
	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.


KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA KĘDZIERZYN -KOŹLE

Załącznik do Zarządzenia Nr 1308/Or/05
Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle
z dnia 11 maja 2005r.


	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Spis treści

1. PREZENTACJA URZĘDU MIASTA	5
2. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ URZĘDU MIASTA	6
3. WYŁĄCZENIA STOSOWANIA NORMY PN-EN ISO 9001:2001 W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ URZĘDU MIASTA	7
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA	7
4.1 System zarządzania	7
4.2 Dokumentacja w urzędzie	9
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	12
5.1 Zaangażowanie kierownictwa	12
5.2 Ukierunkowanie na interesanta	13
5.3 Polityka Jakości	13
5.4 Planowanie - cele dotyczące jakości i planowanie szj	14
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	16
5.6 Przegląd zarządzania	19
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	21
6.1 Zapewnienie zasobów	21
6.2 Zasoby ludzkie	21
6.3 Infrastruktura	24
6.4 Środowisko pracy	26
7. REALIZACJA WYROBU	26
7.1 Planowanie realizacji wyrobu	26
7.2 Procesy związane z interesantem	27
7.3 Projektowanie i rozwój	30
7.4 Zakupy	30
7.5 Realizacja i dostarczanie wyrobu	31
7.5.1 Nadzorowanie realizacji i dostarczenia usługi	31
7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi	32
7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność	32
7.5.4 Własność interesanta.	32
7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu	33
7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	33
8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	34
8.1 Postanowienia ogólne	34
8.2 Monitorowanie i pomiary	34
8.2.1 Monitorowanie poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd.	34
8.2.2 Audyty wewnętrzne jakościowe	35

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów	35
8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu	35
8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym z wymaganiami SZJ	36
8.4 Przegląd i analiza	37
8.5 Doskonalenie	38
8.5.1 Ciągłe doskonalenie	38
8.5.2 Działania korygujące i zapobiegawcze	38

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

DEFINICJE

Audyt - niezależne, systematyczne, badanie systemu zarządzania jakością oparte o udokumentowany proces uzyskiwania dowodów i ich obiektywną ocenę w celu stwierdzenia stopnia zgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością,

Kryteria audytu - zestaw polityk, procedur lub wymagań systemu zarządzania jakością, Urzędu Miasta Kędzierzyn –Koźle stosowanych jako odniesienie,

Identyfikacja – zespół symboli określających przynależność procedury, procesu, wyrobu do zakresu zadań określonej jednostki organizacyjnej i określonej grupy spraw,

Identyfikowalność - zdolność do przesłedzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania

Interesant - osoba lub organizacja, która jest podmiotem aktu prawnego, dokumentu, czynności prawnej lub usługi publicznej, tzn. otrzymuje wyrób,

Niezgodność - niespełnienie wymagania,

Kierownictwo Urzędu - grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują Urzędem Miasta Kędzierzyn -Koźle: Prezydent Miasta Kędzierzyn –Koźle oraz działający w ramach udzielonych przez niego upoważnień - Zastępcy Prezydenta Miasta Kędzierzyn -Koźle, Sekretarz Miasta Kędzierzyn -Koźle, Skarbnik Miasta Kędzierzyn -Koźle,

Proces – zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących działań Urzędu Miasta Kędzierzyn – Koźle, wykorzystujących zasoby i procedury w celu przekształcenia działań i okoliczności składających się na stan wejściowy w usługę uzyskaną jako stan wyjściowy,


Wyrób (usługa)- działanie Urzędu podejmowane w celu wykonania zadań publicznych gminy lub załatwienia indywidualnej sprawy z zakresu administracji publicznej, a także jego wynik w postaci aktu prawnego o charakterze normatywnym, dotyczącym sposobu realizacji zadań publicznych, aktu administracyjnego, dokumentu, czynności prawnej, informacji, czynności materialno -technicznej lub materialnego efektu usługi publicznej,

Procedura – postępowanie, którego tryb ustalony został w ustawach i przepisach wykonawczych do nich, a także uchwałach Rady Miasta Kędzierzyn – Koźle i zarządzeniach Prezydenta Miasta,

Prezydent – Prezydent Miasta Kędzierzyn – Koźle,

Urząd – Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle,

Wymaganie – zadanie, potrzeba, uprawnienie lub obowiązek, które zostały ustalone przez przepis prawa lub przyjęte i utrwalone w systemie zarządzania jakością w trybie obowiązującym w Urzędzie,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Walidacja - potwierdzenie, przez przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania,

Weryfikacja - potwierdzenie, przez przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

1. PREZENTACJA URZĘDU MIASTA

Urząd Miasta jest utworzoną z mocy prawa jednostką organizacyjną, przy pomocy której Prezydent 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 1990 r. 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.

Prezydent wykonuje zadania:


- 1) organu wykonawczego gminy - poprzez kierowanie sprawami gminy i reprezentowanie gminy na zewnątrz, gospodarowanie mieniem komunalnym, przygotowywanie projektów i realizację uchwał Rady Miasta, a w szczególności uchwał w sprawie budżetu miasta,
- 2) kierownika Urzędu – poprzez wydawanie aktów kierownictwa wewnętrznego regulujących funkcjonowanie Urzędu i wykonywanie uprawnień pracodawcy oraz zwierzchnika służbowego wobec wszystkich pracowników Urzędu a także nadzór i kontrolę funkcjonalną działania swoich zastępców, sekretarza i skarbnika oraz jednostek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład pionu bezpośrednio podległego Prezydentowi,
- 3) organ administracji publicznej - poprzez wydawanie decyzji administracyjnych w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej.

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

- 1) koordynację działań gminy w zakresie planowania i zagospodarowania przestrzennego miasta, urbanistyki i architektury, geodezji i gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska, gospodarki wodnej rolnictwa i leśnictwa, infrastruktury technicznej, zarządzania drogami i budownictwa mieszkaniowego
- 2) nadzór oraz kontrolę funkcjonalną działania jednostek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład pionu bezpośrednio jemu podległego.

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

- 1) koordynację działań gminy w zakresie oświaty i wychowania, kultury, sportu i rekreacji, lokalnego transportu zbiorowego oraz krajowego drogowego przewozu osób, polityki

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

mieszkaniowej, spraw socjalnych, pomocy społecznej i zdrowia, zarządzania gminnymi lokalami mieszkalnymi i użytkowymi,

- 2) nadzór i kontrolę funkcjonalną działania jednostek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład pionu bezpośrednio jemu podległego.

Sekretarz Miasta zapewnia:

- 1) sprawne funkcjonowanie Urzędu Miasta w zakresie przygotowywania i przeprowadzania wyborów i referendów, obsługi organizacyjnej i systemu współdziałania Prezydenta i Rady Miasta, współdziałania organów gminy z jednostkami pomocniczymi gminy, organizacjami społecznymi i mieszkańcami miasta, udostępniania informacji publicznej,
 - 2) sprawne prowadzenie przez Urząd postępowań w sprawach indywidualnych z zakresu administracji publicznej, w sprawach skarg i wniosków oraz oceny kwalifikacyjnej pracowników Urzędu,
 - 3) nadzór i kontrolę funkcjonalną działania jednostek organizacyjnych Urzędu wchodzących w skład pionu bezpośrednio jemu podległego,
- oraz wykonuje obowiązki Pełnomocnika Prezydenta Miasta ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie.

Skarbnik Miasta koordynuje działania w zakresie :


- 1) opracowywania projektu i realizacji budżetu miasta, przestrzegania dyscypliny finansów publicznych, prowadzenia rachunkowości Urzędu, pobierania podatków i opłat lokalnych oraz wdrażania optymalnych metod pozyskiwania dochodów i realizacji wydatków gminy,
- 2) wykonywania zadań Wydziału Finansowego,
- 3) nadzoru i funkcjonalnej kontroli finansowej wszystkich jednostek organizacyjnych Urzędu.

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

- 1) planowanie i organizację pracy oraz nadzór nad terminowym, zgodnym z prawem i sprawnym załatwianiem spraw objętych zakresem zadań kierowanych jednostek,
- 2) przygotowywanie sprawozdań, analiz, ocen i bieżących informacji o realizacji zadań kierowanych jednostek,
- 3) zapewnienie prawidłowego dokumentowania działań podejmowanych w celu realizacji zadań kierowanych jednostek.

2. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ URZĘDU MIASTA

Wdrożony w Urzędzie system zarządzania jakością, zwany dalej SZJ, obejmuje swym zakresem wszystkie jednostki organizacyjne i samodzielne stanowiska, wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

3. WYŁĄCZENIA STOSOWANIA NORMY PN-EN ISO 9001:2001 W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ URZĘDU MIASTA

Ze względu na charakter działalności Urzędu, jego wielkość i zakres działania **nie ma zastosowania wymaganie określone w punkcie 7.3** normy PN-EN ISO 9001:2001, a dotyczące projektowania i prac rozwojowych. Urząd Miasta nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami, pracuje w oparciu o przepisy prawa, które określają także rodzaje świadczonych usług i dotyczące ich wymagania. Urząd prowadzi jednakże nadzór nad wykonywanymi na jego zamówienie pracami projektowymi niezbędne dla realizacji dostaw, usług lub robót budowlanych. Zasady dotyczące takiego nadzoru opisane zostały w punkcie 7.4 niniejszej Księgi Jakości.

Nie ma także zastosowania wymaganie określone w punkcie 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2001, a dotyczące walidacji procesów. Procesy nie mają charakteru specjalnych – w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiągniętych wyników. Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa lub aktami kierownictwa wewnętrznego organów gminy Kędzierzyn -Koźle. Każdy proces ma określony swój cel, miernik, sposób i częstotliwość pomiaru. Wobec tego, jeżeli wystąpi niezgodność, na każdym etapie istnieje możliwość weryfikacji procesu zgodnie z ustalonym trybem i podjęcia działań korygujących.

Sposób realizacji procesów i rodzaje zapisów są monitorowane poprzez audyty wewnętrzne a ich wyniki na bieżąco analizowane przez kierowników i pracowników jednostek organizacyjnych Urzędu oraz Pełnomocnika ds. SZJ - Sekretarza Miasta.

Wobec powyższego nie zachodzi potrzeba prowadzenia walidacji procesów jako odrębnej czynności.


Powyższe wyłączenia nie mają wpływu na zdolność Urzędu do zapewnienia interesantom, w ramach wykonywania zadań publicznych, wyrobów spełniających wymagania SZJ.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA

4.1. System zarządzania

Wprowadzając w oparciu o normę PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Urzędzie przyjęto zasadę iż nadrzędnym celem Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie – we współpracy z mieszkańcami miasta – warunków trwałego rozwoju miasta oraz sprawna i profesjonalna obsługa interesantów. Nadrzędny cel, o którym mowa wyżej został zapisany w zarządzeniu Prezydenta Miasta nr 53/W/04 z dnia 21 września 2004 r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości w Urzędzie Miasta Kędzierzyn -Koźle.

Ponieważ jakość wykonywanych przez Urząd zadań publicznych jest obowiązkiem wszystkich pracowników Urzędu, Prezydent Miasta ustanawiając Politykę Jakości ustalił, iż w tworzeniu Systemu Zarządzania Jakością uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu, a tym samym wszystkie jednostki organizacyjne i samodzielne stanowiska wyróżnione w strukturze organizacyjnej Urzędu.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Na obecnym etapie rozwoju SZJ Kierownictwo Urzędu za priorytet uznało realizację procesów. Procesy zachodzące w Urzędzie zidentyfikowano i opisano w jednostkowych tabelach procesów, natomiast powiązania procesów i ich wzajemne relacje przedstawiono w schemacie sekwencji procesów zawartym w niniejszej Księdze. Procesy zidentyfikowane w Urzędzie podzielono na cztery główne kategorie:

I Procesy Strategiczne – obejmujące:

1. Proces planowania, realizacji oraz sprawozdawania z realizacji budżetu miasta.
2. Proces opracowania, uchwalania i realizacji planu zagospodarowania przestrzennego miasta.
3. Proces zarządzania gminą, w tym przygotowania, podejmowania i realizacji aktów prawnych organów gminy.
4. Proces planowania wieloletniego.

