

Urząd Gminy Krasnystaw
ul. Marii Konopnickiej 4
22-300 Krasnystaw
tel.: (82) 576-37-53 fax (82) 576-30-46
www.krasnystaw.ug.gov.pl
http://krasnystawug.bip.e-zeto.com



KSIĘGA JAKOŚCI

Urzędu Gminy Krasnystaw

Wydanie 01
z dnia 2010-09-24

Opracował:
Pełnomocnik ds. SZJ

Zatwierdził:
*Wójt Gminy Krasnystaw
Janusz Korczyński*



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

SPIS TREŚCI

Przedmowa

1. Zakres i cel Księgi jakości Urzędu

1.1 Zakres Księgi jakości

1.2 Cel Księgi jakości

2. Dokumenty powołane

3. Terminologia

3.1 Terminologia związana z administracją

3.2 Terminologia związana z jakością

4. System zarządzania jakością w Urzędzie

4.1 Uwagi ogólne

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji (*Dokumentacja systemu zarządzania jakością*)

4.2.1 Postanowienia ogólne

4.2.2 Księga jakości

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

4.2.4 Nadzór nad zapisami (*Zapisy systemu zarządzania jakością*)

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa (*Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo*)

5.1.1 Opis procesu operacyjnego zarządzania Urzędem

5.2 Orientacja na klienta

5.3 Polityka jakości (*Jakościowa strategia rozwoju Urzędu*)

5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości

5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna (*System komunikacji wewnętrznej*)

5.6 Przegląd zarządzania (*Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo*)

5.6.1 Postanowienia ogólne

5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu

5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu

6. Zarządzanie zasobami

6.1 Zapewnienie zasobów

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

- 6.2 Zasoby ludzkie (Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu)
- 6.3 Infrastruktura (Infrastruktura Urzędu)
- 6.4 Środowisko pracy
- 7. Realizacja usługi
 - 7.1 Planowanie realizacji usługi
 - 7.2 Procesy związane z klientem
 - 7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi
 - 7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi
 - 7.2.3 Komunikacja z klientem
 - 7.3 Projektowanie i rozwój
 - 7.4 Zakupy (*Zakupy i ocena dostawców*)
 - 7.5 Dostarczanie usług
 - 7.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi (*Stanowisko ds. Obsługi Interesanta*)
 - 7.5.2 Walidacja procesów usługowych
 - 7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność (*Identyfikacja i identyfikowalność usług*)
 - 7.5.4 Własność klienta (*Ochrona własności klienta*)
 - 7.5.5 Zabezpieczenie usługi
 - 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów
- 8. Pomiary, analiza i doskonalenie
 - 8.1 Postanowienia ogólne
 - 8.2 Monitorowanie i pomiary
 - 8.2.1 Zadowolenie klienta (*Badanie satysfakcji klienta*)
 - 8.2.2 Audit wewnętrzny (*System auditów wewnętrznych*)
 - 8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów
 - 8.2.4 Monitorowanie i pomiary usług administracyjnych
 - 8.3 Nadzór nad usługą niezgodną
 - 8.4 Analiza danych
 - 8.5 Doskonalenie (*Doskonalenie świadczenia usług*)
 - 8.5.1 Podstawy doskonalenia usług świadczonych przez Urząd
 - 8.5.2 Działania korygujące i zapobiegawcze
- 9. Udokumentowane procedury SZJ
- 10. Załączniki
- 11. Wykaz zamieszczonych rysunków

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

ROZDZIELNIK KSIĘGI JAKOŚCI

1	2	3	4
		X	

1. **Oryginał** Pełnomocnik ds. Systemu Jakości – Sekretarz Gminy
2. **Kopia nr 1** Wójt Gminy Krasnystaw
3. **Kopia nr 2** Egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej – dla korzystających z wewnętrznej sieci informatycznej w Urzędzie Gminy oraz udostępniany za pośrednictwem BIP Urzędu Gminy
4. **Kopia nr 3** Jednostka Certyfikująca

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

Przedmowa
„Jakość jest gwarancją trwania i rozwoju organizacji”

Administracja samorządowa, aby właściwie wypełniać powierzone jej zadania i realizować rosnące oczekiwania mieszkańców gminy, powiatu, województwa powinna stale doskonalić lub w razie potrzeby zmieniać przyjęte rozwiązania organizacyjne.

Coraz bardziej pożądanym jest stosowanie w jednostkach samorządowych metod zarządzania, od lat sprawdzonych w biznesie jako tych, które mogą i powinny usprawnić pracę urzędu, rozumianego jako podmiot świadczący konkretne usługi dla obywatela – klienta. Dlatego współczesne wymagania stawiane tej administracji oparte są na nowoczesnych i skutecznych standardach jakościowych ISO serii 9000.

