przesyłki) przekazywane jest do Punktu Obsługi Interesanta, który dokonuje wysyłki drogą pocztową lub za pomocą gońca.

Ochrona wytworzonych produktów odbywa się poprzez ich właściwe zabezpieczenie w zamkniętych szafach biurowych, a w przypadku takich wymagań – także w szafach pancernych w zamkniętych pomieszczeniach biurowych. Bazy danych prowadzonych elektronicznie zabezpieczone są przez hasła wejścia do pamięci komputera, hasła wejścia do baz danych znają wyłącznie użytkownicy. Za zabezpieczenie produktu przed jego wydaniem odpowiada pracownik przygotowujący określony produkt.

Budynek Urzędu Gminy jest objęty systemem alarmowym.



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 33
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

### **7.5.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW -wyłączenie**

W Urzędzie Gminy Kobylanka nie stosuje się przyrządów pomiarowych, dlatego niniejszy punkt normy podlega wyłączeniu.

## **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

### **8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Kierownictwo Urzędu zaplanowało i wdrożyło procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia w celu wykazania zgodności produktu oraz ciągłego doskonalenia systemu zgodnie z wymaganiami normy. Zagadnienia te zostały opisane w kolejnych punktach niniejszej części.

### **8.2. MONITOROWANIE I POMIARY**

#### **8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA**

W celu spełnienia wymagań normy w zakresie badania zadowolenia klienta oraz pozyskania opinii przydatnych do doskonalenia został ustalony system całorocznego ankietowania.

Jedna ankieta służy do badania zadowolenia klienta do pobrania na stronie internetowej, druga natomiast jest do wypełnienia w urzędzie gminy. Ankiety tradycyjne wydawane są w komórkach organizacyjnych i w Punkcie Obsługi Interesanta. Wypełnione anonimowo ankiety zbierane są w specjalnych skrzynkach opisanych „Badanie zadowolenia klienta” i usytuowanych w holu Urzędu na parterze.

Po każdym półroczu (do 14 dni) oddane ankiety są segregowane, przeglądane przez Pełnomocnika i sporządzany z przeglądu raport. Otrzymane wyniki wykorzystywane są do formułowania generalnych wniosków na cykliczny przegląd zarządzania i doskonalenia systemu. Ponadto Wójt Gminy organizuje coroczne spotkania z mieszkańcami w formie zebrań wiejskich. Zgłaszane przez mieszkańców uwagi dot. realizacji zadań i jakości pracy urzędu odnotowywane są w protokole. Wszystkie zebrane wnioski omawiane są na spotkaniu kierownictwa urzędu z udziałem pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za zadania. Przygotowywany jest harmonogram realizacji wniosków ze wskazaniem terminu i osoby odpowiedzialnej.

Ocena zadowolenia klienta wynika również z analizy rozpatrywanych interpelacji i wniosków zgłaszanych przez radnych. Wyniki oceny uwzględnione są w sprawozdaniu na przegląd.



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 34
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Przebieg postępowania skargowego jest ustalony w udokumentowanej procedurze Pop-01 (Procedura rozpatrywania skarg i wniosków). Analiza zbiorcza przeprowadzana jest w I kwartale każdego roku, a wyniki uwzględnione w sprawozdaniu na przegląd.

Analiza wyników badania zadowolenia klienta może stanowić podstawę do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych oraz do doskonalenia funkcjonującego w urzędzie systemu zarządzania jakością.

### **8.2.2 AUDIT WEWNĘTRZNY**

W celu spełnienia wymagań normy, została ustanowiona procedura systemowa PS – 02 „Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących”, która reguluje tryb i zasady przeprowadzania auditów wewnętrznych i wykorzystywania ich wyników.

Wyniki auditów wewnętrznych są pomocne przy podejmowaniu działań w sprawie wdrażania działań korygujących lub zapobiegawczych w zakresie pkt 8.4 dla doskonalenia SZJ.

### **8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW**

Monitorowaniu podlegają wszystkie procesy mające miejsce w Urzędzie Gminy Kobylanka zobrazowane w „Mapie Procesów”. Samodzielne stanowiska pracy określają sposób monitorowania i badają efektywność procesów. Wyniki przekazywane są Pełnomocnikowi. Brane są one pod uwagę w trakcie przeglądów systemu zarządzania jakością.