II Procesy Operacyjne- obejmujące :

5. Proces rejestracji stanu cywilnego.
6. Proces postępowania administracyjnego.
7. Proces udostępniania i ochrony informacji.
8. Proces przygotowywania i udzielania odpowiedzi na interpelacje, zapytania i wnioski radnych.

III Procesy Doskonalące – obejmujące:

9. Proces rozpatrywania skarg i wniosków.
10. Proces przeprowadzania badań i kontroli oraz wykorzystania ich wyników.


IV Procesy Zarządzania Zasobami obejmujące:

11. Proces realizacji czynności materialno- technicznych.
12. Proces udzielania zamówień publicznych.
13. Proces planowania oraz realizacji inwestycji i remontów.
14. Proces udzielania dotacji przez gminę.
15. Proces pozyskiwania środków spoza budżetu miasta.
16. Proces zarządzania zasobami ludzkimi i środowiskiem pracy.
17. Proces zarządzania gminnym zasobem nieruchomości.
18. Proces zarządzania zasobami majątku ruchomego.
19. Proces zarządzania systemami informatycznymi.
20. Proces ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Strukturę i wzajemne powiązania procesów określa schemat stanowiący [załącznik nr 1](#) do niniejszej Księgi Jakości.

Wyodrębnione w ramach powyższych kategorii procesy obejmują swoim zakresem poszczególne procedury opisane w tabelach procesów realizowanych w jednostkach organizacyjnych oraz na samodzielnych stanowiskach występujących w strukturze organizacyjnej Urzędu, zwanych dalej jednostkowymi tabelami procesów. Każda procedura zidentyfikowana w jednostkowych tabelach procesów została przyporządkowana do określonego procesu i tym samym kategorii procesów. Tabele zawierają również istotne z punktu realizacji zadań elementy współpracy między jednostkami organizacyjnymi Urzędu, wraz z określeniem formy tej współpracy.

Wyznaczone zostały cele i mierniki dla poszczególnych procesów oraz sposób i częstotliwość pomiaru potrzebne 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.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest w trakcie przeglądów systemu zarządzania jakością w Urzędzie lub w razie odrębnego zaistnienia takiej potrzeby. Wnioski z przeprowadzanych przeglądów stanowią jedną z podstaw do doskonalenia procesów.

Ponadto, dla większości procesów ukierunkowanych na interesanta zewnętrznego zostały opracowane Karty Opisu Procedur, w których umieszczono podstawowe dane dotyczące wymagań i sposobu realizacji procedur wchodzących w skład procesu.

Tabele procesów i Karty Opisu Procedur są odzwierciedleniem spojrzenia na realizację procesów zarówno z punktu widzenia interesanta zewnętrznego (wymagania, terminy, przebieg), jak i z punktu widzenia wewnętrznej organizacji procesu (stosowana procedura, współpraca między jednostkami organizacyjnymi, monitorowanie), co pozwala na pełną ocenę prawidłowości ich przebiegu.

SZJ służy stałemu doskonaleniu się Urzędu, zwiększaniu zadowolenia interesantów zewnętrznych i wewnętrznych. Podlega on systematycznym przeglądom i audytom, a dla osiągnięcia zaplanowanych celów wynikających z polityki jakości i przepisów prawa wdrażane są niezbędne działania korygujące i zapobiegawcze.

4.2 Dokumentacja w Urzędzie

4.2.1 Postanowienia ogólne


W trakcie prac wdrożeniowych postanowiono w Księdze Jakości opisać wyłącznie ogólne zasady określające postępowanie w obszarach wymagających sformalizowanych procedur, a mianowicie:

- 1) prowadzenie audytów wewnętrznych,
- 2) nadzór nad dokumentami i zapisami,
- 3) nadzór nad wyrobem niezgodnym,
- 4) działania korygujące i zapobiegawcze,
- 5) prowadzenia badań zadowolenia interesanta.

Wyżej wymienione ogólne zasady znajdują odzwierciedlenie w szczegółowych regulacjach zawartych w dokumentach zewnętrznych - aktach normatywnych wchodzących w skład źródeł prawa (ustawach i rozporządzeniach wykonawczych do nich) oraz w dokumentach wewnętrznych (uchwałach Rady Miasta i zarządzeniach Prezydenta Miasta). Księga Jakości zawiera zatem w przypadku każdej z 6 wymaganych procedur powołanie się na jeden bądź kilka dokumentów regulujących postępowanie w danym zakresie. Zachowując zgodność z wymaganą w urzędzie administracji publicznej zasadą działania na podstawie i w granicach obowiązującego prawa, dokumenty zawierające reguły SZJ, uzupełniające sposoby postępowania wskazane w przepisach prawa wprowadzono w drodze zarządzeń Prezydenta Miasta – aktów kierownictwa wewnętrznego Urzędu, wydawanych w ramach upoważnień ustawowych Prezydenta.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta obejmuje zatem:

- 1) **Politykę jakości,**
- 2) **Księgę Jakości,**
- 3) **Procedury nadzorowania procesów,** opisane w:

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- a) **dokumentach wewnętrznych** (uchwałach Rady Miasta i Zarządzeniach Prezydenta Miasta),
- b) **dokumentach zewnętrznych** – aktach normatywnych powszechnie obowiązujących (ustawach i rozporządzeniach),
- 4) Inne dokumenty zawierające informacje niezbędne do planowania, realizacji i nadzorowania procesów w Urzędzie** (Karty Opisu Procedur, formularze, druki),
- 5) Zapisy dotyczące jakości w dokumentacji prowadzonej przez Urząd.**

Wszelkie dokumenty stanowiące elementy Systemu Zarządzania Jakością dostępne są w tych jednostkach organizacyjnych Urzędu, którym potrzebne są dla realizacji zadań.

4.2.2 Księga Jakości

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Urzędu Miasta dotyczącym systemu zarządzania jakością, dostarcza ona informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd dla zapewnienia zgodności SZJ z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2001.

Załącznikami do księgi jakości są:


- 1) schemat struktury i wzajemnego powiązania procesów ([załącznik nr 1](#))
- 2) jednostkowe tabele procesów ([załącznik nr 2](#) - w układzie odpowiadającym wykazowi jednostek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk występujących w strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta),
- 3) Karty Opisu Procedur obsługi interesanta zewnętrznego ([załącznik nr 3](#)),
- 4) tabelaryczne zestawienie opisujące procedurę nadzoru nad dokumentami wprowadzone zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 60/W/04 z dnia 26 listopada 2004 r. ([załącznik nr 4](#)),
- 5) tabelaryczne zestawienie opisujące procedurę nadzoru nad wyrobami niezgodnymi wprowadzone zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 61/W/04 z dnia 26 listopada 2004 r. ([załącznik nr 5](#)),
- 6) tabelaryczne zestawienie opisujące procedurę realizacji działań korygujących i zapobiegawczych wprowadzone zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 1310/Or/05 z dnia 11 maja 2005 r. ([załącznik nr 6](#)),
- 7) tabelaryczne zestawienie opisujące procedurę nadzorowania przyrządów pomiarowych stosowanych w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle wprowadzone zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 1311/Or/05 z dnia 11 maja 2005 r. ([załącznik nr 7](#)).

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, audytorów, interesantów oraz innych zainteresowanych stron.

Oryginalny egzemplarz Księgi Jakości w wersji drukowanej przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym Urzędu, w zbiorze zarządzeń Prezydenta Miasta (symbol i hasło Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt - Or. 0151 Zarządzenia Prezydenta Miasta). Drugi egzemplarz Księgi Jakości w wersji drukowanej przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym w zbiorze akt Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością (symbol i hasło Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt – Or. 0180 Racjonalizacja i usprawnienia funkcjonowania Urzędu).

Udostępnienie Księgi Jakości jednostkom organizacyjnym następuje poprzez publikację na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn -Koźle.

Za opracowanie Księgi Jakości, oznaczanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Sekretarz Miasta będący pełnomocnikiem Prezydenta Miasta ds.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

systemu zarządzania jakością. Księga Jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Prezydenta Miasta, nadzorowanego w trybie przewidzianym dla takiego aktu kierownictwa wewnętrznego.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

Sposób nadzorowania dokumentów Urzędu zależy od rodzaju dokumentu i opisany w [załączniku nr 3](#) do Księgi Jakości.

Dokumenty wewnętrzne nadzorowane są w sposób odpowiedni do ich rodzaju, sprawdzane przed ich wydaniem pod względem przygotowania merytorycznego. Przygotowanie i zatwierdzanie (podpisanie) dokumentów odbywa się przez osoby uprawnione zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu

Obowiązujące w Urzędzie przepisy określają nadzór niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu zachowywania dokumentów wewnętrznych (w tym zapisów) oraz dysponowania nimi.


W Urzędzie nadzorowane są też dokumenty zewnętrzne - akty prawne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Urzędu. Należą do nich:

- ustawy,
- dyrektywy wspólnotowe Unii Europejskiej
- rozporządzenia wykonawcze do ustaw,
- pozostałe akty normatywne wydawane z mocy ustawowych upoważnień, obowiązujące w ustalonym zakresie (np. rozporządzenia porządkowe wojewody),
- regulacje nie mające charakteru przepisu prawa, stosowane przez Urząd – normy i aprobaty techniczne.

Ze względu na szczególne znaczenie stosowania przez Urząd powszechnie obowiązujących przepisów prawa, kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu są odpowiedzialni za bieżące śledzenie zmian zachodzących w obowiązującym stanie prawnym i informowanie o nich pracowników kierowanych przez nich jednostek. W celu zapewnienia korzystania z zawsze aktualnych przepisów prawa i zapobieżenia stosowaniu nieaktualnych przepisów wszystkie jednostki organizacyjne Urzędu :

- 1) posiadają dostęp do :
 - a) sieciowej wersji programu informacji prawnej LEX,
 - b) internetowego serwisu prawnego na stronie Sejmu RP oraz stronach podmiotowych Biuletynu Informacji Publicznej organów administracji publicznej a także organów władzy sądowniczej,
- 2) otrzymują, za pośrednictwem Biura Radców Prawnych, informacje o opublikowanych w Dziennikach Ustaw i Monitorach Polskich aktach normatywnych.

W Biurze Radców Prawnych gromadzone są zbiory aktualnych w danym roku Dzienników Ustaw i Monitorów Polskich, dostępne wszystkim pracownikom Urzędu. Archiwum Urzędu działające w strukturze Wydziału Organizacyjnego gromadzi i udostępnia pracownikom Urzędu roczne zbiory Dzienników Ustaw i Monitorów Polskich wydanych w latach poprzednich. Biuro Radców Prawnych (na wniosek jednostek) przekazuje wydziałom szczegółową opinię na temat opublikowanych przepisów prawa i skutków ich wprowadzenia.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Jednostki organizacyjne i pracownicy Urzędu, mogą prowadzić (niezbędne w pracy) zbiory wspomagające, służące potrzebom pracowników, w postaci elektronicznych plików, wydruków lub kopii aktów prawnych.

4.2.4 Nadzór nad zapisami

Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty oraz zapisy (akta sprawy) podlegają nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez między innymi ich właściwe rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres i archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w wydanej w drodze rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych oraz jednolitym rzeczowym wykazem akt stanowiącym załącznik do ww. instrukcji (podlegającym ewentualnemu rozszerzeniu przez Prezydenta w uzgodnieniu z Archiwum Państwowym). Zapisy dotyczące audytów i przeglądów zarządzania przechowywane są przez Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z zasadami opisanymi w Instrukcji Kancelaryjnej (symbol i hasło Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt – Or.0180 Racjonalizacja i usprawnienia funkcjonowania Urzędu, kat. B -5).