W Urzędzie Gminy Krasnystaw wprowadzono w ostatnich latach różne innowacyjne rozwiązania mające na celu usprawnienie działalności Urzędu. Główne z nich to:

- ⇒ Strategia Rozwoju Gminy
- ⇒ Biuro Obsługi Interesanta
- ⇒ wyznaczenie pracowników odpowiedzialnych za kontakty z przedsiębiorcami i stowarzyszeniami
- ⇒ stałe treningi i warsztaty szkoleniowe dla pracowników Urzędu,
- ⇒ karty opisu stanowisk pracy.

Stanowiska pracy opisano kartami opisu stanowisk, określającymi zadania przypisane do stanowiska, wymagania stawiane kandydatowi na dane stanowisko, zakres odpowiedzialności i uprawnień.

Uznano jednak, że dla rozwoju Gminy Krasnystaw niezbędne jest wdrożenie w Urzędzie systemu zarządzania jakością (SZJ), a następnie jego stałe doskonalenie dla zapewnienia właściwego, wysokiego poziomu usług, świadczonych dla obywateli.

Jako podstawę do budowy SZJ przyjęto normę PN-EN ISO 9001:2009 System Zarządzania Jakością - Wymagania.

Jest to narzędzie do:

- ⇒ sprawnego zarządzania Urzędem, w tym skutecznego nadzoru kierownictwa nad jego funkcjonowaniem,
- ⇒ uporządkowania procesów mających wpływ na właściwe funkcjonowanie Urzędu,
- ⇒ zbudowania pro jakościowej kultury organizacyjnej,
- ⇒ racjonalizacji kosztów działalności.

Bardzo ważnym zadaniem administracji jest kreowanie rozwoju jednostki samorządowej na miarę potrzeb, ale i przecież możliwości społeczności lokalnej.

Wprowadzenie profesjonalnych metod zarządzania wg PN-EN ISO 9001, w ramach funkcjonowania Urzędu Gminy Krasnystaw uruchomiło automatycznie potencjał ludzki, co pozwala na stwierdzenie, że wdrożony system zarządzania jakością będzie gwarantował pełnienie służby publicznej na najwyższym poziomie jakościowym.

Urząd Gminy Krasnystaw

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



KSIĘGA JAKOŚCI **Urzędu Gminy Krasnystaw**

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

1. Zakres i cel Księgi jakości Urzędu

„Organy administracji publicznej obowiązane są prowadzić postępowanie w taki sposób, aby pogłębiać zaufanie obywateli do organów Państwa oraz świadomość i kulturę prawną obywateli”

art. 8 Kodeksu postępowania administracyjnego

1.1 Zakres Księgi jakości

Niniejsza Księga Jakości została opracowana na podstawie normy PN-EN ISO 9001:2009, wymagania nr 4.2.2 Księgi jakości.

Księga jakości zawiera:

- ⇒ opis systemu zarządzania jakością oraz szczegóły stosownych wyłączeń wraz z uzasadnieniem,
- ⇒ udokumentowane procedury, ustanowione dla systemu zarządzania jakością lub w uzasadnionych przypadkach powołanie się na nie,
- ⇒ opis procesów organizacyjnych mających przebieg w Urzędzie oraz wzajemnych między nimi powiązań.

Uwaga:

Struktura niniejszej Księgi jakości uwzględnia tzw. „podejście procesowe” do zarządzania jakością.

W Urzędzie zdefiniowano procesy dotyczące:

- ⇒ zarządzania,
- ⇒ zasobów,
- ⇒ klientów,
- ⇒ świadczenia usług,
- ⇒ nadzoru,
- ⇒ doskonalenia.

1.2 Cel Księgi jakości

Celem opracowania niniejszej Księgi jakości jest:

- ⇒ dostarczenie jej odbiorcy kompleksowej informacji na temat systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- ⇒ wykazanie zdolności Urzędu do świadczenia usług na najwyższym poziomie jakościowym, zgodnie z obowiązującą literą prawa,
- ⇒ przedstawienie zobowiązania Urzędu do stałego badania poziomu satysfakcji jego klientów, wykonywania analiz rezultatów tego badania i planowania stąd wynikających kierunków oraz metod doskonalenia organizacji.

Ze względu na specyfikę administracji publicznej, jaką jest administracja samorządowa, w uzasadnionych przypadkach dokonano wyłączeń określonych wymagań normy PN-EN ISO 9001: 2009, nie mających zastosowania w działalności Urzędu.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
--	---	---

Dla pokazania powiązań wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 i Kodeksu postępowania administracyjnego, regulującego w sposób podstawowy działalność Urzędu (z wyłączeniem spraw podatkowych), we właściwych momentach przywołano stosowne przepisy tego Kodeksu.

