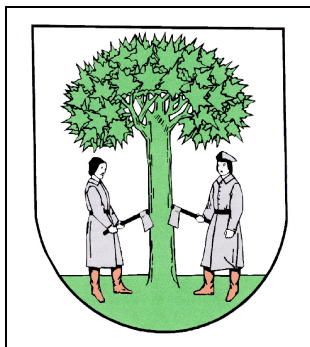



## URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE



# Księga Jakości

Numer wydania	2
Numer egzemplarza	Egzemplarz informacyjny
Otrzymujący	

	Imię i nazwisko, stanowisko służbowe	Data	Podpis
Opracował	Barbara Proksa Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	27.04.2006	
Zatwierdził	Paweł Silbert Prezydent Miasta Jaworzna	28.04.2006	

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>	Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Obowiązuje od: 1.05.2006	
	SPIS TREŚCI	Strona: 2	Stron: 38

## **CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE**

1. Zatwierdzenie Księgi Jakości .....	4
2. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości .....	4
3. Zasady nadzorowania Księgi Jakości .....	5
4. Polityka Jakości .....	5
5. Krótka charakterystyka miasta Jaworzna .....	6
6. Ogólna prezentacja Urzędu Miejskiego .....	8

## **CZĘŚĆ II. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – WYMAGANIA**

1. Wprowadzenie .....	9
2. Norma powołana .....	9
3. Podstawowe terminy i definicje .....	9
4. System Zarządzania Jakością .....	10
1.1. Wymagania ogólne	
1.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	
2. Odpowiedzialność kierownictwa .....	14
2.1. Zaangażowanie kierownictwa	
2.2. Nastawienie na interesanta	
2.3. Ustanowienie Polityki Jakości	
2.4. Planowanie	
2.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	
2.6. Przegląd Zarządzania	
3. Zarządzanie zasobami .....	22
3.1. Zapewnienie zasobów	
3.2. Zasoby ludzkie	
3.3. Infrastruktura	
3.4. Środowisko pracy	
4. Realizacja usługi .....	24
4.1. Planowanie realizacji usługi	
4.2. Procesy związane z interesantem	
4.3. Projektowanie i rozwój	

4.4. Zakupy

4.5. Wykonywanie i dostarczanie usług

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>	Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Obowiązuje od: 1.05.2006	
	<b>SPIS TREŚCI</b>	Strona: 3	Stron: 38

4.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

5. Pomiary, analiza i doskonalenie .....31

5.1. Postanowienia ogólne

5.2. Monitorowanie i pomiary

5.3. Nadzór nad niezgodnością

5.4. Analiza danych

5.5. Doskonalenie

### **CZĘŚĆ III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE / ZAŁĄCZNIKI**

1. Wyłączenia .....38


2. Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego – Załącznik Nr 1

3. Mapa procesów Urzędu Miejskiego – Załącznik Nr 2

4. Zestawienie procesów wraz z odniesieniem do elementów  
normy PN-EN ISO 9001:2001 i dokumentów SZJ – Załącznik Nr 3

5. Wykaz dokumentów Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego – Załącznik Nr 4

6. Karta zmian – Załącznik Nr 5

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: I	Rozdział :1 Rozdział: 2	<b>ZATWIERDZENIE KSIĘGI JAKOŚCI. PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA KSIĘGI JAKOŚCI</b>		Strona: 4	Stron: 38

## CZĘŚĆ I.

### WPROWADZENIE

#### 1. Zatwierdzenie Księgi Jakości

Zatwierdzam niniejszą Księgę Jakości, stanowiącą dokument zawierający Politykę Jakości oraz opisujący System Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego w Jaworznie, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001.

Jednocześnie zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu do stosowania Polityki Jakości, przestrzegania zasad Systemu Zarządzania Jakością oraz regulacji zawartych w dokumentach systemowych.

Deklaruję osobisty nadzór nad realizacją Polityki Jakości sformułowanej w tej Księdze.

Jaworzna

Prezydent                      Miasta

Paweł Silbert

#### 2. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości


Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością, określającym Politykę Jakości i opisującym wdrożony System. Pełni rolę swoistej mapy Systemu, dostarczającej całościowych informacji o celach i Polityce jakościowej Urzędu, jego strukturze organizacyjnej, zachodzących w nim procesach i powiązaniach między nimi, omawia zakres ustanowionego Systemu Zarządzania Jakością (opisany w rozdziale 4) oraz regulującą go dokumentację.

Celem istnienia Księgi jest zapewnienie każdego interesanta (zewnętrznego i wewnętrznego – patrz: Podstawowe terminy i definicje) o skutecznej realizacji najwyższej jakości usług administracyjnych oraz stworzenie mu możliwości weryfikacji i doskonalenia funkcjonującego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością.

W swojej konstrukcji Księga odnosi się do kolejnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001 – przedstawiając sposób, w jaki zostały spełnione oraz dostosowane do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej.

Księga Jakości Urzędu Miejskiego w Jaworznie jest dokumentem dostępnym dla każdego pracownika Urzędu, audytora oraz dla każdego interesanta, na jego życzenie.

Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne Urzędu oraz wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>	Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: I	Rozdział: 3 Rozdział: 4	ZASADY NADZOROWANIA KSIĘGI JAKOŚCI. POLITYKA JAKOŚCI	Strona: 5	Stron: 38

### 3. Zasady nadzorowania Księgi Jakości

Księgę Jakości zatwierdza w drodze zarządzenia Prezydent Miasta, a całościowy nadzór nad jej opracowaniem, właściwym oznakowaniem, ewidencjonowaniem, dystrybucją, aktualizacją oraz archiwizacją sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Wszelkie zmiany w Księdze przed ich wprowadzeniem są weryfikowane i akceptowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, a fakt ich wprowadzenia odnotowywany jest w Karcie zmian, stanowiącej integralną część oryginalnego egzemplarza Księgi Jakości.


Zasady te szczegółowo reguluje procedura Nr PS.4.2.3 „Nadzór nad dokumentacją”.

### 4. Polityka Jakości

Misją Urzędu Miejskiego w Jaworznie jest profesjonalna i skuteczna realizacja zadań publicznych w zakresie uregulowanym przepisami prawa, świadczenie najwyższej jakości usług administracyjnych – uwzględniających wymagania interesantów oraz realizowanie zasad samorządności lokalnej, ukierunkowane na stałe podnoszenie poziomu życia mieszkańców i aktywne uczestnictwo w działaniach na rzecz rozwoju Miasta.

Założenia powyższej misji realizowane są poprzez ustanowioną, konieczną do ich spełnienia Politykę Jakości, skupioną na :

- 1/ zwiększaniu poziomu zadowolenia interesantów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski, ze szczególnym uwzględnieniem właściwego trybu i terminowości załatwiania spraw,
- 2/ uwzględnianiu potrzeb i oczekiwań interesantów,
- 3/ polepszaniu warunków organizacyjnych i technicznych obsługi interesantów oraz tworzeniu przyjaznego klimatu w relacjach z interesantem, w myśl założenia służebnej roli Urzędu wobec mieszkańców wspólnoty samorządowej,
- 4/ doskonaleniu dostępności usług i prowadzeniu właściwej polityki informacyjnej,
- 5/ stałym podnoszeniu poziomu kwalifikacji personelu oraz dbałości o dobrą atmosferę pracy,
- 6/ monitorowaniu realizowanych procesów, identyfikowaniu obszarów do poprawy i ciągłym ich doskonaleniu,
- 7/ działaniu na rzecz rozwoju Miasta poprzez realizację celów przyjętych w Strategii Zrównoważonego Rozwoju i sektorowych programach operacyjnych.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2		
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006		
Część: I	Rozdział: 4 Rozdział: 5	POLITYKA JAKOŚCI. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA MIASTA JAWORZNA		Strona: 6	Stron: 38

Realizując ustanowioną Politykę zobowiązujemy się do :

- 1/ działania w myśl postanowień i w granicach obowiązujących przepisów prawnych oraz wewnętrznych uregulowań organizacyjnych,
- 2/ wdrożenia, utrzymania i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością,
- 3/ zapewnienia zasobów umożliwiających realizację przyjętych celów,
- 4/ wdrażania nowoczesnych technik i rozwiązań w zakresie zarządzania Urzędem,
- 5/ stałego podnoszenia kwalifikacji pracowników Urzędu Miejskiego.

**Uznając System Zarządzania Jakością, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001, za nowatorskie i twórcze podejście do procesu zarządzania, zobowiązuję wszystkich pracowników do realizacji Polityki Jakości oraz deklaruję osobiste zaangażowanie w celu zapewnienia środków i warunków do realizacji ustanowionej Polityki Jakości.**

Prezydent Miasta Jaworzna  
Paweł Silbert

## 5. Krótka charakterystyka miasta Jaworzna


### Położenie

Jaworzno jest miastem położonym we wschodniej części województwa śląskiego, na pograniczu regionów Górnego Śląska i Małopolski. Usytuowanie miasta przy autostradzie Katowice - Kraków (A-4), w odległości 20 km od Katowic i 57 km od Krakowa, stanowi o szczególnej atrakcyjności tego miejsca. Podobne znaczenie posiada, jeden z największych w Polsce, węzeł kolejowy i stacja przeładunkowa Jaworzno-Szczakowa. Przez miasto przebiegają również drogi krajowe – nr 1 Gdańsk – Cieszyn, nr 79 Warszawa – Bytom, nr 4 łącząca zachodnią i wschodnią granicę kraju. Ten korzystny układ komunikacyjny zapewnia także możliwość szybkiego dotarcia do międzynarodowych portów lotniczych w Pyrzowicach koło Katowic oraz w Balicach koło Krakowa.

