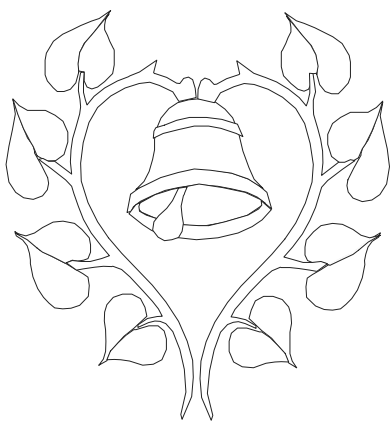


Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

---

---

# KSIĘGA JAKOŚCI



## URZĘDU GMINY W MSZANIE

---

---

Kopowanie, powielanie, udostępnianie i publikowanie dokumentu  
bez zgody Pełnomocnika ds. SZJ jest zabronione

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. SZJ mgr Monika Szmuk  Data: Podpis:	<b>Sprawdził:</b> Z-ca Wójta Gminy inż. Janusz Wita  Data: Podpis:	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy mgr Jerzy Grzegoszczyk  Data: Podpis:
--	---	---



Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## SPIS TREŚCI

<b>1. ZARZĄDZANIE GMINĄ .....</b>	<b>6</b>
1.1 Prezentacja Gminy .....	6
1.2 Strategia jakości .....	7
1.3 Plan Jakości .....	8
<b>2. ZAKRES STOSOWANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI JAKOŚCI .....</b>	<b>8</b>
2.1. Zakres systemu zarządzania jakością .....	8
2.2. Odpowiedzialność za stosowanie, aktualizację i emisję Księgi Jakości .....	9
<b>3. TERMINOLOGIA .....</b>	<b>9</b>
<b>4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b>	<b>10</b>
4.1 Postanowienia ogólne .....	10
4.1 Struktura dokumentacji systemu zarządzania jakością .....	11
4.2.1 Struktura procesów Zarządzanie procesami .....	11
4.2.2 Księga jakości .....	12
4.2.3 Nadzór nad dokumentami .....	12
4.2.4 Nadzór nad zapisem .....	13
<b>5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA .....</b>	<b>13</b>
5.1 Zaangażowanie Kierownictwa .....	13
5.2 Ukierunkowanie na Interesanta .....	13
5.3 Polityka Jakości .....	15
5.4 Planowanie – Cele dotyczące jakości i planowania SZJ .....	16
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja .....	17
5.5.1 Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu Gminy	17
5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa .....	17
5.5.3 Komunikacja wewnętrzna .....	18
1. Zasady spotkań z kierownictwem .....	18
2. Zasady współpracy między referatami .....	19
5.7 Przegląd zarządzania .....	19
5.8 Procedury procesu .....	20

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## **6 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI .....21**

6.1 Zapewnienie zasobów .....	21
6.2 Zasoby ludzkie .....	21
6.2.1 Personel Urzędu Gminy Mszana .....	22
6.2.2 Kompetencje, świadomość, szkolenie personelu Urzędu Gminy Mszana	23
6.3 Infrastruktura .....	23
6.4 Środowisko pracy .....	24

## **7. REALIZACJA USŁUGI .....25**

7.1 Planowanie realizacji wyrobu .....	25
7.2 Procesy związane z klientem .....	25
7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu .....	25
7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu .....	26
7.2.3 Komunikacja z klientem .....	26
7.3 Projektowanie i rozwój .....	27
7.4 Zakupy .....	27
7.5 Produkcja i dostarczanie usługi .....	28
7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usługi .....	28
7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi .....	28
7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność .....	29
7.5.4 Własność klienta .....	29
7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu .....	30
7.6 Procedury procesu .....	30

## **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIA .....31**

8.1 Postanowienie ogólne .....	31
8.2 Monitorowanie i pomiary .....	31
8.2.1 Zadowolenie klienta .....	31
8.2.2 Audit wewnętrzny .....	32
8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów .....	33
8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu .....	33
8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym .....	33
8.4 Przegląd i analiza danych .....	34
8.5 Doskonalenie .....	35
8.5.1 Ciągłe doskonalenie .....	35
8.5.2 Działania korygujące i zapobiegawcze .....	35
8.6 Procedury procesu .....	36

## **9. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW I PROCEDUR**

- Załącznik nr 1 – „Schemat organizacyjny Urzędu Gminy w Mszanie”
- Załącznik nr 2 – „Macierz procesów”
- Załącznik nr 3 – „Polityka Jakości Urzędu Gminy w Mszanie”
- Plan Jakości Urzędu Gminy w Mszanie
- Procedura jakości PJUGM1 – „Nadzór nad zapisami”

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- Procedura jakości PJUGM2 – „Zakupy towarów i usług”
- Procedura jakości PJUGM3 – „Kontrola rozchodu materiałów biurowych”
- Procedura jakości PJUGM4 – „Obieg korespondencji”
- Procedura jakości PJUGM5 – „Audyty wewnętrzne”
- Procedura jakości PJUGM6 – „Działania korygujące i zapobiegawcze”
- Procedura jakości PJUGM7 – „Badanie zadowolenia klienta”
- Procedura jakości PJUGM8 – „Zarządzanie dokumentacją”
- Instrukcja jakości I1 – „Dostęp do zapisów komputerowych”
- Instrukcja jakości I2 – „Obsługa Klienta”
- Instrukcja jakości I3 – „Wypis i wyrys z planu zagospodarowania przestrzennego”
- Instrukcja jakości I4 – „Wycinka drzew”
- Instrukcja jakości I5 – „Działalność gospodarcza”
- Instrukcja jakości I6 – „Stypendia szkolne”

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## **1. ZARZĄDZANIE GMINĄ**

### **1.1 Prezentacja Gminy Mszana**

Gmina Mszana położona jest w południowo-zachodniej części województwa śląskiego. Jest najbardziej wysuniętą na wschód gminą powiatu wodzisławskiego. Gmina Mszana jest gminą wiejską, obejmuje 3 sołectwa: Mszana, Połomia, i Gogołowa o łącznym obszarze 31,32 km<sup>2</sup>. Graniczy z gminami Marklowice, Godów i Świerklany oraz z miastami Jastrzębie Zdrój i Wodzisław Śląski. W układzie geograficznym obszar gminy leży w kotlinie Raciborsko-Oświęcimskiej, w południowo-wschodniej części Płaskowyżu Rybnickiego. Gmina położona jest na średniej wysokości 255m n.p.m. Dogodne warunki klimatyczne oraz położenie w rejonie Bramy Morawskiej stanowiącej naturalny korytarz miały nie małe znaczenie dla rozwoju gminy. Obszar gminy obejmuje dolinę rzeki Szotkówki oraz doliny jej prawobrzeżnych dopływów - potoków Kościelnik, Kolejówka i Mszanka. Bardzo malownicze ukształtowanie terenów czyni je jednymi z najbardziej atrakcyjnych w subregionie.

#### Kultura i oświata

Gmina Mszana posiada bardzo dobre wyposażenie w zakresie szkolnictwa, kultury, bazy czytelniczej oraz sportowo-rekreacyjnej. Na terenie gminy działają dwie szkoły podstawowe z oddziałami przedszkolnymi: Szkoła Podstawowa im św. Kazimierza w Mszanie i Szkoła Podstawowa w Połomi, dwa gimnazja: Gimnazjum w Mszanie i Gimnazjum w Gogołowej, Liceum Ogólnokształcące w Gogołowej oraz Gminne Przedszkole w Mszanie.

W zakresie kultury i rekreacji w gminie prężnie działają: Wiejski Ośrodek Kultury w Mszanie, Wiejski Ośrodek Kultury w Połomi, Gminny Ośrodek Sportu w Połomi oraz Gminna Biblioteka Publiczna w Mszanie, z filiami w Połomi i Gogołowej.

Przy ośrodkach kultury i sportu skupione są liczne koła zainteresowań, zespoły, formacje taneczne i kluby sportowe.

#### Obiekty i założenia sakralne

Dziedzictwo kulturowe gminy stanowią zespoły i obiekty zabytkowe, z których wyróżniają się obiekty i założenia sakralne:

- neogotycki kościół parafialny w Mszanie p.w. św. Jerzego z 1898 r. wraz z terenem wokół kościoła (cmentarz parafialny z I połowy XVI w.)