2. Dokumenty powołane

„Organy administracji publicznej działają na podstawie przepisów prawa”

art. 6 Kodeksu postępowania administracyjnego

W niniejszej Księdze jakości powołano się na szereg przepisów i uregulowań zewnętrznych i wewnętrznych, obowiązujących przed wdrożeniem systemu zarządzania jakością, a mających zastosowanie w działalności Urzędu.

Regulują one postępowanie w zakresie systemu organizacyjnego Urzędu, zasad i procedur stosowanych przy świadczeniu usług administracyjnych dla obywateli, rozpatrywania skarg i wniosków klientów Urzędu. Przez to są integralną częścią dokumentacji systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

Za właściwe dokumenty systemu zarządzania jakością w Urzędzie uznano:

- ⇒ przepisy prawne zewnętrzne (ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady Gminy Krasnystaw, Zarządzenia Wójta Gminy jako organu wykonawczego ogłoszone w stosownych publikatorach),
- ⇒ przepisy prawne wewnętrzne (Zarządzenia Wójta Gminy Krasnystaw),
- ⇒ Politykę jakości Urzędu,
- ⇒ Księgę jakości i procedury opracowane wg wymagań PN – EN ISO 9001:2009,
- ⇒ karty informacyjne dla usług świadczonych przez Urząd.

W celu uporządkowanego zidentyfikowania obowiązkowych do stosowania w trakcie obsługi klientów przepisów prawnych, opracowano w Urzędzie wykaz pod nazwą: „Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Gminy Krasnystaw”.

3. Terminologia

3.1 Terminologia związana z administracją

Administracja publiczna – to przyjęte przez państwo i realizowane przez jego niezależne organy, a także przez organy samorządu terytorialnego zaspokajanie zbiorowych i indywidualnych potrzeb obywateli, wynikających ze współżycia ludzi w społecznościach.

Administracja samorządowa – część administracji publicznej służąca realizacji interesów obywateli tworzących wspólnotę samorządową. Występuje w modelach trójstopniowych (gmina, powiat, województwo) realizując zadania w ujęciu dualistycznym (własne i powierzone) a ingerencja państwa ograniczona jest do nadzoru weryfikacyjnego według kryterium legalności.

Gmina Krasnystaw – posiadająca osobowość prawną jednostka lokalnego samorządu terytorialnego, powołana dla organizacji życia publicznego na swoim terenie, położona w powiecie krasnostawskim, w województwie lubelskim, obejmująca obszar 151 km², której siedziba znajduje się w mieście Krasnystaw.

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

Wójt Gminy Krasnystaw – organ wykonawczy, kierownik Urzędu Gminy Krasnystaw.

Jakość administracyjna – całokształt działań urzędniczych, stanowiących obiektywny dowód zgodności trybu i treści wydanych rozstrzygnięć z obowiązującymi przepisami prawa.

Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz.1071, z późn. zm.) normująca postępowanie administracyjne ogólne, uproszczone postępowanie o charakterze administracyjnym, postępowanie w sprawach sporów o właściwość między organami administracji publicznej a sądami oraz postępowanie w sprawach skarg i wniosków.

Rada Gminy Krasnystaw – kolegialny organ stanowiący i kontrolny w Gminie Krasnystaw.

Uchwała Rady Gminy Krasnystaw – akt normatywny kolegialnego organu administracji publicznej, jakim jest Rada Gminy Krasnystaw, w tym akty prawa miejscowego mające walor aktów powszechnie obowiązujących na terenie gminy.

Urząd Gminy Krasnystaw (dalej Urząd) – jednostka organizacyjna Gminy Krasnystaw, za pomocą której Wójt Gminy wykonuje swoje zadania.

Zarządzenie Wójta Gminy Krasnystaw – akt wewnętrznego zarządzania Wójta Gminy Krasnystaw wydany na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.

3.2 Terminologia związana z jakością

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

Dokument – informacja i jej nośnik.

Doskonalenie jakości – część zarządzania jakością ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że wymagania dotyczące jakości będą spełnione.

Dostawca – organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób.

Działania korygujące – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

Działania zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego.

Identyfikowalność – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania.

Jakość – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania.

Kontrola – inspekcja, ocenianie zgodności przez obserwację i orzecznictwo, w połączeniu - odpowiednio - z pomiarami, przeprowadzeniem badań lub stosowaniem sprawdzianów.

