



KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 03.11.2011 r.
Wydanie 02

- ⇒ planowania i realizacji działań korygujących i zapobiegawczych,
- ⇒ dokonywania zapisów jakościowych związanych z działaniami korygującymi i zapobiegawczymi,
- ⇒ weryfikacji skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych.

Uwaga !

Kodeks Postępowania Administracyjnego reguluje szczegółowo postępowanie w zakresie:

- ⇒ odwołań od decyzji wydanych przez Urząd,
- ⇒ zażaleń na wydane w toku postępowania administracyjnego postanowienie,
- ⇒ uchyleń, zmiany oraz stwierdzenia nieważności decyzji,
- ⇒ skarg i wniosków (w tym klientów Urzędu).

Podczas przeglądu SZJ przez Kierownictwo Urzędu, dane dotyczące skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych są poddawane ocenie jako dowód doskonalenia procesów mających przebieg w Urzędzie.

9. Udokumentowane procedury SZJ

Wykaz udokumentowanych procedur Systemu Zarządzania Jakością opracowanych na podstawie wymagań PN - EN ISO 9001:2009

Lp.	Nr procedury	Tytuł procedury
1.	P-SZJ / 001	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ
2.	P-SZJ / 002	Zapisy jakości
3.	P-SZJ / 003	Wewnętrzny audit jakości
4.	P-SZJ / 004	Działania zapobiegawcze i korygujące
5.	P-SZJ / 005	Nadzór nad usługą niezgodną
6.	P-SZJ / 006	Opracowywanie i aktualizacja kart informacyjnych
7.	P-SZJ / 007	Sporządzanie i publikacja uchwał Rady Gminy i aktów własnych Wójta Gminy
8.	P-SZJ / 008	System szkoleń
9.	P-SZJ / 009	Nadzór nad sprzętem informatycznym
10.	P-SZJ / 010	Kontrola zarządcza w jednostkach organizacyjnych gminy Krasnystaw – poziom II

10. Załączniki

- Nr 1 – Strona internetowa Urzędu Gminy Krasnystaw – wydruk
- Nr 2 – Polityka jakości Urzędu Gminy Krasnystaw w ujęciu graficznym
- Nr 3 – Schemat Organizacyjny Urzędu Gminy Krasnystaw
- Nr 4 – Strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej – wydruk
- Nr 5 – Opis procesów i powiązań między procesami
- Nr 6 – Folder promocyjny Gminy Krasnystaw

11. Wykaz zamieszczonych rysunków

- Rysunek 1 – Model systemu zarządzania jakością w Urzędzie, którego podstawą jest proces
- Rysunek 2 – Schemat postępowania podczas obsługi klientów w BOI (proces świadczenia usług)
- Rysunek 3 – Schemat postępowania podczas obsługi klientów załatwiających sprawę korespondencyjnie

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Krasnystaw wg wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. PN-EN ISO 9001:2009