

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”

Zarządzenie Nr 1178/Or/2012
Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle
z dnia 6 grudnia 2012r.

w sprawie zatwierdzenia III wydania Polityki Jakości Urzędu Miasta
Kędzierzyn - Koźle oraz IV wydania Księgi Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-
Koźle

Na podstawie art. 31, w związku z art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.¹⁾) w związku z art. 68 ust. 2 pkt. 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.²⁾) zarządzam co następuje:

§ 1.1. Zatwierdzam III wydanie Polityki Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle zwanej dalej Polityką Jakości stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle do przestrzegania postanowień zawartych w Polityce Jakości.

2. Nadzór nad realizacją postanowień Polityki Jakości powierzam Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle ds. Systemu zarządzania jakością.

§ 2.1. Zatwierdzam IV wydanie Księgi Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle zwanej dalej Księgą Jakości stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle do realizacji Księgi Jakości zgodnie z posiadanym zakresem zadań i obowiązków.

¹⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717 i Nr 62, poz. 558, z 2004r. Nr 102, poz. 1055 i Nr 116, poz. 1203, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441 i Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974 i Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz.1458, z 2009 r. Nr 52 poz.420 i Nr 157 poz.1241, z 2010 r. Nr 28 poz. 142, poz.146, Nr 106 poz. 675 i Nr 40 poz.23, z 2011 r. Nr 117 poz.679, Nr 134 poz.777, Nr 21 poz.113, Nr 217 poz. 1281 i Nr 149 poz. 887, oraz z 2012 r. poz. 567;

²⁾ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2010r. Nr 28, poz.146, Nr 96, poz.620, Nr 123, poz. 835, Nr 152, poz. 1020, Nr 238, poz. 1578, Nr 257, poz.1726 oraz z 2011r. Nr 185, poz.1092, Nr 201, poz.1183, Nr 234, poz.1386, Nr 240, poz.1429 i Nr 291, poz. 1707)



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”

3. Właściciele procesów oraz dokumentów wymienionych w Księdze Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle zobowiązani są do nadzoru i aktualizacji procesów oraz dokumentów, w stosunku do których posiadają uprawnienia właściciela.

§ 3. 1. Nadzór nad realizacją Księgi Jakości, w tym dokonywania raz w roku przeglądu aktualności jej postanowień powierzam Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle ds. Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

2. Upoważniam Pełnomocnika Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle ds. Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle do dokonywania zmian treści załączników do Księgi Jakości.

3. Pełnomocnik Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle ds. Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle może upoważnić pracownika Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle do wykonywania w jego imieniu czynności, o których mowa w ust. 2.

§ 4. Tracą moc zarządzenia Prezydenta Miasta:

- 1) Nr 1100/Or/05 z dnia 25 stycznia 2005 r. w sprawie ustanowienia pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle, powołania zespołu wdrażającego system zarządzania jakością oraz ustalenia zakresu ich działania,
- 2) Nr 1702/Or/10 z dnia 22 lutego 2010r. w sprawie wydania II edycji Polityki Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle,
- 3) Nr 1703/Or/10 z dnia 22 lutego 2010r. w sprawie zatwierdzenia III wydania Księgi Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega publikacji na stronie podmiotowej Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w sieci Intranet Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

**PREZYDENT MIASTA
KĘDZIERZYN-KOŹLE**
Tomasz Wantuła (-)

Odpowiedzialny za sporządzenie informacji:
Kierownik Wydziału Organizacyjnego
Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle
Zbigniew Romanowicz (-)

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 1178/Or/2012
Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle
z dnia 6 grudnia 2012 r.

POLITYKA JAKOŚCI

Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle

wydanie III

Nadrzędnym celem działalności Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle, zwanego dalej Urzędem, jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, efektywne, oszczędne i terminowe wykonywanie zadań publicznych oraz profesjonalną obsługę interesantów, dla zaspokojenia zbiorowych potrzeb i zapewnienie trwałego rozwoju wspólnoty samorządowej miasta Kędzierzyn-Koźle.

Nadrzędny cel działalności Urzędu jest osiągnięty poprzez:

- realizację zadań publicznych Urzędu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi aktami normatywnymi Urzędu,
- nadzór efektywności i skuteczności wykonywania przez Urząd zadań publicznych,
- zapewnienie wiarygodności sporządzanych przez Urząd sprawozdań z wykonywania zadań publicznych,
- efektywne zarządzanie zasobami materialnymi i zasobami niematerialnymi Urzędu,
- efektywne zarządzanie zasobami ludzkimi Urzędu w tym promowanie wśród pracowników Urzędu zasad etycznego postępowania,
- zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz pomiędzy Urzędem a jego klientami ,
- zarządzanie ryzykiem w toku realizacji zadań publicznych Urzędu.

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.



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”

Załącznik nr 2 do zarządzenia nr 1178/Or/2012
Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle
z dnia 6 grudnia 2012 r.

Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle wydanie IV

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

1. Prezentacja Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle

1.1. Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle, zwany dalej Urzędem jest utworzoną z mocy prawa jednostką organizacyjną, przy pomocy której Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle, zwany dalej Prezydentem Miasta, wykonuje zadania gminy z zakresu administracji publicznej:

- 1) własne, wynikające z ustaw, nie zastrzeżone do właściwości gminnych jednostek organizacyjnych lub spółek z wyłącznym udziałem gminy;
- 2) zlecone z mocy ustaw z zakresu administracji rządowej;
- 3) powierzone gminie w drodze porozumień z innymi organami administracji publicznej.

Urząd działa na podstawie przepisów prawa, a w szczególności ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym, Statutu Gminy Kędzierzyn – Koźle uchwalonego przez Radę Miasta Kędzierzyn-Koźle oraz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta nadanego przez Prezydenta w drodze zarządzenia. Siedzibą Urzędu jest miasto Kędzierzyn-Koźle.

1.2. Do zadań Prezydenta Miasta jako kierownika Urzędu należy:

- 1) zapewnienie realizacji ustalonych zadań Urzędu poprzez nadzór i skuteczną kontrolę ich wykonywania przez wszystkich pracowników samorządowych w nim zatrudnionych;
- 2) nawiązywanie, zmiana i rozwiązywanie stosunku pracy z pracownikami Urzędu w trybie i na zasadach określonych w przepisach o pracownikach samorządowych;
- 3) wydawanie przepisów wewnętrznych (regulaminów, zarządzeń wewnętrznych i instrukcji) regulujących funkcjonowanie Urzędu Miasta, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym regulaminie;
- 4) rozstrzyganie sporów kompetencyjnych między komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta;
- 5) wykonywanie zadań szefa obrony cywilnej miasta;
- 6) powoływanie Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego;
- 7) zapewnienie przestrzegania przepisów prawa przez zatrudnionych w Urzędzie Miasta pracowników samorządowych;
- 8) nadzorowanie realizacji postępowań prowadzonych o udzielenie zamówień publicznych;
- 9) wykonywanie uprawnień zwierzchnika służbowego wobec:
 - a) pracowników Urzędu Miasta,
 - b) kierowników gminnych jednostek organizacyjnych w zakresie ustalonym w przepisach o samorządzie gminnym.