Księga jakości – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

Monitorowanie – ciągłe nadzorowanie i weryfikacja jakości dokonywane przez klienta lub w jego imieniu, w celu zagwarantowania, że organizacja spełnia wyspecyfikowane wymagania. Pozwala zapobiegać pogarszaniu się charakterystyk lub procesów z upływem czasu.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Organizacja – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań.

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.

Umowa - uzgodnione pomiędzy dostawcą a klientem wymagania przekazane w dowolnej formie.

Wada – niespełnienie wymagania odnoszące się do zamierzonego lub wyspecyfikowanego użytkowania.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.

System zarządzania – system do ustanawiania polityki i celów oraz osiągnięcia tych celów.

System zarządzania jakością – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

Struktura organizacyjna – przypisanie odpowiedzialności, uprawnień i powiązań między ludźmi.

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

Zarządzanie jakością – skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

4. System zarządzania jakością w Urzędzie

4.1 Uwagi ogólne

Wójt Gminy Krasnystaw wydał Zarządzenie nr 7/2010, na mocy, którego podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Krasnystaw.

Urząd Gminy wykonuje zadania ustawowe samodzielnie bądź w ramach współpracy z innymi podmiotami, w tym z organizacjami pozarządowymi (art. 9 ustawy o samorządzie gminnym).

Gmina reprezentowana przez Wójta zawiera umowy, które określają szczegółowy zakres zleconych prac oraz zasady nadzoru sprawowanego przez pracowników Urzędu Gminy w celu zapewnienia zgodności zleconych usług z przepisami prawa i wymaganiami mieszkańców gminy.

Dobre praktyki związane ze sprawowaniem nadzoru nad podmiotami, którym gmina zleciła realizację ustawowych zadań:

- do nadzoru nad przebiegiem realizacji danego zadania zleconego na zewnątrz wyznacza się pracownika Urzędu, posiadającego odpowiednią wiedzę merytoryczną i kompetencje;
- w przypadku, gdy przepisy prawa wymagają wyznaczenia do nadzoru osoby trzeciej (odrębnego podmiotu), urząd zawiera w tym celu stosowną umowę;
- kwestie nie uregulowane prawem doprecyzowane są w ramach umów zawartych z wykonawcą (w tym również zasady sprawowania nadzoru przez pracownika urzędu);
- wszelkiego rodzaju kontrole wynikające z nadzoru nad podmiotami realizującymi zadania są wcześniej planowane i podawane do wiadomości zainteresowanym stronom;
- podmioty realizujące zadania składają, na zasadach uregulowanych w umowie, sprawozdania z wykonanych zadań;
- stosujemy konsultacje społeczne w celu zapewnienia w praktyce idei partycypacji społecznej przed podjęciem decyzji o celowości i zakresie realizacji zadania.

Na poniższym schemacie przedstawiono model systemu zarządzania jakością przyjęty w Urzędzie, którego podstawą jest proces, czyli zbiór odpowiednich czynności następujących po sobie, będących w związku przyczynowo-skutkowym.

Klienci Urzędu pełnią istotną rolę w określeniu wymagań wejściowych, dotyczących poziomu świadczonych usług, przy zachowaniu nadrzędności przepisów prawnych regulujących zasady i sposób postępowania administracyjnego.

Zadowolenie klienta jest ściśle powiązane z zaufaniem do pracy Urzędu i urzędników.