Dostępność akt sprawy po przekazaniu do zakładowego archiwum określają obowiązujące przepisy prawa oraz instrukcja w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego w Urzędzie wprowadzana i aktualizowana w drodze zarządzeń Prezydenta Miasta.


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 przepisach o ochronie informacji niejawnych.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Dając wyraz swojego zaangażowania w zapewnienie sprawnego wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, kierownictwo Urzędu bierze odpowiedzialność za realizację postanowień Polityki Jakości. Zaangażowanie kierownictwa przejawia się w:

- 1) ustanowieniu polityki jakości,
- 2) wyznaczeniu Pełnomocnika Prezydenta ds. systemu zarządzania jakością,
- 3) ustanowieniu mierzalnych celów dotyczących jakości,
- 4) zapewnianiu dostępności zasobów niezbędnych dla realizacji zadań Urzędu i funkcjonowania SZJ,
- 5) systematycznym przeprowadzaniu przeglądów systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

5.2. Ukierunkowanie na interesanta

Kierownictwo Urzędu w ramach realizacji ustawowych zadań publicznych dąży do zagwarantowania należytego spełnienia wymagań interesantów 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 samorządowego z interesantem i poziom zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd. Orientacja na interesanta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w obszarach:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z interesantem w tym przekazywaniu mu informacji o wyrobach Urzędu (usługach świadczonych przez Urząd)– omówionej w punkcie 7.2.3,
- 3) określania wymagań dotyczących wyrobów Urzędu (usług świadczonych przez Urząd), w tym wymagań interesanta– omówionych w punkcie 7.2.1,
- 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 i postulaty mieszkańców.

5.3. Polityka Jakości


W dniu 21 września 2004 r. zostało wydane Zarządzenie Prezydenta Miasta nr 53/W/04 w sprawie ustanowienia Polityki Jakości w Urzędzie Miasta Kędzierzyn Koźle. Podstawowe założenia Polityki Jakości zostały ściśle powiązane z :

- zadaniami Urzędu określonymi w ustawie o samorządzie gminnym,
- obowiązkami pracowników Urzędu określonymi w ustawie o pracownikach samorządowych,
- misją Urzędu określoną w strategii rozwoju miasta przyjętej przez Radę Miasta.

Zgodnie z postanowieniami Polityki Jakości, **nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie – we współpracy z mieszkańcami miasta – warunków trwałego rozwoju miasta oraz sprawna i profesjonalna obsługa interesantów.**

Realizacja nadrzędnego celu Urzędu Miasta następuje poprzez:

- 1) **bezstronne, bezinteresowne i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz ustanowionymi procedurami wykonywanie obowiązków pracowników Urzędu,**
- 2) **celowe i gospodarne wykorzystywanie powierzonych Urzędowi środków publicznych,**
- 3) **sprawną, rzetelną i terminową obsługę interesantów,**
- 4) **doskonalenie struktury organizacyjnej i systemu infrastruktury technicznej służącej obsłudze interesanta,**
- 5) **stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu,**
- 6) **gromadzenie i analizowanie informacji o bieżących i przyszłych potrzebach mieszkańców miasta,**
- 7) **okresowy przegląd, korygowanie i doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością.**

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

5.4. Planowanie - cele dotyczące jakości i planowanie SZJ

Prezydent Miasta wyraził wolę wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością wydając Zarządzenie nr 19/Or/2003 z dnia 20 marca 2003 r., w sprawie **ustanowienia pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle, powołania zespołu wdrażającego system zarządzania jakością oraz ustalenia ich zakresu działania**

Do zadań zespołu wdrażającego system zarządzania jakością należało opracowanie:

- 1) podstawowej dokumentacji SZJ w postaci szczegółowych opisów procedur wykonywania zadań Urzędu w zakresie odpowiadającym podziałowi zadań i kompetencji ustalonemu w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu,
- 2) szczegółowych metod kontroli realizacji procedur, o których mowa w pkt 1, a w szczególności eliminowania niezgodności podejmowanych działań z obowiązującymi przepisami.

W toku prac nad SZJ został opracowany harmonogram działań oraz przeprowadzane były szkolenia pracowników.

Strategiczne cele jakości zostały zamieszczone w Polityce Jakości.

Dla realizacji tych celów **podjęto** lub **postanowiono podjąć** następujące działania:

5.4.1 Dla zapewnienia bezstronnego, bezinteresownego i zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa oraz ustanowionymi procedurami wykonywania obowiązków pracowników Urzędu :


- 1) prowadzone są szkolenia a także stwarzane są możliwości stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników Urzędu oraz świadomość celów jakościowych określonych w przepisach prawa i polityce jakości Urzędu,
- 2) pracownicy mianowani podlegają okresowej ocenie jakości wykonywania zadań, w tym ocenie postawy etycznej, opartej o kryteria wynikające z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku,
- 3) postanowiono wprowadzić system bieżącej i okresowej oceny jakości wykonywania zadań, w tym ocenie postawy etycznej, przez wszystkich pracowników Urzędu oparty o kryteria wynikające z wymagań kwalifikacyjnych, określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku,

5.4.2 Dla zapewnienia celowego i gospodarnego wykorzystywania powierzonych Urzędowi środków publicznych:

- 1) dysponenti środków podlegają funkcjonalnej (bieżącej) i następczej kontroli wewnętrznej w zakresie realizacji planu dochodów i wydatków budżetu miasta,
- 2) ustalane są regulaminy wspomagające przestrzeganie reguł określonych w przepisach o finansach publicznych i zamówieniach publicznych.

5.4.3 Dla zapewnienia sprawnej, rzetelnej i terminowej obsługi interesantów:

- 1) w Urzędzie został wdrożony i jest stale rozbudowywany zintegrowany system obsługi komputerowej, obejmujący relacyjne bazy danych, usprawniające zarządzanie informacją,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- 2) postanowiono wzmocnić nadzór nad rzetelnością i terminowością załatwiania spraw ze strony członków kierownictwa Urzędu, odpowiedzialnych za kierowanie określonymi procesami.

5.4.4 Dla doskonalenia struktury organizacyjnej i systemu infrastruktury technicznej służącej obsłudze interesanta :

- 1) dostosowuje się strukturę organizacyjną Urzędu do zmieniających się przepisów prawa i potrzeb interesantów,
- 2) rozbudowywana jest podmiotowa strona Biuletynu Informacji Publicznej, umożliwiająca pozyskiwanie przez interesanta informacji o działaniu Urzędu za pośrednictwem sieci internet,
- 3) postanowiono utworzyć do końca 2006 r. Biuro Obsługi Interesantów,
- 4) postanowiono wdrożyć do końca 2006 r. system elektronicznego obiegu i kontroli dokumentów w Urzędzie.

5.4.5 Dla zapewnienia stałego podnoszenia kwalifikacji pracowników Urzędu:


- 1) dobór zawodowy prowadzi się według kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku,
- 2) pracownicy objęci są jednolitym, zrozumiałym systemem nagradzania i awansowania oraz karania określonym w ustawie o pracownikach samorządowych i przepisach wykonawczych do niej oraz obowiązującym w Urzędzie Regulaminie Pracy,
- 3) prowadzone są szkolenia a także stwarzane są możliwości stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników Urzędu,
- 4) postanowiono , począwszy od II kwartału 2005 r. weryfikować skuteczność metod i form doskonalenia zawodowego pracowników organizowanych przez Urząd lub na które skierowano pracowników Urzędu, w drodze kwestionariuszy oceny wypełnianych przez uczestniczących w nich pracowników.

5.4.6 Dla zapewnienia gromadzenia i analizowania informacji o bieżących i przyszłych potrzebach mieszkańców miasta:

- 1) powierza się wyspecjalizowanym podmiotom przeprowadzanie badań opinii publicznej, analiz i studiów a następnie opracowywanie informacji o bieżących i prognozowanych przyszłych potrzebach mieszkańców miasta w drodze badań opinii publicznej,
- 2) gromadzi się a następnie poddaje analizie i syntezie informacje pozyskane od interesantów w drodze badań ankietowych a także składanych w trybie administracyjnym skarg, wniosków i petycji,

5.4.7 Dla zapewnienia okresowego przeglądu, korygowania i doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością:

na podstawie postanowień Polityki Jakości w jednostkowych tabelach procesów ujęto poszczególne strategiczne cele działania. Wykonanie zaplanowanych celów mierzone jest w sposób ustalony w tabeli procesów z określoną częstotliwością przez wskazane jednostki organizacyjne. Zaplanowane już cele podlegają okresowym przeglądom, a w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji	II
		Data wydania	11.05.2005r.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu Miasta.

Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują następujące dokumenty: Ustawa o pracownikach samorządowych, Regulamin organizacyjny Urzędu, Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich, Regulamin Organizacyjny Urzędu nadany zarządzeniem Prezydenta Miasta, upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Prezydenta Miasta, a także zakresy zadań i odpowiedzialności pracowników określone przez kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu. Regulamin Organizacyjny Urzędu określa stanowiska wchodzące w skład kierownictwa Urzędu, liczbę, rodzaj i zakres działania jednostek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk wydzielonych w strukturze Urzędu, ich powiązania organizacyjne i podległość służbową. Regulamin Organizacyjny ustala podział zadań w zakresie wykonywania przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta, Sekretarza i Skarbnika zadań w zakresie koordynacji i nadzoru oraz kontroli funkcjonalnej pracy podporządkowanych im jednostek organizacyjnych Urzędu. Regulamin Organizacyjny określa także zakres uprawnień i odpowiedzialności kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu oraz wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne między członkami kierownictwa Urzędu, jednostkami organizacyjnymi Urzędu i gminnymi jednostkami organizacyjnymi, Strukturę organizacyjną poszczególnych jednostek organizacyjnych określają zarządzenia wewnętrzne kierowników wydziałów zatwierdzone przez Prezydenta Miasta. Zakresy uprawnień i odpowiedzialności pracowników tych jednostek są ich integralną częścią.


Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich określającego minimalny poziom wykształcenia i stażu pracy na danym stanowisku, w oparciu o analizę potrzeb w zakresie profilu wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego, zapewniających należyłą realizację zadań i odpowiedzialności na tym stanowisku, ustalane są wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Urzędzie. W Wydziale Organizacyjnym Urzędu prowadzona jest ewidencja upoważnień i pełnomocnictw wydanych przez Prezydenta Miasta pracownikom Urzędu oraz kierownikom gminnych jednostek organizacyjnych.

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa.

Przedstawicielem kierownictwa - Pełnomocnikiem Prezydenta Miasta ds. systemu zarządzania jakością jest Sekretarz Miasta, zgodnie z Zarządzeniem nr 19/Or/03 Prezydenta Miasta z dnia 20 marca 2003 r. w sprawie **ustanowienia pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle, powołania zespołu wdrażającego system zarządzania jakością oraz ustalenia ich zakresu działania**.

Funkcję tę Sekretarz Miasta pełni niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta.

Do zadań pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle należało:

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- 1) określenie potrzeb i celów wdrożenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- 2) identyfikacja zasobów niezbędnych dla osiągnięcia celów wdrażania systemu zarządzania jakością w Urzędzie oraz dysponentów tych zasobów zobowiązanych do opracowania szczegółowych opisów procedur wykonywania zadań Urzędu,
- 3) opracowanie założeń i wybór metody pomiaru efektywności procedur wykonywania zadań Urzędu,
- 4) ustalenie zasad dokumentowania i weryfikowania opisów procedur wykonania zadań Urzędu,
- 5) kierowanie zespołem ds. wdrożenia systemu zarządzania jakością,
- 6) nadzór nad wdrożeniem systemu zarządzania jakością,
- 7) opracowanie założeń i wybór sposobu certyfikacji systemu zarządzania jakością,
- 8) planowanie, wydatkowanie i rozliczanie środków niezbędnych do rozliczenia dla wdrożenia i certyfikowania systemu zarządzania jakością.