1.3. Do zadań Prezydenta Miasta jako organu wykonawczego Gminy należy:

- 1) opracowanie projektu budżetu Gminy, przedkładanie go Radzie Miasta;
- 2) ogłaszanie budżetu Gminy uchwalonego przez Radę Miasta oraz ustalanie planów finansowych określonych w przepisach o finansach publicznych;
- 3) kierowanie przygotowanych wniosków i projektów aktów prawnych pod obrady Rady Miasta;
- 4) przedkładanie Radzie Miasta do zatwierdzenia zarządzeń porządkowych przyjętych w trybie i na zasadach określonych w przepisach o samorządzie gminnym;
- 5) przygotowywanie i przedstawianie na sesji Rady Miasta sprawozdań z działalności w okresie międzysesyjnym;
- 6) przedkładanie organom nadzoru uchwał Rady Miasta w terminach ustalonych prawem;
- 7) nadzorowanie realizacji uchwał Rady Miasta przez Urząd i gminne jednostki organizacyjne;
- 8) przyjmowanie w obecności dwóch świadków ostatniej woli spadkodawcy w trybie i na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
- 9) nadzór i koordynacja działań podejmowanych w celu realizacji zadań Gminy w zakresie:
 - a) udostępniania informacji publicznej,
 - b) ochrony informacji niejawnej,

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”

- c) strategii, rozwoju i pozyskiwania środków pomocowych,
- d) zamówień publicznych,
- e) zarządzania kryzysowego, obrony cywilnej, ochrony przeciwpowodziowej i przeciwpożarowej, obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej, broni i amunicji,
- f) współpracy z organizacjami pozarządowymi prowadzącymi działalność pożytku publicznego w sferze zadań publicznych;

1.4. Do zadań Prezydenta Miasta należy wydawanie decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej z wyjątkiem zastrzeżonych ustawami do kompetencji innych organów lub osób. 1.5. Do zadań Prezydenta Miasta jako organu podatkowego należy wymiar oraz pobór podatków i opłat lokalnych w trybie i na zasadach określonych ustawami.

1.6. Prezydent Miasta uczestniczy w kierowaniu Urzędem także poprzez:

- 1) koordynację działań gminy w zakresie: udostępniania informacji publicznej, ochrony informacji niejawnej, strategii, rozwoju i pozyskiwania środków pomocowych, zamówień publicznych, zarządzania kryzysowego, obrony cywilnej, ochrony przeciwpowodziowej i przeciwpożarowej, obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej, broni i amunicji, współpracy z organizacjami pozarządowymi prowadzącymi działalność pożytku publicznego w sferze zadań publicznych;
- 2) nadzór i kontrolę funkcjonalną działania komórek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład podległego mu pionu.

1.7. Zastępca Prezydenta Miasta ds. Gospodarki Przestrzennej i Inwestycyjno-Remontowej uczestniczy w kierowaniu Urzędem poprzez :

- 1) koordynację działań gminy w zakresie: procesów inwestycyjnych oraz prac remontowych w obrębie obiektów i infrastruktury technicznej, zagospodarowania i planowania przestrzennego, urbanistyki, architektury i ochrony zabytków nieruchomych, geodezji i gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska, gospodarki wodnej, rolnictwa i leśnictwa, infrastruktury technicznej w dziedzinie: zaopatrzenia w wodę oraz odprowadzenia ścieków i wód opadowych, zaopatrzenia w energię cieplną, elektryczną i paliwa gazowe, oświetlenia miejsc publicznych, utrzymania porządku, czystości i gospodarki odpadami, cementarstwa, budowy i modernizacji oraz zarządzania drogami gminnymi, komunalnego budownictwa mieszkaniowego, bezpieczeństwa i porządku publicznego.
- 2) nadzór oraz kontrolę funkcjonalną działania komórek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład podległego mu pionu.

1.8. Zastępca Prezydenta Miasta ds. Oświatowych i Społeczno-Gospodarczych uczestniczy w kierowaniu Urzędem poprzez:

- 1) koordynację działań gminy w zakresie: publicznego transportu zbiorowego oraz krajowego drogowego przewozu osób, oświaty i wychowania, polityki mieszkaniowej, spraw socjalnych, pomocy społecznej i zdrowia, promocji miasta, kultury, sportu i turystyki, ochrony zabytków ruchomych, pieczy zastępczej w rozumieniu przepisów o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, potwierdzania uprawnień do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, zarządzania gminnymi lokalami mieszkalnymi i użytkowymi z wyłączeniem procesów inwestycyjnych i prac remontowych,
- 2) nadzór i kontrolę funkcjonalną działania komórek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład podległego mu pionu.

1.9. Sekretarz Miasta zapewnia:

- 1) sprawne funkcjonowanie Urzędu Miasta w zakresie obsługi organów Gminy, poprzez zorganizowanie systemu:
 - a) właściwego i terminowego przygotowywania oraz przeprowadzania wyborów do Rady Miasta, wyborów Prezydenta Miasta i referendów gminnych oraz wyborów do Sejmu, Senatu, wyborów Prezydenta RP i referendów o zasięgu ogólnokrajowym w zakresie zleconym Gminie na mocy ustaw,
 - b) właściwego i terminowego przygotowywania materiałów i dokumentów będących przedmiotem posiedzeń Prezydenta Miasta oraz Rady Miasta i jej komisji stałych,
 - c) właściwej i terminowej realizacji zarządzeń i innych rozstrzygnięć Prezydenta Miasta, w tym zarządzeń



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

i rozstrzygnięć w sprawie sposobu realizacji uchwał Rady Miasta,

- d) funkcjonowania systemu współdziałania Rady Miasta i Prezydenta Miasta z jednostkami pomocniczymi Gminy, organizacjami społecznymi i mieszkańcami miasta,
- e) przygotowywania odpowiedzi na interpelacje radnych, a w razie potrzeby organizowanie narad w celu zredagowania odpowiedzi o charakterze interdyscyplinarnym,
- f) opracowywania i udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej;

2) sprawne wykonywania przez Urząd Miasta zadań z zakresu administracji publicznej, poprzez koordynację i nadzór:

- a) systemu rozpatrywania skarg i wniosków oraz przygotowywania ich okresowej analizy,
- b) działań związanych z :
 - naborem,
 - nawiązaniem i rozwiązaniem stosunku pracy,
 - podnoszeniem kwalifikacji zawodowych,
 - postępowaniem w sprawach naruszeń obowiązków przez pracowników samorządowych,
 - okresową oceną kwalifikacyjną, pracowników Urzędu Miasta i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych,
- c) współpracy z jednostkami pomocniczymi Gminy,
- d) działań podejmowanych w celu realizacji zadań Gminy w zakresie:
 - rejestracji aktów stanu cywilnego,
 - ewidencji ludności i dowodów osobistych,
- e) organizacji obchodów świąt państwowych i uroczystości lokalnych oraz współpracy z organizacjami kombatanckimi,
- f) właściwego i terminowego załatwiania przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej,
- g) działań komórek organizacyjnych w sprawach interdyscyplinarnych;