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



KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

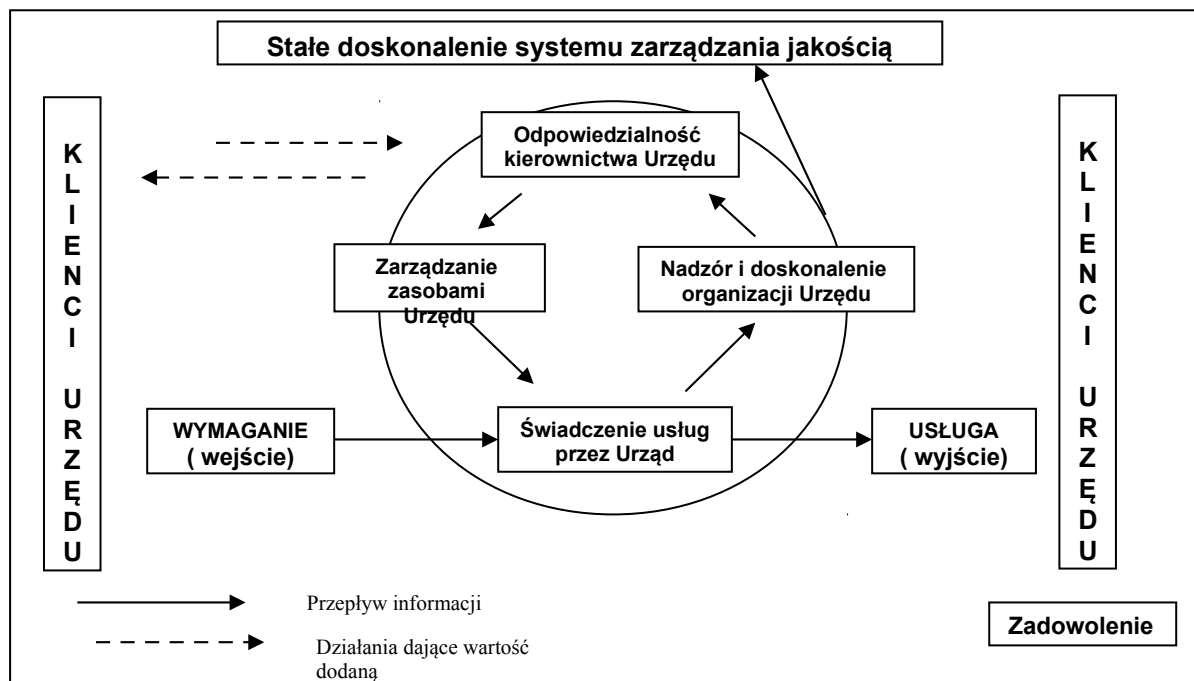
Ponieważ z istoty działania administracji, rozstrzygnięcie sprawy nie zawsze jest korzystne (satisfakcjonujące) dla obywatela, kierownictwo Urzędu ogromną wagę przywiązuje do podnoszenia świadomości prawnej obywateli gminy.

W celu usprawnienia procesów usługowych, utworzono w Urzędzie Biuro Obsługi Interesantów, którego pracownik jest odpowiedzialny za pomoc w kompleksowym załatwianiu spraw i równoległą edukację prawną mieszkańców Gminy Krasnystaw.

Urząd ponosi pełną odpowiedzialność za jakość świadczonych usług. W tym celu stworzono mechanizmy dla dokonywania przekrojowych ocen działalności Urzędu oraz dla oceny i motywowania pracowników Urzędu. W/w mechanizmy oparto m.in. na tzw. zasadzie PDCA Deminga – od angielskich słów:

planuj – wykonaj – sprawdź – popraw.

Praca Urzędu podlega prawnie uregulowanym mechanizmom nadzoru zewnętrznego (m.in.: sprawowanego przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Urząd Wojewódzki, Urząd Skarbowy, Inspekcje Państwowe) oraz trybu składania odwołań, zażaleń, skarg i wniosków przez klientów Urzędu. Wszelkie informacje płynące do Urzędu od instytucji nadzorujących oraz wynikające z odwołań, zażaleń, skarg i wniosków jw., są podstawą do podjęcia działań wyjaśniających, a w uzasadnionych przypadkach do korekty podjętych decyzji lub przyjętego postępowania.



Rysunek 1 – Model systemu zarządzania jakością w Urzędzie, którego podstawą jest proces

W ramach systemu zarządzania jakością zidentyfikowano następujące procesy dotyczące:

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

zarządzania:

- ⇒ jakościowa strategia rozwoju Urzędu,
- ⇒ nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo,
- ⇒ ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo,
- ⇒ dokumentacja systemu zarządzania jakością,
- ⇒ zapisy systemu zarządzania jakością,
- ⇒ system komunikacji wewnętrznej,

zasobów:

- ⇒ zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu,
- ⇒ infrastruktura Urzędu,

klientów urzędu:

- ⇒ stanowisko do spraw obsługi interesanta,
- ⇒ ochrona własności klienta,
- ⇒ rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań,

świadczenia usług:

- ⇒ usługi realizowane przez Referat Organizacyjny,
- ⇒ usługi realizowane przez Referat Finansowy,
- ⇒ usługi realizowane przez Referat Budownictwa, Gospodarki Przestrzennej i Ochrony Środowiska,
- ⇒ usługi realizowane przez Referat Oświaty i Obsługi Interesantów,
- ⇒ usługi realizowane przez Urząd Stanu Cywilnego
- ⇒ usługi realizowane przez Sekretarza Gminy
- ⇒ usługi realizowane przez Radcę Prawnego

nadzoru:

- ⇒ monitorowanie procesów usługowych,
- ⇒ system auditów wewnętrznych,
- ⇒ badanie satysfakcji klienta,

wspomagania i doskonalenia:

- ⇒ zakupy i ocena dostawców,
- ⇒ identyfikacja i identyfikowalność usług,
- ⇒ działania zapobiegawcze i korygujące,
- ⇒ doskonalenie świadczenia usług.

W dalszej części Księgi jakości opisano:

- ⇒ wzajemne powiązania,
- ⇒ kryteria i metody nadzorowania, monitorowania i doskonalenia,

w/w procesów.