### Powierzchnia

Pod względem powierzchni miasto należy do największych w Polsce i zajmuje obszar 152,6 km<sup>2</sup>. Jaworzno nie tworzy zwartej struktury osadniczej, lecz dzielnice położone promieniście w stosunku

do centrum, oddzielone od siebie pasami zieleni. Wpływa to na specyficzny i ciekawy charakter funkcyjno – przestrzenny.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: I	Rozdział: 5	<b>KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA MIASTA JAWORZNA</b>		Strona: 7	Stron: 38

Tereny zielone, lasy i obszary wolne od zabudowy stanowią 60 % powierzchni miasta. Inwestycje proekologiczne sprzyjają pojawianiu się wielu gatunków roślin i zwierząt, odnajdujących tu swoje siedliska. W Jaworznie znajdują się cenne przyrodniczo obszary ze zróżnicowaną rzeźbą terenu i szatą roślinną oraz bogatą florą i fauną.

#### Historia

Jaworzno ma stuletnią tradycję. Miasto uzyskało prawa miejskie w 1902 roku, ale jego historia liczy 800 lat. Rozwój Jaworzna wiąże się z kopalnictwem złóż mineralnych rud cynku, ołowiu i żelaza, a od XVIII wieku również węgla kamiennego. XIX wiek to okres rozkwitu gospodarczego, na który w dużym stopniu miała wpływ przebiegająca przez Jaworzno kolej Warszawsko – Wiedeńska. Okres po II wojnie światowej w historii miasta to czas dynamicznego rozwoju i przekształcenia w duży ośrodek przemysłowy, szczytujący się m.in. kilkoma kopalniami węgla kamiennego, kopalnią piasku, trzema elektrowniami, hutą szkła i zakładami chemicznymi.


#### Gospodarka

Rozwój gospodarczy Jaworzno zawdzięcza przemysłowi wydobywczemu; górnictwo węgla kamiennego dawało przez długie dziesięciolecia zatrudnienie większości mieszkańcom miasta. Obecnie w mieście działają zakłady przemysłowe, które zostały zrestrukturyzowane i dostosowane do nowych warunków gospodarczych. Największym pracodawcą jest PKE S.A. Elektrownia Jaworzno III, która od wielu lat wdraża z powodzeniem liczne przedsięwzięcia na rzecz ochrony środowiska i zdrowia mieszkańców. Do ważnych zakładów pracy zaliczamy również Zakład Górniczo-Energetyczny „Sobieski - Jaworzno III” oraz Zakłady Chemiczne „Organika-Azot”. Ogólna tendencja pozwala zaobserwować stopniową przemianę Jaworzna, miasta przemysłowego, w handlowo-usługowe, z wykorzystaniem naturalnego zaplecza postindustrialnego, atutów geograficzno-krajobrazowych, potencjału ludzkiego i szerokich możliwości inwestycyjnych.

#### Przyroda

Miasto Jaworzno przeszło trudną sztukę transformacji z ośrodka, którego przemysł stanowił środowiskowe zagrożenie, w miejsce, w którym przemysł coraz bardziej przyjazny środowisku inwestuje w jego odtwarzanie i rozwój, pielęgnując okoliczną, bogatą przyrodę. Nawet przekształcenia krajobrazu będące wynikiem eksploatacji przemysłowej mogą stać się osobiwą,

godną obejrzenia pamiętką, a dla zachowania szczególnych walorów przyrodniczych, specjalną opieką otacza się rezerwat przyrody, obszar chronionego krajobrazu oraz liczne pomniki przyrody.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: I	Rozdział: 5 Rozdział: 6	KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA MIASTA JAWORZNA. OGÓLNA PREZENTACJA URZĘDU MIEJSKIEGO		Strona: 8	Stron: 38

### Sport i rekreacja

Jaworzno posiada zróżnicowaną i atrakcyjną ofertę aktywnego spędzenia czasu, do której zaliczyć możemy krytą pływalnię – jeden z najnowocześniejszych tego typu obiektów sportowych w kraju, halę widowiskowo-sportową o charakterystycznym, toroidalnym kształcie i wysokim standardzie, mieszczącą 2,5 tys. widzów – będącą doskonałym miejscem na organizowanie różnorodnych imprez, zarówno kulturalnych, jak i sportowych, Ośrodek Sportów Wodnych „Sosina”, którego znakomite warunki terenowe, przystań, domki kempingowe oraz oferta gastronomiczna, czynią z niego świetne miejsce do organizowania licznych zawodów sportowych, Stadion Miejski dysponujący 7-tysięczną widownią, Ośrodek Hippyiczny oraz Ośrodek Nurkowy „Orka”, cieszący się wysoką renomą wśród miłośników pływania podwodnego.


W mieście są wyznaczone również ścieżki rowerowe i edukacyjne, które pozwalają łączyć przyjemność wędrowki z bezpośrednim kontaktem z żywą przyrodą i zabytkami historycznymi.

## **6. Ogólna prezentacja Urzędu Miejskiego**

Urząd Miejski w Jaworznie działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym. Urząd jest jednostką organizacyjną przy pomocy której Prezydent Miasta wykonuje zadania z zakresu administracji publicznej należące, z mocy przepisów prawnych, do właściwości gminy i powiatu. Zadania te można podzielić na trzy kategorie: zadania własne, zadania zlecone ustawowo oraz zadania przejęte na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej. Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadach jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności służbowych i indywidualnej odpowiedzialności za wykonywanie powierzonych zadań.

Działalnością Urzędu kieruje Prezydent. Zadania Urzędu realizują komórki organizacyjne (wydziały, biura, referaty) oraz samodzielne stanowiska pracy. Szczegółowe uregulowania w tym zakresie zawiera Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Jaworznie, nadany zarządzeniem Nr 511/2005 Prezydenta Miasta Jaworzna z dnia 29 grudnia 2005 roku.

Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego został zaprezentowany w załączniku Nr 1 do niniejszej Księgi.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2		
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006		
Część: II	Rozdział: 1 Rozdział: 2 Rozdział: 3	WPROWADZENIE. NORMA POWOŁANA. PODSTAWOWE TERMINY I DEFINICJE		Strona: 9	Stron: 38

## CZĘŚĆ II.

### SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - WYMAGANIA

#### 1. Wprowadzenie

Celem istniejącego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością jest podnoszenie skuteczności i efektywności zarządzania oraz jakości świadczonych usług, a także ciągłe doskonalenie w tym zakresie.

Podstawą funkcjonowania Systemu jest orientacja na faktycznie realizowane procesy, dostosowane do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001 i opisane w dokumentacji systemowej. Przewodnikiem po Systemie, a zarazem jego podstawowym dokumentem jest niniejsza Księga Jakości. Zasady i ustalenia w niej zawarte dotyczą wszystkich obszarów działalności Urzędu.

#### 2. Norma powołana

Niniejszą Księgę opracowano w oparciu o Polskie Normy ustanowione przez Polski Komitet Normalizacyjny na bazie norm międzynarodowych ISO serii 9000. Są to:

- PN-EN ISO 9000:2001 „Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”
- PN-EN ISO 9001:2001 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania”
- PN-EN ISO 9004:2001 „Systemy zarządzania jakością. Wytyczne doskonalenia funkcjonowania”
- PN-EN ISO 19011:2003 „Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego”.

#### 3. Podstawowe terminy i definicje

**AUDIT** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

**AUDITOR** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.


**DOKUMENT** – informacja i jej nośnik.

**DZIAŁANIE KOREKCYJNE** – działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

**DZIAŁANIE KORYGUJĄCE** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

**DZIAŁANIE ZAPOBIEGAWCZE** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney.

**INSTRUKCJA** – opisuje kolejne czynności, których wykonanie wymagane jest dla osiągnięcia zamierzonego działania lub realizacji procesu. Instrukcja może stanowić uzupełnienie procedury.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 3 Rozdział: 4	PODSTAWOWE TERMINY I DEFINICJE SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, WYMAGANIA OGÓLNE	Strona: 10	Stron: 38

**INTERESANT** – pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno interesanta (klienta) zewnętrznego (osoby fizyczne, firmy, instytucje) jak i wewnętrznego (pracownicy Urzędu).

**ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)** – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, będąca ogólnosiwiatową federacją krajowych jednostek normalizacyjnych.

**JAKOŚĆ** – stopień, w jakim zbiór naturalnych właściwości spełnia wymagania.

**KSIĘGA JAKOŚCI** – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

**NIEZGODNOŚĆ** – niespełnienie wymagania (porówn.: zgodność).

**POLITYKA JAKOŚCI** – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

**PROCEDURA** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

**PROCES** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ)** – część systemu zarządzania organizacją, obejmująca skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**WYRÓB** – wynik procesu. Zasadniczo wyróżniane są cztery ogólne kategorie wyrobu: usługa, wytwór intelektualny, przedmiot materialny, materiał przetworzony.

**ZAPIS** – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

**ZGODNOŚĆ** – spełnienie wymagania.


#### 4. System Zarządzania Jakością

##### 4.1. Wymagania ogólne

Urząd Miejski w Jaworznie ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN:EN ISO 9001:2001 oraz w sposób ciągły doskonali jego skuteczność.