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- klasycystyczna Stara Plebania w Połomi z I ćw. XIX w., podlega całkowitej ochronie prawnej , wpisana do rejestru zabytków województwa katowickiego pod nr 741/66 oraz teren cmentarza z 1 połowy XIV
- murowana kapliczka Św. Jana Nepomucena z XIX w. w Gogołowej
- murowana kapliczka św. Jana z XVIII/XIX w. w Połomi
- murowana Kapliczka Św. Jana z 1887r. w Mszanie
- zespół figuralny przy cmentarzu w Połomi; w skład zespołu wchodzi: krzyż „Męki Pańskiej” z 1853r., figura świętego z 1876r. oraz figura Matki Boskiej z Dzieciątkiem z 1878r.
- murowany kościół parafialny p.w. NNMP w Połomi

## 1.2 Strategia jakości

Kierownictwo Urzędu Gminy dąży do osiągnięcia założonych celów w zakresie jakości, prowadząc działania, które koncentrują się na następujących aspektach:

- realizacji założonej polityki jakości,
- identyfikacji i rejestrowaniu wszystkich problemów jakościowych związanych ze świadczonymi usługami,
- kontrolowaniu skuteczności wdrażanych rozwiązań projakościowych,
- inicjowanie działań przeciwdziałających świadczenie usług niezgodnych z wymaganiami strony, w ramach wybranego modelu systemu zarządzania jakością poprzez organizowanie auditów wewnętrznych oraz prowadzenie działań korygujących,
- organizowanie systemu szkoleń podnoszących umiejętności zawodowe pracowników,
- systematyczne czuwanie nad utrwalaniem się wśród pracowników świadomości spełniania wszystkich procedur systemowych oraz inicjowanie nowych rozwiązań, podnoszących jakość świadczonych usług i zapewniających zadowolenie strony,
- przeprowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy i stałe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy jakości.

O słuszności nad wdrożeniem systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy ostatecznie zaważył cel, jakiemu służyć ma jego wprowadzenie: zaspokajanie potrzeb mieszkańców gminy, zadowolenie Klienta odwiedzającego urząd oraz jego przekonanie o tym że zwracając się do Urzędu otrzyma zawsze usługę o wysokim poziomie jakości. Doceniając wprowadzony System Jakości według normy PN-EN ISO 9001:2001 jako

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

nowatorski i twórczy system zarządzania, Urząd Gminy deklaruje zaangażowanie w celu zapewnienia środków i warunków do realizacji Polityki Jakości.

### **1.3. Plan Jakości**

Plan jakości wg PN-EN ISO 9000:2001 to dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy zastosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy.

Plan Jakości spełnia „wewnętrzna” i „zewnętrzna” rolę uporządkowania organizacyjnego urzędu i jest ważnym elementem jego rozwoju. Plan jakości jest zbiorem wymagań oraz warunków, jakie należy spełnić na każdym etapie realizacji danego procesu, ustanawia i opisuje doskonalenie wyrobu i wszechstronne zarządzanie jakością jego wytwarzania. Plan jakości pozwala na szybki i sprawny przebieg procesów. Dokument ten gwarantuje klientowi wysoką jakość wyrobu.

## **2. ZAKRES STOSOWANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, WYŁĄCZENIA, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI JAKOŚCI**

### **2.1 Zakres systemu zarządzania jakością**

Zakres systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy w Mszanie obejmuje: obieg korespondencji, zamówienia publiczne oraz kontrole rozchodu materiałów biurowych

Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością, odpowiadający normie PN-EN-ISO-9001-2000 z wyłączeniem wymagań punktu normy 7.3 Projektowanie i rozwój oraz 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowania. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej szczebla gminnego. Przedstawiony w niniejszej Księdze Jakości system zarządzania jakością opracowany został na podstawie wytycznych zawartych w międzynarodowych normach serii ISO 9000.

Księga Jakości jest dokumentem sformalizowanym, podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług i wyrobów przedstawionych w ujęciu procesowym.

Księga jakości Urzędu Gminy w Mszanie zawiera:

- zakres systemu zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001:2000,
- zestawienie procesów w powiązaniu z dokumentami i procesami, z wyszczególnieniem mierników,
- macierz powiązań pomiędzy procesami,
- schemat organizacyjny Urzędu Gminy,



Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- wykaz procedur i instrukcji oraz ich powiązanie z wymaganiami normy PN-EN-ISO 9001:2000.

## 2.2 Odpowiedzialność za stosowanie, aktualizację i emisję Księgi Jakości

Wójt Gminy bierze odpowiedzialność za informacje zawarte w niniejszej Księdze Jakości. Księga określa politykę jakości i organizację Gminy oraz prezentuje elementy wdrożonego systemu zarządzania jakością w oparciu o zidentyfikowane obszary działalności ( procesy ) opisane w procedurach systemowych.

Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje komórki organizacyjne Urzędu Gminy objęte systemem.

Za opracowanie, oznaczanie, wydanie, ewidencję, aktualizację oraz archiwizację Księgi Jakości odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemów Jakości, a w przypadku jego nieobecności upoważniona osoba.

Ilość emitowanych egzemplarzy Księgi Jakości jest ewidencjonowana. Fakt wprowadzania zmian i poprawek odnotowuje się w karcie zmian znajdującej się w oryginalnym egzemplarzu Księgi Jakości.

Wójt Gminy postanawia, że Księga Jakości (wydanie 2) opisująca przyjęty i wdrożony system zarządzania jakością staje się obowiązująca z dniem 15.02.2008r

## 3. TERMINOLOGIA

Wszystkie stosowane w niniejszej Księdze Jakości terminy z zakresu systemu zapewnienia jakości są zgodne z:

- ISO 9000:2000. Systemy zarządzania jakością, Podstawy i terminologia
- ISO 9001:2000 Systemy zarządzania jakością - Wymagania.
- ISO 9004:2000 Quality management system – Guidelines for performance improvements. ( Systemy zarządzania jakością – Wytyczne dla doskonalenia )
- ISO 90011:2000 Wytyczne do auditowania systemów jakości. Zarządzanie programami auditów.

**Urząd** – Urząd Gminy w Mszanie

**Naczelné Kierownictwo Urzędu** – Wójt Gminy, Zastępca Wójta, Sekretarz i Skarbnik Gminy.

**Referat** – wydział, biuro, komórka w Urzędzie Gminy w Mszanie

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

**Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością** – przedstawiciel Urzędu Gminy w zakresie Mszanie w zakresie wdrażania, nadzoru i utrzymania wdrożonego systemu zarządzania jakością w urzędzie, powołany zarządzeniem Wójta Gminy.

**Stroną** – jest każdy, czyjego interesu prawnego lub obowiązku dotyczy postępowanie, albo kto żąda czynności organu ze względu na swój interes prawny lub obowiązek.

**Procedura** – ustalony sposób postępowania.

**Proces** – system działań, podczas których w celu przekształcenia danych wejściowych na dane wyjściowe wykorzystywane są zasoby. Zasoby mogą obejmować: personel, środki finansowe, instalacje, wyposażenie, technologię i metody.

**Zapis** – dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań lub osiągnięcia wyników (potwierdzenie realizacji określonych zadań).

**Weryfikacja** – potwierdzenie przez zbadanie i przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

## 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 4.1 Postanowienia ogólne

System jakości to struktura organizacyjna, dokumentacja systemu i zasoby niezbędne do zarządzania jakością. Zarządzanie przez jakość to sposób zarządzania organizacją Urzędu Gminy skoncentrowany na jakości obsługi strony, oparty na planowanych, systematycznych i udokumentowanych działaniach realizowanych przez komórki organizacyjne. W urzędzie został ustanowiony i wdrożony system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami ISO 9001:2000. W tym celu :

- zidentyfikowano procesy realizowane w urzędzie,
- dokonano wyboru tych procesów, które są najistotniejsze dla pracy urzędu,
- w procedurach opisano jednolite zasady realizacji takich procesów,
- określono zasady badania efektywności procesów,
- ustanowiono politykę jakości oraz cele urzędu,
- postanowiono systematycznie badać skuteczność systemu (audyty, przeglądy, mierniki) a w razie konieczności podejmować niezbędne działania dla naprawy bądź poprawy.

Dla potrzeb prawidłowej realizacji procesów zostały opracowane poszczególne procedury i dokumenty. Dzięki regularnemu prowadzeniu zapisów jakości, kontroli wszystkich działań przez kierownictwo, przeglądów i auditów systemu, skuteczność systemu zarządzania jakością jest na bieżąco nadzorowana, ulepszona i poprawiana.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## 4.2 Struktura dokumentacji systemu zarządzania jakością

Dla potrzeb systemu zarządzania jakością zostały opracowane: księga jakości, procedury i instrukcje, plan jakości które w połączeniu z aktami normatywnymi zewnętrznymi i wewnętrznymi opisują procesy i czynności administracyjne w urzędzie. W związku z tym, istotną sprawą jest zapewnienie merytorycznym pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów. Akty normatywne zewnętrzne oraz ich aktualizacja są dostępne w systemie komputerowym LEX. Dlatego urząd objął nadzorem: akty normatywne zewnętrzne: ustawy, rozporządzenia, pozostałe akty prawne, normy oraz akty normatywne wewnętrzne: Uchwały Rady Gminy, Zarządzenia Wójta Gminy.