Urząd nie zleca na zewnątrz świadczenia usług, gdyż do ich świadczenia jest zobowiązany na mocy stosownych przepisów prawa.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością na podstawie niniejszej Księgi Jakości określa procesy składające się na system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Krasnystaw.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
--	---	---

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji (*Dokumentacja systemu zarządzania jakością*)

4.2.1 Postanowienia ogólne

Na potrzeby sprawnie funkcjonującego systemu zarządzania jakością, specjalnie opracowano i zatwierdzono do stosowania specyficzną dokumentację, wymaganą normą PN-EN ISO 9001:2009, tj.:

- ⇒ Politykę jakości będącą deklaracją strategii jakościowej Urzędu,
- ⇒ Księgę jakości – „konstytucję” jakościową Urzędu,
- ⇒ Procedury – „ustawy jakościowe” wymagane normą PN-EN ISO 9001: 2009, niezbędne do sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- ⇒ Instrukcje robocze (karty informacyjne dla usług), wspomagające planowanie i nadzorowanie procesów usługowych świadczonych przez Urząd,

Pracownicy urzędu mają dostęp do przepisów prawa dotyczących działalności Urzędu (za pomocą stron internetowych www.cokprm.gov.pl i www.sejm.gov.pl) oraz za pośrednictwem Systemu Informacji Prawnej „Legalis”. Przepisy prawa dotyczące załatwiania konkretnej sprawy (świadczenia usługi administracyjnej) znajdują się w kartach informacyjnych w punkcie „podstawa prawna”)

Uwaga!

Zakres dokumentacji systemu zarządzania jakością dostosowano do specyfiki administracji publicznej, jaką jest administracja samorządowa.

4.2.2 Księga jakości

Wójt Gminy Krasnystaw jako Kierownik Urzędu wydał Zarządzenie nr 63/2010, na mocy, którego wprowadził do stosowania Księgę jakości Urzędu.

Księga jakości jest głównym dokumentem systemowym:

- ⇒ opisującym system zarządzania jakością wraz z uzasadnionymi wyłączeniami od wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009,
- ⇒ przywołującym procedury ustanowione dla systemu lub zawierającym odniesienia do tych procedur,
- ⇒ opisującym wzajemne relacje między procesami podanymi w pkt. 4.1.

Za opracowanie Księgi jakości, nadzór nad jej aktualnością oraz właściwe rozpowszechnianie odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Księgę jakości zatwierdza do stosowania Wójt Gminy Krasnystaw.¹

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

Zagwarantowano, że wszystkie dokumenty podane w pkt. 4.2.1 są nadzorowane.

¹ Wersja nr 01 strony 12 Księgi Jakości została zastąpiona wersją nr 03 z dnia 04 lipca 2013 r.

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

Szczegóły nadzoru polegają na:

- ⇒ przydzieleniu kompetentnego personelu do opracowania dokumentów,
- ⇒ zatwierdzeniu dokumentów przed ich stosowaniem przez osoby, którym nadano takie uprawnienia,
- ⇒ natychmiastowej aktualizacji dokumentów, jeśli zaistniały ku temu uzasadnione przyczyny,
- ⇒ identyfikowaniu zmian w dokumentach oraz aktualnych poziomów wydań dokumentów,
- ⇒ zapewnieniu stosowania w bieżącej pracy tylko aktualnych dokumentów,
- ⇒ zapewnieniu czytelności i identyfikacji nazw dokumentów,
- ⇒ zapewnieniu, że dokumenty zewnętrzne (ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady Gminy Krasnystaw, ogłoszone w stosownych publikatorach) są gromadzone i przechowywane w odpowiednich oznaczonych zbiorach oraz, że znana jest ich aktualność prawna,
- ⇒ stworzeniu archiwów dla dokumentów nieaktualnych, których przechowywanie jest wymagane literą prawa lub potrzebami Urzędu,
- ⇒ opracowaniu uporządkowanego wykazu i zbioru druków – formularzy, na których sporządzane są zapisy jakości dotyczące: świadczonych usług w Urzędzie lub zagadnień organizacyjno-prawnych.

Uwaga 1

Art. 33, ust. 3 lub art. 39 ust. 2 ustawy z dnia 08 marca 1990r. o samorządzie gminnym oraz § 12 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Krasnystaw (nadanego Zarządzeniem nr 42/09 Wójta Gminy Krasnystaw jako Kierownika Urzędu), są podstawą prawną regulującą zasady wydawania zarządzeń przez Wójta Gminy Krasnystaw, w tym dla zarządzenia nr 9/2010 Wójta Gminy jako Kierownika Urzędu w sprawie określenia Polityki Jakości obowiązującej w Urzędzie Gminy Krasnystaw.