Zakres Systemu Zarządzania Jakością obejmuje cały obszar działalności Urzędu, skupionej, zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym, na realizacji zadań własnych obejmujących w szczególności:

- organizację ładu przestrzennego
- zarządzanie środowiskiem
- zarządzanie nieruchomościami

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 4	<b>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ. WYMAGANIA OGÓLNE</b>		Strona: 11	Stron: 38

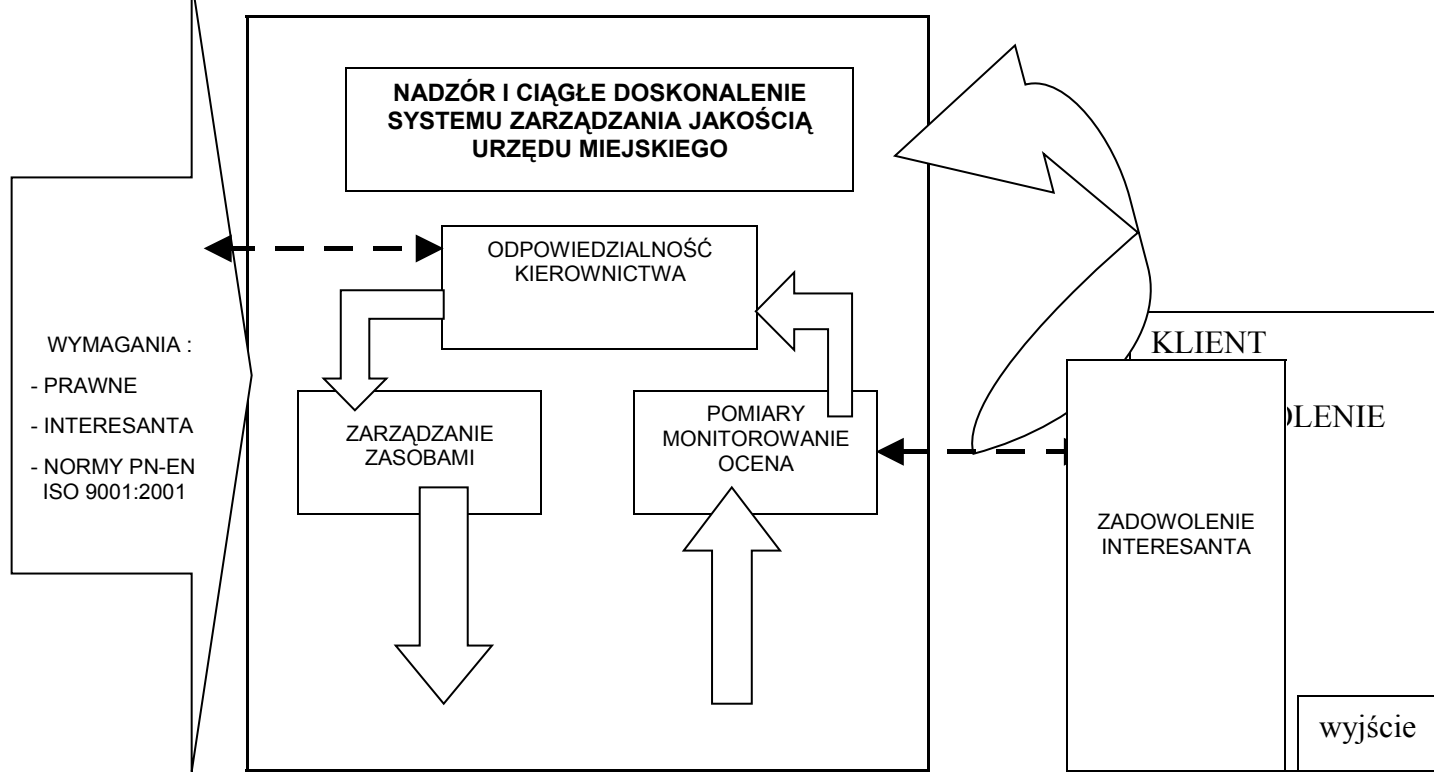
- zarządzanie gospodarką komunalną
- realizację projektów i zadań inwestycyjnych
- ochronę zdrowia, edukację, kulturę i sport
- usługi społeczne
- bezpieczeństwo publiczne
- promocję gminy
- nadzór właścicielski

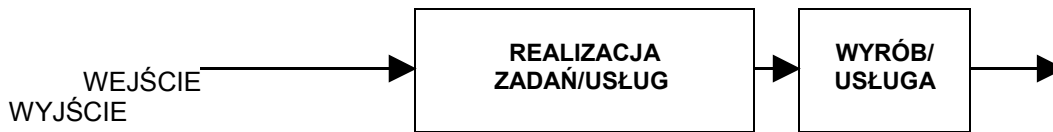
oraz zadań zleconych ustawowo lub przejętych na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej, między innymi:


- zarządzanie sferą obywatelską
- rejestrację stanu cywilnego osób.

Ze względu na charakter działalności prowadzonej przez Urząd Miejski, nie wszystkie wymagania zawarte w normie PN-EN ISO 9001:2001 mają zastosowanie. Wymagania te zostały potraktowane jako wykluczenia Systemu Zarządzania Jakością i opisane w rozdziale 1 części III niniejszej Księgi.

Model Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego przedstawia poniższy schemat.





 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 4	<b>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ. WYMAGANIA OGÓLNE</b>		Strona: 12	Stron: 38

Punktem wyjścia przy ustanawianiu Systemu Zarządzania Jakością było określenie zasad systematycznego i przejrzystego zarządzania działalnością Urzędu w obszarach mających wpływ na jakość realizowanych usług. W tym celu zidentyfikowanych zostało pięć procesów mających zasadnicze znaczenie dla realizacji usług. Są to :

- I. Nadzorowanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.
- II. Planowanie strategiczne.
- III. Zarządzanie zasobami.
- IV. Zakup towarów i usług.
- V. Realizacja zadań/usług.

W ramach wymienionych procesów głównych realizowane są podprocesy. Mapę procesów obrazuje załącznik Nr 2 do Księgi Jakości. Podstawowe informacje o poszczególnych procesach oraz ich wzajemnych powiązaniach zostały zawarte w Kartach Podprocesów. Wyznaczone zostały kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania procesów. Zagwarantowana została dostępność zasobów i informacji koniecznych do wspomaganie realizacji i monitorowania procesów. Opracowane zostały mierniki dla wybranych procesów, których analiza pozwala ocenić skuteczność i przydatność systemu oraz dostarcza informacji o koniecznych działaniach doskonalących.


W Systemie zidentyfikowano także procesy, których realizacja zlecana jest na zewnątrz.

Są to: szkolenia, wycena mienia dokonywana przez rzeczoznawcę majątkowego, usługi geodezyjne, usługi budowlane, usługi doradcze, opracowywanie dokumentacji projektowej oraz oprogramowania koniecznego do realizacji ustawowych zadań.

Dostawcy wymienionych usług oceniani i dobierani są na podstawie kryteriów kwalifikacji zgodnie z pkt. 7.4 Zakupy.

Umowa na świadczenie usługi specyfikuje między innymi: zakres i harmonogram zadania, sposób prowadzenia nadzoru, terminy weryfikacji poszczególnych etapów wykonania oraz sposoby dokumentowania działań. Procesy zlecane na zewnątrz nadzorowane są przez wyznaczonych

pracowników merytorycznych komórek organizacyjnych Urzędu, koordynujących działania realizowane w ramach zawartej umowy.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 4	<b>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI</b>		Strona: 13	Stron: 38

#### 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

Dokumentacja wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością zawiera :

- Politykę Jakości wraz z określeniem celów jakościowych, ustanowioną zarządzeniem Prezydenta Miasta Jaworzna,
- Księgę Jakości, opisującą zakres Systemu (wraz z wykluczeniami),
- Procedury systemowe, wymagane postanowieniami normy międzynarodowej PN-EN ISO 9001:2001,
- Inne dokumenty niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania realizowanych procesów,
- Zapisy.


Całość dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością uwzględnia:

- wymagania normy PN-EN ISO 9001:2001,
- wymagania obowiązujących aktów normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych (ujętych w Kartach Podprocesów),
- wymagania interesantów,
- wymagania niezbędne dla zapewnienia sprawności działania i nadzorowania przebiegu procesów.

Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością są nadzorowane. Zasady nadzoru reguluje udokumentowana procedura Nr PS.4.2.3 „Nadzór nad dokumentacją”.

Sprawowanie właściwego nadzoru nad dokumentacją umożliwia dostęp do wyłącznie aktualnych informacji oraz zapobiega przypadkowemu użyciu nieaktualnych dokumentów. Przestrzeganie zasad ustalonych w tym zakresie weryfikowane jest w trakcie auditów jakościowych i kontroli wewnętrznej.

W celu dostarczania dowodów zgodności z wymaganiami normy i skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością ustanawiane i utrzymywane są zapisy. Nadzór potrzebny do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania i udostępniania zapisów określa procedura Nr PS.4.2.4 „Nadzór nad zapisami”.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA. NASTAWIENIE NA INTERESANTA		Strona: 14	Stron: 38

## 5. Odpowiedzialność kierownictwa

### 5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa w proces wdrażania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągle doskonalenie jego skuteczności uwidacznia się poprzez :

- komunikowanie znaczenia spełnienia wymagań interesanta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Celowi temu służą między innymi cotygodniowe narady z kadrą kierowniczą Urzędu oraz spotkania w grupach roboczych.
- ustanowienie Polityki Jakości obejmującej cele i zobowiązania dotyczące jakości. Treść Polityki Jakości została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników Urzędu.
- przeprowadzanie corocznych Przeglądów Zarządzania, będących płaszczyzną jednoczącą Najwyższe Kierownictwo wokół działania Systemu Zarządzania Jakością.
- zapewnienie dostępności zasobów niezbędnych do funkcjonowania Systemu i realizacji wytyczonych dla niego celów jakościowych.


### 5.2. Nastawienie na interesanta

Istotą założenia służebnej roli Urzędu wobec mieszkańców wspólnoty samorządowej jest dążenie do jak najlepszego rozpoznania wymagań interesantów, uwzględnianie potrzeb i oczekiwań interesantów, polepszanie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi interesantów, tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z interesantem oraz doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej.