Do zadań Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, oprócz zadań określonych w zarządzeniu nr 19/Or/03 z dnia 20 marca 2003 r., w związku z wydaniem zarządzeń nr 53/W/04 z 21 września 2004r., nr 59/W/04, 60/W/04, 61/W/04, 64/W/04, z dnia 26 listopada 2004r., nr 66/W/04 z 15 grudnia 2004 r., 1309/Or/05, 1310/Or/05, 1311/Or/05 z dnia 11 maja 2005 oraz zarządzenia w sprawie ustanowienia niniejszej Księgi Jakości należy nadzór nad realizacją :

- 1) Polityki Jakości,
- 2) procedury nadzoru nad dokumentami w ramach SZJ Urzędu,
- 3) procedury postępowania z wyrobem niezgodnym w ramach SZJ Urzędu,
- 4) procedury działań korygujących i zapobiegawczych w ramach SZJ Urzędu,
- 5) planu audytów wewnętrznych w ramach SZJ Urzędu,
- 6) procedury przeprowadzania audytów wewnętrznych oraz działań poaudytowych w ramach SZJ Urzędu,
- 7) procedury badania poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd w ramach SZJ Urzędu,
- 8) postanowień Księgi Jakości oraz aktualizacją jej zapisów.


5.5.3 Komunikacja wewnętrzna.

5.5.3.1 Zasady spotkań z kierownictwem:

Prezydent Miasta w celu zapewnienia wzajemnej komunikacji między członkami Kierownictwa Urzędu oraz komunikacji w relacjach członków Kierownictwa Urzędu z kierownikami jednostek organizacyjnymi Urzędu i kierownikami gminnych jednostek organizacyjnych w procesie podejmowania najistotniejszych rozstrzygnięć utworzył - stosownym postanowieniem Regulaminu Organizacyjnego Urzędu – Zespół Opiniujący, dokonujący analizy i oceny projektów aktów prawnych organów gminy (Uchwał Rady Miasta i zarządzeń Prezydenta) oraz innych wniosków przedkładanych Prezydentowi do rozpatrzenia.

W skład Zespołu Opiniującego wchodzi wszyscy członkowie Kierownictwa Urzędu.

Posiedzenia Prezydenta z udziałem Zespołu Opiniującego odbywają się raz w tygodniu i są protokołowane według zasad określonych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu oraz Instrukcji Kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Projekty aktów prawnych organów gminy a także towarzyszące im materiały są opracowywane, przedkładane, rejestrowane i przechowywane w Wydziale Organizacyjnym Urzędu - według ściśle określonych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu zasad – w formie tradycyjnych dokumentów oraz plików elektronicznych.

W posiedzeniach Prezydenta z udziałem Zespołu Opiniującego uczestniczą – stosownie do potrzeb - kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu lub kierownicy gminnych jednostek organizacyjnych odpowiedzialni za opracowanie przedkładanych Prezydentowi projektów.

Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarz Miasta oraz Skarbnik Miasta organizują okresowe spotkania z udziałem kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu, a w miarę potrzeb również kierowników gminnych jednostek organizacyjnych. W spotkaniach tych uczestniczy – stosownie do potrzeb – całe Kierownictwo Urzędu, kilku lub jeden członek kierownictwa Urzędu.

Przedmiotem spotkań mogą być:

- ustalanie programów i koordynacja współdziałania w zakresie realizacji zadań gminy,
- przekazywanie do realizacji rozstrzygnięć i postanowień zawartych w aktach prawnych organów gminy (uchwał Rady Miasta i zarządzeń Prezydenta),
- określanie podstaw prawnych i faktycznych oraz zasad i trybu działania,
- sposoby realizacji spraw wspólnych dla wszystkich pionów wyodrębnionych w strukturze organizacyjnej Urzędu lub kilku jednostek organizacyjnych w ramach pionu objętego nadzorem uczestniczącego w spotkaniu członka Kierownictwa Urzędu,
- wymiana informacji o sposobach rozwiązywania problemów występujących w toku realizacji zadań w bieżącej działalności jednostek organizacyjnych Urzędu i gminnych jednostek organizacyjnych,
- doskonalenie pracy Urzędu i gminnych jednostek organizacyjnych.


Kierownicy jednostek organizacyjnych organizują, w miarę potrzeb wynikających ze specyfiki realizowanych zadań, narady z pracownikami tych jednostek. Każdy pracownik ma możliwość przeprowadzenia bezpośredniej rozmowy z przełożonym kierownikiem jednostki organizacyjnej Urzędu w sprawach związanych z realizacją zadań jednostki organizacyjnej lub funkcjonowaniem całej struktury Urzędu.

5.5.3.2 Komunikacja między jednostkami organizacyjnymi Urzędu

Bieżąca komunikacja między jednostkami organizacyjnymi Urzędu polega na:

- przekazywaniu informacji drogą pisemną, elektroniczną, telefoniczną lub, w zależności od potrzeb, drogą komunikatu ustnego,
- terminowym przygotowywaniu i przekazywaniu okresowych analiz i sprawozdań pozostałym jednostkom organizacyjnym, zgodnie z właściwością określoną w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

W przypadku, gdy zadanie jest realizowane przez kilka jednostek organizacyjnych Urzędu, osoby merytorycznie odpowiedzialne w tych jednostkach za realizację danego zadania współpracują ze sobą w ramach zespołu zadaniowego zobowiązanego do zapewnienia prawidłowego i terminowego wykonania powierzonego zadania, przy czym w składzie osobowym zespołu wskazana winna być osoba koordynująca jego pracę.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Komunikacja wewnętrzna jest podporządkowana realizacji podstawowych celów określonych w polityce jakości.

Obieg dokumentów, zapisów i informacji stanowiących przedmiot komunikacji wewnętrznej w Urzędzie regulują:

- 1) obowiązujące przepisy prawa a w szczególności (w zależności od rodzaju i charakteru prawnego przekazywanych informacji) przepisy obowiązujące w zakresie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych, postępowania administracyjnego, ochrony danych osobowych, ochrony informacji niejawnej, udostępniania informacji publicznej, zamówień publicznych, rachunkowości,
- 2) wydane przez Prezydenta Miasta w ramach upoważnień ustawowych instrukcje i regulaminy obiegu i kontroli dokumentów.

Istotne znaczenie dla sprawnego przebiegu procesów komunikacji wewnętrznej mają funkcjonujące w Urzędzie sieci informatyczne oraz komputerowe systemy baz danych. W Urzędzie funkcjonują dwie podstawowe sieci: zewnętrzna do kontaktu z Internetem oraz wewnętrzna.

Proces rozbudowy i integracji baz danych w ramach danego systemu komputerowego, służy wykorzystaniu przez różne jednostki organizacyjne Urzędu raz wprowadzonych do systemu danych z zapewnieniem odpowiedniej ich kontroli i weryfikacji.

Do komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej służą jednostkom organizacyjnym Urzędu skrzynki poczty elektronicznej. Każda jednostka organizacyjna Urzędu posiada oddzielny adres poczty elektronicznej i stanowisko komputerowe, na którym może odebrać pocztę. Poczta elektroniczna pozwala na wysyłanie, odbieranie i archiwizowanie wiadomości tekstowych oraz dołączanie do nich plików elektronicznych obejmujących zarówno tekst jak i obraz.


Wzrost znaczenia procesów komunikacji elektronicznej odzwierciedlony jest w szeregu obowiązujących w Urzędzie procedur, w szczególności w procedurze przygotowywania projektów aktów organów gminy oraz procedurze opracowywania i przekazywania informacji publicznej do udostępnienia na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej gminy Kędzierzyn –Koźle.

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu komunikacji drogą elektroniczną sprawuje Biuro Informatyki i Ochrony Informacji Urzędu.

Aktualnie w ramach rozbudowy zintegrowanego systemu obsługi komputerowej Urzędu wdrażana jest aplikacja służąca elektronicznemu obiegowi dokumentów wpływających do Urzędu i tworzonych w Urzędzie. Aplikacja ta umożliwi nadanie każdemu dokumentowi formy pliku elektronicznego (w przypadku pisma wpływającego z zewnątrz – poprzez skanowanie), jego rejestrację w kancelarii Urzędu, przesyłanie drogą elektroniczną do właściwej jednostki organizacyjnej Urzędu, przyporządkowane do określonej klasy i kategorii rzeczowego wykazu akt oraz śledzenie, zapisywanie i odtwarzanie obiegu akt danej sprawy.

5.6. Przegląd zarządzania

Przegląd systemu zarządzania jakością w Urzędzie odbywa się przynajmniej raz w roku. W przeglądzie uczestniczy kierownictwo Urzędu i pracownicy jednostek organizacyjnych Urzędu, których funkcjonowania dotyczy przegląd.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Zadaniem przeglądu ma być ocena systemu zarządzania jakością pod kątem jego stałej zgodności z przyjętymi standardami, skuteczności w osiąganiu celów – wdrożenia polityki jakości w Urzędzie oraz zgodności z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001.

Przeгляд ma odpowiedzieć na następujące pytania:

- 1) czy cele określone w polityce jakości są osiąganе w pracy Urzędu Miasta?
- 2) czy w związku ze zmieniającymi się warunkami zewnętrznymi (np. zmianami przepisów prawa) oraz wewnętrznymi (np. poziomem przygotowania zawodowego pracowników Urzędu, podziałem zadań i kompetencji między poszczególnych pracowników, możliwościami budżetu miasta) cele określone w polityce jakości są ciągle aktualne?
- 3) czy wymagania systemu zarządzania jakością w Urzędzie są realizowane?
- 4) czy system zarządzania jakością zapewnia osiągnięcie celów określonych w polityce jakości?
- 5) czy i jakie działania należy podejmować dla doskonalenia systemu zarządzania jakością?

Przeгляд przeprowadzany jest w oparciu o dane wejściowe, obejmujące:

- wyniki wewnętrznych audytów jakości,
- wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- informacje zwrotne od interesantów w postaci zażaleń, odwołań, wniosków i skarg,
- wyniki pomiarów funkcjonowania procesów w oparciu o mierniki procesów, wymienione w jednostkowych tabelach procesów,
- ocenę stanu realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych, podjętych w następstwie wyników z poprzednich przeglądów i audytów,
- badania zadowolenia interesantów,
- zmiany wprowadzone w systemie zarządzania jakością (nowe zadania Urzędu wynikające z przepisów prawa, zmiany w strukturze organizacyjnej Urzędu, nowe procedury),

Dane wejściowe przygotowywane są przez właściwych kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu w postaci zestawień wg wzoru ustalonego przez Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, w terminie przez niego ustalonym.


Przeглядu dokonuje Kierownictwo Urzędu i Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością, przy udziale kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu oraz zespołu audytorów wewnętrznych.

Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością opracowuje sprawozdanie z przeglądu systemu zarządzania jakością, które winno zawierać oceny i ustalenia dotyczące:

- 1) funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- 2) działań niezgodnych z kierunkami i celami określonymi w polityce jakości,
- 3) działań niezgodnych z wymaganiami systemu zarządzania jakością,
- 4) potrzeby zmian w polityce jakości,
- 5) niezbędnych działań korygujących lub zapobiegawczych mających na celu doskonalenie systemu,
- 6) przeznaczenia niezbędnych zasobów na realizację działań związanych z utrzymaniem lub zmianą systemu zarządzania jakością.

Ustalenia, o których mowa w pkt. 4-6 winny zostać dokonane w drodze stosownych zarządzeń Prezydenta.

Pełnomocnik ds. jakości opracowuje sprawozdanie z przeglądu systemu zarządzania jakością, które po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta, przekazywane jest właściwym osobom

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

i jednostkom organizacyjnym do realizacji wraz z treścią odpowiednich zarządzeń. Sprawozdanie przechowywane jest aktach Wydziału Organizacyjnego (Symbol i hasło Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt - Or.0182 Analiza i oceny efektów wprowadzonych usprawnień i racjonalizacji metod pracy, kat. B -5).