### **8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY PRODUKTU**

W Urzędzie Gminy Kobylanka odbywa się weryfikacja spełnienia wymagań produktu przed jego wydaniem. Każdy pracownik na kopii produktu, który zostaje w teczce przedmiotowej na danym stanowisku pracy, swoim podpisem i datą potwierdza spełnienie wymagań klienta. Zadania wykonywane przez pracowników urzędu odbywają się pod nadzorem kierownictwa, dbającego o zgodność postępowania administracyjnego z obowiązującymi aktami prawnymi. Podpisy upoważnionych pracowników są potwierdzeniem spełnienia wymagań dla danej usługi.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 35
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

### **8.3. NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM**

Produktem niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego stosowanego w Urzędzie np. nie przestrzeganie terminów określonych w k.p.a czy wydanie produktu na mocy nie aktualnych przepisów. Nadzór nad wyrobem niezgodnym został ustanowiony w formie procedury systemowej PS – 03 „Nadzór nad produktem niezgodnym”, która reguluje zasady identyfikacji oraz postępowania z takim produktem w celu zapobiegnięcia przypadkowego czy niezamierzonego dostarczenia klientowi.

Procedura uwzględnia również postępowanie w sytuacji, gdy produkt niezgodny zostanie wykryty już po dostarczeniu do klienta.

### **8.4. ANALIZA DANYCH**

W Urzędzie zostały określone mechanizmy których celem jest zbieranie i analizowanie danych dla wykazania przydatności SZJ oraz do stworzenia możliwości ciągłego doskonalenia systemu.

Gromadzenia danych dotyczy ważnych elementów systemu w tym:

- auditów wewnętrznych,
- monitorowania zgodności produktu,
- monitorowania procesów,
- badanie zadowolenia klienta,
- skargi klientów,

Pełnomocnik dokonuje przeglądu i analizy wyników. Na tej podstawie dokonuje wskazań w zakresie działań zapobiegawczych.

### **8.5. DOSKONALENIE**

#### **8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE**

Urząd spełnia wymogi normy w zakresie obowiązku ciągłego doskonalenia poprzez:

- ustanowienie i wykorzystanie w praktyce Polityki Jakości,
- ustanowienie mechanizmu formułowania i oceny realizacji celów dotyczących jakości,
- ustalenie zasad wykorzystania wyników auditów wewnętrznych,
- analizę danych dotyczących SZJ,

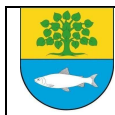
	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 36
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- ustanowienie działań korygujących i zapobiegawczych,
- ustalenie mechanizmu cyklicznego przeglądu zarządzania.