Przejawem działań podejmowanych celem zrozumienia i zaspokojenia potrzeb oraz oczekiwań interesantów są między innymi:

- utworzenie Punktu Informacyjnego, zapewniającego rzetelną i kompetentną informację o działalności Urzędu, dysponującego wzorami formularzy i druków,
- wprowadzenie Kart Informacyjnych, będących przewodnikiem po usługach realizowanych przez Urząd, ułatwiającym mieszkańcom poruszanie się wśród urzędowych procedur,
- udostępnienie Kiosku Informacyjnego, zawierającego podstawowe informacje o zakresie działania wydziałów i biur Urzędu w wersji elektronicznej,

- utworzenie miejskiej strony internetowej [www.jaworzno.pl](http://www.jaworzno.pl), pełniącej rolę informatora miejskiego, dającej możliwość pobrania formularzy i druków wymaganych przy załatwianiu spraw w Urzędzie,
- okresowe badanie zadowolenia interesanta, pozwalające identyfikować jego bieżące i przyszłe potrzeby oraz oczekiwania,
- organizacja przyjęć interesantów przez Prezydenta Miasta i jego Zastępców,

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. NASTAWIENIE NA INTERESANTA. USTANOWIENIE POLITYKI JAKOŚCI. PLANOWANIE		Strona: 15	Stron: 38

- cykliczne spotkania Prezydenta Miasta z mieszkańcami,
- analiza skarg i wniosków interesantów,
- okresowa ocena pracowników.

Wszystkie powyższe działania ukierunkowane są na ciągłe podnoszenie zadowolenia interesantów z jakości świadczonych usług.

### 5.3. Ustanowienie Polityki Jakości

Obowiązująca w Urzędzie Miejskim w Jaworznie Polityka Jakości została ustanowiona zarządzeniem Prezydenta Miasta w dniu 25 czerwca 2004 roku. Treść Polityki przekazano do wiadomości i przestrzegania wszystkim pracownikom Urzędu, a fakt przyjęcia jej do realizacji każdy z pracowników potwierdził własnoręcznym podpisem.

Ponadto tekst Polityki Jakości zamieszczony został na stronie internetowej Urzędu, pod adresem [www.jaworzno.pl](http://www.jaworzno.pl) oraz w holu budynków Urzędu, w miejscach ogólnodostępnych dla interesantów.

Deklaracje zawarte w Polityce Jakości:

- są odpowiednie do celu istnienia Urzędu,
- zawierają zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu,
- tworzą ramy do określenia celów jakościowych i ich przeglądu,
- zostały zakomunikowane pracownikom Urzędu,
- są poddawane weryfikacji, przynajmniej raz w roku w trakcie Przeglądu Zarządzania, pod kątem ich adekwatności i aktualności.

Treść Polityki Jakości Urzędu Miejskiego znajduje się w pierwszej części niniejszej Księgi.


Za realizację Polityki odpowiadają Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta i Pełnomocnik ds. SZJ.

### 5.4. Planowanie

Ustanawianie celów jakościowych i planowanie budowanego wokół nich Systemu Zarządzania Jakością odbywa się w oparciu o:

- długofalową strategię rozwoju miasta, plany wieloletnie i roczne, sektorowe programy operacyjne,
- roczne plany jakości,
- wymagania, potrzeby oraz oczekiwania interesantów.

Wszelkie zmiany wdrażane w Systemie nie mają wpływu na jego integralność.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. PLANOWANIE		Strona: 16	Stron: 38

#### 5.4.1 Cele jakościowe

Cele jakościowe ustalane są odpowiednio do pełnionych funkcji i poziomów zarządzania Urzędem, zgodnie z zasadą zachowania ich mierzalności i spójności z Polityką Jakości oraz zobowiązaniem do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

W zakres ustalanych i realizowanych celów jakościowych wchodzi:

- cele ogólne określone w Polityce Jakości,
- cele operacyjne wytyczone dla poszczególnych procesów oraz realizowanych zadań.

Dokumenty określające cele i zadania niezbędne dla ich osiągnięcia to:

- Polityka Jakości: cele ogólne,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Jaworznie: cele ogólne i szczegółowe zakresy działania komórek organizacyjnych Urzędu,
- Procedury, Instrukcje, Karty Procesów i Podprocesów oraz dokumenty z nimi związane (harmonogramy, plany, programy działań doskonalących, wykazy, zestawienia itp.): cele ogólne i szczegółowe dotyczące przedmiotowych procesów i działań w Systemie Zarządzania Jakością,
- Plany realizacji celów: ustalane zawsze jako dane wyjściowe z procesu Przeglądu Zarządzania przeprowadzanego przez Kierownictwo lub ustalane doraźnie w miarę potrzeb.


Za realizację poszczególnych celów jakości odpowiedzialni są wszyscy pracownicy Urzędu, każdy w swoim zakresie działania.

Na podstawie ustalonych celów Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje Plan realizacji celów jakościowych, zatwierdzany przez Prezydenta Miasta, w którym określa mierniki, osoby odpowiedzialne za realizację celów oraz terminy ich realizacji.

Cele dotyczące jakości oraz stopień wykonania Planu realizacji celów jakościowych są analizowane i weryfikowane przez właścicieli procesów i co najmniej 2 razy w roku przedstawiane na naradach Najwyższemu Kierownictwu.

Podsumowanie realizacji celów jakościowych następuje na Przeglądzie Zarządzania.

Cele jakościowe poddawane są regularnym przeglądom i nowelizowane, gdy jest to niezbędne.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. PLANOWANIE</b>	Strona: 17	Stron: 38


Wykaz celów jakościowych ujętych w Polityce Jakości:

Lp	Cel Jakości	Odpowiedzialni za realizację	Parametr Jakości
1.	Zwiększanie poziomu zadowolenia interesantów z jakości usług świadczonych przez Urząd Miejski, ze szczególnym uwzględnieniem właściwego trybu i terminowości załatwiania spraw	Prezydent Miasta	Liczba skarg i wniosków Negatywne opinie w ankietach Liczba uchylonych decyzji administracyjnych
2.	Uwzględnianie potrzeb i oczekiwań interesantów	Prezydent Miasta	Liczba skarg i wniosków
3.	Polepszanie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi interesantów oraz tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z interesantem, w myśl założenia służebnej roli Urzędu wobec mieszkańców wspólnoty samorządowej	Naczelnik Wydziału Administracji i Informatyki	Opinie, skargi i wnioski, Ankiety badające zadowolenie interesantów Liczba wykonanych modernizacji, remontów Liczba nowozakupionego sprzętu komputerowego i oprogramowania
4.	Doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej	Naczelnik Biura Promocji i Informacji	Liczba skarg i wniosków Krytyka prasowa Negatywne opinie w ankietach
5.	Stałe podnoszenie poziomu kwalifikacji pracowników oraz dbałość o dobrą atmosferę pracy	Naczelnik Wydziału Organizacyjnego i Kadr	Ukończone studia, szkolenia, uzyskane uprawnienia, certyfikaty, wyniki okresowej oceny pracowników
6.	Monitorowanie realizowanych procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy i ciągłe ich doskonalenie	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Właściciele procesów	Wyniki monitorowania procesów, działania podjęte w wyniku monitorowania
7.	Działania na rzecz rozwoju miasta poprzez realizację celów przyjętych w Strategii Zrównoważonego Rozwoju i sektorowych programach operacyjnych	Naczelnik Wydziału Rozwoju i Inwestycji Naczelnicy merytorycznych wydziałów	Sprawozdania z realizacji Strategii, programów podsumowujące wykonanie zadań

#### 5.4.2 Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Planowanie Systemu Zarządzania Jakością przeprowadza się zarówno w celu spełnienia wymagań podanych w pkt. 4.1 oraz dla osiągnięcia celów dotyczących jakości. Wynikiem planowania są dokumenty przedstawione w załączniku Nr 4 do niniejszej Księgi Jakości.

Wszelkie zmiany odnoszące się do planowania jakości są przeprowadzane w sposób nadzorowany oraz zapewniający integralność Systemu.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA</b>		Strona: 18	Stron: 38

## 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja


### 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Odpowiedzialność i uprawnienia Najwyższego Kierownictwa oraz wyodrębnionych w strukturze Urzędu komórek organizacyjnych precyzuje Regulamin Organizacyjny, którego uszczegółowieniem są zakresy czynności przypisane imiennie każdemu pracownikowi Urzędu. Zakres czynności określa między innymi obowiązki, uprawnienia, odpowiedzialność oraz wymagania kwalifikacyjne dla danego stanowiska. Zakresy czynności przechowywane są w aktach osobowych pracowników.

Prezydent Miasta wykonuje uchwały Rady Miejskiej oraz realizuje zadania określone przepisami prawa, do których należą w szczególności:

- kierowanie bieżącymi sprawami Miasta i reprezentowanie go na zewnątrz,
- powoływanie i odwoływanie Zastępców Prezydenta,
- przedkładanie Radzie projektów uchwał,
- określanie sposobu wykonania uchwał Rady,
- wykonywanie budżetu,
- ogłaszanie uchwały budżetowej i sprawozdania z jej wykonania w trybie przewidzianym dla aktów prawa miejscowego,
- składanie Radzie okresowych sprawozdań z realizacji uchwał,
- gospodarowanie mieniem komunalnym,
- składanie jednoosobowo oświadczeń woli w imieniu Miasta w zakresie zarządu mieniem,
- wydawanie przepisów porządkowych w sprawach nie cierpiących zwłoki i przedkładanie ich do zatwierdzenia na najbliższej sesji Rady,
- wykonywanie zadań Szefa Obrony Cywilnej Miasta,
- opracowywanie planu operacyjnego ochrony przed powodzią oraz ogłaszanie pogotowia i alarmu przeciwpowodziowego,
- zarządzanie ewakuacji z obszarów bezpośrednio zagrożonych dla życia ludzi lub dla mienia,
- kierowanie działalnością Urzędu,

- wydawanie zarządzeń i poleceń służbowych dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urzędu,
- wykonywanie uprawnień kierownika zakładu pracy i zwierzchnika służbowego w stosunku do pracowników Urzędu, kierowników miejskich jednostek organizacyjnych, a także kierowników powiatowych inspekcji, służb i straży, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej,
- powoływanie Komisji Bezpieczeństwa i Porządku,

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA		Strona: 19	Stron: 38

- wydawanie decyzji w sprawach indywidualnych z zakresu administracji publicznej,
- nadawanie upoważnień podległym pracownikom do podejmowania decyzji administracyjnych w imieniu Prezydenta,
- nadzorowanie realizacji zadań zleconych.