3) nadzór i kontrolę funkcjonalną działania komórek organizacyjnych Urzędu wchodzących w podległego mu pionu, oraz wykonuje obowiązki Pełnomocnika Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle ds. Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

1.10. Skarbnik Miasta koordynuje działania w zakresie:

- 1) opracowywania projektu budżetu miasta,
- 2) prawidłowej realizacji budżetu miasta i przestrzegania dyscypliny finansów publicznych;
- 3) przygotowywania okresowych analiz i sprawozdań z wykonania budżetu dla Rady Miasta i Prezydenta Miasta;
- 4) gospodarowania środkami budżetowymi przez komórki organizacyjne Urzędu i gminne jednostki organizacyjne ze szczególnym uwzględnieniem prawidłowości zawierania umów pod względem finansowym oraz terminowego ściągania należności i dochodzenia roszczeń;
- 5) prowadzenia rachunkowości Urzędu zgodnie z przepisami prawa;
- 6) wykonywania przepisów ustaw: o finansach publicznych, dochodach jednostek samorządu terytorialnego, o podatkach i opłatach lokalnych oraz o opłacie skarbowej;
- 7) prowadzenia aktywnej i perspektywicznej polityki finansowej Gminy ustalonej przez organ wykonawczy Gminy oraz wdrażanie optymalnych metod pozyskiwania dochodów i realizacji wydatków Gminy;
- 8) wykonywania zadań Wydziału Finansowego;
- 9) nadzoru i funkcjonalnej kontroli finansowej wszystkich jednostek organizacyjnych Urzędu.

1.11. Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu ponoszą odpowiedzialność za wykonanie zadań tych komórek określonych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, a w szczególności:

- 1) planowanie i organizację pracy kierowanych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta;
- 2) sporządzanie i przedkładanie w ustalonych terminach Prezydentowi Miasta do zatwierdzenia propozycji zaktualizowanych, jednolitych rzeczowych wykazów akt stosowanych w kierowanych przez nich komórkach;
- 3) nadzór nad terminowym i prawidłowym pod względem merytorycznym oraz formalnoprawnym załatwianiem

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

spraw objętych zakresem zadań kierowanych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta;

4) opracowywanie materiałów planistycznych oraz planów rzeczowo-finansowych kierowanych komórek, w ramach procedury opracowania budżetu miasta i planu finansowego do niego;

5) gromadzenie i wydatkowanie środków budżetowych w celu realizacji zadań kierowanej komórki zgodnie z zasadami określonymi w przepisach prawa, a w szczególności ustawy o finansach publicznych i prawa zamówień publicznych;

6) składanie sprawozdań z wykonania budżetu w zakresie objętym zadaniami kierowanymi komórkami organizacyjnymi Urzędu;

7) przygotowywanie projektów aktów prawnych Rady Miasta oraz Prezydenta Miasta, a także innych materiałów przedkładanych organom Gminy zgodnie z posiadanym zakresem kompetencji;

8) rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków obejmujących zakres zadań i obowiązków pracowników im podległych;

9) przygotowywanie odpowiedzi na interpelacje, zapytania i wnioski radnych oraz wnioski komisji Rady Miasta w przedmiocie objętym zakresem zadań kierowanej komórki;

10) nadzór nad wykonywaniem przydzielonych kierowanymi komórkami organizacyjnymi Urzędu zadań związanych z obronnością kraju, obroną cywilną, zarządzaniem kryzysowym oraz ochroną przeciwpożarową i przeciwpożarową;

11) nadzór nad prawidłowym przestrzeganiem w kierowanych komórkach postanowień Regulaminu Pracy Urzędu Miasta, przepisów bhp i p.poż. oraz przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i informacji niejawnych;

12) przygotowywanie sprawozdań, analiz, ocen i bieżących informacji o realizacji zadań wykonywanych przez kierowaną komórkę, wymaganych przez przepisy prawa lub poleceniami przełożonych;

13) przygotowywanie informacji publicznej udostępnianej na wniosek, obejmującej dane gromadzone lub przetwarzane w kierowanych komórkach organizacyjnych, w postępowaniach prowadzonych przez Asystenta Prezydenta Miasta ds. informacji i realizacji usług publicznych w trybie przewidzianym w przepisach o dostępie do informacji publicznej i niniejszym regulaminie;

14) zapewnienie prawidłowego, zgodnego z instrukcją kancelaryjną dla organów gmin, prowadzenia obiegu, przechowywania oraz przekazywania do archiwum zakładowego akt kierowanej komórki organizacyjnej;

15) prowadzenie pisemnej ewidencji akt kierowanej komórki udostępnionych w celach służbowych oraz w trybie przewidzianym dla informacji publicznej, obejmującej datę udostępnienia, osobę odpowiedzialną za zwrot oraz datę zwrotu akt;

16) udostępnianie do powszechnego wglądu Dziennika Ustaw, Monitora Polskiego oraz Monitora Polskiego B lub zawartych w nich aktów normatywnych i innych aktów prawnych, w tym orzeczeń;

17) przekazywanie Wydziałowi Gospodarki Nieruchomościami i Planowania Przestrzennego posiadanych przez kierowane komórki informacji o:

a) zgłoszonych roszczeniach,

b) toczących się postępowaniach administracyjnych i sądowych, dot. nieruchomości stanowiących własność Gminy lub będących w użytkowaniu wieczystym Gminy;

18) informowanie Wydziału Finansowego oraz Audytora Wewnętrznego o okolicznościach wskazujących na naruszenie dyscypliny finansów publicznych oraz przekazywanie wyżej wymienionym komórkom danych, niezbędnych do ewentualnego zawiadomienia o tych okolicznościach właściwego rzeczownika dyscypliny finansów publicznych;

19) przedkładanie na wniosek Wydziału Finansowego dokumentacji niezbędnej dla pozyskiwania przez gminę pożyczek i kredytów.

2. Zakres Systemu Zarządzania Jakością

Ikroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

1) Systemie Zarządzania Jakością lub SZJ - należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością Urzędu Miasta

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Kędzierzyn-Koźle,

2) Pełnomocniku SZJ - należy przez to rozumieć Pełnomocnika Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle ds. Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle,

3) audycie zarządzania jakością - należy przez to rozumieć audyt Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle,

4) audytorze zarządzania jakością - należy przez to rozumieć audytora Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle,

5) procesie - należy przez to rozumieć proces objęty System Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

System Zarządzania Jakością w Urzędzie (zwany w dalszej części dokumentu Systemem Zarządzania Jakością lub SZJ) obejmuje swym zakresem wszystkie komórki organizacyjne w tym samodzielne stanowiska, wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu w celu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, terminowego i oszczędnego, skutecznego i efektywnego realizowania procesów. Zakresem SZJ zostały objęte działania realizowane w ramach 7 zidentyfikowanych procesów, do których należą:

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

2.1 Wyłączenia z zakresu stosowania wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w Systemie Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle

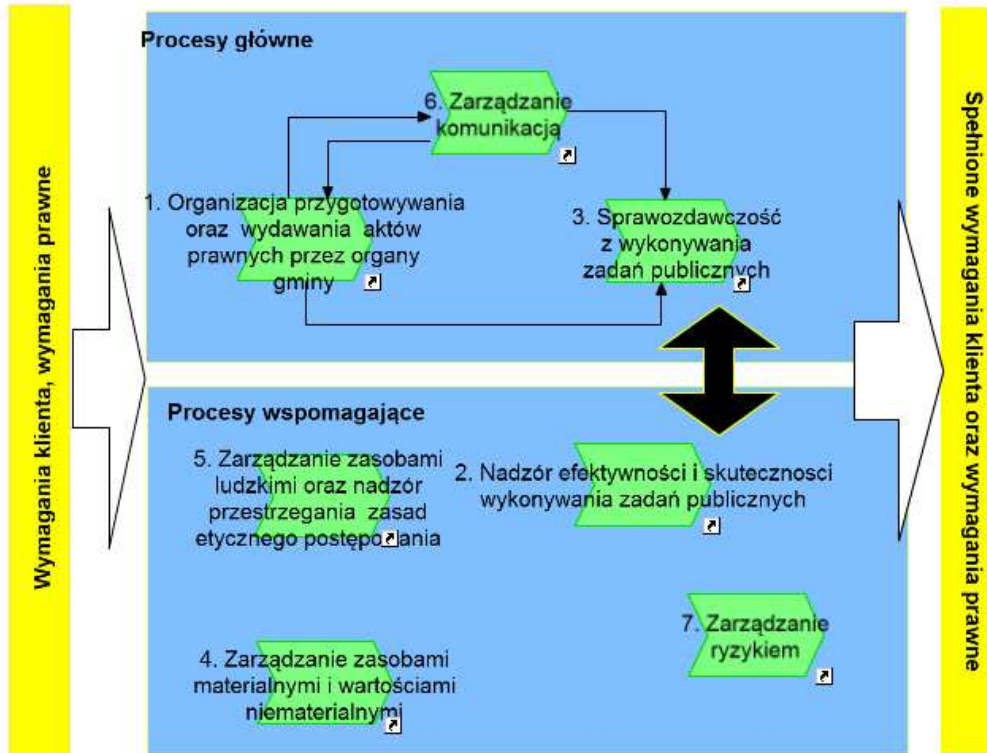
Ze względu na charakter działalności Urzędu, nie znajdują zastosowania do jego zakresu działania określone w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009, a dotyczące projektowania rozwojowych (wyrobu/usługi). Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług/ wyrobów lub prac rozwojowych związanych z usługami/ wyrobami, 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 zarządzania jakością, 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.

3. Mapa procesów (edycja graficzna)

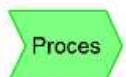


Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego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

MAPA PROCESÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KĘDZIERZYN-KOZŁE



Legenda



- Symbol graficzny oznaczający proces zidentyfikowany w urzędzie



- Symbol graficzny oznaczający wzajemne oddziaływania między zidentyfikowanymi procesami, strzałka oznacza kierunek tego oddziaływania (wzajemne oddziaływania oznaczane są w ramach grupy procesów [wspomagające, pomocnicze], tam gdzie te oddziaływania występują)



- Symbol graficzny oznaczający wzajemne oddziaływania między grupami procesów, strzałka oznacza kierunek tego oddziaływania (sprzężenie zwrotne oznacza, że każdy proces z grupy procesów wspomagających wywiera wpływ na każdy z grupy procesów głównych i odwrotnie)

4. System Zarządzania Jakością w Urzędzie

4.1 Wymagania ogólne

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 SZJ powinny zostać zintegrowane z określonymi dla jednostek sektora finansów publicznych w art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych, zasadami działania ukierunkowanymi na 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

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”

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.

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

Ponieważ jakość wykonywanych przez Urząd zadań publicznych jest obowiązkiem wszystkich pracowników Urzędu, Prezydent Miasta ustanawiając politykę jakości ustalił, 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

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 usług nie byłoby możliwe, jednakże nie związane z bezpośrednią obsługą klientów 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

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”

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) oraz na platformie usług publicznych udostępnionych na stronie podmiotowej BIP Urzędu.

Analiza wyników osiąganych w toku realizacji procesów 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 przypadku zlecenia na zewnątrz, części 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

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 wewnętrznych tabel procedur Systemu Zarządzania Jakością, uchwał, zarządzeń, regulaminów, instrukcji, formularzy i druków określonych i obowiązujących w Urzędzie,
- 5) zapisy tworzone w procesach wynikające z obowiązujących dokumentów wewnętrznych oraz mających zastosowanie wymagań prawnych.

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 1 lutego 2005 r. poprzez wydanie Zarządzenia nr 1112/Or/05 Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle z dnia lutego 2005 r. w sprawie ustanowienia księgi jakości w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Niniejszym kierownictwo Urzędu zapewniło dostępność zasobów niezbędnych do funkcjonowania wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością oraz do jego ciągłego doskonalenia.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością udostępniana jest 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie opisującym zaprojektowany i wdrożony SZJ. Pełni rolę przewodnika po SZJ.

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.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu w celu usprawnienia pracy oraz udokumentowania zdolności Urzędu do dostarczania usług spełniających zdefiniowane dla nich wymagania w dokumentach określających standard wykonania tych usług (kartach usług dostępnych na stronie podmiotowej Urzędu w BIP oraz platformie ePUAP, elektronicznych tabelach opisu procedur usług tam gdzie stwierdzono konieczność ich opracowania).

Oryginalny egzemplarz książki jakości w wersji drukowanej przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym Urzędu, w zbiorze dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością (symbol i hasło klasyfikacyjne Jednolitego Rzecowego Wykazu Akt - Or. 0141 Polityka jakości i Księga jakości oraz ich zmiany).

Udostępnienie książki jakości pracownikom Urzędu następuje poprzez jej opublikowanie w elektronicznym Systemie Zarządzania Jakością Urzędu (DGA BPM), w sieci Intranet Urzędu oraz na stronie podmiotowej Urzędu w BIP.

Za opracowanie książki jakości, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik SZJ. Księga Jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle, nadzorowanego w trybie przewidzianym dla takiego aktu kierownictwa wewnętrznego.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi".

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 SZJ podlega nadzorowaniu poprzez:

a) bieżącą analizę aktualności dokumentacji dokonywaną na danym stanowisku pracy,

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”

- b) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
- c) przeprowadzanie audytów wewnętrznych oraz audytów zarządzania jakością,
- d) przeprowadzanie czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez Kierowników komórek organizacyjnych,
- e) pomoc prawną świadczoną przez radców prawnych,
- f) czynności weryfikacyjne wykonywane przez Pełnomocnika SZJ oraz właścicieli procesów i/lub właścicieli poszczególnych dokumentów, jeżeli zostali wyznaczeni,
- g) 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, 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 Intranet, za pośrednictwem systemu wspomagającego 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres i archiwizowanie w trybie i na

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

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 oraz rozporządzeniach wykonawczych.

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle określił i nadzoruje aktualność misji oraz polityki jakości Urzędu, a także wyznacza cele jakości do osiągnięcia w ramach procesów. Ponadto gwarantuje dostępność zasobów zadeklarowanych w polityce jakości Urzędu do realizacji określonych w niej zadań. Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle ustanowił Pełnomocnika SZJ.