### **8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE**

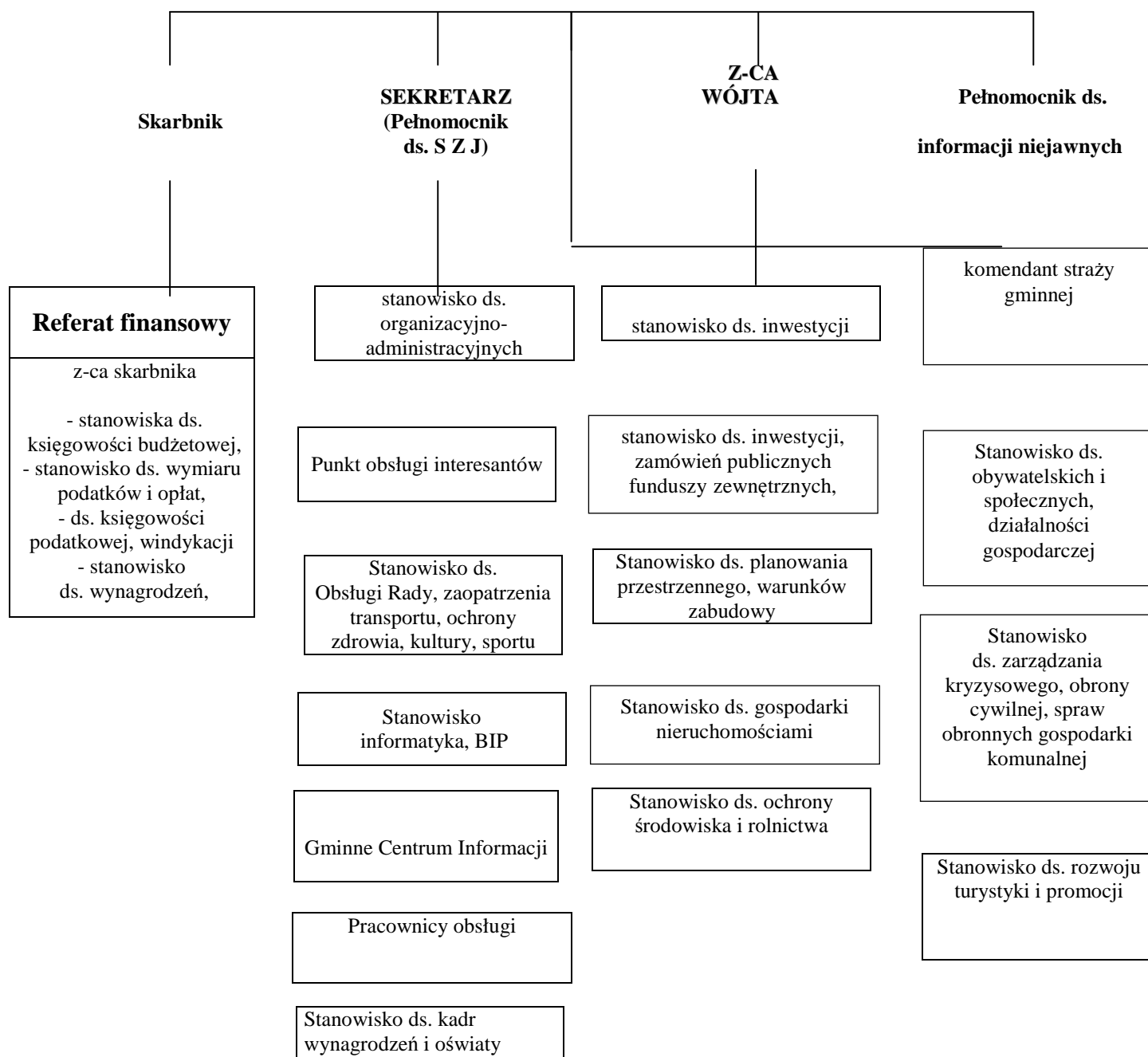
Zasady i zakres działań korygujących wymaganych przez normę zostały ustalone i opisane w pisemnej procedurze systemowej PS – 02 „Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących”. Procedura ta określa wymagania dotyczące przeglądu niezgodności i ustalenia ich przyczyn, zasady i kompetencje osób w zakresie oceny potrzeb podejmowanych działań korygujących, zasady dokumentowania wyników podjętych działań oraz czynności mających wpływ na działania korygujące i ich udział w doskonaleniu SZJ.

Działania zapobiegawcze prowadzone są zgodnie z procedurą PS – 04 „Działania zapobiegawcze”



**Załącznik Nr 1 do Księgi Jakości SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY  
KOBYLANKA**


## Wójt



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 38
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

### Załącznik Nr 2 do Księgi Jakości Wykaz procedur systemowych

Lp	Procedury systemowe	Indeks
1.	Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami	PS-01
2.	Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących	PS-02
3.	Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym	PS-03
4.	Procedura działań zapobiegawczych	PS-04

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 39
--	-----------------------	---	--------------	-------------	--------------

**Załącznik Nr 3 do Księgi Jakości. Wykaz procedur operacyjnych**

<i>Numer procesu</i>	<i>Nazwa procesu realizacji zadania</i>	<i>Nazwa procedury w procesie</i>	<i>Indeks procedury</i>	<i>Forma procedury</i>	<i>Właściciel</i>	<i>Uwagi</i>
<b>I</b>	<b>Opracowywanie aktów planowania</b>	1. Procedura opracowywania projektu uchwały budżetowej	I/PO-01	P	FN	
		2. Opracowanie i realizacja programów rozwoju	I/PO-02	P	WS	
		3. Sporządzanie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	I/PO-03	P	PP	
		4. Sporządzanie planu gospodarki odpadami i programu ochrony środowiska	I/PO-04	P	OŚ	
<b>II</b>	<b>Opracowywanie i stanowienie aktów prawnych organów gminy</b>	1. Sporządzanie projektów uchwał rady gminy dotyczących zakresu działalności stanowisk	II/PO-01	P	WS	
		2. Sporządzanie projektów zarządzeń wójta dotyczących zakresu działalności stanowisk	II/PO-02	P	WS	