Zastępcy Prezydenta zapewniają kompleksowe rozwiązywanie problemów w zakresie ustalonym przez Prezydenta oraz sprawują bezpośredni nadzór nad działalnością powierzonych im komórek organizacyjnych Urzędu.

Sekretarz Miasta zapewnia sprawne funkcjonowanie Urzędu, warunki jego działania oraz właściwą organizację pracy, a także wykonuje czynności z zakresu prawa pracy wobec pracowników Urzędu oraz kierowników miejskich jednostek organizacyjnych.


Skarbnik Miasta odpowiada za prowadzenie rachunkowości budżetu miasta oraz kontrasygnuje czynności prawne, które mogą spowodować powstanie zobowiązań finansowych.

#### 5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Koordinowanie wszelkimi pracami związanymi z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymywaniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością Prezydent Miasta powierzył Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością, powołanemu w drodze zarządzenia w dniu 8 lipca 2005 roku. Zakres działania Pełnomocnika ds. SZJ obejmuje w szczególności:

- nadzór nad wprowadzeniem, utrzymywaniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego, zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001,
- tworzenie struktury Systemu odpowiedniej dla potrzeb Urzędu i spójnej z jego działalnością,
- udział w określaniu Polityki Jakości i celów jakościowych,

- planowanie, inicjowanie prac oraz organizowanie i koordynowanie współpracy pomiędzy komórkami organizacyjnymi w sprawach dotyczących Systemu Zarządzania Jakością,
- zapewnienie, aby procesy systemu zarządzania jakością były ustanowione i utrzymywane,
- popularyzację wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001 i zasad funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością wśród pracowników Urzędu Miejskiego oraz uświadamianie znaczenia spełnienia wymagań interesanta,

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA</b>		Strona: 20	Stron: 38

- koordynowanie działań przy opracowywaniu, zatwierdzaniu, weryfikowaniu, aktualizacji i rozpowszechnianiu dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością,
- ewidencjonowanie, przechowywanie i właściwe archiwizowanie dokumentacji systemowej,
- inicjowanie, przygotowywanie i nadzorowanie przebiegu auditów wewnętrznych,
- przedstawianie okresowych sprawozdań dotyczących działania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz potrzeb związanych z doskonaleniem,
- planowanie, nadzór nad wprowadzaniem i weryfikacją skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych,
- systematyczna analiza zapisów dotyczących jakości w celu identyfikowania i eliminowania zagrożeń jakości oraz ich przyczyn dla skutecznego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
- organizowanie spotkań służących omówieniu i ocenie jakościowej realizowanych procesów i świadczonych usług.

### 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

Skuteczny przepływ informacji w zakresie funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie zapewniają:


- sieć komputerowa,
- poczta elektroniczna,
- sieć telefoniczna,
- obieg dokumentów zgodny z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych oraz wewnętrznymi uregulowaniami organizacyjnymi,
- narady, szkolenia oraz spotkania w grupach roboczych.

### **5.6. Przegląd Zarządzania**

Najwyższe Kierownictwo przeprowadza raz w roku Przegląd Zarządzania, którego celem jest weryfikacja wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością, określenie stopnia jego przydatności,

adekwatności i skuteczności, a także ocena możliwości doskonalenia oraz potrzeb zmian w Systemie.


Danymi wejściowymi do Przeglądu, przygotowywanymi przez Pełnomocnika ds.SZJ, są: raporty i wyniki z auditów jakości (wewnętrznych oraz zewnętrznych) przeprowadzonych w okresie od ostatniego przeglądu, analiza skarg i wniosków interesantów, analiza przebiegu i trendów

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 5	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA</b>	Strona: 21	Stron: 38

procesów, zgodności usług, status podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych, zalecenia z kontroli problemowych wewnętrznych i zewnętrznych, wytyczne dotyczące doskonalenia, zmiany, które mogą wpływać na System Zarządzania Jakością, działania podjęte w następstwie wcześniejszych Przeglądów Zarządzania.

Dane wyjściowe z Przeglądu obejmują wszelkie decyzje i działania związane z doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów, poprawą jakości świadczonych usług w kontekście wymagań interesanta oraz weryfikacją stanu potrzebnych zasobów.

Z Przeglądu Zarządzania utrzymywane są zapisy, będące odzwierciedleniem przeprowadzonych działań i podjętych decyzji.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 6	<b>ZARZĄDZANIE ZASOBAMI. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW. ZASOBY LUDZKIE</b>		Strona: 22	Stron: 38

## 6. Zarządzanie zasobami

### 6.1. Zapewnienie zasobów

W Urzędzie Miejskim analizowane, określone i zapewniane są wszelkie zasoby niezbędne do wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłego doskonalenia jego skuteczności, celem zwiększania zadowolenia interesanta, przy zapewnieniu spełnienia wymagań. Pod pojęciem zasobów należy rozumieć ludzi, infrastrukturę oraz środowisko pracy.

### 6.2. Zasoby ludzkie

Każdy pracownik Urzędu wykonuje działania mające wpływ na jakość realizowanych usług. Pracownicy zatrudnieni w Urzędzie posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, wyszkolenia, umiejętności i doświadczenia.


Urząd posiada ustaloną procedurę postępowania przy naborze pracowników, która wraz z Wykazem kryteriów określających wymagania dla poszczególnych stanowisk, stanowi punkt wyjścia w procesie zatrudniania. Wyłanianie kandydatów na stanowiska urzędnicze odbywa się w drodze wieloetapowego postępowania konkursowego. Nabór nowego pracownika poprzedzony jest każdorazowo rozmową lub testem kwalifikacyjnym, pozwalającymi ocenić przydatność danego kandydata w kontekście stawianych mu wymagań i powierzanych zadań.

W celu zapewnienia ciągłego doskonalenia i osiągnięcia optymalnych efektów w działalności Urzędu duży nacisk kładzie się na stałe podnoszenie kwalifikacji personelu, poprzez doskonalenie zawodowe nowozatrudnionych pracowników, a także planowe szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne oraz ocenę ich skuteczności. Urząd stosuje również formę dofinansowywania pracowników podejmujących studia podyplomowe oraz kursy specjalistyczne.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników, która daje możliwość sformułowania wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego oraz pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinien podjąć przełożony/pracodawca, a co powinien zmienić w swoim postępowaniu pracownik, jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

Regulacje w omówionych kwestiach zawarte są w zarządzeniach Prezydenta Miasta.

Z podejmowanych w powyższym zakresie działań prowadzone są odpowiednie zapisy, gromadzone w Wydziale Organizacyjnym i Kadr.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 6	<b>ZARZĄDZANIE ZASOBAMI. INFRASTRUKTURA. ŚRODOWISKO PRACY</b>		Strona: 23	Stron: 38

### 6.3. Infrastruktura

W celu sprawnej i skutecznej realizacji świadczonych usług Urząd określa i zapewnia budynki, pomieszczenia, przestrzeń do pracy, instalacje, sprzęt techniczny, komputerowy, oprogramowanie, transport i łączność. Zakupy sprzętu i koniecznego wyposażenia dokonywane są na podstawie zapotrzebowań składanych przez naczelników wydziałów.


Poszczególne elementy infrastruktury Urzędu są na bieżąco doposażane i modernizowane, celem polepszania warunków organizacyjnych i technicznych obsługi interesantów.

Za utrzymanie właściwego stanu i sprawności technicznej poszczególnych składników infrastruktury odpowiada Wydział Administracji i Informatyki.

### 6.4. Środowisko pracy

Środowisko pracy, w jakim pracownicy Urzędu wykonują powierzone im zadania, ma zasadniczy wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na jakość obsługi interesantów.

Wymagania dotyczące środowiska pracy Urzędu określają Regulamin pracy oraz przepisy bhp, które szczegółowo precyzują warunki, w jakich może odbywać się praca. Zarządzanie środowiskiem pracy odbywa się poprzez jego bieżącą analizę oraz okresowe kontrole założonych parametrów prowadzone przez Inspektora BHP. Formułowane w ich wyniku wnioski brane są pod uwagę przez Najwyższe Kierownictwo i uwzględniane w planach doskonalenia celem zwiększenia zadowolenia pracowników oraz ich motywacji i kreatywności w pracy.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	REALIZACJA USŁUGI. PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI. PROCESY ZWIĄZANE Z INTERESANTEM		Strona: 24	Stron: 38

## 7. Realizacja usługi

### 7.1. Planowanie realizacji usługi

Realizacja usług świadczonych przez Urząd oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej, których katalog precyzują ustawy oraz przepisy szczególne.

Zakres wykonywanych zadań ujęty został w rozdziale 4 części II niniejszej Księgi.

Realizowanie obowiązków publicznoprawnych wobec członków wspólnoty samorządowej przybiera formy decyzji i innych dokumentów o charakterze administracyjnym, umów, aktów normatywnych (gminnych i wewnętrznych), a także wszelkich działań podejmowanych na rzecz rozwoju miasta i zaspokajania zbiorowych potrzeb mieszkańców.

Realizacja nałożonych na gminę zadań przebiega według określonych procesów unormowanych przepisami prawa lub wewnętrznymi uregulowaniami organizacyjnymi.

Przebieg poszczególnych procesów realizacyjnych jest planowany i nadzorowany. W odniesieniu do każdego procesu określony został cel oraz parametry pozwalające ocenić jego skuteczność.

Przy planowaniu realizacji usług określone zostały:

- cele dotyczące jakości wraz z dokumentacją gwarantującą zgodność usługi z wymaganiami,
- potrzeby dotyczące ustanowienia koniecznych procesów, dokumentów oraz zasobów specyficznych dla realizowanego zadania,
- działania dotyczące weryfikacji, monitorowania i kontroli – specyficzne dla danej usługi, z odniesieniem do ustalonych kryteriów przyjęcia,
- zapisy konieczne do przedstawienia dowodów na to, że procesy realizacyjne i usługi będące ich wynikiem spełniają wymagania.