Kierownictwo Urzędu (w myśl Regulaminu Organizacyjnego rozumiane jako Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarz, Skarbnik) 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Urzędu – omówionej w punkcie 7.2.3,
- 3) określania wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta – omówionych w punkcie 7.2.1,

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”

4) badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 8.2,

5) 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 w trybie i na zasadach ustalonych w przepisach prawa. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej zawarte są podstawowe informacje o działalności Urzędu.

Ponadto klienci Urzędu mają możliwość bezpośredniego przekazywania uwag, skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na ich przyjmowanie w toku bezpośrednich spotkań z mieszkańcami.

W celu zapewnienia optymalnej jakości świadczonych usług publicznych Kierownictwo Urzędu wprowadziło opisy procedur realizacji tych usług określające standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu podczas ich wykonywania, a w szczególności w trakcie obsługi klientów. Procedury te w postaci elektronicznych kart usług udostępniono klientom urzędu za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Interesanta na stronie podmiotowej Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle w Biuletynie Informacji Publicznej oraz za pośrednictwem platformy ePUAP.

Ponadto, w celu usprawnienia obsługi interesanta (klienta) w budynku Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle przy ul. G. Piramowicza 32, utworzono Salę Obsługi Interesanta, w której wyodrębniono, zorganizowano i udostępniono sześć stanowisk obsługi klienta, stanowiących delegatury komórek organizacyjnych urzędu, obsługujących największą liczbą interesantów.

5.3. Polityka Jakości

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle zarządzeniem zatwierdził Politykę Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn - Koźle oraz Księgę Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle. Podstawowe założenia polityki jakości zostały ściśle powiązane z zadaniami Urzędu określonymi w ustawie o samorządzie gminnym i innych ustawach, obowiązkami pracowników Urzędu określonymi w ustawie o pracownikach samorządowych, misją Urzędu określoną w Strategii Rozwoju Miasta Kędzierzyn-Koźle oraz celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.

Polityka Jakości Urzędu jest:

- odpowiednia do celu istnienia Urzędu,
- 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

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”

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 określanie 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 wyznaczanych celów odbywa się za pośrednictwem serwisu wspomagającego System Zarządzania Jakością w Urzędzie.

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 .

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że prowadzi się planowanie Systemu Zarządzania Jakością w celu spełnienia wymagań dotyczących SZJ 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 SZJ 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 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 SZJ w Urzędzie są planowane, konsultowane z kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu, zintegrowane 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania".

W celu wspierania działalności Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

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 akty normatywne powszechnie obowiązujące w postaci Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych, Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych oraz przepisów wykonawczych do nich, akty kierownictwa wewnętrznego w postaci Regulaminu organizacyjnego Urzędu, Regulaminu Pracy Urzędu, oraz akty indywidualne w postaci upoważnień i pełnomocnictw udzielonych przez Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle, a także zakresów 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 wykonywania 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 określającego minimalny poziom wykształcenia i stażu pracy na danym stanowisku oraz w oparciu o analizę potrzeb w zakresie profilu wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego, ustalane są wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Urzędzie.

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle zarządzeniem w sprawie zatwierdzenia Polityki Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn - Koźle oraz Księgi Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle powierzył funkcję Pełnomocnika SZJ Sekretarzowi Miasta Kędzierzyn-Koźle.

Pełnomocnik SZJ w zakresie realizacji powierzonych zadań podlega bezpośrednio Prezydentowi Miasta Kędzierzyn-Koźle). Funkcja Pełnomocnika SZJ pełniona jest niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

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

Do odpowiedzialności Pełnomocnika SZJ należy:

- rozpowszechnienie założeń polityki jakości wśród wszystkich pracowników Urzędu, oraz nadzór nad realizacją postanowień polityki,
- nadzór nad dokumentacją SZJ na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania, w tym administrowanie narzędziem informatycznym DGA BPM oraz DGA Process, oraz udzielanie innym osobom upoważnień do wykonywania tych czynności,
- zapewnienie, że procesy potrzebne w SZJ są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- nadzorowanie aktualności księgi jakości Urzędu,



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

- podejmowanie i koordynowanie inicjatyw związanych z doskonaleniem SZJ,
- 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 informacji dotyczących funkcjonowania SZJ 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 zarządzania jakością 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 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.

Pełnomocnik SZJ 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 SZJ,
- dostępu do wszystkich dokumentów występujących w Urzędzie, których treść może być istotna z punktu widzenia funkcjonowania SZJ,
- wnioskowania o powołanie audytorów zarządzania jakością do przeprowadzenia audytów zarządzania jakością,
- 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 o stanie dokumentów i poleceń służbowych dla prawidłowego, efektywnego i skutecznego funkcjonowania procesów,
- przekazywanie przełożonym informacji dotyczących trudności w realizacji zadań, w tym występujących nieprawidłowości, zwłaszcza w 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 ,

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”

- organizowane spotkania Prezydenta Miasta z Zastępcami Prezydenta Miasta, Sekretarzem Miasta i Skarbnikiem Miasta oraz kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu,
- organizowane spotkań kierowników komórek organizacyjnych z pracownikami tych komórek,
- funkcjonowanie informatycznego systemu komunikacji wewnętrznej w postaci sieci Intranet oraz wewnętrznych komunikatorów głosowych z możliwością zestawiania wideokonferencji obejmujących stanowiska kierownicze,
- informatyczny system obejmujący kwestionariusz pomiaru satysfakcji pracowników Urzędu oraz elektroniczną skrzynkę skarg i wniosków pracowniczych,
- informatyczny system wspomagający system zarządzania ryzykiem w Urzędzie,
- informatyczny serwis DGA BPM wspomagający System Zarządzania Jakością, a tym samym system kontroli zarządczej,
- pocztę elektroniczną,
- funkcji komunikacyjnych systemu elektronicznego obiegu dokumentów (EOD).

Ponadto zasady komunikacji wewnętrznej określają ustalone w Regulaminie Organizacyjnym procedury obowiązujące w Urzędzie, wskazujące na sposób przepływu informacji i danych, oraz elektroniczne tabele procedur zdefiniowane w ramach Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie.

W ramach komunikacji wewnętrznej w serwisie DGA BPM 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

W celu zapewnienia efektywności i skuteczności funkcjonującego Systemu Zarządzania Jakością, Kierownictwo Urzędu przynajmniej raz w roku, dokonuje jego przeglądu i oceny (przeglądu zarządzania).

Przegląd 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 SZJ oraz właścicieli procesów.

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

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

Podczas przeglądu zarządzania analizowane są następujące dane:

- wyniki audytów wewnętrznych i audytów zarządzania jakością oraz kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- wyniki badania satysfakcji klientów, analiza skarg i wniosków, sprawozdanie z ilości wydanych oraz prawomocnie uchylonych lub objętych stwierdzeniem nieważności decyzji administracyjnych
- zestawienia wyników monitorowania procesów w oparciu o ustalone mierniki i aktualności kart usług,
- informacje dotyczące statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- wyniki realizacji działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmiany, które mogą wpływać na System Zarządzania Jakością (w tym zmiany przepisów prawa, które będą wymagały uwzględnienia w bieżącej działalności urzędu),
- wyniki analizy ryzyka,



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”

- zalecenia dotyczące doskonalenia.