### 4.2.1 Struktura procesów i Zarządzanie procesem

Urząd jest instytucją, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy lub przepisy szczególne. System zarządzania jakością został opracowany z uwzględnieniem specyfiki działania administracji publicznej. Cele i miary procesów zostały przedstawione w rozdziałach opisujących procesy. Ustanowione zostały następujące procesy:

– Odpowiedzialność kierownictwa

Właściciel procesu: Pełnomocnik ds. SZJ

– Zakupy

Właściciel procesu: Inspektor ds. zamówień publicznych, Inspektor ds. obsługi administracyjnej urzędu

– Pomiary, analiza i doskonalenie

Właściciel procesu: Pełnomocnik ds. SZJ

– Realizacja usługi

Właściciel procesu: Wszystkie referaty urzędu, Pełnomocnik

Zarządzanie procesem przez osobę odpowiedzialną polega na:

- planowaniu procesu , definiowaniu celów i miar procesów, nadzorowaniu działań przygotowawczych realizacji czynności będących przedmiotem procesu, kontrolowaniu przebiegu i dokonywaniu oceny efektywności procesu, kontrolowaniu zgodności wykonywanych działań z udokumentowanymi procedurami,
- kontrolowaniu zapisów jakości w celu zweryfikowania czy proces jest prowadzony zgodnie z założeniami,

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

– inicjowaniu działań korygujących i zapobiegawczych,  
ocenie stopnia realizacji celów procesów oraz stałej ocenie stabilności procesu.

#### **4.2.2 Księga jakości**

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Urzędu Gminy Mszana dotyczącym systemu zarządzania jakością, dostarcza ona spójnych informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd dla zapewnienia zgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000.

Księga Jakości stanowi kompendium wiedzy na temat systemu zarządzania jakością, zawiera elementy wymaganych przez normę procedur oraz powołanie się na procedury uregulowane w innych aktach.

Załącznikami do księgi jakości są:

1. Macierz procesów Urzędu Gminy Mszana
2. Schemat Organizacyjny Urzędu Gminy Mszana
3. Polityka Jakości

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, auditorów, klientów oraz innych zainteresowanych stron.

Oryginalny egzemplarz pisemny Księgi Jakości przechowywany jest u Pełnomocnika ds. SZJ. Udostępnienie referatom Księgi Jakości wraz załącznikami następuje poprzez publikację na stronie internetowej.

Za opracowanie Księgi Jakości, oznaczanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest pełnomocnik systemu zarządzania jakością. Księga Jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Wójta Gminy, nadzorowanego tak, jak pozostałe zarządzenia.

#### **4.2.3 Nadzór nad dokumentami**

Sposób nadzorowania dokumentów urzędowych zależy od rodzaju dokumentu i opisany w poszczególnych aktach prawnych powszechnie obowiązujących oraz wewnętrznych.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

Obowiązujące w urzędzie: instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych oraz odnośne zarządzenia określają nadzór niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu zachowywania dokumentów wewnętrznych (w tym zapisów) oraz dysponowania nimi.

Dokumenty wewnętrzne nadzorowane są w sposób odpowiedni do rodzaju oraz sprawdzane przed ich wydaniem pod względem przygotowania merytorycznego. Przygotowanie i zatwierdzanie (podpisanie) dokumentów odbywa się przez osoby uprawnione w zależności od ważności dokumentu.

W urzędzie nadzorowane są też dokumenty zewnętrzne - akty prawne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Urzędu.

Należą do nich:

- ustawy, rozporządzenia, normy oraz pozostałe akty prawne.

Ze względu na szczególne znaczenie stosowania przez Urząd przepisów prawa powszechnie obowiązującego Kierownicy referatów są odpowiedzialni za bieżące śledzenie zmian zachodzących w aktach prawnych i za informowanie o nich swoich pracowników. W Urzędzie każdy pracownik ma zapewniony dostęp do zawsze aktualnych przepisów prawnych.

Dla zapobieżenia stosowaniu nieaktualnych przepisów:

- referaty Urzędu posiadają program informacji prawnej LEX oraz dostęp do internetowego serwisu prawnego na stronie sejmowej

W Biurze Radcy Prawnego gromadzone są zbiory Dzienników Ustaw i Monitorów Polskich, dostępne wszystkim pracownikom.

Referaty/pracownicy, mogą prowadzić (niezbędne w pracy) zbiory wspomagające, służące potrzebom pracowników, na zasadzie kserokopii aktów prawnych oraz wydruków. Zobowiązani są jednak w takim przypadku do nadzorowania ich aktualności poprzez dokonywanie zapisów świadczących o zidentyfikowaniu zmian.

#### **4.2.4 Nadzór nad zapisami**

Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty oraz zapisy (akta sprawy) podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez między innymi ich właściwe oznaczanie, ew. nadawanie klauzuli tajności, przechowywanie przez ustalony

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

okres zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz jednolitym rzeczowym wykazem akt ustalonym zarządzeniem Wójta Gminy.

Dostępność akt sprawy po przekazaniu do zakładowego archiwum określa instrukcja wydana zarządzeniem Wójta w sprawie organizacji i zakresie działania archiwum zakładowego w Urzędzie.

Zapisy dotyczące systemu zarządzania jakością w Urzędzie (raporty z audytów, sprawozdania z przeglądów itp.) wyłączone są z jednolitego rzeczowego wykazu akt i przechowywane u Pełnomocnika ds. SZJ przez okres 3 lat, następnie podlegały będą brakowaniu.

## **5.ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

### **5.1 Zaangażowanie Kierownictwa**

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

1. ustanowieniu polityki jakości,
2. wyznaczeniu Pełnomocnika Wójta 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 zarządzania.

### **5.2 Ukierunkowanie na Interesanta**

Najwyższe Kierownictwo dąży do jak najlepszego zapewnienia, że wymagania interesantów są i będą odpowiednio określone i spełnione. Ogromne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że opinia o urzędzie budowana jest poprzez codzienny kontakt urzędnika z interesantem, poprzez satysfakcję naszego mieszkańca. Orientacja na interesanta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w następujących obszarach:

- organizacja pracy urzędu

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- komunikacja z klientem, w tym przekazywaniu mu informacji o wyrobach i świadczonych przez Urząd
- określanie wymagań dotyczących wyrobów i usług świadczonych przez urząd w tym wymagań interesanta
- badania spełnienia określonych wymagań
- realizacji zadań, programów i strategii, uwzględniających potrzeby i postulaty mieszkańców oraz mających na celu zaspokojenie potrzeb społeczności lokalnej.

### **5.3 Polityka Jakości**

W dniu 20.05.2004r. weszło w życie Zarządzenie Nr OA.151/79/04 Wójta w sprawie przyjęcia Polityki Jakości Urzędu Gminy w Mszanie.

Zgodnie z zarządzeniem, podstawowym celem działania Urzędu Gminy w Mszanie jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców Gminy świadczenie usług na najwyższym poziomie. W szczególności Urząd dąży do doskonałości w zakresie:

- umacnianie roli urzędu jako instytucji pełniącej służbę publiczną,
- załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i w obowiązujących procedurach,
- doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów,
- zapewnianie sprawnego przepływu informacji wewnątrz organizacji
- podnoszenie świadomości o służebnej roli organizacji
- ulepszanie standardów obsługi strony przy załatwianiu spraw oraz uzupełnianie i doskonalenie kwalifikacji oraz umiejętności pracowników,
- prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy i stałe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy jakości,
- prowadzenie działań promocyjnych w celu tworzenia wizerunku gminy nastawionej na stronę,
- utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001:2000

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

#### 5.4 Planowanie – Cele dotyczące jakości i planowania SZJ

Wójt Gminy wyraził wolę wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością. W tym celu wydał Zarządzenie nr OA.151/79/04 z dnia 20.05.2004r. w sprawie wdrażania systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000 w Urzędzie Gminy w Mszanie, Powołano auditorów. Do Pełnomocnika należało opracowanie dokumentacji systemu jakości min. Księgi jakości i odpowiednich, procedury i instrukcji.