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności jednostki Urzędu przykładają szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.

W Urzędzie zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności SZJ oraz zwiększenia satysfakcji interesantów zostały określone i obejmują:

- zasoby ludzkie,
- środki finansowe,
- odpowiednie wyposażenie stanowisk pracy,
- inne środki niezbędne dla realizacji zadań i osiągnięcia celów.

Powyższe zasoby zapewnia najwyższe kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie do możliwości planowanie zakupów materiałów, sprzętu i usług, właściwą realizację budżetu Urzędu oraz odpowiedni dobór i szkolenie kadr.


Planowanie budżetu odbywa się w oparciu o przepisy ustawy o finansach publicznych, przepisów wykonawczych do niej oraz uchwały Rady Miasta w sprawie procedury opracowywania i uchwalania budżetu miasta. Przy planowaniu budżetu uwzględnia się przyjęte strategie rozwoju gminy oraz wieloletnie programy. Bardzo istotnym czynnikiem planowania budżetowego jest pozyskiwanie środków ze źródeł pozabudżetowych, w tym strukturalnych funduszy pomocowych Unii Europejskiej.

Dokonywanie wydatków na cele związane z zapewnieniem zasobów następuje w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa, a w szczególności w ustawie o finansach publicznych, prawie zamówień publicznych lub przepisach o organizacjach pożytku publicznego.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Pracownicy Urzędu

Podstawową zasadą zarządzania zasobami ludzkimi Urzędu, zgodną z nadrzędnym celem określonym w polityce jakości, jest dążenie do zapewnienia i utrzymania należytego poziomu realizacji zadań publicznych gminy powierzonych Urzędowi. W tym celu dla każdego stanowiska w strukturze organizacyjnej Urzędu, oprócz wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach powszechnie obowiązujących, ustalono zakres zadań i odpowiedzialności, który stanowi szczegółowy układ odniesienia dla wymaganego wykształcenia, wiedzy i umiejętności na tym stanowisku. Aby pracownicy samorządowi

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

zatrudnieni w Urzędzie wykonywali swoje obowiązki stosownie do ustalonych zakresów zadań i odpowiedzialności, sprawnie, bezstronnie i zgodnie z przepisami prawa, winni :

- 1) podlegać doborowi zawodowemu według jasnych kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku,
- 2) mieć świadomość celów jakościowych określonych w przepisach prawa i polityce jakości Urzędu, a co za tym idzie wyrażać wolę i mieć możliwości stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- 3) podlegać bieżącej i okresowej ocenie jakości wykonywania zadań, w tym ocenie postawy etycznej, opartej o jasne kryteria wynikające z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku,
- 4) być objęci jednolitym, zrozumiałym systemem nagradzania i awansowania oraz karania.

6.2.2 Kompetencje, świadomość, szkolenie pracowników Urzędu

6.2.2.1 Kompetencje i świadomość


Dobór zawodowy pracowników urzędu dokonywany jest według kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresu zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku.

W przypadku stanowisk kierowniczych nabór prowadzony jest w trybie publicznego zaproszenia do składania ofert osobowych i indywidualnych rozmów kwalifikacyjnych Prezydenta lub upoważnionych Zastępców Prezydenta z kandydatami albo publicznie ogłoszonego konkursu, w którym ocena i wybór kandydatów powierzony jest powołanej przez Prezydenta komisji konkursowej. Wyniki rozmów kwalifikacyjnych prowadzonych przez Zastępców Prezydenta oraz wyniki pracy komisji konkursowej wymagają zatwierdzenia przez Prezydenta.

W przypadku stanowisk niższego szczebla nabór prowadzony jest w trybie analizy składanych w danym roku ofert osobowych i indywidualnych rozmów kwalifikacyjnych z kandydatami przez upoważnionych kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu, których wyniki wymagają zatwierdzenia przez Prezydenta.

Dla osiągnięcia wymaganego poziomu świadomości zadań i celów jakościowych każdy pracownik samorządowy zatrudniany w Urzędzie zapoznaje się z:

- 1) **najważniejszymi aktami prawa materialnego regulującego działania Urzędu**, w tym:
 - a) przepisami ustawy o samorządzie gminnym i ustawie o pracownikach samorządowych,
 - b) przepisami ustaw i aktów wykonawczych określających zadania wykonywane przez jednostkę organizacyjną w której zatrudniono pracownika,
 - c) przepisami prawa określającymi zasady :
 - postępowania administracyjnego,
 - udostępniania informacji publicznej,
 - ochrony informacji niejawnych oraz ochrony danych osobowych,
 - obiegu dokumentacji, a także jej archiwizowania,
 - d) Statutem Gminy Kędzierzyn -Koźle,
 - e) najważniejszymi aktami kierownictwa wewnętrznego Urzędu, a w szczególności:
 - Regulaminem Organizacyjnym,
 - Regulaminem Pracy,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- Polityką Jakości i Księgą Jakości Urzędu Miasta,
- 2) **zakresem swoich zadań i odpowiedzialności, uprawnieniami i sposobem wykonywania pracy na powierzonym mu stanowisku,**
 - 3) **innymi dokumentami, których znajomość jest niezbędna do pracy na danym stanowisku.**

Poziom kwalifikacji i przygotowania zawodowego weryfikowany jest nie tylko przy dokonywaniu oceny poprzedzającej zatrudnienie pracownika, lecz również w toku wykonywania zadań powierzonych na danym stanowisku.

Pracownicy mianowani podlegają okresowej ocenie jakości wykonywania zadań, w tym ocenie postawy etycznej, opartej o kryteria wynikające z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku, w trybie i na zasadach określonych w stosownej uchwale Rady Miasta.

Do końca 2005 r. postanowiono wprowadzić podobny system i okresowej oceny jakości wykonywania zadań, w tym oceny postawy etycznej, przez wszystkich pracowników Urzędu oparty o kryteria wynikające z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresów zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku, w trybie i na zasadach określonych w stosownym zarządzeniu Prezydenta Miasta.

6.2.2.2 Szkolenie

Urząd ułatwia pracownikom stałe podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie zawodowe poprzez:


- a) **organizowanie szkoleń wewnętrznych i kierowanie pracowników na szkolenia prowadzone przez wyspecjalizowane placówki,**
- b) **dofinansowywanie** – w trybie określonym w stosownym regulaminie ustalonym przez Prezydenta - **samokształcenia pracowników uczestniczących w szkolnych i pozaszkolnych formach doskonalenia zawodowego** (warsztatach, szkoleniach, kursach i seminariach, studiach) związanych bezpośrednio z wykonywaną przez nich pracą,
- c) **zapewnienie dostępu do:**
 - **prenumerowanej przez Urząd prasy oraz dostępnej w bibliotece Urzędu literatury fachowej, zawierającej omówienie obowiązujących i wprowadzanych przepisów prawa, orzecznictwa oraz interpretacji prawnych,**
 - **informatycznych systemów informacji prawnej,**

Corocznie na podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie zawodowe zapewniane są środki finansowe w ramach planu wydatków Urzędu określonego w budżecie miasta.

Wszystkie szkolenia przeprowadzane są w oparciu o analizę bieżących potrzeb. Z uwagi na częstotliwość zmian w systemie prawa przyjęto zasadę pierwszeństwa w organizowaniu szkoleń oraz kierowaniu pracowników na te szkolenia, których przedmiotem są zmiany obowiązujących aktów prawnych a ich celem jest przystosowanie organizacji pracy, w tym także systemu zarządzania jakością, do nowych wymagań, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi interesanta.

Pracownicy uczestniczący w takich szkoleniach zobowiązani są przeprowadzić we własnych jednostkach organizacyjnych spotkania poświęcone informacji o treści szkolenia. Przeprowadzenie spotkania informacyjnego winno być udokumentowane notatką służbową składaną w Wydziale Organizacyjnym.

Skuteczność oraz jakość szkoleń, które Urząd organizuje lub na które Urząd kieruje swoich pracowników poddawana będzie od II kwartału stałej ocenie za pomocą specjalnie do tego celu opracowanego kwestionariusza ankiety. Wszyscy uczestnicy takich form podnoszenia kwalifikacji zawodowych będą wypełniali ww. kwestionariusz, a następnie składali oryginał

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

w Wydziale Organizacyjnym, zobowiązanym do zbierania oraz przechowywania w swoich zasobach zapisów dotyczących oceny szkoleń. Informacje uzyskane tą drogą uwzględniane będą w procesie podejmowania decyzji o organizacji szkolenia lub kierowania na nie pracowników.

Dokumentacja dotycząca wykształcenia, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia, prowadzona jest zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną oraz przepisami określającymi zasady prowadzenia akt osobowych.

Nadzór nad zapisami dotyczącymi szkoleń sprawują Wydział Organizacyjny oraz Biuro Informatyki i Ochrony Informacji w zakresie zadań objętych jego zakresem działania ustalonym w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu (szkoleń z zakresu informatyki).

6.3. Infrastruktura

Infrastruktura Urzędu Miasta zlokalizowana jest w obrębie nieruchomości zabudowanych budynkami położonymi przy ul. Grzegorza Piramowicza 32, ul. Władysława Planetorza 2 oraz w części nieruchomości zabudowanych budynkami przy ul. Piastowskiej 17 (parter) i ul. Piastowskiej 15. Budynek przy ul. Piramowicza 32 wyposażony jest w podjazd zapewniający dostęp osobom niepełnosprawnym, natomiast pomieszczenia Urzędu położone w części budynku przy ul. Piastowskiej 17 wyposażone są windę dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych. Dla potrzeb interesanta w budynkach Urzędu zastosowano system informacji graficznej, obejmujący czytelne oznakowanie jednostek organizacyjnych oraz stanowisk wydzielonych w jego strukturze a także określenie zawartości przedmiotowej tablic ogłoszeń Urzędu. W strefach ogólnodostępnych znajdują się stanowiska ułatwiające interesantom sporządzenie pisma lub wypełnienie formularzy.

Urząd posiada wewnętrzną cyfrową centralę telefoniczną umożliwiającą bezpośrednie wybieranie numeru żądanej komórki bez oczekiwania na połączenie z telefonistką. Konserwacja i naprawy centrali oraz współpracujących z nią wewnętrznych urządzeń telekomunikacyjnych przeprowadzane są przez specjalistów wykonujących usługi na podstawie umów konserwacyjnych i potwierdzane stosownymi zapisami.

Bardzo istotną część infrastruktury Urzędu stanowi system informatyczny, obejmujący kablową sieć logiczną, sprzęt komputerowy, oprogramowanie i systemy baz danych. Jest on stosownie do wymagań i możliwości rozbudowywany i modernizowany.


Konserwacja sieci kablowej oraz sprzętu komputerowego przeprowadzana jest przez specjalistów wykonujących usługi na podstawie umów konserwacyjnych, natomiast nadzór funkcjonowania, modernizacja oraz aktualizacja oprogramowania dokonywana jest przez podmioty dysponujące prawami autorskimi. Zapisy z powyższych czynności są dokonywane w trybie ustalonym w stosownych umowach.

Urząd stosuje i nadzoruje ściśle ze sobą powiązane i współpracujące systemy:

- komunikacji radiowej,
- alarmowy,

których istotne elementy infrastrukturalne (odbiorniki, syreny alarmowe) zlokalizowane są poza centrum kierowania w niewralgicznych punktach miasta.

System komunikacji radiowej służy do utrzymywania łączności z wyspecjalizowanymi jednostkami administracji rządowej i samorządowej w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych oraz do uruchamiania, sterowania i kontroli działania systemu alarmowego.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji	II
		Data wydania	11.05.2005r.

System alarmowy służy do ostrzeżenia ludności o powszechnych zagrożeniach wynikających z sytuacji kryzysowych.