<i>Numer procesu</i>	<i>Nazwa procesu realizacji zadania</i>	<i>Nazwa procedury w procesie</i>	<i>Indeks procedury</i>	<i>Forma procedury</i>	<i>Właściciel</i>	<i>Uwagi</i>
III	Zarządzanie jakością	1. Nadzorowanie nad dokumentami i zapisami	III/PS-01	P	PJ	
		2. Aktualizacja katalogu usług	III/PS-02	P	PJ	
IV	Zarządzanie zasobami ludzkimi	1. Nabór na wolne stanowiska urzędnicze	IV/PO-01	P	KD	
		2. Prowadzenie akt osobowych	IV/PO-02	U	KD	
V	Zarządzanie infrastrukturą	1. Nadzór nad systemem komputerowym	V/PO-01	U	BIP	
		2. Nadzór nad wyposażeniem stanowisk pracy	V/PO-02	U	ZO	
VI	Realizacja zadań	1. Wydanie decyzji w sprawie odroczenia terminu płatności podatku, rozkładania zapłaty podatku na raty, odroczenia lub rozkładania na raty zaległości podatkowych, odsetek za zwłokę lub opłaty prolongacyjnej	VI/PO-01	U/KU	WP	
<i>Numer procesu</i>	<i>Nazwa procesu realizacji zadania</i>	<i>Nazwa procedury w procesie</i>	<i>Indeks procedury</i>	<i>Forma procedury</i>	<i>Właściciel</i>	<i>Uwagi</i>
VI	Realizacja zadań	2. Zameldowanie na pobyt czasowy do 3 miesięcy	VI/PO-02	U/KU	SO	





<b>VI</b>	<b>Realizacja zadań</b>	3. Zameldowanie na pobyt czasowy ponad 3 miesiące	VI/PO-03	U/KU	SO	
		4. Zameldowanie na pobyt stały	VI/PO-04	U/KU	SO	
		5. Wydanie decyzji o wymeldowaniu	VI/PO-05	U/KU	SO	
		6. Wymeldowanie z miejsca pobytu czasowego ponad 3 miesiące	VI/PO-06	U/KU	SO	
		7. Wymeldowanie z miejsca pobytu stałego	VI/PO-07	U/KU	SO	
		8. Wydanie zaświadczenia o utracie dowodu osobistego	VI/PO-08	U/KU	SO	
		9. Wydanie dowodów osobistych - utraconych	VI/PO-09	U/KU	SO	
		10. Wydanie dowodów osobistych po raz pierwszy	VI/PO-10	U/KU	SO	
		11. Wymiana dowodów osobistych	VI/PO-11	U/KU	SO	
		12. Wydanie decyzji w sprawie uznania poborowego posiadania na wyłącznym utrzymaniu członków rodziny	VI/PO-12	U/KU	SO	


<i>Numer procesu</i>	<i>Nazwa procesu realizacji zadania</i>	<i>Nazwa procedury w procesie</i>	<i>Indeks procedury</i>	<i>Forma procedury</i>	<i>Właściciel</i>	<i>Uwagi</i>
<b>VI</b>	<b>Realizacja zadań</b>	13. Wpis do ewidencji działalności gospodarczej	VI/PO-13	U/KU	DG	
		14. Zaprzestanie prowadzenia działalności gospodarczej	VI/PO-14	U/KU	DG	
		15. Zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych	VI/PO-15	U/KU	DG	
		16. Wydanie decyzji wygaszającej lub cofającej	VI/PO-16	U/KU	DG	



<b>Realizacja zadań</b>	zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych				
	17. Zezwolenie na przeprowadzenie imprezy masowej	VI/PO-17	U/KU	SO	
	18. Wydanie zezwolenia na lokalizację w pasie drogowym	VI/PO-18	U/KU	DR	
	19. Wydanie warunków technicznych podłączenia do sieci kanalizacyjnej	VI/PO-19	U/KU	IK	
	20. Przeniesienie pozwolenia na budowę sieci gazowej	VI/PO-20	U/KU	IK	
	21. Wydanie decyzji zatwierdzającej podział nieruchomości	VI/PO-21	U/KU	GN	
	22. Wydawanie decyzji dot. rozgraniczenia nieruchomości	VI/PO-22	U/KU	GN	
	23. Wydanie decyzji dot. przekształcenia prawa użytkownika wieczystego w prawo własności	VI/PO-23	U/KU	GN	
	24. Wydanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego	VI/PO-24	U/KU	PP	
	25. Wydanie decyzji o warunkach zabudowy	VI/PO-25	U/KU	PP	
	26. Wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania	VI/PO-26	U/KU	PP	
	27. Wydanie decyzji zezwalającej na usunięcie drzew lub krzewów	VI/PO-27	U/KU	OŚ	
	28. Wydanie postanowienia w sprawie zaopiniowania programu gospodarki odpadami	VI/PO-28	U/KU	OŚ	
	29. Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia	VI/PO-29	U/KU	OŚ	
	30. Wydanie zezwolenia na odbieranie odpadów komunalnych	VI/PO-30	U/KU	OŚ	
	31. Ustalenie numeru porządkowego nieruchomości	VI/PO-31	U/KU	OŚ	