Uznano, że jeżeli poprawiana i doskonalona będzie organizacja pracy urzędu oraz wzrastać będzie świadomość pracowników o nałożonych na nich obowiązkach, to będzie to miało wpływ na poprawę skuteczności działania Urzędu. Wdrożenie systemu zarządzania jakością jest pierwszym krokiem do spełnienia wymagań i oczekiwań klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

Strategiczne cele dotyczące jakości zostały zamieszczone w Polityce Jakości. Zgodnie z Polityką Jakości podstawowym celem działania Urzędu jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców Gminy oraz świadczenie usług na najwyższym poziomie. W szczególności Urząd ma dążyć do doskonałości w zakresie:

- a) jakości usług i obsługi mieszkańców,
- b) efektywności w gospodarowaniu środkami publicznymi,
- c) uzyskania jak najlepszej opinii mieszkańców o pracy Urzędu,
- d) stworzenia jak najlepszej atmosfery pracy i zadowolenia pracowników.

Dla osiągnięcia wskazanych celów Wójt polecił:

- umacnianie roli urzędu jako instytucji pełniącej służbę publiczną,
- załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i w obowiązujących procedurach,
- doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów,
- zapewnianie sprawnego przepływu informacji wewnątrz organizacji
- podnoszenie świadomości o służebnej roli organizacji
- ulepszanie standardów obsługi strony przy załatwianiu spraw oraz uzupełnianie i doskonalenie kwalifikacji oraz umiejętności pracowników,
- prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy i stałe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy jakości,
- prowadzenie działań promocyjnych w celu tworzenia wizerunku gminy nastawionej na stronę,



Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

– utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001:2000

## **5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja**

### **5.5.1 Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu Gminy**

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, zakresy czynności pracowników, upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Wójta Gminy Mszana.

Regulamin organizacyjny Urzędu stanowi o utworzonych referatach, ich zakresie działania, kompetencjach Wójta, Zastępcy Wójta, Sekretarza, Skarbnika oraz o zasadach funkcjonowania Urzędu. Schemat organizacyjny Urzędu i jednostek podległych (stanowiący załącznik do regulaminu organizacyjnego) określa organizację - czyli wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne referatów Urzędu i jednostek podległych, hierarchię i podległość służbową.

Na podstawie aktów prawnych zewnętrznych (ustaw i rozporządzeń) ustalane są kompetencje pracowników przyjmowanych do pracy, z uwzględnieniem ich poziomu wykształcenia oraz wymaganego na danym stanowisku pracy doświadczenia zawodowego.

Kolejne podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu - zakresy czynności sporządzane są przez bezpośrednich przełożonych dla każdego pracownika na podstawie Regulaminu organizacyjnego i innych przepisów z uwzględnieniem kompetencji pracownika i posiadanej przez niego wiedzy.

### **5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa**

Funkcję Pełnomocnika Wójta Gminy ds. systemu zarządzania jakością pełni Monika Szmuk Pełnomocnik ds. SZJ, zgodnie z Zarządzeniem Nr OA.0151-16a/08 Wójta Gminy z dnia 25.01.2008 r. w sprawie powołania Pełnomocnika ds. Systemów Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy. Funkcję tę Pełnomocnik ds. SZJ pełni niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

Do zadań Pełnomocnika należy:

- a) Zapewnienie warunków i środków niezbędnych do realizacji prac związanych z wdrożeniem i utrzymaniem systemu,

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- b) Koordynacja prac związanych z:
  - identyfikacją potrzeb klientów Urzędu
  - ustalaniem poziomu ich satysfakcji z usług świadczonych przez Urząd
  - podnoszeniem świadomości pracowników Urzędu w powyższym zakresie
  - ustalaniem i aktualizacją standardów usług realizowanych przez Urząd
- c) Przedkładanie Wójtowi sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością, w tym zawierających potrzeby związane z doskonaleniem systemu,
- d) Współdziałanie w określaniu polityki jakości oraz celów jakościowych w stosunku do Urzędu i usług przezeń świadczonych,
- e) Planowanie i nadzór nad realizacją auditów wewnętrznych w Urzędzie,
- f) Nadzór nad określaniem i wdrożeniem niezbędnych działań korygujących i zapobiegawczych,
- g) Definiowanie potrzeb w zakresie szkoleń niezbędnych dla efektywnego funkcjonowania systemu,
- h) Współpraca z zewnętrznymi stronami w sprawach dotyczących systemu zarządzania jakością w tym współpraca z wybraną jednostką certyfikującą.

### **5.5.3 Komunikacja wewnętrzna**

#### **1. Zasady spotkań z kierownictwem.**

Wójt Gminy jak również Zastępca Wójta Gminy oraz Sekretarz i Skarbnik organizują okresowe narady z udziałem: dyrektorów gminnych jednostek organizacyjnych oraz Kierownikami Referatów jeden raz w miesiącu lub w zależności od potrzeb.

Przedmiotem narad mogą być:

- uzgodnienia współdziałania i przekazywania informacji o podejmowanych ważniejszych zadaniach i kierunkach działania,
- przekazywanie do realizacji zadań i ustaleń organów Gminy,
- przekazywanie informacji i zadań pomiędzy referatami oraz pomiędzy referatami a najwyższym kierownictwem,
- ustalenie zasad realizacji zadań,
- doskonalenie pracy Urzędu.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

Każdy pracownik ma możliwość przeprowadzenia rozmowy z najwyższym kierownictwem w sprawach związanych z funkcjonowaniem Urzędu. Narady z pracownikami referatów organizują Kierownicy w miarę potrzeb.

## **2. Zasady współpracy międzyreferatowej**

Bieżąca współpraca między Referatami Urzędu jak również jednostkami podległymi polega na:

- przekazywaniu informacji, które może odbywać się ustnie, telefonicznie lub na piśmie w zależności od potrzeb,
- terminowym przygotowywaniu okresowych analiz i sprawozdań dla zainteresowanych referatów.

Współpraca ta powinna zapewnić prawidłową obsługę interesantów przez Urząd.

W przypadku, gdy postępowanie administracyjne dot. kilku referatów lub jednostek podległych wówczas osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację danego zadania współpracują ze sobą, przekazując sobie informacje, dokonują uzgodnień co do dalszego toku postępowania, odpowiedzialne są za terminowe zakończenie sprawy.

Zespoły zadaniowe - powstają na wyraźne potrzeby Urzędu, powoływane są na podstawie Zarządzenia Wójta. Powołane zespoły zadaniowe odpowiedzialne są za przebieg i końcową realizację powierzonego zadania, przy czym w podanym składzie osobowym jest wyszczególniona osoba koordynująca pracę danego zespołu.

Ponadto w Urzędzie funkcjonują tablice ogłoszeń oraz sieć wewnętrzna i poczta elektroniczna wykorzystywana również przez referaty na potrzeby komunikacji wewnętrznej.

## **5.6 Przegląd zarządzania**

Przegląd systemu zarządzania jakością w Urzędzie odbywa się raz w roku. W przeglądzie uczestniczy najwyższe kierownictwo Urzędu. Wyniki dokonywanych przeglądów są zapisywane, sprawozdania z przeglądów przedstawiane są Wójtowi Gminy.

W szczególności przegląd ma odpowiedzieć na pytania:

- czy w związku ze zmieniającymi się warunkami zewnętrznymi, wewnętrznymi kierunki określone w polityce jakości są ciągle aktualne?
- czy kierunki te są realizowane w systemie zarządzania jakością?

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- czy i jakie działania należy podejmować dla doskonalenia systemu zarządzania jakością?

Zadaniem przeglądu ma być ocena systemu zarządzania jakością pod kątem jego stałej zgodności z przyjętym standardem, skuteczności w osiąganiu celów - wdrożenia polityki jakości w Urzędzie oraz zgodności z wymaganiami normy ISO 9001:2000.

Przegląd przeprowadzany jest w oparciu o informacje dotyczące:

- wyników wewnętrznych auditów jakości,
- sygnału zwrotnego od klientów w postaci zażaleń, odwołań, wniosków i skarg,
- danych dotyczących funkcjonowania procesów - w tym analizy mierników procesów,
- działań korygujących lub zapobiegawczych podjętych w następstwie wyników z poprzednich - przeglądów i auditów,
- badania zadowolenia klientów,
- zmian wprowadzonych w systemie (nowe procedury, usługi).

Zadaniem przeglądu jest ustalenie czy należy podjąć niezbędne działania korygujące lub zapobiegawcze oraz inne mające na celu doskonalenie systemu. Może się również wiązać z przeznaczeniem niezbędnych zasobów na realizację działań związanych z utrzymaniem systemu.