Nadzór nad obydwooma systemami sprawują wyłącznie odpowiednio przeszkolone i wybrane do tego celu osoby. Ich działania, kompetencje i obowiązki określają stosowne zarządzenia Prezydenta oraz instrukcje techniczne.

Budynek Urzędu przy. Grzegorza Piramowicza 32 oraz zajmowane przez Urząd części budynków przy ul. Piastowskiej 17 (parter) i ul. Piastowskiej 15 objęte są ponadto elektronicznymi systemami:

- Rejestracji Czasu Pracy (RCP) pracowników Urzędu Miasta,
- sygnalizacji włamania i napadu.

W skład systemu RCP wchodzi rejestratory rozmieszczone przy wejściach do budynku Urzędu przy. Grzegorza Piramowicza 32 oraz do zajmowanych przez Urząd części budynków przy ul. Piastowskiej 17 (parter) i ul. Piastowskiej 15, połączone z komputerem stanowiącym jednostkę centralną RCP, w której gromadzone są dane o godzinach wejścia i wyjścia pracowników wprowadzane za pośrednictwem kart elektromagnetycznych.

W skład systemu sygnalizacji włamania i napadu wchodzi czujniki ruchu, centrale oraz sygnalizatory dźwiękowe i świetlne.

Konserwacja ww. systemów przeprowadzana jest przez specjalistów wykonujących usługi na podstawie umów konserwacyjnych i potwierdzana stosownymi zapisami, zgodnie z postanowieniami umów.

Dla zapewnienia należytego stanu infrastruktury wchodzącej w skład nieruchomości budynków lub części budynków stanowiących siedzibę Urzędu, corocznie, w ramach środków ustalonych w budżecie miasta i układzie wykonawczym budżetu, planuje i realizuje się:


- 1) niezbędne remonty i adaptacje pomieszczeń oraz sieci technicznych,
- 2) dostawy nowego wyposażenia ruchomego (urządzeń i sprzętu),
- 3) konserwację, modernizację i remonty posiadanego wyposażenia ruchomego,
- 4) dostawy mediów oraz materiałów eksploatacyjnych niezbędnych dla należytego funkcjonowania infrastruktury.

Zadania dotyczące zakupów, utrzymania, konserwacji i modernizacji infrastruktury Urzędu znajdują się w zakresach działania Wydziału Organizacyjnego, Biura Informatyki i Ochrony Informacji, Wydziału Inwestycji i Remontów oraz Wydziału Reagowania Kryzysowego określonych w Regulaminie Organizacyjnym.

W celu ułatwienia interesantom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej a także zapewnienia kompleksowej informacji o sposobie realizacji przez Urząd zadań publicznych gminy Kędzierzyn-Koźle postanowiono utworzyć do końca 2006 roku w budynku Urzędu przy ul. Grzegorza Piramowicza 32 Biuro Obsługi Interesanta.

W ramach Biura Obsługi Interesanta zostaną utworzone stanowiska pracy pełniące funkcję delegatur wszystkich jednostek organizacyjnych, prowadzących postępowania administracyjne w zakresie indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej. W Biurze Obsługi Interesanta będzie można :

- uzyskać informację o sposobie załatwienia sprawy,
- otrzymać wszystkie niezbędne formularze,
- zapoznać się – za pośrednictwem ogólnodostępnych terminali informatycznego systemu informacji prawnej – z pełną treścią aktów prawnych regulujących tryb i zasady postępowania oraz funkcjonowania Urzędu,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- wnieść wymagane opłaty skarbowe, administracyjne i inne określone przepisami prawa,
- złożyć i potwierdzić odbiór pism i innych przesyłek adresowanych do Urzędu.

6.4. Środowisko pracy

Zgodnie z przepisami działu X, a zwłaszcza art. 207 § 2 Kodeksu pracy, obowiązkiem pracodawcy obowiązek ochrony zdrowia i życia pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki. Podstawowe cele zarządzania jakością w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy wyznaczają ogólne zasady prewencji, określone w wykonawczych aktach normatywnych w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy.

Dla realizacji tych celów, a tym samym zapewnienia w Urzędzie zarówno przyjaznego środowiska pracy dla pracownika jak i dogodnych warunków korzystania przez interesanta z usług publicznych świadczonych przez Urząd, w strukturze organizacyjnej Urzędu wyodrębniono samodzielne stanowisko inspektora ds. bezpieczeństwa i higieny pracy. Zakres działania inspektora ds. bezpieczeństwa i higieny pracy, obejmuje zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Urzędzie., zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Inspektor ds. bezpieczeństwa i higieny pracy:

- przeprowadza szkolenie wstępne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników rozpoczynających pracę w Urzędzie, informując ich o występującym ryzyku zawodowym na danym stanowisku pracy,
- informuje pracowników o występującym ryzyku zawodowym na stanowisku pracy,
- prowadzi ewidencję działań w zakresie realizacji obowiązku kierowania pracowników na okresowe badania lekarskie,
- kontroluje przestrzeganie zasad wypłaty ekwiwalentu pieniężnego z tytułu przysługującej odzieży ochronnej oraz przydziału środków ochrony indywidualnej, zgodnie z Regulaminem Pracy Urzędu,
- sporządza raz w roku i przedstawia Prezydentowi okresową analizę stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,


7. REALIZACJA WYROBU

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Przedmiotem działania Urzędu jest wykonywanie zadań gminy z zakresu administracji publicznej:

- 1) własne, wynikające z ustaw, niezastrzeżone 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.

Główne sfery działalności Urzędu to realizacja zadań publicznych polegających na zaspokajaniu zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej (określonych w ustawie o samorządzie gminnym i innych ustawach) oraz załatwiania indywidualnych spraw z zakresu

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

administracji publicznej (w drodze postępowania administracyjnego lub przeprowadzanego z mocy ustaw szczególnych).

Planowanie realizacji wyrobów Urzędu polega na przygotowaniu planów lub projektów:

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

W procesie planowania realizacji wyrobów Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach publicznoprawnych zawartych przez gminę oraz aktach kierownictwa wewnętrznego ale zobowiązany jest gromadzić się i wykorzystuje wiedzę o potrzebach i oczekiwaniach mieszkańców w sposób zapewniający mieszkańcom czynny udział w określaniu sposobu realizacji tych zadań.

Szczególne znaczenie w procesie planowania realizacji zadań publicznych polegających na zaspokajaniu zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej mają:

- obowiązująca strategia rozwoju gminy,
- miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- wieloletnie i roczne gminne programy działania, uchwalane na wniosek Prezydenta przez Radę Miasta,
- budżet miasta, będący rocznym planem dochodów i wydatków miasta.


Kierunki i zasady tworzenia warunków trwałego rozwoju miasta, zapisane w strategii rozwoju gminy, miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego, gminnych programach oraz budżecie miasta są ustalane we współpracy z mieszkańcami miasta w trybie określonym w przepisach prawa, a następnie okresowo badane i analizowane.

W procesie planowania realizacji aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwienia indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej oraz innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno – technicznych objętych zadaniami Urzędu obok przesłanek natury formalnej bardzo istotne znaczenie ma wykazany przez interesanta w postępowaniu interes prawny lub faktyczny.

W celu realizacji wyrobu Urząd zapewnia odpowiednie zasoby w postaci wykwalifikowanej kadry oraz należy zorganizowane infrastruktury technicznej.

Realizowane w Urzędzie procesy mają określone cele i mierniki ich realizacji. Wykonanie zaplanowanych celów mierzone jest w sposób określony w jednostkowych tabelach procesów, z określoną częstotliwością. Zaplanowane już cele podlegają przeglądom i w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

7.2. Procesy związane z interesantem

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji	II
		Data wydania	11.05.2005r.

7.2.1. Określenie wymagań dot. wyrobu

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wpływają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów kierownictwa wewnętrznego, porozumień publicznoprawnych zawartych przez gminę oraz wymagań interesantów.

Do najważniejszych nakazów zawartych w przepisach prawa odzwierciedlonych w Polityce Jakości należy obowiązek współdziałania z mieszkańcami miasta zarówno w tworzeniu warunków trwałego rozwoju miasta – podniesionego do rangi misji w strategii rozwoju miasta – jak i gromadzenie i analizowanie informacji o bieżących i przyszłych potrzebach mieszkańców miasta,

Kierownictwo Urzędu realizując powyższy obowiązek 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.


Oczekiwania i wymagania interesanta rozpoznawane są w Urzędzie w drodze analizy i syntezy informacji zawartej w :

- wnioskach, zarzutach i protestach składanych w szczególnych procedurach planowania przewidzianych prawem (np. procedurze uchwalania Miejscowego Planu Zagospodarowania Przestrzennego),
- opiniach i ocenach zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań,
- wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem radnych i jednostek pomocniczych,
- wnioskach i ocenach zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym,
- skargach i wnioskach przekazywanych w trybie określonym w rozdziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego,
- wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- opiniach i ocenach przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z interesantem,
- wynikach ankiet i badań.

Zapoznanie pracowników z wymaganiami ustawowymi i związanymi z regulacjami wewnętrznymi odbywa się według zasad określonych w punkcie 4.2.3.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu rozumiany jest jako zbiór wszystkich czynności niezbędnych dla uruchomienia procesu zaspokojenia zapotrzebowania na określony wyrób (usługę publiczną, akt normatywny, aktów administracyjny, dokument, czynność prawną, czynności materialno - techniczną objętą zakresem zadań Urzędu).

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Dokonywanie przeglądu zapewnia określenie wymagań dotyczących specyfiki zamawianego wyrobu, oceny zdolności i kompetencji jednostek organizacyjnych Urzędu do przeprowadzenia procesu oraz możliwości wyeliminowania stwierdzonych różnic.

Przegląd dokonywany jest w oparciu o obowiązujące przepisy prawa i akty kierownictwa wewnętrznego, które są zinwentaryzowane i systematycznie nadzorowane pod kątem swojej aktualności.

Przeglądem wymagań objęte są wszystkie procesy realizowane w Urzędzie, niezależnie od tego, czy są one uruchamiane przez zapotrzebowanie zewnętrzne (podania, wnioski, skargi, interpelacje i zapytania, oferty) czy wewnętrzne (projekty uchwał, zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów, polecenia służbowe, pisma okólne itp.). Przeglądu wymagań dokonują uprawnieni pracownicy właściwych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego, jednostek organizacyjnych Urzędu, poprzez:

- 1) analizę wniosku składanego przez interesanta zewnętrznego pod kątem jasności żądania, kompletności, właściwości rzeczowej i miejscowej, identyfikacji wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych,
- 2) analizę sporządzanych i przedkładanych przez interesanta wewnętrznego projektów uchwał zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów itp. pod kątem ich zgodności z prawem oraz obowiązującymi w Urzędzie procedurami.

Wynikające z obowiązujących przepisów prawa wymagania dotyczące załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej zostały określone w:


- zatwierdzonych przez właściwe organy gminy (Prezydenta Miasta lub Radę Miasta) formularzach i drukach,
- opracowywanych przez kierowników właściwych jednostek organizacyjnych Urzędu Kartach Opisu Procedur, publikowanych na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn -Koźle

Kierownicy właściwych jednostek organizacyjnych Urzędu mają obowiązek stale monitorować i kontrolować wydawane druki formularzy i Karty Opisu Procedur pod kątem ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i wymaganiami określonymi w procedurach. Wszelkie zmiany przepisów i procedur odzwierciedlane są niezwłocznie w stosowanych w Urzędzie formularzach i drukach i kartach opisu procedur a następnie rozprowadzane w Urzędzie i udostępniane na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn -Koźle.

Wszystkie wyroby 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 interesantem

W świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja o działaniach Urzędu podejmowanych w celu realizacji jego zadań, jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej Urzędu. Pozwala ona zaprezentować członkom społeczności lokalnej możliwości zaspokojenia ich zbiorowych potrzeb oraz

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

załatwienia ich indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej a także kreuje wizerunek miasta.