Uwaga 2

Szczegóły dotyczące nadzoru nad Księgą jakości, procedurami, dokumentami prawnymi wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz kartami informacyjnymi dla usług reguluje procedura P-SZJ/001 Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ.

4.2.4 Nadzór nad zapisami (Zapisy systemu zarządzania jakością)

Szczegóły dotyczące identyfikowania, sporządzania, gromadzenia i archiwowania zapisów jakości w Urzędzie, reguluje procedura P-SZJ/002 Zapisy jakości.

Poprzez sporządzanie na stosownych formularzach zapisów jakości w Urzędzie, organizacja dostarcza dowodów skuteczności działania systemu zarządzania jakością oraz dowodów właściwego wykonania czynności, które zostały zaplanowane w przebiegu danego procesu. Zapisy są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania wg wykazów rzeczowych akt.

Zasady gromadzenia w Urzędzie akt (w tym również wypełnionych formularzy) wg wykazów rzeczowych określa instrukcja kancelaryjna stanowiąca załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

i związków międzygminnych (Dz. U. Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.) zwana dalej "Instrukcją kancelaryjną".

Do oznaczania, rejestracji, łączenia i przechowywania akt instrukcja wprowadza jednolity rzeczowy wykaz akt dla organów gmin. Stanowi on jednolitą, rzeczową, niezależną od struktury organizacyjnej urzędu, klasyfikację akt powstających w toku działalności urzędu oraz zawiera ich kwalifikację archiwalną. Oparty jest na systemie klasyfikacji dziesiętnej. Instrukcja dopuszcza w uzasadnionych przypadkach rozbudowanie przez kierownika urzędu jednolitego rzeczowego wykazu akt.

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa (*Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo*)

Za sprawne i zgodne z prawem funkcjonowanie Urzędu odpowiada Wójt Gminy Krasnystaw sprawujący bezpośredni nadzór nad systemem organizacyjnym podległej mu jednostki administracji samorządowej, oraz jego Zastępca, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy i Kierownicy Referatów, Kierownik USC, każdy odpowiednio z posiadanymi uprawnieniami.

Proces operacyjnego zarządzania Urzędem regulują następujące przepisy prawne:

- ⇒ Ustawa z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym – t.j. Dz.U. z 2001 r., Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.,
- ⇒ Ustawa z dnia 21 listopada 2008r o pracownikach samorządowych – Dz. U. Nr 223 poz. 1458,
- ⇒ Statut Gminy Krasnystaw uchwalony Uchwałą Rady Gminy Krasnystaw ogłoszony w Dz. Urz. Woj. Lubelskiego,
- ⇒ Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Krasnystaw, nadany przez Wójta Gminy jego wewnętrznym zarządzeniem,
- ⇒ Akty wewnętrznego zarządzania wydane przez Wójta Gminy Krasnystaw.

5.1.1 Opis procesu operacyjnego zarządzania Urzędem

Całe Kierownictwo Urzędu w trakcie systematycznych posiedzeń (zwyczajowo raz w miesiącu) dokonuje bieżącego przeglądu funkcjonowania Urzędu pod kątem:

- ⇒ przestrzegania obowiązujących aktów prawnych (zewnątrznych i wewnętrznych),
- ⇒ realizacji ustalonych zadań oraz zaleceń z poprzednich posiedzeń,
- ⇒ przestrzegania dyscypliny budżetowej,
- ⇒ zarządzania jakością (w tym funkcjonowania stanowiska do spraw Obsługi Interesanta),
- ⇒ polityki personalnej,
- ⇒ wewnętrznej i zewnętrznej polityki informacyjnej Urzędu,
- ⇒ wpływających do Urzędu informacji w tym: skarg, zażaleń, odwołań i opinii,
- ⇒ usprawnień dot. organizacji Urzędu,
- ⇒ działań promocyjnych na rzecz społeczności lokalnej.

W uzasadnionych wypadkach sprawy dotyczące Urzędu są omawiane na naradach Wójta jako organu wykonawczego.²

Z narad Wójta sporządzane są protokoły a istotne decyzje wydawane są w formie Zarządzeń Wójta Gminy.

W przypadkach, gdy jest to niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urzędu, Wójt Gminy wydaje akty wewnętrznego zarządzania w formie zarządzeń.