Po przeprowadzonym przeglądzie Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje sprawozdanie końcowe oraz Plan Poprawy Jakości zatwierdzane przez Wójta Gminy, przekazywane osobom zainteresowanym i przechowywane u Pełnomocnika ds. SZJ.

### **5.7 Procedury procesu**

PJUGM1 – „Nadzór nad zapisami”

PJUGM8 – „Zarządzanie dokumentacją”

PJUGM9 – „Szkolenia”

PJUGM10 – „Przegląd kierownictwa”

I1 – „Dostęp do zapisów komputerowych”

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## **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 referaty Urzędu oraz jednostki 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 klientów 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 kadr.

Podstawą planowania budżetu w Urzędzie jest planowanie budżetów referatów oraz planowanie budżetów jednostek organizacyjnych gminy. Planowanie budżetu odbywa się w oparciu o przepisy Ustawy o finansach publicznych oraz Uchwały Rady Gminy w sprawie procedury opracowywania i uchwalania budżetu Gminy Mszana. Uchwała ta dokładnie określa procedurę, terminy oraz elementy, które powinien zawierać projekt planu budżetu. W uchwale tej uwzględniona też jest możliwość składania propozycji do projektu budżetu przez radnych, mieszkańców i organizacje społeczne. Przy planowaniu budżetu uwzględnia się przyjęte programy i strategie. Nieodzownym elementem planu budżetu są wieloletnie programy inwestycyjne.

Z uwagi na nowe zadania nakładane na gminy oraz ograniczanie przyznawanych środków na ich realizację poszukujemy nowych źródeł pozyskiwania środków.

### **6.2 Zasoby ludzkie**

Organizacja Urzędu spełniająca założenia koncepcji jakości została ustanowiona w celu spełnienia wymagań strony. Wszyscy pracownicy niezależnie od zajmowanego stanowiska i pełnionej funkcji mają ściśle określony zakres odpowiedzialności i uprawnień. Zakres kompetencji i obowiązków wynika z wdrożonego systemu zarządzania jakością. Wzajemne relacje zachodzące pomiędzy pracownikami wykonującymi czynności mające

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

wpływ na jakość świadczonych usług są ustalone poszczególnymi procedurami wdrożonego systemu zarządzania jakością.

Zasady organizacji, funkcjonowania urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników zostały określone w: Regulaminie Organizacyjnym ( załącznik nr 1 ), który przedstawia układ funkcjonalny komórek organizacyjnych Urzędu Gminy, procedurach i instrukcjach a także w aktach osobowych pracowników. Zasady powyższe oraz zakres uprawnień i odpowiedzialności zostały przedstawione pracownikom.

### **6.2.1 Personel Urzędu Gminy Mszana**

Dla wypełnienia zadań dotyczących zarządzania jakością, jak również dla realizacji wewnętrznych auditów Urząd posiada w dyspozycji niezbędny personel i konieczne środki techniczne i materialne. Urząd Gminy w sposób systematyczny określa i zabezpiecza zasoby niezbędne do funkcjonowania systemu zarządzania jakością w postaci :

1. środków finansowych w postaci corocznie planowanego budżetu,
2. wykwalifikowanej kadry pracowniczej,
3. właściwie wyposażonych stanowisk pracy,
4. innych niezbędnych środków.

#### Zasoby ludzkie

Potencjał osobowy Urzędu Gminy na dzień 01.01.2008 roku wynosi:

- urzędnicy: 28 osób
- pracownicy obsługi: 5 osób

W Urzędzie Gminy na wszystkich stanowiskach są zatrudnieni pracownicy wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym, w pełni świadomi polityki jakości i wykonujący powierzone zadania zgodnie z wymaganą jakością. Wdrażanie Polityki Jakości oraz działań zapewniających jakość jest zadaniem każdego pracownika urzędu. Przeszkolona grupa auditorów wewnętrznych zapewnia realizację planowanych auditów zgodnie z wymaganiami systemu zarządzania jakością. Aby cały personel urzędu posiadał odpowiednie i wystarczające kwalifikacje do wykonywania powierzonych mu zadań, prowadzone są systematycznie działania dotyczące gromadzenia ofert i określania potrzeb w zakresie szkoleń.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

### **6.2.2 Kompetencje, świadomość, szkolenie personelu Urzędu Gminy Mszana**

Utworzone w Urzędzie stanowiska pracy, posiadają określone kompetencje i wymagania, jakie zostają pracownikowi przedstawione w zakresie czynności przy dokonywaniu zatrudnienia. Pracownik musi być świadomy wykonując swoje czynności i zadania, że jego kompetencje i umiejętności oraz doświadczenie zawodowe wpływają w znaczący sposób na jakość usług i wyrobów Urzędu.

Dla usprawnienia procesu przyjmowania i zatrudniania pracowników samorządowych Wójt określił zasady naboru pracowników do Urzędu.

Pracownicy samorządowi poddawani są okresowej ocenie kwalifikacyjnej.

Aby pracownicy byli świadomi istoty ważności czynności, jakich dokonują i tego, że poprawność merytoryczna wykonywanych usług wpływa na jakość pracy urząd zapewnia pracownikom możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych poprzez szkolenia, kursy, studia przede wszystkim podyplomowe, jak również poprzez zakup i prenumeratę czasopism fachowych.

Z dokonywanych działań mających odzwierciedlenie w kompetencjach, wykształceniu, umiejętnościach, doświadczeniu zawodowym i świadomości personelu zatrudnionego w Urzędzie utrzymywane są zapisy, które są przechowywane w aktach pracowniczych oraz dokumentacji szkoleń, kursów i studiów w postaci dyplomów, zaświadczeń, wyróżnień, podziękowań.

### **6.3 Infrastruktura**

Gwarancja realizacji wszystkich usług na wysokim poziomie jest nowoczesne wyposażenie techniczne. Obecna siedziba Urzędu Gminy mieści się w Mszanie przy ulicy 1 Maja 81. Jest wyjątkowo dobrze wkomponowaną w otoczenie nowoczesną budowlą, dlatego też zewnętrzny wizerunek całego budynku nie budzi żadnych zastrzeżeń. W budynku zamontowano system sygnalizacji włamania i napadu wraz z systemem wizyjnych kamer a także systemem wykrywania i sygnalizacji pożaru.

Wymagana przestrzeń do pracy to pomieszczenia biurowe o wysokim standardzie, wyposażone w niezbędne urządzenia biurowe, oraz sieć teleinformatyczną. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w komputer osobisty z określonym dostępem do zasobów informatycznych. Zasoby informatyczne obejmują 2 kategorie: sprzęt i oprogramowanie. Urząd Gminy wyposażony jest w wewnętrzną sieć komputerową z możliwością dostępu do Internetu. Każdy użytkownik sieci korzysta z oprogramowania

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

specjalistycznego, niezbędnego na danym stanowisku pracy oraz z aplikacji biurowych. Obecnie w Urzędzie Gminy funkcjonuje system komputerowy zapewniający prawidłowy obieg dokumentów i informacji – SEKAP.

W celu zabezpieczenia sieci komputerowej przed dostępem osób nieuprawnionych stosuje się :

1) stałe środki techniczne :

- UPS-y w celu zabezpieczenia przed awarią zasilania,
- macierze dyskowe w serwerach,
- hasła na system i aplikacje,
- instalacje antywłamaniowe oraz czujniki przeciwpożarowe,
- kopie zapasowe,

2) okresowe środki techniczne :

- sprawdzanie obecności wirusów na serwerach za pomocą programów antywirusowych dokonywane przynajmniej raz w tygodniu,
- kontrola antywirusowa na stanowiskach komputerowych na których nie ma zainstalowanego programu antywirusowego, dokonywana raz na tydzień,
- kontrola sprawności sprzętu, dokonywana dwa razy w roku,
- kontrola nośników.

#### **6.4 Środowisko pracy**

Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy wyraża zobowiązanie do podejmowania działań w celu dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Ponieważ nie ma przepisów odnoszących się do tworzenia polityki bezpieczeństwa wytyczną są przepisy działu X Kodeksu pracy, a zwłaszcza art. 207 § 2 Kodeksu pracy, który nakłada na pracodawcę obowiązek ochrony zdrowia i życia pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki. Podstawą do tworzenia szczegółowych celów zarządzania bezpieczeństwem są natomiast ogólne zasady prewencji określone w rozporządzeniu w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy. W zakresie warunków bezpieczeństwa i higieny pracy przeprowadzane są przeglądy zakładu pracy stanowiące narzędzie do oceny rzeczywistego poziomu bezpieczeństwa i komfortu na stanowisku pracy.



Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## **7. REALIZACJA USŁUGI**

### **7.1 Planowanie realizacji wyrobu**

Planując realizację świadczonych przez nas usług opieramy się na obowiązujących przepisach wewnętrznych i zewnętrznych.

Aby dobrze zaplanować usługę, zapewniamy odpowiednie zasoby: wykształcony personel i odpowiednio zaopatrzone zaplecze techniczne.

Realizowane w Urzędzie procesy mają określone cele i wskaźniki ich realizacji. Zaplanowane już cele podlegają okresowym przeglądom i w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

Kierunki i zasady polityki rozwoju miasta, zapisane w strategii i gminnych programach, są okresowo badane i analizowane.

Usługi planowane są w oparciu o obowiązujące w mieście strategie i programy w szczególności:

- Strategię Rozwoju Gminy Mszana do roku 2015.
- Wieloletni Plan Inwestycyjny Urzędu Gminy Mszana na lata 2007 – 2009,
- Gminny Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.

### **7.2 Procesy związane z klientem**

#### **7.2.1 Określenie wymagań dotyczących**

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd usług wypływają z ram ustawowych, wymagań określonych regulacjami wewnętrznymi, umowami oraz wymagań klientów. Wymagania klienta poznawane są w Urzędzie poprzez:

- media (strona Internetowa, BIP)
- korespondencję tradycyjną jak i elektroniczną kierowaną do Urzędu,
- bezpośredni kontakt pracownika z klientem w tym rozmowy telefoniczne,
- wyniki ankiet i badań,
- analizę skarg i wniosków.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

### **7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu**

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu (usługi) rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem "zlecenia", czyli: dokumentu, sprawy od klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. Urząd, świadcząc usługi na rzecz swoich klientów, rozpatruje wnoszone sprawy. Przegląd odbywa się poprzez:

- analizę składanego przez interesanta wniosku tak w POK urzędu jak i przesłanego pocztą elektroniczną, sprawdzenie właściwości, poprawności i jasności żądania, kompletności, identyfikację wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych
- analizę sporządzanych i nadsyłanych projektów umów, specyfikacji, itp., ich zatwierdzanie przez uprawnione osoby
- opracowywanie i dystrybucję druków i formularzy.

Analiza wniosku pod względem formalnym i merytorycznym odbywa się w referacie, do którego trafia, przez pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie danej sprawy.

Pracownik analizując wniosek czy projekt umowy zobowiązany jest postępować zgodnie z obowiązującymi przepisami i ustalonymi w Urzędzie zasadami.

Ponadto Kierownicy Referatów mają obowiązek stale monitorować i kontrolować wydawane druki wniosków i kart informacyjnych pod kątem ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i aktualnymi wymaganiami.

Wszelkie zmiany niezwłocznie wprowadzane są do druków wniosków i kart informacyjnych rozprowadzanych w Urzędzie oraz na stronę internetową Urzędu i BIP.

### **7.2.3 Komunikacja z klientem**

W świetle zmieniających się przepisów szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej urzędu. Pozwala ona na przybliżenie mieszkańcom wszystkich spraw wynikających z działalności Urzędu, a także kreuje wizerunek gminy.

W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientem Urząd na bieżąco przekazuje informacje:

- do Biuletynu Informacji Publicznej,
- na stronę Internetową gminy,
- w gazecie „Nasze Wieści Gminne”
- do prasy lokalnej,
- na słupach i tablicach ogłoszeniowych.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

Ponadto informacje docierają do klienta telefonicznie, w bezpośredniej rozmowie. Istotne znaczenie mają dla nas informacje zwrotne od mieszkańców oraz osób korzystających z naszych usług. Pozyskiwanie tych informacji umożliwiają nam:

- badania satysfakcji klienta,
- analiza skarg i wniosków,
- przyjęcia interesantów przez kierownictwo,
- analiza publikatorów (w szczególności prasy lokalnej) oraz informacji w innych mediach,
- spotkania z mieszkańcami.

Interesant zawsze może zwrócić się bezpośrednio do pracownika odpowiedniego referatu, którego obowiązkiem jest udzielenie wyczerpujących i kompetentnych informacji dotyczących sprawy.

### **7.3 Projektowanie i rozwój**

Ze względu na charakter działalności Urzędu jego wielkość i zakres działania 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 wymagania ich dotyczące.

### **7.4 Zakupy**

Urząd jako jednostka sektora finansów publicznych dokonuje zakupów w zakresie dostaw, usług i robót budowlanych zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o finansach publicznych i kodeksu cywilnego. Zakupów dokonuje się celowo i oszczędnie. Dla zapewnienia sprawnego przebiegu postępowań o udzielenie zamówienia oraz dla potrzeb nadzorowania procesu udzielania zamówień w Urzędzie obowiązują Regulaminy udzielania zamówień publicznych.

Regulaminy powyższe ustanowione zostały Zarządzeniami Wójta Gminy.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## **7.5 Produkcja i dostarczanie usługi**

### **7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usługi**

Urząd realizuje swoje usługi w warunkach nadzorowanych.

W Urzędzie zostały zdefiniowane, opisane i pogrupowane (w główne procesy). Nie podlegają monitorowaniu podprocesy, które zachodzą w Urzędzie bardzo rzadko oraz te, których monitorowanie, ze względu na ich rozległy charakter jest niecelowe.

Zasady realizacji procesów określone są przepisami prawa materialnego, ustawami ustrojowymi oraz przepisami gminnymi, które precyzyjnie określają zasady postępowania. W połączeniu z aktami normatywnymi wewnętrznymi (np. zarządzeniami Wójta) oraz zakresami obowiązków i uprawnień poszczególnych referatów i pracowników zapewnia to ich właściwą realizację.

Nadzorowanie procesów realizacji usług i wyrobów odbywa się w szczególności poprzez:

- ich monitorowanie,
- kontrole wewnętrzne przeprowadzane przez upoważnionych pracowników referatu Kontroli Wewnętrznej Edukacji i Informacji,
- kontrole zewnętrzne instytucjonalne i funkcjonalne,
- audyty wewnętrzne.

Istotne znaczenie dla tworzenia warunków nadzorowanych ma zapewnienie odpowiedniego wyposażenia na stanowiskach pracy (sieci wewnętrznej i oprogramowania specjalnego).

### **7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi**

Procesy nie mają charakteru procesów specjalnych - w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiągniętych wyników. Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa, ewentualnie Zarządzeniami Wójta. Każdy proces ma określony swój cel, miernik, sposób pomiaru i częstotliwość, wobec tego, jeżeli wystąpi niezgodność, na każdym etapie istnieje możliwość weryfikacji procesu z ustalonym trybem i podjęcia działań korygujących.

Również przebieg pracy, rodzaje zapisów, itp. są monitorowane poprzez audyty wewnętrzne, a ich wyniki na bieżąco analizowane przez Kierowników Referatów i ich pracowników jak też przez Pełnomocnika ds. SZJ.

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

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

### 7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Sposób identyfikacji dokumentów wytwarzanych przez Urząd określony jest w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt stanowiącym załącznik Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych. Identyfikacja dokonywana jest za pomocą odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych. Jednolity Rzeczowy Wykaz akt został rozbudowany zarządzeniem Wójta.

Nadto w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy Mszana jasno i rzeczowo przedstawiony jest zakres działania każdego referatu Urzędu, wraz z zaznaczeniem skrótów literowych poszczególnych komórek, co pozwala, na odnalezienie autora (właściciela) sporządzonego w Urzędzie dokumentu. Dzięki innym zasadom określonym w Instrukcji Kancelaryjnej oraz właściwych zarządzeniach Wójta Gminy zapewniona jest właściwa identyfikacja dokumentu (zarówno sporządzonego w Urzędzie jak i pochodzącego z zewnątrz).

### 7.5.4 Własność klienta

Własność klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o instrukcję kancelaryjną, zarządzenie Wójta Gminy dot. obiegu dokumentów jak również instrukcji w sprawie organizacji i funkcjonowania archiwum zakładowego obowiązuje określony w Urzędzie system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez klienta. W wymienionych aktach znajduje się szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od klienta oraz sposób postępowania z dokumentami.

Całość dokumentów stanowiących własność klienta składana jest bezpośrednio w referacie, gdzie po odpowiednim zadekretowaniu przez Wójta trafia do referatu odpowiedzialnego za załatwienie sprawy oraz za fachowe zgodne z instrukcją przechowywanie dokumentów stanowiących własność klienta. Dokumentacja przechowywana jest w aktach sprawy, archiwizowanych zgodnie z instrukcją kancelaryjną i instrukcją dot. postępowania z dokumentacją archiwalną.