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

- 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 wynikami badania klienta satysfakcji klientów, oraz analiza skarg i wniosków
- 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 SZJ opracowuje informację z przeglądu Systemu Zarządzania Jakością, która po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta przekazywana jest osobom odpowiedzialnym za jej realizację wraz z treścią zaleceń ujętych w informacji z przeglądu, której mowa wyżej.

Zapisy z przeprowadzonych przeglądów są przechowywane zgodnie z przepisami instrukcji kancelaryjnej.

6. Zarządzanie zasobami

6.1. Zapewnienie zasobów

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie ochrony zasobów".

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności, Kierownictwo Urzędu przykłada szczególną uwagę do pozyskiwania zasobów 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,
- zasoby materialne,
- wartości niematerialne i prawne.

Wyżej wymienione zasoby zapewnia Kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie planowanie ich zakupu i alokacji oraz dobór, wyposażenie, rozmieszczenie i szkolenie kadry pracowniczej. Działania te realizowane są poprzez:

- uwzględnianie wymaganych kompetencji na stanowiskach pracy,
- planowanie wydatkowania środków publicznych w tym na zakup materiałów, wyposażenia oraz usług niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania Urzędu,
- świadczenie usług w sposób efektywny, oszczędny i terminowy oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

Dokonywanie wydatków na cele związane z zapewnieniem zasobów następuje w trybie określonym w obowiązujących przepisach o finansach publicznych, o zamówieniach publicznych oraz przepisach prawa pracy.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Planowanie zasobów finansowych w postaci budżetu prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami o finansach publicznych Uchwalony przez Radę Miasta Kędzierzyn-Koźle budżet jest podstawą do dalszego finansowania działalności Urzędu.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1 Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 posiadać odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie oraz niezbędne do realizacji powierzonych zadań upoważnienia lub pełnomocnictwa.

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 oraz ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych oraz przepisów wykonawczych do nich.

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

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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, odzwierciedlonych w opisach stanowisk pracy. Wewnętrzne zasady zatrudniania pracowników zostały uregulowane w elektronicznej tabeli procedury „Nabór pracowników i ocena skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych”, zarządzeniach Prezydenta Miasta określających zasady naboru pracowników oraz organizację służby przygotowawczej.

Wyniki prowadzenia naboru pracowników na stanowiska pracy są dokumentowane. Kandydaci do pracy przed rozpoczęciem realizacji powierzonych zadań zostają zapoznani z zakresem zadań, uprawnień i odpowiedzialności na stanowiskach, na których mają zostać zatrudnieni. Wprowadzenie do pracy obejmuje zaznajomienie nowo zatrudnionego pracownika co najmniej z:

- przepisami prawa dotyczącymi pracy Urzędu oraz stanowisk urzędniczych, w tym: Statutem Gminy Kędzierzyn-Koźle, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle, Regulaminem Pracy Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle,
- polityką jakości i księgą jakości Systemu Zarządzania Jakością,

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

- zakresem odpowiedzialności i uprawnień, na danym stanowisku pracy,
- przepisami bezpieczeństwa pracy dotyczącymi stanowiska pracy (w tym oceną ryzyka zawodowego na stanowisku).

Poziom przygotowania zawodowego oraz kwalifikacji pracowniczych podlega weryfikacji przez komisję powołaną przez Prezydenta Miasta do przeprowadzenia egzaminu kończącego służbę przygotowawczą, oraz przez bezpośredniego przełożonego pracownika w procedurze oceny okresowej pracownika.

Dokumenty potwierdzające posiadane wykształcenie i kwalifikacje zawodowe (w tym kopie dokumentów potwierdzających odbyte szkolenia) przechowywane są w aktach osobowych pracowników.

Ponadto Kierownictwo Urzędu zapewnia pracownikom Urzędu możliwość rozwoju zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji poprzez system szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych, zapewnienie dostępu do specjalistycznej literatury poprzez prenumerowanie – prasy, zakup wydawnictw oraz dostępny w sieci Intranet i Internet 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 przez pracowników i ich bezpośredniego przełożonego, poprzez wypełnienie Kwestionariusza oceny skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracownika. Oryginał tego dokumentu przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle. Informacje uzyskane tą drogą uwzględniane są w postępowaniach o udzielenie zamówienia na szkolenia, w toku oceny spełniania wymagań stawianych wykonawcom szkoleń.

Zapisy (dowody) dotyczące podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia pracowników Urzędu przechowywane są w aktach osobowych pracowników. Pieczęć Odpowiedzialność za nad nimi ich prowadzenie ponosi Wydział Organizacyjny Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle.

Zasady organizacji szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji i wiedzy pracowników zostały opisane w elektronicznej tabeli procedury „Nabór pracowników i ocena skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych” oraz w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

6.3 Infrastruktura

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie ochrony zasobów".

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.:

- 1) budynek przy ul. G. Piramowicza 32 (w tym oficyna), będący siedzibą Urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, nad którymi pieczę sprawuje Wydział Administracyjno-Gospodarczy,



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”

- 2) budynek przy ul. Wł. Planetorza 2 (w tym oficyna), będący siedzibą komórek organizacyjnych Urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, nad którymi pieczę sprawuje Wydział Administracyjno-Gospodarczy,
- 3) lokal użytkowy w budynku przy ul. Piastowskiej 17, będący siedzibą komórek organizacyjnych Urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, nad którymi pieczę sprawuje Wydział Administracyjno-Gospodarczy,
- 4) 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 Biuro Informatyki i Ochrony Informacji.

Urząd dysponuje:

- a) 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,
- b) maszynami, urządzeniami, narzędziami niezbędnymi do realizacji usług, w tym, sprzętem biurowym (kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.),
- c) wyposażeniem pomieszczeń biurowych niezbędnym do zapewnienia właściwej obsługi klienta,
- d) systemem oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablicami informacyjnymi,
- e) systemem zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system alarmowy, system sygnalizacji pożarowej, drogi ewakuacyjne, itp.),

które podlegają nadzorowaniu przez Wydział Administracyjno-Gospodarczy Urzędu.

6.4 Środowisko pracy

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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.

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają wewnętrzne dokumenty, takie jak:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu,
- Regulamin Pracy Urzędu,
- 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.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

7. Realizacja usługi

7.1 Planowanie realizacji usługi

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Sposób realizacji usług Urzędu został określony w obowiązujących przepisach prawa, Regulaminie Organizacyjnym oraz innych aktach kierownictwa wewnętrznego. W odniesieniu do usług świadczonych na rzecz klienta utworzono elektroniczne karty usług, udostępniane w ramach elektronicznego Biura Obsługi Interesanta (eBOI) na stronie internetowej miasta, stronie podmiotowej Urzędu w BIP oraz w ePUAP.