		32. Wydanie zezwolenia na prowadzenie hodowli lub utrzymywania psa rasy uznanej za agresywną	VI/PO-32	U/KU	OŚ	
		33. Przyznanie refundacji w ramach programu wsparcia rolnictwa	VI/PO-33	U/KU	OŚ	
		34. Wydanie decyzji w sprawie przyznania uczniowi stypendium	VI/PO-34	U/KU	SZ	
		35. Wydanie decyzji w sprawie zwrotu dofinansowania kształcenia młodocianego pracownika	VI/PO-35	U/KU	SZ	
		36. Wydanie decyzji w sprawie badania stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego w wyniku przeprowadzenia postępowania egzaminacyjnego	VI/PO-36	U	SZ	
		37. Wydanie zaświadczenia o wysokości zarobków	VI/PO-37	U	KD	
		38. Wydanie zaświadczeń o nie zaleganiu w podatkach	VI/PO-38	U	FN	
		39. Wydanie decyzji o dopisaniu do rejestru wyborców	VI/PO-39	U	SO	
		40. Wydanie zaświadczeń o spłacie hipoteki	VI/PO-40	U	FN	
		5. Umowa najmu pomieszczeń świetlicy	VII/PO-05	U/KU	GK	
		41. Wydanie zaświadczeń o spłacie ciężaru	VI/PO-41	U	FN	
		6. Wykupienie kwatery na cmentarzu realnego	VII/PO-06	U/KU	GK	
		komunalnym				
		42. Wydanie postanowienia o zarachowaniu	VI/PO-42	U	FN	
		1. Nadzór nad GOPS w zakresie	VIII/PO-01	U	FN	
	<b>Nadzór nad</b>	1. Zaspokajanie wina w środkach finansowych	VII/PO-01	P	WS	
	<b>jednostkami</b>	2. Nadzór nad inwestycjami kulturalnymi w zakresie	VIII/PO-02	U	FN	
	<b>organizacyjnymi</b>	2. Przejście do kasy komunalnej i finansowego	VII/PO-02	U/KU	GK	
	<b>Zawieranie umów</b>	3. Nadzór nad szkołami w zakresie	VIII/PO-03	U/KU	FN	
	<b>cywilno-prawnych</b>	gospodarowania środkami finansowymi	VII/PO-04	U/KU	GK	
		4. Umowa najmu na umieszczenie reklamy	VII/PO-04	U/KU	GK	

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA B	STRONA 44
--	-----------------------	---	--------------	-------------	--------------

<b>IX</b>	<b>Komunikacja ze społeczeństwem</b>	1. Badanie zadowolenia klienta metodą ankietowania	IX/PO-01	ankieta	PJ	
		2. Przekazywanie informacji o działaniach wójta i rady gminy	IX/PO-02	P	WS	
<b>X</b>	<b>Czynności techniczno-administracyjne</b>	1. Udostępnianie informacji publicznej	X/PO-01	U/KU	SO	
		2. Poświadczenie własnoręczności podpisu	X/PO-02	U/KU	OR	
		3. Poświadczenie zgodności z oryginałem duplikatu, odpisu, wyciągu lub kopii	X/PO-03	U/KU	OR	
		4. Sporządzenie testamentu allograficznego	X/PO-04	P	OR	
<i>Numer procesu</i>	<i>Nazwa procesu realizacji zadania</i>	<i>Nazwa procedury w procesie</i>	<i>Indeks procedury</i>	<i>Forma procedury</i>	<i>Właściciel</i>	<i>Uwagi</i>
<b>XI</b>	<b>Monitoring, Analiza danych, Audyty wewnętrzne</b>	1. Procedura rozpatrywania skarg i wniosków	XI/Pop-01	P	OR	
		2. Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących	XI/PS-02	P	PJ	
<b>XII</b>	<b>Przegląd zarządzania, Działania zapobiegawcze</b>	1. Procedura działań zapobiegawczych	XII/PS-04	P	PJ	
		2. Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym	XII//PS-03	P	PJ	

Legenda:



Symbole Właścicieli procesów/Samodzielne stanowiska pracy – zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Organizacyjnego UG Kobylanka;