Jeśli istnieje potrzeba wymagana przepisami prawa dostarczenia przez interesanta jego własności w celu przeprowadzenia danego procesu właściwy referat Urzędu sprawuje nad nim nadzór i przyjmuje za nią pełną odpowiedzialność.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu klienta powiadamia się o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy. Wdraża się wówczas działania korygujące. Zapisy przechowywane są w aktach sprawy.

### **7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu**

Zasady postępowania z przechowywaniem dokumentów określa Instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych, ustawa o ochronie danych osobowych, rozrządzenie MSWiA w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne. Dokumenty, druki i materiały niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych (m.in. archiwum, tajna kancelaria) wg zasad określonych we właściwych aktach prawnych.

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

W Urzędzie istnieją również zasady postępowania z zabezpieczeniem baz danych prowadzonych elektronicznie poprzez fakt, że:

- obowiązują hasła wejścia do pamięci komputera,
- obowiązują hasła wejścia do baz danych, hasła znają wyłącznie użytkownicy,
- sporządzane są przez Informatyka kopie bezpieczeństwa.

### **7.6 Procedury procesu**

- PJUGM4 „Obieg korespondencji”
- I2 – „Obsługa klienta”
- I3 – „Wypis i wyrys”
- I4 – „Wycinka drzew”
- I5- „Działalność gospodarcza”
- I6 – „Stypendia szkolne”
- PJUGM2 „Zakupy towarów i usług”
- PJUGM3 „Kontrola rozchodu materiałów biurowych”

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

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

### **8.1 Postanowienie ogólne**

Celem Urzędu jest zaspakajanie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej oraz załatwianie spraw indywidualnych obywateli w sposób profesjonalny, sprawny, rzetelny, skuteczny oraz uprzejmy w trybie i terminach określonych przepisami prawa. Dokonywanie pomiarów i analiz konieczne jest do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością oraz do kształtowania świadomości pracowników i ich całkowitego zaangażowania dla dobra organizacji - celem tworzenia jej właściwego wizerunku wśród społeczności lokalnej.

W Urzędzie pomiary i analiza dokonywana jest za pomocą kilku metod, które są podstawowymi danymi wyjściowymi do procesu doskonalenia naszej pracy.

Do metod tych zaliczamy:

- Statystykę
- Audyty
- Przeglądy zarządzania
- Analizy mierników
- Badanie satysfakcji klientów
- System kontroli wewnętrznej.

W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, są one analizowane, poszukuje się przyczyn występujących niezgodności oraz eliminuje się je. Nadto wdrażane są odpowiednie do rodzaju i zakresu niezgodności działania korygujące, oraz jeśli jest to konieczne - również działania zapobiegawcze.

## **8.2 Monitorowanie i pomiary**

### **8.2.1 Zadowolenia klienta**

Urząd Gminy Mszana jako organizacja tworząca system zarządzania jakością chce wiedzieć o ocenie swojej pracy jak najwięcej, ponieważ nie wstydzimy się krytyki, bo ta pozwala nam być lepszą organizacją, ciągle doskonalszą. Wszelkie uwagi mieszkańców - naszych klientów są dla nas bardzo cenne. Poprzez spostrzeżenia i uwagi mieszkańców podnosimy swoją wiedzę o naszej organizacji, aby poprawnie, sprawnie i szybko obsłużyć klienta. Naszą wiedzę o stopniu zadowolenia klienta czerpiemy z kilku źródeł. Stanowią je:

- uwagi przekazywane pocztą elektroniczną do poszczególnych referatów

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

- ankiety badanie satysfakcji klienta (przeprowadzane dwa razy do roku)
- przyjęcia interesantów przez najwyższe kierownictwo Urzędu

Takie działania zmierzają do odnalezienia tych obszarów, które powinny zostać poprawione i udoskonalone.

### 8.2.2 Audit wewnętrzny

Dla zapewnienia stałej przydatności systemu zarządzania jakością (w tym zgodności dokumentacji systemu ze stosowanymi praktykami) oraz jego efektywności w osiąganiu zamierzonych celów - planowane i podejmowane są audyty wewnętrzne. Do przeprowadzenia auditów zostało wybranych i przeszkolonych spośród pracowników Urzędu 6 osób (tab.2), zapewniających obiektywność i bezstronność procesu auditu określonego w udokumentowanej procedurze.

Tablica nr 2

Lp.	Auditor wewnętrzny	Stanowisko
1	Aleksandra Tkocz	Kierownik Referatu Planowania i Inwestycji
2	Katarzyna Bylicka	Kierownik Referatu Edukacji, Kultury, Sportu i Promocji
3	Beata Macionczyk	Inspektor ds. obsługi administracyjnej urzędu
4	Jolanta Krzystała	Inspektor ds. podatków i opłat
5	Dorota Rajszyś	Kierownik Ref. GKOŚiR
6	Renata Studzińska	Inspektor ds. dowodów osobistych

Audyty prowadzone są w jednostkach organizacyjnych przez pracowników mających stosowne kwalifikacje i nieponoszących bezpośredniej odpowiedzialności za badane obszary.

Wyniki auditów są dokumentowane i przekazywane Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania. Są one podstawą do podjęcia bezzwłocznych działań dotyczących wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i ich przyczyn jak również określenia działań zapobiegawczych.



Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

### 8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

Naszym celem jest utrzymanie świadomości pracowników Urzędu co do roli klienta i jego potrzeb, zapewnienia jednolitych zasad monitorowania i pomiarów procesów w Urzędzie, zapewnienia, że system zarządzania jakością, a więc procesy, wyroby i usługi spełniają wymagania, oraz to by potwierdzić zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników.

### 8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu

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

- kontrole wewnętrzne przeprowadzane przez Referat KEI,
- kontrole zewnętrzne prowadzone przez instytucje nadzorujące pracę Urzędu,
- audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

Przez poszczególne referaty sporządzana jest informacja międzysesyjna, prowadzone są statystyki dotyczące wydanych decyzji i odwołań od decyzji, prowadzony jest rejestr skarg i wniosków oraz rejestr zarządzeń Wójta Gminy i uchwał Rady Gminy.

### 8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

W Urzędzie usługi lub wyroby, które zostaną zidentyfikowane jako niezgodne z wymaganiami, kwalifikuje się do odpowiedniej kategorii wyrobu niezgodnego oraz podlegają nadzorowi, który zapobiega ich niezamierzonemu użyciu. Wyróżniono następujące kategorie wyrobów, w których może wystąpić niezgodność:

1. Dokument tworzony przez nas
2. Dokument dostarczany przez Petenta
3. Zakupiony wyrób lub usługa
4. Informacja publiczna

Postępowanie z wyrobami niezgodnymi zależnie od przedmiotu niezgodności regulują zarządzenia Wójta Gminy, KPA, Kodeks Cywilny oraz przepisy szczególne wynikające z ustaw oraz innych aktów prawnych, a związane ze specyfiką nadzorowanego wyrobu bądź usługi.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

Za każdym razem podejmuje się działania naprawcze wyrobu niezgodnego oraz - jeśli jest to konieczne - działania zapobiegające wystąpieniu podobnego problemu w przyszłości.

W niektórych przypadkach można podjąć decyzję o dopuszczeniu wyrobu bądź jego eliminacji.

#### **8.4 Przegląd i analiza danych**

Przełgądu i analizy danych dokonuje Najwyższe Kierownictwo Urzędu na organizowanych systematycznie spotkaniach z Kierownikami Referatów oraz Dyrektorami jednostek organizacyjnych. Podczas spotkań omawiane i analizowane są m.in. sprawy związane z: bieżącą działalnością referatów i jednostek, sposób realizacji zarządzeń, sposobów załatwienia spraw wspólnych dla kilku referatów.

Analizie zgromadzonych informacji, dotyczących klientów, auditów, działań korygujących i zapobiegawczych poświęcone są także przeglądy systemu zarządzania dokonywane systematycznie przez Najwyższe Kierownictwo.

Przedmiotem analizy są również protokoły z przeprowadzonych w Urzędzie:

- auditów wewnętrznych i zewnętrznych. Analizy przeprowadzonych auditów dokonuje inspektor ds. SZJ, a Najwyższe Kierownictwo Urzędu analizuje sprawozdania Pełnomocnika ds. SZJ,
- Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Państwową Inspekcję Pracy i inne.

Urząd monitoruje również zadowolenie klienta przez przeprowadzenie badań ankietowych, z których sporządza się raport będący przedmiotem analizy przez Kierownictwo Urzędu.