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

Fundamentalne znaczenie dla realizacji zadań Urzędu mają:

- strategia rozwoju gminy,
- 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 kryterium definiowania stanowiły cele kontroli zarządczej określone w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. 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. Proces „Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów prawnych przez organy gminy oraz Proces „Zarządzanie komunikacją”). Tam gdzie Kierownictwo Urzędu uznało to za zasadne, określono szczegółowe wewnętrzne wymagania dotyczące sposobu nadzoru realizacji usług np. w postaci elektronicznych tabel wewnętrznych procedur SZJ. Dla każdego procesu wyznaczono cele jakościowe przekładane na mierniki i wskaźniki. W przypadku realizowanych usług podstawowym miernikiem jest ich 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 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.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

7.2 Procesy związane z klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 kart usług, udostępnianych w ramach elektronicznego Biura Obsługi Interesanta (eBOI) na stronie internetowej miasta, stronie podmiotowej Urzędu w BIP oraz w ePUAP oraz elektronicznych tabel procedur wewnętrznych SZJ.

Ponadto identyfikuje się oczekiwania klientów poprzez ciągły pomiar poziomu satysfakcji klientów, prowadzony za pośrednictwem elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, zamieszczonym na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej, wspomaganego zewnętrznym komunikatorem głosowym, przy pomocy którego klienci Urzędu mogą otrzymać dodatkowe informacje dotyczące sposobu wypełniania kwestionariusza. Zgodnie z ustaloną procedurą pomiaru satysfakcji klientów Urzędu, w kwestionariuszu respondenci określają swoje oczekiwania, jak również wskazują rzeczywisty poziom ich spełnienia. Na podstawie uzyskiwanych wyników pomiaru satysfakcji klienta 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 zapewniają odpowiedzialni, posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie pracownicy 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, informowanie pracowników o zmianach w dokumentacji Urzędu, wynikach badania satysfakcji klientów oraz wymaganiach dotyczących standardów obsługi klienta odbywa się poprzez system komunikacji wewnętrznej.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji umożliwiająca skuteczne przystąpienie do świadczenia usługi.

Wymagane formularze wniosków oraz informacje o dokumentach niezbędnych do zainicjowania świadczenia usługi zostały umieszczone w elektronicznych kartach usług, udostępnianych w ramach elektronicznego Biura Obsługi Interesanta (eBOI) na stronie internetowej miasta, stronie podmiotowej Urzędu w BIP oraz w ePUAP.

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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:

- udostępnianie wszystkich informacji wymaganych przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP),
- udzielanie informacji bezpośredniej przez pracowników,
- umieszczanie w budynkach tablic informujących o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych,
- umieszczanie informacji o sposobach załatwiania spraw w Urzędzie w ramach elektronicznego Biura Obsługi Interesanta (eBOI) na stronie internetowej miasta oraz stronie podmiotowej Urzędu w BIP,
- udostępnianie informacji na tablicach ogłoszeniowych Urzędu,
- przyjmowanie interesantów przez Prezydenta Miasta – w wyznaczonych stałych dniach i godzinach pracy Urzędu,
- możliwość zgłaszania przez Klientów uwag i wniosków bezpośrednio w Urzędzie w godzinach pracy, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub telefonicznie,
- organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów, określona w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu,
- organizowanie konferencji prasowych,
- wydawanie i rozpowszechnianie materiałów promocyjnych i informacyjnych,
- informacja o poziomie satysfakcji klientów zebrane za pośrednictwem kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, zamieszczonym na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej, wspomaganego

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

zewnątrznym komunikatorem głosowym.

7.4 Zakupy

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie ochrony zasobów".

Dokonywanie zakupów w Urzędzie przeprowadzane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych zwaną dalej Pzp. Przepisom zawartym w Pzp podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Urząd. W celu określenia zasad prowadzenia zakupów (zgodnie z 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 Regulamin postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle. Realizacja procesu zakupów zarówno w trybie objętym przepisami Pzp, jak i w trybie wyłączonym z obowiązku stosowania przepisów Pzp 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.

Wykonawcy a także oferowane przez nich dostawy, usługi i roboty budowlane, muszą spełnić wymagania określone przez przepisy prawa lub przyjęte przez Urząd normy jakościowe albo techniczne. Wymagania dotyczące zakupów oraz wykonawców każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Wykonawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia zdefiniowanych dla zamówienia wymagań. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu 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 lub roboty budowlanej odbywa się w sposób protokolarny. Stwierdzone nieprawidłowości w wykonanej dostawie, usłudze lub robocie budowlanej są usuwane w oparciu o ustaloną z wykonawcą procedurę reklamacyjną oraz przeprowadzone uzgodnienia pisemne dotyczące sposobu usunięcia nieprawidłowości.

Nadzór nad prawidłowością realizacji zamówień sprawują pracownicy Urzędu wyznaczeni w zawartej umowie do nadzoru nad realizacją zamówienia.

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi

7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 ww. 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

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

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 Urzędu 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 prawnych 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 wewnętrznej, obejmującego:
 - bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną, sprawowaną przez Kierownictwo Urzędu oraz kierowników komórek organizacyjnych,
 - kontrolę następczą przeprowadzaną przez Specjalistę ds. Kontroli Zarządczej zgodnie z Regulaminem Kontroli Następczej w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle,
- badanie przez Audytora Wewnętrznego w ramach zatwierdzonego planu audytu wewnętrznego zgodnie z zasadami prowadzenia audytu wewnętrznego w Urzędzie,
- pomiar i ocenę skuteczności procesów w ramach przeglądu SZJ oraz w trybie określonym przez właścicieli procesów dla monitorowania wskaźników,
- audyty zarządzania jakością przeprowadzane w ramach Systemu Zarządzania Jakością,
- kontrole zewnętrzne prowadzone przez uprawnione podmioty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 opierając się 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 i ewidencjach, z zastosowaniem adnotacji, podpisów i pieczęci.

7.5.4 Własność klienta

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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, zabezpieczenie 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.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

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 naruszenia zasad przetwarzania danych osobowych lub uszkodzenia, zniszczenia albo zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient jest informowany, jeżeli wymaga tego ochrona jego interesu prawnego lub przepis prawa. 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi".

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 i akty wykonawcze do niej,
- ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych i akty wykonawcze do niej,
- 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 zamykanych na klucz, przechowywanie dokumentacji w wersji elektronicznej w systemach informatycznych zabezpieczonych hasłami dostępowymi. 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 zgodnie z procedurą nadzoru wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

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”

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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
- audyty zarządzania jakością mające na celu wykazanie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami,
- przeglądy zarządzania,
- okresowe monitorowanie i analizowanie mierników i wskaźników procesów,
- badanie satysfakcji pracowników i klientów Urzędu,
- analiza skarg i wniosków klientów Urzędu.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowanie klienta

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 wyników pomiaru satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług, za pośrednictwem elektronicznego kwestionariusza pomiaru satysfakcji klienta, zamieszczonego na stronie podmiotowej Urzędu w Biuletynie Informacji Publicznej, wspomaganego zewnętrznym komunikatorem głosowym, zgodnie z Procedurą pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle,
- 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 świadczonych przez Urząd na rzecz jego klientów.

8.2.2 Audyt zarządzania jakością

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

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

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Jakością. zwanych dalej audytami zarządzania jakością.