### 7.2. Procesy związane z interesantem

Procesy związane z interesantem stanowią szczególną grupę procesów zidentyfikowanych w działalności Urzędu.

Dążeniem Najwyższego Kierownictwa jest zapewnienie jak najlepszych warunków organizacyjnych, technicznych, kadrowych i formalnych, umożliwiających ich sprawną realizację.

Większość spraw wnoszonych przez interesantów załatwianych jest w oparciu o przepisy ustawowe, szczególnie określające wymagania, które muszą być spełnione, aby możliwa była realizacja wniesionej przez interesanta sprawy.

Każdy dokument wejściowy (pismo, podanie, wniosek, dokumentacja techniczna) jest poddawany wstępnej weryfikacji w kancelarii ogólnej Urzędu Miejskiego, polegającej między innymi na ocenie kompletności dokumentów i prawidłowości zaadresowania.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNO</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	<b>REALIZACJA USŁUGI. PROCESY ZWIĄZANE Z INTERESANTEM.</b>		Strona: 25	Stron: 38

W dalszej kolejności dokumentacja wejściowa oceniana jest przez pracownika merytorycznego – załatwiającego daną sprawę – pod kątem spełnienia wymagań określonych w przepisach prawa materialnego. W przypadku stwierdzonych braków formalnych, pracownik merytoryczny wzywa wnoszącego podanie do usunięcia braków lub pozostawia podanie bez rozpoznania, gromadząc odpowiednie zapisy w aktach sprawy.

W przypadku bezpośredniego kontaktu z interesantem wszelkich informacji o stwierdzonych niezgodnościach pracownicy Urzędu udzielają ustnie.

Większość wymagań, określonych dla spraw załatwianych w Urzędzie, zawartych zostało w odpowiednich drukach wniosków i formularzy, co ma zasadniczo usprawnić obsługę interesanta. Nadzorowanie procesów oraz monitorowanie terminowości prowadzonych spraw powierzone zostało właścicielom procesów oraz merytorycznym pracownikom, działającym w ramach nadanych im upoważnień.

Na każdym etapie wykonywania danej usługi przeprowadzany jest przegląd wyspecyfikowanych dla niej wymagań, a także sporządzane są zapisy przedstawiające uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.


Odpowiednio nadzorowane są przypadki zmian w wymaganiach, zaistniałych już w trakcie realizacji usługi /zmiany przepisów prawnych, danych interesanta, itp./.

Zaistniałe zmiany weryfikowane są przez upoważnionych pracowników i uwzględniane w dokumentach, przed przekazaniem ich osobom zainteresowanym.

Interesantom przysługuje prawo składania odwołań oraz skarg i wniosków zgodnie z trybem określonym w przepisach szczególnych.

Informacje mające istotne znaczenie w procesach związanych z interesantem przekazywane są poprzez publikację w Biuletynie Informacji Publicznej lub na urzędowej stronie internetowej /pod adresem [www.jaworzno.pl/](http://www.jaworzno.pl/), ogłoszenia zamieszczane w prasie lokalnej, konferencje prasowe, emitowane w lokalnej telewizji, a także w drodze bezpośredniego kontaktu z interesantem.

Celem Urzędu jest stałe doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	REALIZACJA USŁUGI. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ. ZAKUPY		Strona: 26	Stron: 38

### 7.3. Projektowanie i rozwój

Urząd Miejski realizuje postanowienia ustaw i rozporządzeń w zakresie świadczonych usług, nie ma zatem możliwości samodzielnego ustalania i projektowania realizowanych usług.

Wykluczenie zastosowania punktu 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2001 nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność.

### 7.4. Zakupy

#### 7.4.1 Proces zakupu

Urząd jest jednostką zaliczaną do sektora finansów publicznych, rozporządzającą wyłącznie środkami publicznym. W związku z powyższym zakup usług, wyrobów i materiałów niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań opiera się na przepisach ustawy Prawo zamówień publicznych, której odzwierciedleniem są unormowania wewnętrzne, ustalające tryb postępowania w tym zakresie.


Zasady przygotowywania postępowań w sprawach o udzielenie zamówienia publicznego, ich prowadzenia oraz tryb ewidencjonowania i obiegu dokumentów towarzyszących procesowi udzielania zamówień publicznych ustala Regulamin udzielania zamówień publicznych, wprowadzony zarządzeniem Prezydenta Miasta.

Odrębnym zarządzeniem ustalone zostały zasady działania komisji przetargowej, powołanej przez Prezydenta Miasta dla przygotowania i przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

Proces zakupu usług i materiałów realizowany przez Urząd można podzielić, w zależności od wartości transakcji, na trzy przedziały :

1. Zamówienia publiczne o wartości poniżej 14.000 EURO.
2. Zamówienia publiczne o wartości pomiędzy:
  - 14.000 – 211.000 EURO dla dostaw i usług,
  - 14.000 – 5.278.000 EURO dla robót budowlanych.
3. Zamówienia publiczne o wartości powyżej:

- 211.000 EURO dla dostaw i usług,
- 5.278.000 EURO dla robót budowlanych.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	<b>REALIZACJA USŁUGI. ZAKUPY. WYKONYWANIE I DOSTARCZANIE USŁUG</b>		Strona: 27	Stron: 38

W zależności od wartości dokonywanych zakupów uruchamiana jest właściwa dla danego przedziału procedura przetargowa.

Ocena i wybór dostawców, a następnie ponowna ocena dokonywana jest na podstawie ich zdolności do dostarczania usług/materiałów zgodnych z wymaganiami Urzędu, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawnych i zasad Systemu Zarządzania Jakością.

Dostawcy są oceniani, wybierani oraz okresowo weryfikowani na podstawie ustalonych kryteriów, dostosowanych do specyfiki zakupu.

Zapisy związane z realizacją procesu zakupu gromadzone i przechowywane są w komórce merytorycznej, inicjującej proces zakupu.

#### 7.4.2 Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupów, precyzujące wyrób lub usługę oraz wyspecyfikowane dla nich wymagania, zawarte są w specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz projekcie umowy. Dokumenty te tworzone i zatwierdzane są przez kompetentny i upoważniony personel, między innymi radcę prawnego, zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami.

#### 7.4.3 Weryfikacja zakupionego towaru


Weryfikacja zakupionego wyrobu lub usługi dokonywana jest zgodnie z zapisami zawartymi w umowie przez upoważnionego pracownika, merytorycznie odpowiedzialnego za realizację umowy. Zatwierdzenia końcowego odbioru – wykonania przedmiotu umowy dokonuje kierujący komórką organizacyjną lub upoważniony pracownik.

### **7.5. Wykonywanie i dostarczanie usług**

#### 7.5.1 Nadzór nad realizacją i dostarczaniem usługi

Realizacja usług świadczonych przez Urząd jest planowana i nadzorowana. Poszczególne zadania, spójne tematycznie, powierzone są określonym komórkom organizacyjnym Urzędu i samodzielnym stanowiskom pracy, na zasadach określonych w Regulaminie Organizacyjnym. Organizacja wewnętrzna poszczególnych komórek porządkowana jest dodatkowo w formie Kart organizacji i zadań wydziałów, zakresów czynności poszczególnych pracowników oraz wewnętrznych procedur i instrukcji.

Uregulowane w ten sposób granice zadań, kompetencji i odpowiedzialności, pozwalają na stałe monitorowanie zachodzących w Urzędzie procesów, a co za tym idzie, umożliwiają ich

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	REALIZACJA USŁUG. WYKONYWANIE I DOSTARCZANIE USŁUG		Strona: 28	Stron: 38

weryfikację i ciągle doskonalenie. Uporządkowana, czytelna dla wszystkich organizacja wewnętrzna przekłada się również na jakość świadczonych usług.

Z uwagi na złożoność niektórych procesów, a także celem zapewnienia jednolitego sposobu ich realizacji, opracowane zostały czytelne procedury (w formie Kart Podprocesów i Kart Informacyjnych) oraz instrukcje postępowania, wyznaczające zakres uprawnień i odpowiedzialności, opisujące etapy postępowania, metody monitorowania i sprawdzeń zgodności usługi z ustalonymi kryteriami przyjęcia oraz skuteczności procesów, a także określające sposób tworzenia i utrzymywania zapisów.

Wnioski wypływające ze sprawowanego nadzoru i analizy parametrów procesów stanowią podstawę ciągłego doskonalenia SZJ.

Z uwagi na zróżnicowany charakter usług świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne, dokumenty będące podstawą ich realizacji, gromadzone są w merytorycznych wydziałach/biurach Urzędu.

#### 7.5.2 Walidacja wykonywania i dostarczania usług

Procesy zachodzące w Urzędzie Miejskim są na bieżąco weryfikowane w ramach: nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, audytu i kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne. Nie zachodzi więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług.


Wykluczenie zastosowania elementu 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2001 nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność.

#### 7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Komórki organizacyjne Urzędu stosują jednolity system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw, określony w Instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.

Całość korespondencji trafiającej do Urzędu podlega zaewidencjonowaniu w Rejestrze poczty wpływającej do Urzędu Miejskiego, zgodnie z którym każda przesyłka otrzymuje wchodzący numer ewidencyjny, umieszczony w obrębie odcisniętej pieczęci wpływu. Rejestry prowadzone są w formie odręcznej oraz informatycznej.

W komórkach Urzędu obowiązuje bezdziennikowy system kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt, stanowiącym niezależną od struktury organizacyjnej Urzędu, klasyfikację akt powstających w toku jego działalności. Wykaz ten służy do oznaczania, rejestracji, łączenia

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	<b>REALIZACJA USŁUGI. WYKONYWANIE I DOSTARCZANIE USŁUG</b>		Strona: 29	Stron: 38

i przechowywania akt. Obejmuje on wszystkie zagadnienia z zakresu działania Urzędu oznaczone w poszczególnych pozycjach symbolami, hasłami i kategorią archiwalną.