WS – Wszystkie stanowiska;

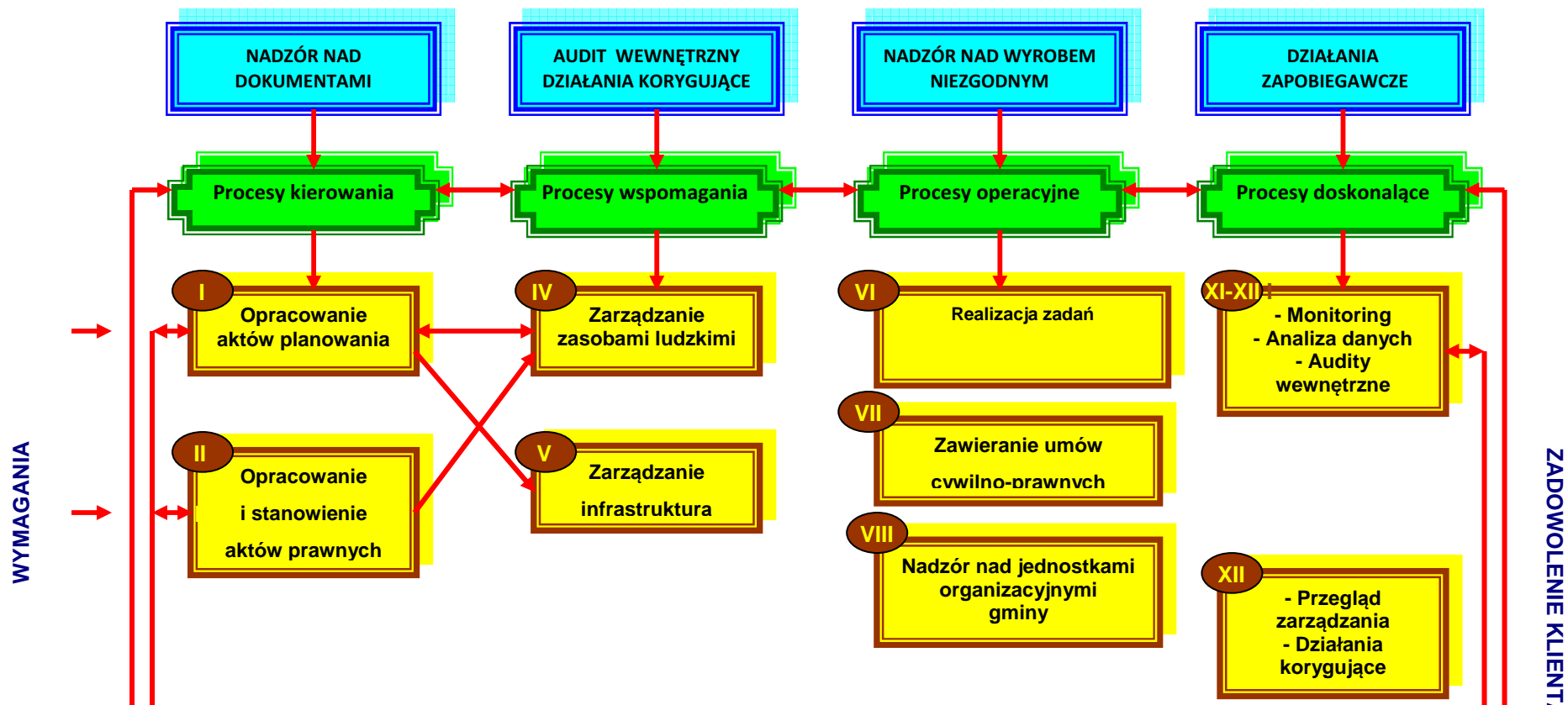
PJ – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakości

KU – karta usług

P – pisemna;

U- ustna;

### MAPA PROCESÓW URZĘDU GMINY KOBYŁANKA - zał. Nr 4





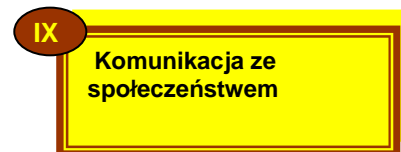
Urząd Gminy Kobylanka

System Zarządzania Jakości  
PN-EN ISO 9001-2009

INDEKS  
KJ

EDYCJA  
B

STRONA  
46





Urząd Gminy Kobylanka

System Zarządzania Jakości  
PN-EN ISO 9001-2009

INDEKS

KJ

EDYCJA

B

STRONA

47