Dla sprawnego funkcjonowania i realizacji audytów zarządzania jakością określono wymagania dla osób pełniących funkcję audytora zarządzania jakością oraz zasady ich powoływania. Przestrzeganie wspomnianych zasad ma zagwarantować profesjonalizm, obiektywizm i bezstronność przeprowadzanych audytów zarządzania jakością. Zasady te zostały opisane w przedmiotowej tabeli procedury. Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle zarządzeniem powołał audytorów zarządzania jakością, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.

Dokumentowanie wyników audytów zarządzania jakością odbywa się w narzędziu informatycznym, które umożliwia prowadzenie bieżącego nadzoru nad realizacją planu audytów.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 wskaźników uzyskiwanych w toku pomiaru. Ustalono również częstotliwość pomiaru potrzebną do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych, technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomaganie, przebiegu i monitorowania procesów.

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest okresowo, w interwałach czasowych określonych w tabelach procesów, 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 informatycznego narzędzia 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, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 zarządzania jakością, 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

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

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 usługą niezgodną z wymaganiami.

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi".

Nadzór nad usługą niezgodną z wymaganiami, prowadzony jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz w oparciu o elektroniczną tabelę procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej z wymaganiami w trakcie jej realizacji, zanim wyniki jej wykonania zostaną dostarczone klientowi podejmowane są działania opisane w w/w procedurze. Z podejmowanych działań sporządzane i utrzymywane są zapisy.

Celem prowadzenia nadzoru nad usługą niezgodną z wymaganiami jest niedopuszczenie do dostarczenia klientowi wyników jej realizacji w postaci wadliwego aktu prawnego, wadliwej czynności prawnej lub wadliwego dokumentu urzędowego. W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej z wymaganiami Kierownik komórki organizacyjnej, w której identyfikowana jest usługa niezgodna z wymaganiami, 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 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 korygujące adekwatne do skutków zidentyfikowanej niezgodności. W odniesieniu do tych sytuacji należy uruchomić działania określone w elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Z podejmowanych działań powstają zapisy zgodnie z opisem zawartym w elektronicznej tabeli powyższej procedury.

8.4 Analiza danych

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "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 zdefiniowanych w tych procesach
- wyniki audytów zarządzania jakością,
- wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych oraz audytów wewnętrznych w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych przeprowadzonych w Urzędzie,
- wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również pomiar 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

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

Uzyskane wyniki są przedmiotem analizy podczas przeglądu zarządzania przeprowadzanego przez Kierownictwo Urzędu co najmniej raz w roku. 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

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

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

8.5.2. Działania korygujące

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie skuteczności i efektywności działania".

Działania korygujące to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności z wymaganiami oraz zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności z wymaganiami.

Korekcją natomiast jest działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność z wymaganiami, 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 zarządzania jakością 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 korygujące związane z zarządzaniem ryzykiem

Cel kontroli zarządczej, powiązany z niniejszym punktem Księgi Jakości to "Zapewnienie zarządzania ryzykiem".

Działania zapobiegawcze to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności z wymaganiami (zagrożenia) oraz zapobieżenia wystąpieniu w przyszłości niezgodności, której dotąd nie było.

Identyfikacja zagrożeń (ryzyk) oraz postępowania z ryzykami prowadzone są w oparciu o, wprowadzoną zarządzeniem Prezydenta Miasta, Procedurę zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle oraz o elektroniczną tabelę procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Zagrożenia zidentyfikowane w bieżącej działalności Urzędu powinny być rozpatrywane pod kątem ryzyk jakie mogą powodować

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

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 skuteczność postępowania z ryzykiem dokonanego w ramach procedury zarządzania ryzykiem oraz wyniki wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych podlegają omówieniu podczas przeglądu zarządzania przeprowadzanego przez Kierownictwo Urzędu co najmniej raz w roku.

9. Lista procedur stosowanych w ramach procesów, w tym wewnętrznych procedur Systemu Zarządzania Jakością (SZJ)

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

9.1.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami (wewnętrzna procedura SZJ)

9.2. Proces nadzoru efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych

9.2.1 Procedura postępowania z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze (wewnętrzna procedura SZJ)

9.3 Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych

9.3.1 Procedura oceny systemu zarządzania (wewnętrzna procedura SZJ)

9.4 Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi

9.4.1 Procedura nadzoru urządzeń do monitorowania i pomiaru (wewnętrzna procedura SZJ)

9.5 Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania

9.5.1 Procedura naboru pracowników i ocena skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych (wewnętrzna procedura SZJ)

9.5.2 Procedura dokonywania pomiaru satysfakcji pracowników

9.5.3 Procedura stosowania optymalnych modeli wartościowania stanowisk pracy

9.6 Proces zarządzania komunikacją

9.6.1 Procedura dokonywania pomiaru satysfakcji klientów

9.6.2 Procedura stosowania systemu komunikacji wewnętrznej obejmującego sieć Intranet oraz elektroniczne wewnętrzne komunikatory głosowe z możliwością zestawiania wideokonferencji

9.7. Proces zarządzania ryzykiem

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień 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”

9.7.1 Procedura zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle

Załączniki do Księgi Jakości:

- 1) **załącznik nr 1** – elektroniczna Tabela opisu procesu – 1. Organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów prawnych przez organy gminy,
- 2) **załącznik nr 2** – elektroniczna Tabela opisu procesu - 2. Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych,
- 3) **załącznik nr 3** – elektroniczna Tabela opisu procesu - 3. Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych,
- 4) **załącznik nr 4** – elektroniczna Tabela opisu procesu - 4. Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi,
- 5) **załącznik nr 5** – elektroniczna Tabela opisu procesu – 5. Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania,
- 6) **załącznik nr 6** – elektroniczna Tabela opisu procesu – 6. Zarządzanie komunikacją,
- 7) **załącznik nr 7** – elektroniczna Tabela opisu procesu – 7. Zarządzanie ryzykiem,
- 8) **załącznik nr 1a** – elektroniczna Tabela wewnętrznej procedury Systemu Zarządzania Jakością- Zarządzanie dokumentacją i zapisami,
- 9) **załącznik nr 2a** – elektroniczna Tabela wewnętrznej procedury Systemu Zarządzania Jakością - Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze,
- 10) **załącznik nr 3a** – elektroniczna Tabela wewnętrznej procedury Systemu Zarządzania Jakością - Ocena systemu zarządzania,
- 11) **załącznik nr 3b** – wykaz sprawozdań objętych elektroniczną Tabelą wewnętrznej procedury Systemu Zarządzania Jakością - Ocena systemu zarządzania,
- 12) **załącznik nr 4a** – elektroniczna Tabela wewnętrznej procedury Systemu Zarządzania Jakością – Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów,
- 13) **załącznik nr 4b** – wykaz przyrządów pomiarowych stosowanych w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle
- 14) **załącznik nr 5a** – elektroniczna Tabela wewnętrznej procedury Systemu Zarządzania Jakością – Nabór pracowników i ocena skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- 15) **załącznik nr 6a** – wykaz elektronicznych kart opisu usług Urzędu udostępnionych w BIP oraz ePUAP.



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”