Wszystkie podejmowane działania dotyczące analizy danych służą wyeliminowaniu nieprawidłowości poprzez podjęcie działań zapobiegawczych i korygujących oraz poprawie jakości i efektywności pracy Urzędu.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

## **8.5 Doskonalenie**

### **8.5.1 Ciągłe doskonalenie**

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

- nadzorowanie i analizę polityki jakości,
- realizację wytyczonych celów zawartych w Księdze Jakości i tabelach procesów,
- przeprowadzanie auditów 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:

- a) Działania korygujące są podejmowane dla wyeliminowania przyczyn niezgodności i mają na celu zapobieganie ich powtórnemu wystąpieniu. Są one adekwatne do skutków, jakie powodują stwierdzone niezgodności.
- b) Działania zapobiegawcze są podejmowane dla wyeliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności i mają na celu zapobieganie ich ewentualnemu wystąpieniu.
- c) 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 usług świadczonych przez Urząd.

Sposób realizacji działań doskonalących w zależności od rodzaju podstawy podjęcia tych działań określają akty normatywne zewnętrzne oraz wewnętrzne (PJUGM6 Działania Korygujące i zapobiegawcze). Zestawienie zawiera zasady postępowania w przypadku poszczególnych niezgodności, określające sposób i odpowiedzialnych m.in. za: analizę przyczyn, planowanie działań, realizowanie działań, zapisy wyników, weryfikację ich skuteczności.

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

### **8.6 Procedury procesu**

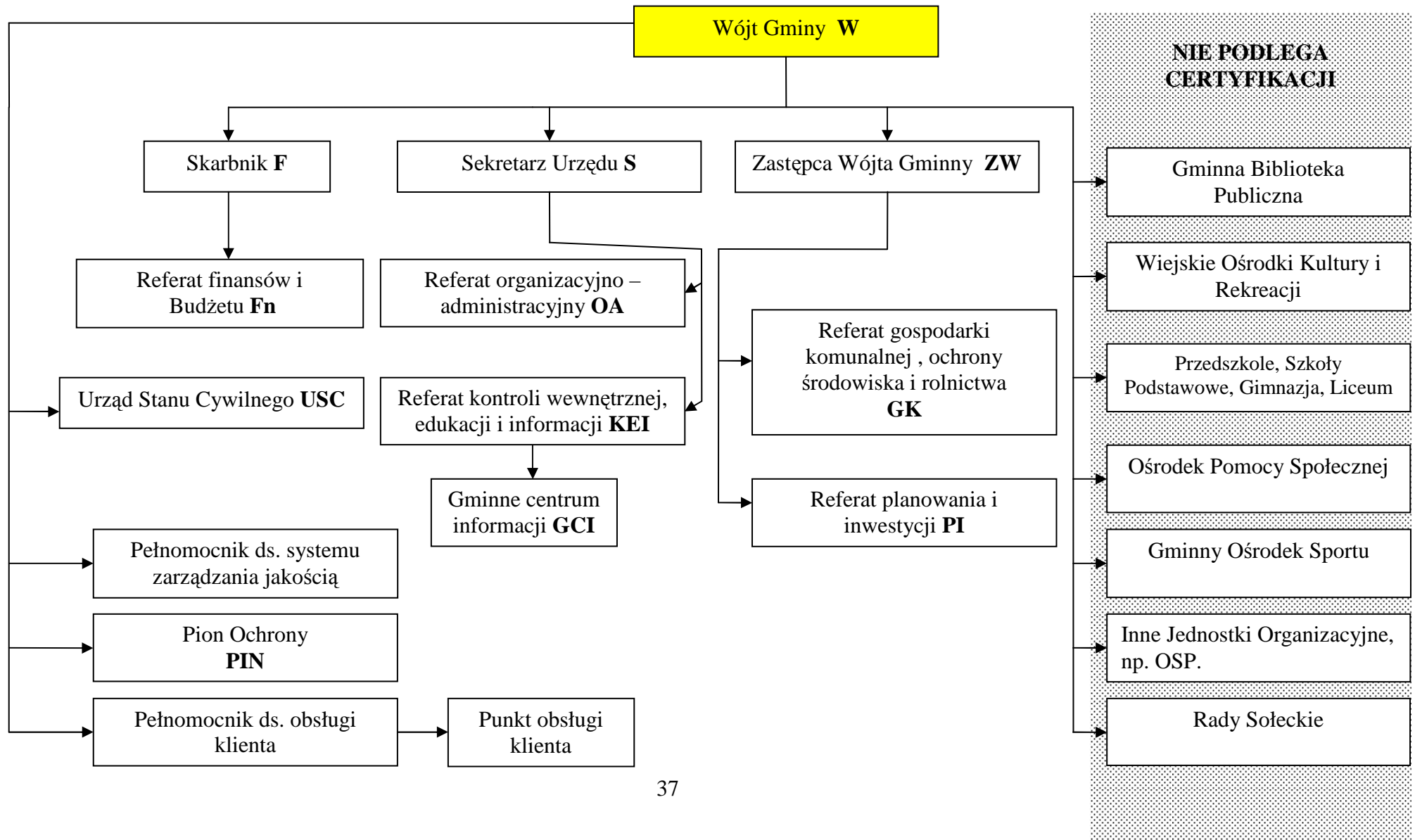
PJUGM5 – „Audyty wewnętrzne”

PJUGM6 „Działania korygujące i zapobiegawcze”

PJUGM7 „Badanie zadowolenia klienta”

Załącznik nr 1/KJ

## SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY W MSZANIE



Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

Lp.	Proces	Działanie	Komórka organizacyjna odpowiedzialna za działalność													
			1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
1	O.K.	Polityka jakości	X													
2	O.K.	Opracowanie Księgi Jakości		X												
3	O.K.	Przegląd systemu jakości dokonywany przez kierownictwo	X	X												
4	O.K.	Zarządzanie dokumentacją systemu jakości		X												
6	O.K.	Zapisy dotyczące jakości	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	O.K.	Szkolenie pracowników		X							X					
8	Z	Zakupy towarów i usług					X									
9	Z	Kontrola rozchodu materiałów biurowych									X		X			
10	U	Obieg Korespondencji	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	P.A.D	Badanie zadowolenia klienta		X												
12	P.A.D	Działania korygujące i zapobiegawcze	X	X												
13	P.A.D	Wewnętrzny audit jakości		X												

1	2	3	4	5	6	7
Wójt Gminy	Pełnomocnik ds. Systemu Jakości	Referat Finansów i I Budżetu	Urząd Stanu Cywilnego	Referat Gospodarki Komunalnej, Ochrony Środowiska i Rolnictwa	Pełnomocnik DS. Informacji Niejawnych	Inspektor DS. Obrony Cywilnej
8	9	10	11	12	13	14
Referat Kontroli Wewnętrznej, Edukacji i Informacji	Referat Planowania i Inwestycji	Referat Organizacyjno-Administracyjny	Z-ca Wójta Gminy	Sekretarz	Skarbnik	Pełnomocnik ds. obsługi klienta

Urząd Gminy Mszana	Księga Jakości KJ	Stron: 36	Załączniki: 3
	Nr wydania: 2	Nr egzemplarza: KJ-2/	

Załącznik nr 3/KJ

## **POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU GMINY W MSZANIE**

Nadrzędnym celem Urzędu Gminy w Mszanie jest zapewnianie profesjonalnej i przyjaznej obsługi klientów wynikającej z wdrożonego i ulepszanego systemu jakości organizacji.

Realizacja celu odbywa się w oparciu o:

- umacnianie roli urzędu jako instytucji pełniącej służbę publiczną,
- załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i w obowiązujących procedurach,
- doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów,
- zapewnianie sprawnego przepływu informacji wewnątrz organizacji
- podnoszenie świadomości o służebnej roli organizacji
- ulepszanie standardów obsługi strony przy załatwianiu spraw oraz uzupełnianie i doskonalenie kwalifikacji oraz umiejętności pracowników,
- prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy i stałe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy jakości,
- prowadzenie działań promocyjnych w celu tworzenia wizerunku gminy nastawionej na stronę,
- utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001:2000

Jest to podstawa stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością, a w efekcie spełnienia celów nadrzędnych, gdzie poczesne miejsce zajmuje zadowolenie strony.

Wykonanie zarządzenia powierza się wszystkim pracownikom Urzędu Gminy. Każdy z pracowników Urzędu osobiście angażuje się we wdrażanie, utrzymanie i udoskonalanie Systemu Zarządzania Jakością, przestrzeganie zapisów ustaw, aktów prawa miejscowego, zarządzeń, ustanowionych procedur i niniejszej Polityki Jakości.