Na poziomie wydziałów/biur sprawy rejestrowane są w spisach spraw, założonych zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt i opatrywane właściwym znakiem sprawy, będącym jej stałą cechą rozpoznawczą. Każde pismo dotyczące tej samej sprawy otrzymuje identyczny znak.

W celu rejestracji spraw jednorodnych i masowo napływających, zamiast spisów spraw, zakłada się rejestry kancelaryjne, prowadzone w układzie rzeczowym lub alfabetycznym na specjalnych formularzach albo w postaci informatycznej.

Stosowanie powyższych zasad daje każdorazowo możliwość ustalenia kiedy i do kogo dany dokument wpłynął oraz w jakim czasie i z jakim skutkiem sprawa została załatwiona.

#### 7.5.4 Własność klienta

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

W pozostałych sytuacjach, dokumenty i dane stanowiące własność interesanta, włączane do realizacji usługi, są odpowiednio identyfikowane, weryfikowane, chronione i zabezpieczane przez komórki organizacyjne będące w ich posiadaniu, na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.


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

W przypadku nieumyślnego zagubienia lub zniszczenia dokumentu/danych stanowiących własność interesanta osoby upoważnione natychmiast informują o tym fakcie zainteresowanego, sporządzając odpowiedni zapis.

#### 7.5.5 Zabezpieczanie dokumentów towarzyszących realizacji usługi

Wszystkie dokumenty i dane towarzyszące procesom realizacji usług są zabezpieczane. Ich zabezpieczenie polega na właściwej identyfikacji, przechowywaniu w miejscach do tego przeznaczonych oraz ochronie przed uszkodzeniem, zniszczeniem bądź utratą, a także dostępem osób nieupoważnionych.

Dokumenty i dane przechowywane w pamięci komputerów zabezpiecza się przez: umożliwienie dostępu wyłącznie upoważnionym pracownikom, odpowiednie archiwizowanie zbiorów na nośnikach informatycznych.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 7	REALIZACJA USŁUGI. WYKONYWANIE I DOSTARCZANIE USŁUG. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW		Strona: 30	Stron: 38


Dostęp do zbiorów danych zawartych w komputerach ogranicza się przez: system haseł identyfikujących pracownika, system haseł ograniczających dostęp do wybranych obszarów danych osobom nie posiadającym odpowiednich uprawnień, zabezpieczenie dostępu do terminali sieciowych przez użycie kart magnetycznych.

Dokumenty dostarcza się interesantom w drodze bezpośredniego kontaktu lub za pośrednictwem poczty. Dokumenty przygotowywane do wysyłki są w odpowiedni sposób pakowane, a następnie przesyłane, zgodnie z zawartą na nich dyspozycją.

Każdy dokument do chwili przekazania go adresatowi jest odpowiednio identyfikowany, przechowywany i chroniony.

#### **7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów**

Wyposażenie do monitorowania i pomiarów wykorzystywane jest do pomiarów długości, mających na celu sprawdzenie zgodności z przepisami. Jest ono wzorcowane i sprawdzane w określonych odstępach czasu. Z wyników wzorcowania i sprawdzania utrzymywane są zapisy. Podczas przemieszczania, utrzymywania i przechowywania jest chronione przed uszkodzeniem i pogorszeniem stanu. W przypadkach, gdy wyposażenie okaże się niezgodne z wymaganiami oceniana i zapisywana jest wiarygodność wcześniejszych wyników pomiarów. Podejmowane są także odpowiednie działania w stosunku do wszystkich wyrobów na które ta niezgodność miała wpływ. Nadzór nad realizacją powyższych ustaleń sprawują Naczelnicy właściwych komórek organizacyjnych Urzędu.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. POSTANOWIENIA OGÓLNE. MONITOROWANIE I POMIARY		Strona: 31	Stron: 38

## 8. Pomiary, analiza i doskonalenie

### 8.1. Postanowienia ogólne

W Urzędzie określone zostały procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, których zasadniczym celem jest wykazanie zgodności wykonywanych działań z wymaganiami, zapewnienie zgodności Systemu Zarządzania Jakością z postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2001 oraz ciągłe doskonalenie jego skuteczności.

W realizację procesów, o których mowa wyżej, oprócz wyspecjalizowanego personelu (właściciele procesów, auditorzy, Pełnomocnik ds. SZJ), włączani są wszyscy pracownicy Urzędu na etapie podejmowania określonych działań. Do obowiązków każdego pracownika Urzędu Miejskiego należy dbałość o jakość świadczonych usług poprzez bieżącą samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełnienia założonych wymagań.

### 8.2. Monitorowanie i pomiary

#### 8.2.1 Zadowolenie interesanta

Urząd kładzie ogromny nacisk na zwiększanie poziomu zadowolenia interesantów z jakości świadczonych usług poprzez monitorowanie wszelkich informacji dotyczących percepcji interesanta, co do spełnienia jego wymagań, potrzeb i oczekiwań oraz sposobu obsługi.


Informacje te uzyskiwane są w drodze:

- ankiet wypełnianych przez interesantów,
- badań opinii publicznej zleczonych wyspecjalizowanym instytucjom,
- rejestracji skarg i wniosków oraz ich bieżącej analizy dokonywanej przez komórki merytoryczne,
- przyjęć interesantów przez Prezydenta i jego Zastępców,
- cyklicznych spotkań Prezydenta Miasta z mieszkańcami,
- bezpośrednich kontaktów mieszkańców z pracownikami Urzędu,
- analizy wniosków z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych oraz audytów wewnętrznych,
- okresowej oceny pracownika.

Ocena stopnia zadowolenia interesanta stanowi jeden z najważniejszych mierników funkcjonowania i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Wnioski stąd płynące są wykorzystywane do ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ.

#### 8.2.2 Audit wewnętrzny

Urząd w zaplanowanych odstępach czasu przeprowadza audyty jakościowe, których celem jest ocena zgodności, prawidłowości funkcjonowania i skuteczności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością poprzez określenie stopnia spełnienia wymagań normy PN-EN ISO

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	<b>POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. MONITOROWANIE I POMIARY</b>		Strona: 32	Stron: 38

9001:2001.

Auditorami są pracownicy posiadający odpowiednie kompetencje, nie związani zakresem działania z auditowanym obszarem, wpisani na listę kwalifikowanych auditorów, zatwierdzonej przez Prezydenta Miasta.

Częstotliwość prowadzenia auditu jest planowana i określona w rocznym Programie auditów wewnętrznych, opracowanym na podstawie statusu i ważności procesów, które mają być auditowane oraz wyników z poprzednich auditów.

Kierownictwo odpowiedzialne za auditowany obszar, w ustalonym terminie, po analizie i rozpatrzeniu wpływu stwierdzonych niezgodności na jakość realizowanych usług podejmuje stosowne działania poauditowe zgodnie z procedurą PS.8.5.2 Działania korygujące lub PS.8.5.3 Działania zapobiegawcze.

Ocena stopnia skuteczności wdrożenia podjętych działań prowadzona jest przez auditorów lub Pełnomocnika ds.SZJ na auditach doraźnych lub planowych. Wyniki oceny analizowane są na bieżąco przez Pełnomocnika i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia SZJ.

Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością zostały opisane w procedurze Nr PS.8.2.2 „Audit wewnętrzny”.


#### 8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

W Urzędzie Miejskim stosuje się odpowiednie metody monitorowania i pomiarów wszystkich procesów mających zasadniczy wpływ na obsługę interesantów, w celu ciągłego potwierdzania zdolności każdego procesu do spełniania założonego dla niego celu.

Monitorowania i pomiarów procesów dokonują właściciele procesów, wymienieni w Kartach Podprocesów oraz merytoryczni pracownicy, działający w ramach nadanych im upoważnień. Jeżeli pomiary procesów wskazują na występowanie trendów pogorszającej się zdolności procesu do osiągania zaplanowanych wyników, właściciele procesów/merytoryczni pracownicy podejmują działania korekcyjne, korygujące lub zapobiegawcze.

Monitorowanie i pomiary procesów przeprowadzane są na bieżąco, a raz w roku sporządzane są pisemne raporty o ich wynikach, przedkładane Pełnomocnikowi ds. SZJ. Na podstawie raportów częściowych Pełnomocnik sporządza zbiorczy raport z monitorowania i pomiarów procesów Systemu Zarządzania Jakością, przedkładany Prezydentowi Miasta.

Niezależnie od powyższego, o wszelkich niezgodnościach związanych z realizacją procesu, jego właściciel, jak również każdy jego uczestnik obowiązany jest powiadamiać Pełnomocnika ds. SZJ.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. MONITOROWANIE I POMIARY. NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIĄ		Strona: 33	Stron: 38

Poza przyjętymi parametrami procesów, istotną rolę w zakresie oceny spełnienia wymagań zakładanych dla poszczególnych procesów odgrywa system kontroli wewnętrznej. Zadania z tego zakresu realizuje funkcjonujący w strukturze Urzędu Wydział Kontroli Wewnętrznej i Audytu, który w oparciu o obowiązujący regulamin kontroli przeprowadza kontrole planowe, założone w rocznym planie kontroli, oraz kontrole doraźnie zlecone przez Prezydenta Miasta.

Ważnym elementem oceny skuteczności procesów, dokonywanej pod kątem osiągnięcia założonych dla nich celów, są także wnioski wynikające z kontroli zewnętrznych.

Zadania audytowe realizowane na podstawie analizy obszarów ryzyka, w tym priorytetów Prezydenta, pozwalają zidentyfikować zagrożenia występujące w przebiegu procesów i w osiągnięciu zakładanych dla nich celów.

#### 8.2.4 Monitorowanie i pomiary wykonywanych zadań

Monitorowanie i pomiary zadań wykonywanych przez pracowników Urzędu prowadzone są w ramach nadzoru i kontroli wewnętrznej.

Monitorowanie i pomiary w omawianym zakresie dokonywane są na bieżąco, na każdym etapie realizacji zadania, przez wszystkich pracowników we współpracy z ich bezpośrednimi przełożonymi.

Powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym akty prawa miejscowego oraz wewnętrzne uregulowania organizacyjne są głównym wyznacznikiem prawidłowej realizacji zadań przypisanych Urzędowi. Dokumenty powstające w toku działalności Urzędu tworzone są na podstawie obowiązującego prawa.


Każdy dokument sporządzany jest w sposób pozwalający zidentyfikować: datę jego utworzenia, autora, osobę go akceptującą i zatwierdzającą, przypisany mu znak rozpoznawczy – wskazujący między innymi na miejsce przechowywania, listę osób otrzymujących dokument do wiadomości.

Zasady sporządzania poszczególnych dokumentów normują przepisy zewnętrzne oraz regulacje wewnętrzne, których przestrzeganie gwarantuje realizację zadań zgodną z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością.

#### **8.3. Nadzór nad niezgodnością**

W Urzędzie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z ujawnionymi niezgodnościami. Odzwierciedleniem uregulowań w tym przedmiocie jest procedura Nr PS.8.3

„Nadzór nad niezgodnością”, ustalająca zasady identyfikowania, oznaczania, zabezpieczania, analizowania i usuwania niezgodności.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIĄ. ANALIZA DANYCH		Strona: 34	Stron: 38

Celem procedury jest zapewnienie, że każda usługa /lub jej element/ nie spełniająca określonych wymagań nie będzie kontynuowana oraz nie zostanie dostarczona osobie zainteresowanej, a przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte oraz stanowić będą źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych.

Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do objęcia nadzorem stwierdzonej niezgodności i jej usunięcia w ramach swoich kompetencji, a w przypadku, gdy stwierdzona niezgodność wykracza poza nie, powiadomienia o fakcie jej wystąpienia bezpośredniego przełożonego lub Pełnomocnika ds.SZJ.

#### **8.4. Analiza danych**

Urząd określa, gromadzi oraz analizuje odpowiednie dane w celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia, a w konsekwencji zwiększania zadowolenia interesantów.

Analiza gromadzonych danych dostarcza informacji o:


- stopniu zadowolenia interesanta lub jego braku,
- wynikach badania opinii publicznej,
- dostawcach usług i materiałów koniecznych z punktu widzenia działalności Urzędu,
- zgodności wszelkich wykonywanych działań i realizowanych usług z wymaganiami,
- właściwościach i trendach procesów,
- zdolności osiągania założonych dla procesów celów,
- możliwościach podejmowania działań zapobiegawczych,
- kierunkach doskonalenia.

W Urzędzie został ustalony sposób gromadzenia, nadzorowania i analizy danych, poprzez wyznaczenie osób odpowiedzialnych za zbieranie poszczególnych grup danych.

Do przeprowadzania analizy danych z funkcjonowania Systemu wyznaczane są kompetentne osoby.

Osoba upoważniona dokonuje weryfikacji danych, przeprowadza ich analizę, w miarę możliwości prezentując wyniki liczbowo i graficznie, oraz przedstawia wnioski.

W przypadku potrzeby uszczegółowienia wyników analiz, wystąpienia zakłóceń w realizacji usług, niewłaściwego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością przeprowadzane są dodatkowe analizy w oparciu o posiadane lub dodatkowo zbierane dane.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>	Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. ANALIZA DANYCH. DOSKONALENIE	Strona: 35	Stron: 38

Do prowadzonych analiz stosowane mogą być następujące narzędzia:

- analiza SWOT (silne strony, słabości, szanse, zagrożenia),
- zestawienia, porównania, tabele tworzone w oparciu o oprogramowanie komputerowe (np. Microsoft Excel).

Stosowanie metod analitycznych odbywa się nie rzadziej niż Przegląd Zarządzania wykonywany przez Najwyższe Kierownictwo.

Odpowiedzialnym za analizę danych dotyczących Systemu Zarządzania Jakością jest Pełnomocnik ds. SZJ, który współpracuje w tym zakresie z auditorami wewnętrznymi oraz kierownikami komórek organizacyjnych. Powyższa analiza każdorazowo przedstawiana jest Prezydentowi Miasta.

Wykonanie zadań i działań podejmowanych w wyniku analizy danych jest weryfikowane poprzez ocenę ich skuteczności po wdrożeniu.

Wyniki analiz stanowią dane wejściowe do:

- natychmiastowych działań korygujących lub zapobiegawczych,
- budowy okresowych planów poprawy Systemu Zarządzania Jakością,
- planowania auditów i przeglądów Systemu.

Analizy danych służą do identyfikacji obszarów wymagających poprawy i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.


## **8.5. Doskonalenie**

### 8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Skuteczność Systemu Zarządzania Jakością jest ciągle doskonalona. Do określania zakresu procesu doskonalenia wykorzystywane są: Polityka Jakości, cele jakościowe, wyniki auditów jakościowych i kontroli problemowych, analiza danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przeglądy zarządzania.

Odpowiedzialność za ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością ponosi Pełnomocnik ds. SZJ. W procesie ciągłego doskonalenia aktywnie uczestniczy kadra kierownicza Urzędu poprzez wnoszenie propozycji oraz inicjowanie działań doskonalących.

System Zarządzania Jakością poddawany jest rocznym przeglądom dokonywanym przez Najwyższe Kierownictwo Urzędu z udziałem Pełnomocnika ds. SZJ, których celem jest weryfikacja i aktualizacja Polityki Jakości oraz adaptacja istniejącego Systemu.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNI</b>		<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
		<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. DOSKONALENIE		Strona: 36	Stron: 38

#### 8.5.2 Działania korygujące

Istotnych informacji o możliwości i potrzebie doskonalenia skuteczności Systemu dostarczają działania korygujące. Tryb ich podejmowania uregulowany został w procedurze Nr PS.8.5.2 „Działania korygujące”.

Działania korygujące podejmowane są w wyniku stwierdzenia niezgodności w trakcie:

- przeglądu Systemu Zarządzania,
- auditu wewnętrznego lub zewnętrznego,
- audytów wewnętrznych
- monitorowania procesów,
- wykonywania działań przez pracowników Urzędu.

Celem działań korygujących jest eliminowanie przyczyn zaistniałych niezgodności i zapobieganie ich ponownemu wystąpieniu.

Każdy pracownik Urzędu Miejskiego na swoim stanowisku pracy jest odpowiedzialny za rozpoznanie i zabezpieczenie usług niezgodnych, analizę przyczyn ich wystąpienia oraz ich usunięcie w ramach swoich kompetencji.

Właściciele procesów, naczelnicy wydziałów/biur oraz pozostali pracownicy – odpowiedzialni za monitorowanie wykonywanych działań, są zobowiązani odpowiednio dokumentować fakt zidentyfikowanej niezgodności, skutkującej wstrzymaniem realizowanego procesu.


Niezgodności stwierdzone podczas auditów wewnętrznych dokumentowane są przez auditorów na przewidzianych do tego celu formularzach.

Pracownicy odpowiedzialni za usunięcie niezgodności przeprowadzają analizę przyczyn niezgodności oraz proponują działania korygujące wskazując osoby odpowiedzialne za ich wdrożenie oraz termin realizacji. Wdrożone działania są weryfikowane przez auditorów wewnętrznych lub Pełnomocnika ds.SZJ.

#### 8.5.3 Działania zapobiegawcze

Działania zapobiegawcze eliminują wystąpienie przyczyny potencjalnej niezgodności i nie dopuszczają do jej zaistnienia. Pracownicy Urzędu dysponujący informacją o możliwości wystąpienia potencjalnych zagrożeń, problemów w zakresie jakości wykonywanych działań lub innych nieprawidłowościach mogących mieć wpływ na powstanie niezgodności i jakość


realizowanych usług inicjują podjęcie stosownych działań zapobiegawczych, na zasadach opisanych procedurą Nr PS.8.5.3 „Działania zapobiegawcze”.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: II	Rozdział: 8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE. DOSKONALENIE	Strona: 37	Stron: 38

Podstawą działań zapobiegawczych są potencjalne niezgodności, o istnieniu których możemy wnioskować na podstawie informacji dostarczanych przez:

- Przeglądy Zarządzania,
- audyty wewnętrzne i zewnętrzne,
- analizę danych,
- zapisy dotyczące jakości,
- nadzór nad dokumentacją,
- zastrzeżenia, uwagi i wnioski interesantów dotyczące jakości realizowanych usług.

Każdy właściciel procesu prowadzi analizę otrzymywanych informacji i podejmuje działania zapobiegawcze odpowiednio do swoich kompetencji i zakresu działania. Sposób postępowania od momentu wykrycia potencjalnej niezgodności aż do jej wyeliminowania, a także weryfikacji skuteczności wdrożenia działań zapobiegawczych jest taki sam jak w przypadku działań korygujących.

 <b>URZĄD MIEJSKI W JAWORZNIE</b>	<b>System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2001</b>		Numer wydania: 2	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Obowiązuje od: 1.05.2006	
Część: III	Rozdział :1	<b>WYŁĄCZENIA</b>		Strona: 38
				Stron: 38

### CZĘŚĆ III.

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE/ZAŁĄCZNIKI

##### 1. Wyłączenia

W działalności Urzędu wyłączono wymagania normy PN-EN ISO 9001:2001 zawarte w rozdziale 7 punkt 7.3 i 7.5.2.

##### 7.3 Projektowanie i rozwój

Urząd Miejski realizuje postanowienia ustaw i rozporządzeń w zakresie świadczonych usług, nie ma zatem możliwości samodzielnego ustalania i projektowania realizowanych usług.

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

Procesy zachodzące w Urzędzie Miejskim są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, audytu i kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne. Nie zachodzi więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług.

Wyłączenie powyższych wymagań nie wpływa na zdolność Urzędu do dostarczania usług spełniających wymagania interesanta i wymagania mających zastosowanie przepisów oraz związaną z tym odpowiedzialność.