W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z interesantem Urząd na bieżąco zamieszcza informacje:

- na tablicach ogłoszeniowych rozmieszczonych w budynkach Urzędu,
- na podmiotowej stronie Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Kędzierzyn –Koźle (formularzy i druków oraz Kart Opisu Procedur),
- na stronie internetowej miasta,
- w prasie lokalnej,
- na ogólnodostępnych słupach i tablicach ogłoszeniowych na terenie miasta.

Wyżej wymienione formy komunikacji z interesantem obejmują głównie informacje udostępnianą członkom społeczności lokalnej z mocy prawa(np. uchwał Rady Miasta lub Zarządzeń Prezydenta Miasta w sprawie ogłoszenia wykazu nieruchomości przeznaczonych do sprzedaży)lub służącej ułatwieniu korzystania przez interesantów z usług Urzędu (np. formularzy i druków oraz Kart Opisu Procedur).

Informacje udzielane są ponadto interesantom na ich wniosek pismem, pocztą elektroniczną a także w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Urzędu ustnie lub w postaci udostępnienia wydruków lub kopii stosownych dokumentów.

Istotne znaczenie mają informacje zwrotne od mieszkańców oraz osób korzystających z usług Urzędu. Pozyskiwanie tych informacji umożliwiają:


- badania poziomu zadowolenia interesanta z usług Urzędu (przeprowadzane raz w roku),
- analizy skarg i wniosków składanych w Urzędzie,
- analizy publikacji w środkach masowego przekazu (w szczególności prasy lokalnej),
- spotkania przedstawiciela Kierownictwa Urzędu z organami jednostek pomocniczych (osiedli) oraz mieszkańcami.

7.3. Projektowanie i rozwój

Wyłączenie powyższego punktu zostało uzasadnione w punkcie 2.

7.4. Zakupy

Urząd Miasta jako jednostka sektora finansów publicznych dokonuje zakupów w zakresie dostaw, usług i robót budowlanych zgodnie z przepisami o finansach publicznych oraz o zamówieniach publicznych, a także odpowiednio, przepisami kodeksu cywilnego. Zakupów dokonuje się z uwzględnieniem kryterium legalności, celowości i gospodarności w ramach uchwalonego planu wydatków budżetu miasta i układu wykonawczego na dany rok.. Dla zapewnienia sprawnego przebiegu postępowań o udzielenie zamówienia oraz dla potrzeb nadzorowania procesu udzielania zamówień w Urzędzie Miasta, ustanowiony został zarządzeniem Prezydenta regulamin postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przez Gminę Kędzierzyn-Koźle, prowadzonego przez Urząd Miasta Kędzierzyn-Koźle.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Regulamin ten określa zasady przygotowania i przeprowadzania postępowań w zakresie tych uprawnień i czynności, które, z mocy ustawy Prawo zamówień publicznych, zostały powierzone Prezydentowi jako kierownikowi Urzędu.

7.5. Realizacja i dostarczanie wyrobu


7.5.1 Nadzorowanie realizacji i dostarczenia usługi

Urząd Miasta realizuje swoje usługi w warunkach nadzorowanych. W Urzędzie zostały zdefiniowane, opisane i pogrupowane w kategorii procesy realizowane przez poszczególne jednostki organizacyjne Urzędu. Procesy są monitorowane w sposób i z częstotliwością określoną w jednostkowych tabelach procesów.

Zasady realizacji procesów określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (ustawami i rozporządzeniami), aktami prawa miejscowego, oraz aktami kierownictwa wewnętrznego - uchwałami Rady Miasta, zarządzeniami Prezydenta Miasta, zarządzeniami kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu (w tym zatwierdzonych przez Prezydenta zarządzeń kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu w sprawie zakresów zadań, uprawnień i odpowiedzialności pracowników). Przestrzeganie przez pracowników ww. zasad zapewnia właściwą realizację procesów.

Nadzorowanie procesów realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) monitorowanie w ramach określonego w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego:
 - a) bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną, sprawowane przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika, kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu zgodnie z obowiązującą w Urzędzie zasadą służbowego podporządkowania i jednoosobowej odpowiedzialności za realizację zadań nadzorowanych lub kierowanych jednostek,
 - b) kontrolę następczą przeprowadzaną przez upoważnionych pracowników Biura Kontroli Wewnętrznej, zgodnie z ustalonym zarządzeniem Prezydenta regulaminem kontroli następczej,
- 2) badanie w ramach zatwierdzonego przez Prezydenta planu audytu wewnętrznego, realizowanego przez Audytora Wewnętrznego zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o finansach publicznych i aktach wykonawczych do niej oraz Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, zwanego dalej audytem finansowym,
- 3) pomiar i ocenę jakości procesów w ramach przeglądu systemu zarządzania jakością,
- 4) audyty przeprowadzane w ramach systemu zarządzania jakością, zwane dalej audytami wewnętrznymi jakościowymi,
- 5) kontrolę przeprowadzaną przez Komisję Rewizyjną Rady Miasta w trybie i na zasadach określonych w ustawie o samorządzie gminnym i statucie gminy,
- 6) kontrolę zewnętrzną, przeprowadzaną przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową oraz inne wyspecjalizowane jednostki uprawnione z mocy przepisów prawa do kontrolowania organów administracji publicznej.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

Uzasadnienie wyłączenia przedstawiono w punkcie 2.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Sposób identyfikacji dokumentów w Urzędzie określony jest w przepisach rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.. Identyfikacja dokonywana jest za pomocą odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych określonych w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt stanowiącym załącznik do ww. rozporządzenia, rozbudowanym zarządzeniem Prezydenta Miasta. Zapewnia to zarówno oznaczanie jak i identyfikowalność spraw i dokumentów.

Wszystkie czynności Urzędu związane z wytwarzaniem lub przyjmowaniem dokumentacji procesów, potwierdzania jej odbioru, weryfikacji oznakowania, rejestracji, dekretacji, obiegu, pobierania opłaty skarbowej, przechowywania, przekazywania do archiwum zakładowego, przekazywania do archiwum państwowego dokumentacji archiwalnej i brakowania dokumentacji niearchiwalnej, przebiegają zgodnie z zasadami określonymi w ww. rozporządzeniu oraz aktach kierownictwa wewnętrznego wydanych przez Prezydenta na podstawie jego przepisów(w sprawie rejestrów prowadzonych w Urzędzie oraz w sprawie instrukcji prowadzenia archiwum zakładowego).

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

7.5.4 Własność interesanta.


Własność interesanta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o instrukcję kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych, która określa obowiązujący w Urzędzie system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez interesanta.

Dokumentacja podlega obiegowi wynikającemu z wymagań określonych w opisie danego procesu a następnie przechowywana jest w aktach sprawy, archiwizowanych zgodnie z instrukcją kancelaryjną i instrukcją prowadzenia archiwum zakładowego.

Jeśli istnieje - wymagana przepisami prawa - potrzeba dostarczenia przez interesanta jego własności w celu przeprowadzenia danego procesu, właściwa jednostka organizacyjna sprawuje nad nią nadzór i przyjmuje za nią pełną odpowiedzialność.

Zapisy, dotyczące nadzorowania własności interesanta znajdują się w aktach właściwej jednostki organizacyjnej Urzędu, która prowadziła sprawę.

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu lub innej własności interesanta, powiadamia się go o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy. Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron w tym zakresie przechowywane są w aktach sprawy.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu

W Urzędzie zabezpieczenie dokumentacji podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania jej do miejsca przeznaczenia, przechowywania oraz zabezpieczenia opiera się na ściśle określonych normach prawnych, które ustalają zasady funkcjonowania systemu kancelaryjnego, archiwum zakładowego, ochrony danych osobowych oraz ochrony informacji niejawnych, a mianowicie instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych, ustawa o ochronie danych osobowych, rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urzędnicy i systemy informatyczne oraz akty kierownictwa wewnętrznego wydawane przez Prezydenta na ich podstawie.

Dokumenty, druki, materiały, elektroniczne bazy danych oraz pliki elektroniczne niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i zabezpieczonych stosownie do wymaganego rodzaju ochrony według zasad określonych w ww. aktach normatywnych, w:

- pomieszczeniach biurowych zabezpieczonych instalacją sygnalizacji włamania,
- systemach informatycznych zabezpieczonych wielostopniowymi hasłami dostępu,
- archiwum zakładowym,
- tajnej kancelarii Urzędu.


Zasady gospodarowania drukami, formularzami oraz materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi dla wykonywania zadań merytorycznych przez Urząd, zapewniają ich dostępność oraz utrzymywanie wartości użytkowej.

Dokumenty przeznaczone do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do interesanta bez utraty ich jakości.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

W ramach wykonywania powierzonych mu zadań Urząd Miasta stosuje następujące przyrządy pomiarowe:

- 1) Niwelator – znajdujący się w użytku Wydziału Ochrony środowiska i Infrastruktury
- 2) Średnicomierz (klupa) - znajdujący się w użytku Wydziału Ochrony środowiska i Infrastruktury
- 3) Taśma miernicza – znajdujący się w użytku Wydziału Ochrony środowiska i Infrastruktury
- 4) Dalmierz - znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów
- 5) Młotek Schmidta - znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów
- 6) Luksomierz L-52- znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów
- 7) Miernik wilgotności betonu WIP-21 B - znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów
- 8) Miernik wilgotności powietrza AZ-8703 znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów
- 9) Przyrząd do pomiaru prądów znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów
- 10) Przyrząd do pomiaru napięcia znajdujący się w użytku Wydziału Inwestycji i Remontów

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

Wszystkie wyżej wymienione przyrządy są nadzorowane w sposób określony w procedurze nadzorowania przyrządów pomiarowych stosowanych w Urzędzie Miasta Kędzierzyn-Koźle wprowadzonej zarządzeniem nr 1311/Or/05 z dnia 11 maja 2005r.

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie – we współpracy z mieszkańcami miasta – warunków trwałego rozwoju miasta oraz sprawna i profesjonalna obsługa interesantów.

Dokonywanie pomiarów i analiz konieczne jest do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością.

W Urzędzie pomiary i analiza dokonywane są za pomocą kilku metod, które są podstawowymi danymi wyjściowymi do procesu doskonalenia jego pracy. Do metod tych zaliczyć należy:

- audyty wewnętrzne finansowe,
- audyty wewnętrzne jakościowe,
- przeglądy zarządzania,
- pomiary jakościowe procesów realizowanych przez Urząd,
- badanie poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd,
- system nadzoru i kontroli wewnętrznej(funkcjonalnej i następczej),
- kontrole przeprowadzane przez Komisję Rewizyjną Rady Miasta,
- kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez NIK, RIO i inne uprawnione organy.
- sprawozdawczość prowadzoną przez poszczególne jednostki organizacyjne Urzędu.


W przypadku stwierdzenia wystąpienia nieprawidłowości, poddaje się je analizie, poszukuje się przyczyn występujących niezgodności z obowiązującymi procedurami oraz podejmuje działania w celu ich wyeliminowania. Jednocześnie wdrażane są odpowiednie do rodzaju i zakresu niezgodności działania korygujące, oraz - w przypadku takiej konieczności – stosowne działania zapobiegawcze.

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Monitorowanie poziomu zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd.

Informacje o poziomie zadowolenia interesanta z usług świadczonych przez Urząd pozyskiwane są z następujących źródeł:

- skarg i wniosków dotyczące funkcjonowania Urzędu, składanych i rozpatrywanych w trybie i na zasadach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego,
- wyników badań poziomu zadowolenia interesanta przeprowadzanych raz w roku, zgodnie z procedurą określoną w stosownym zarządzeniu Prezydenta,
- publikacji w środkach masowego przekazu,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- spotkań przedstawicieli Kierownictwa Urzędu z organami jednostek pomocniczych (osiedli) oraz mieszkańcami,
- wyników przeglądu zarządzania dokonywanego przez kierownictwo Urzędu.

Informacje te służą zidentyfikowaniu tych obszarów, w obrębie których występują niezgodności z wymaganiami SZJ, a tym samym powinny zostać poddane działaniom korygującym lub zapobiegającym powtórzeniu się tych niezgodności w przyszłości.

8.2.2 Audyty wewnętrzne jakościowe

Dla zapewnienia systematycznej oceny przydatności i zgodności wdrożonego w UM systemu zarządzania jakością oraz efektywności w osiągnięciu zamierzonych celów – planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne jakościowe.

Prezydent Miasta drogą zarządzenia określił zasady planowania, przeprowadzania i wykorzystywania wyników audytów wewnętrznych. Prezydent Miasta powołuje zespół audytorów wewnętrznych spośród pracowników o wysokich kwalifikacjach zawodowych i odpowiednio przeszkolonych do przeprowadzania tego typu badań – zgodnie z zasadami ustalonymi w stosownym zarządzeniu.

Zasady doboru audytorów gwarantują profesjonalizm, obiektywizm i bezstronność przeprowadzanych audytów wewnętrznych jakościowych.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości lub prawdopodobieństwa ich wystąpienia podejmowane są zależnie od potrzeb odpowiednie działania korekcyjne, korygujące lub zapobiegawcze.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów


W jednostkowych tabelach procesów wyznaczone zostały cele i sposoby pomiaru (mierniki) poszczególnych procesów. 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 w trakcie przeglądów funkcjonowania urzędu lub w razie zaistnienia takiej potrzeby. Wnioski z przeprowadzanych przeglądów stanowią jedną z podstaw do doskonalenia procesów.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu

Monitorowanie i mierzenie wyrobów realizowanych przez UM odbywa się na odpowiednich etapach procesu realizacji wyrobu zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami. W celu monitorowania i pomiaru prowadzone są :

- 1) audyty wewnętrzne finansowe, w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- 2) audyty wewnętrzne jakościowe w ramach SZJ, w trybie i na zasadach określonych w stosownym zarządzeniu Prezydenta,
- 3) system nadzoru i kontroli wewnętrznej (funkcjonalnej i następczej), w trybie określonym w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu oraz Regulaminie Kontroli Następczej,
- 4) kontrole przeprowadzane przez Komisje Rewizyjną Rady Miasta, w trybie określonym w statucie gminy,
- 5) kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez NIK, RIO i inne uprawnione organy, w trybie określonym w przepisach szczególnych,
- 6) sprawozdawczość, prowadzoną przez poszczególne jednostki organizacyjne Urzędu oraz Urząd w całości, w zakresie :
 - wykonania budżetu miasta, w trybie określonym w przepisach o finansach publicznych,
 - statystyki i rachunkowości, w trybie określonym w przepisach o statystyce publicznej i rachunkowości,
 - wykonania uchwał Rady Miasta i zarządzeń Prezydenta Miasta, w trybie określonym w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu i stosownym zarządzeniu Prezydenta,
 - wydanych i uchylonych decyzji administracyjnych, w trybie określonym w stosownym zarządzeniu Prezydenta,

Jeśli określone w obowiązujących przepisach wymagania nie są spełniane, dla zapewnienia zgodności wyrobu z tymi wymaganiami podejmujemy konieczne działania korekcyjne lub korygujące.

Odpowiednie zapisy z monitorowania i pomiarów gromadzi się i przechowuje zgodnie z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych.

8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym z wymaganiami SZJ


W Urzędzie wyroby (usługi), które zostaną zidentyfikowane jako niezgodne z wymaganiami SZJ, kwalifikuje się do odpowiedniej kategorii wyrobu niezgodnego (usługi niezgodnej) oraz podlegają nadzorowi, który zapobiega ich stosowaniu.

Celem takiego postępowania jest zapewnienie, aby żadne wyroby (usługi), które nie spełniają wymagań nie zostały dopuszczone do dalszego wykorzystania przez Urząd lub obsługiwany przez Urząd organ gminy (Prezydenta Miasta, Radę Miasta) albo dostarczone interesantowi.

Przyjęto zasadę, iż wyrobem niezgodnym mogą być tylko te akty prawne o charakterze normatywnym, aktu administracyjnego, dokumenty, czynności prawne, informacje, czynności materialno -techniczne lub materialne efekty usługi publicznej, które są wynikiem pełnego cyklu obejmującego wszystkie kolejne etapy składające się na dany proces realizowany w Urzędzie.

Nie stanowią wyrobu niezgodnego lub usługi niezgodnej z wymaganiami SZJ:

- projekty aktów prawnych organów gminy nie posiadające statusu uchwały Rady Miasta lub Zarządzenia Prezydenta Miasta,
- projekty aktów administracyjnych nie posiadających statusu wydanych przez Prezydenta lub osobę działającą z jego upoważnienia decyzji administracyjnych lub postanowień administracyjnych,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- dokumenty, czynności prawne, informacje, czynności materialno-techniczne lub materialne efekty usługi publicznej, niedokonane w trybie wymaganym dla zakończenia procesów których są one wynikiem.

Zidentyfikowany wyrób niezgodny z wymaganiami SZJ, po usunięciu jego wad, podlega ponownej weryfikacji w celu wykazania jego zgodności z właściwymi wymaganiami SZJ.

Wyróżniono następujące rodzaje wyrobów (usług) które potencjalnie mogą być niezgodne z wymaganiami:

- 1) akty organów gminy (np. uchwały, zarządzenia),
- 2) wyniki postępowania administracyjnego (np. decyzje administracyjne, postanowienia, uzgodnienia, zaświadczenia),
- 3) wyniki czynności materialno-technicznych (np. protokoły, dokumenty wytwarzane w Urzędzie nie będące aktem organów gminy ani skutkiem postępowania administracyjnego),
- 4) akty stanu cywilnego (np. akt urodzenia, akt małżeństwa, akt zgonu),
- 5) wnioski (np. o dofinansowanie, o przyznanie środków pomocowych z funduszy strukturalnych UE – opracowywane w Urzędzie),
- 6) informacje (np. udostępniane w BIP lub udostępniane na wniosek),
- 7) umowy i porozumienia (np. umowy cywilnoprawne lub porozumienia publicznoprawne),
- 8) zakupiony wyrób lub usługa (np. dostawy, usługi lub roboty budowlane),
- 9) zadania zlecone przez gminę drogą dotacji (np. usługi publiczne świadczone przez organizacje pożytku publicznego),
- 10) dokumenty dostarczone przez interesanta (np. oferty, wnioski, załączniki).

Za każdym razem podejmuje się działania naprawcze wobec wyrobów (usług) niezgodnych z wymaganiami SZJ oraz – jeśli jest to konieczne - działania zapobiegające wystąpieniu podobnego problemu w przyszłości.

W niektórych przypadkach można podjąć decyzję o dopuszczeniu wyrobu niezgodnego (usługi niezgodnej) z wymaganiami SZJ bądź jego eliminacji.


We wprowadzonej stosownym zarządzeniem Prezydenta w sprawie postępowania z wyrobem niezgodnym z wymaganiami SZJ tabeli stanowiącej [załącznik nr 5](#) do Księgi Jakości przedstawiono ogólne reguły dotyczące postępowania z wyrobem niezgodnym (sposób wykrywania, przechowywanie zapisów, ponowna weryfikacja naprawionego wyrobu) oraz powołano odpowiednie przepisy prawa i akty kierownictwa wewnętrznego opisujące w szczególowy sposób postępowania z tymi wyrobami.

Odpowiednie zapisy z przebiegu procedury nadzoru nad wyrobem niezgodnym gromadzi się i przechowuje zgodnie z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych.

8.4. Przegląd i analiza

Przegląd i analiza danych dokonywane są:

- 1) systematycznie, w toku bieżącej działalności Urzędu, podczas :
 - a) cotygodniowych posiedzeń Prezydenta z udziałem Zespołu Opiniującego,
 - b) organizowanych okresowo spotkań Kierownictwa Urzędu z kierownikami jednostek organizacyjnych Urzędu i kierownikami gminnych jednostek organizacyjnych,

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

- c) uzgodnień dokonywanych w bieżącej działalności pomiędzy kierownikami jednostek organizacyjnych Urzędu,
 - d) organizowanych okresowo spotkań kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu z pracownikami kierowanych przez nich jednostek, o których mowa w pkt.5.5 niniejszej Księgi Jakości.
- 2) w trakcie przeglądów systemu zarządzania dokonywanych raz w roku przez Kierownictwo Urzędu w trybie określonym w pkt. 5.6 niniejszej Księgi Jakości.
- Wszystkie działania obejmujące przegląd i analizę danych a następnie syntezę wyników tych czynności, służą wyeliminowaniu nieprawidłowości poprzez podjęcie działań zapobiegawczych i korygujących oraz poprawie jakości i efektywności pracy Urzędu Miasta.

8.5. Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Kadra kierownicza Urzędu w sposób systematyczny i ciągły doskonalili wdrożony system zarządzania jakością poprzez:

- monitorowanie procesów z wykorzystaniem mierników określonych w jednostkowych tabelach procesów,
- nadzorowanie i analizę polityki jakości,
- realizację wytyczonych celów zawartych w Księdze Jakości i tabelach procesów,
- przeprowadzanie audytów wewnętrznych,
- sprawny system kontroli wewnętrznej,
- podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych,
- dokonywanie przeglądów systemu zarządzania jakością.

Każdy pracownik Urzędu może zgłaszać propozycje zmian mających na celu doskonalenie organizacji pracy.

8.5.2 Działania korygujące i zapobiegawcze

W Urzędzie na wszystkich szczeblach zarządzania oceniane są potrzeby uruchomienia działań korygujących i zapobiegawczych.


Działania korygujące są podejmowane w celu:

- 1) zidentyfikowania i wyeliminowania przyczyn, faktycznie stwierdzonych, niezgodności z wymaganiami SZJ,
- 2) zapobieżenia powtórnemu wystąpieniu stwierdzonych niezgodności,
- 3) wyeliminowania faktycznych skutków, jakie powodują stwierdzone niezgodności,

Działania zapobiegawcze są podejmowane w celu:

- 1) wyeliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności,
- 2) zapobieżenia ewentualnym niezgodnościom, których wystąpienie w przyszłości jest prawdopodobne,
- 3) doskonalenia systemu zarządzania jakością Urzędu,

Działania korekcyjne są realizowane w przypadkach niezgodności lub zagrożeń, których przyczyny są możliwe do usunięcia przez pracownika we własnym zakresie lub które nie mają znaczącego wpływu na jakość wyrobów (usług) będących wynikiem pracy Urzędu.

	Księga Jakości Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle	Nr edycji II
		Data wydania 11.05.2005r.

W przypadku podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych:

- 1) dokonuje się analizy przyczyn powstawania niezgodności,
- 2) ustala się i wdraża plan odpowiednich działań, wyznaczając pracowników odpowiedzialnych za jego realizację,
- 3) dokonuje się weryfikacji efektywności działań.

Przebieg oraz wyniki działań korygujących i zapobiegawczych dokumentuje się i przedstawia Kierownictwu Urzędu.

Tryb i zasady realizacji działań korygujących i zapobiegawczych w zależności od charakteru niezgodności stanowiących podstawę do ich podjęcia, w tym:

- akty normatywne zewnętrzne oraz wewnętrzne określające szczegółowe procedury postępowania,
- sposób przeprowadzania analizy przyczyn niezgodności,
- sposób planowania i realizacji działań,
- zapisy wyników,
- weryfikację skuteczności działań.

określono w ustalonej zarządzeniem Prezydenta Miasta, tabeli stanowiącej [załącznik nr 6](#) do niniejszej Księgi Jakości.