² Wersja nr 01 strony 14 Księgi Jakości została zastąpiona wersją nr 02 z dnia 17 czerwca 2011 r.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

Projekty nowych zarządzeń Wójta Gminy lub, jeśli jest to wystarczające, tylko zmian do dotychczas obowiązujących zarządzeń, są opracowywane w komórkach organizacyjnych Urzędu, według właściwości rzeczowej. Zatwierdzanie zarządzeń Wójta Gminy następuje w trybie ustalonym prawem. Zasady opracowywania projektów zarządzeń Wójta Gminy określa procedura P-SZJ/007 Sporządzanie i publikacja uchwał Rady Gminy i aktów własnych Wójta Gminy.

5.2 Orientacja na klienta

Wójt Gminy Krasnystaw, sprawując nadzór nad funkcjonowaniem Urzędu, zobowiązał wszystkich podległych pracowników do realizacji Polityki Jakości Urzędu Gminy Krasnystaw, w której to określił znaczenie wymagań klienta.

Zadowolenie klienta jest ściśle powiązane z zaufaniem do pracy Urzędu i urzędników. Cel ten, Urząd Gminy Krasnystaw osiąga poprzez świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie jakościowym, zapewniającym podnoszenie świadomości prawnej obywateli gminy.

5.3 Polityka jakości (*Jakościowa strategia rozwoju Urzędu*)

Wójt Gminy Krasnystaw jako Kierownik Urzędu Gminy wydał Zarządzenie nr 9/2010, na mocy którego określił Politykę jakości Urzędu.

Polityka jakości powstała w oparciu o najnowsze tendencje dotyczące zarządzania administracją publiczną i zawiera zobowiązania oraz strategiczne cele jakościowe Urzędu, w odniesieniu do jego pracowników i klientów.

Treść Polityki jakości w formie graficznej przedstawiono w załączniku nr 2 do Księgi jakości.

Polityka jakości została rozpowszechniona w Urzędzie w formie plakatów oraz zamieszczona na stronie internetowej Urzędu. Pracownicy Urzędu całkowicie identyfikują się z celami Polityki jakości, czemu dają wyraz w codziennej pracy, ukierunkowanej na profesjonalne zaspokojenie potrzeb społeczności lokalnej podczas pełnienia służby publicznej.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Krasnystaw sprawuje w imieniu Wójta Gminy bezpośredni nadzór nad realizacją Polityki jakości przez pracowników Urzędu.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością współpracuje na bieżąco z Wójtem Gminy w zakresie oceny aktualności Polityki jakości oraz systematycznie składa raport dotyczący stopnia jej przestrzegania. Raport ten jest dokumentem roboczym w trakcie przeglądu systemu zarządzania Urzędem, dokonywanego przez Kierownictwo Urzędu.

Wnioski z przeglądu, stanowią wytyczne do dalszego usprawniania procesów mających przebieg w Urzędzie lub zmian w treści Polityki jakości.

5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości

Wszyscy pracownicy Urzędu za główne cele swego działania uznali:

- ⇒ świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie „jakości administracyjnej” w oparciu o staranne przygotowanie merytoryczne oraz pożądane umiejętności,

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



KSIĘGA JAKOŚCI **Urzedu Gminy Krasnystaw**

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

- ⇒ stosowanie w praktyce zasady „Urząd przyjazny dla obywatela”,
- ⇒ stosowanie w praktyce zasady „Gmina przyjazna inwestorowi”,
- ⇒ poprawę kultury organizacyjnej w Urzędzie,
- ⇒ wzrost świadomości prawnej obywateli,
- ⇒ budowę społecznego zaufania do Urzędu i urzędników,

które to cele są całkowicie spójne z celami wyrażonymi w Polityce jakości.

Dowodem osiągnięcia w/w celów jest:

- ⇒ stały wzrost pozytywnych ocen funkcjonowania Urzędu, wyrażonych w ankietach, wypełnianych przez klientów,
- ⇒ spadek skarg i zażaleń na pracę Urzędu i urzędników,
- ⇒ spadek ilości decyzji uchylonych, zmienionych czy uznanych za nieważne na skutek błędu popełnionego przez Urząd.

5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością

Organizację Urzędu oraz zasady świadczenia w nim usług administracyjnych uregulowano przepisami prawa (zewnętrznego lub wewnętrznego).

Jednocześnie na potrzeby systemu zarządzania jakością wprowadzono do stosowania dokumentację wymaganą normą PN-EN ISO 9001: 2009.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością, odnosząca się do jego planowania jest kompletna i spójna. Dokumentacja podlega weryfikacji pod kątem swej aktualności.

Doskonalenie systemu zarządzania jakością odbywa się poprzez usprawnianie lub aktualizowanie procesów (wykaz procesów - patrz pkt 4.1), w sposób nie naruszający jego integralności.

Zmiany w systemie zarządzania jakością oparto na zasadzie PDCA:

planuj – wykonaj – sprawdź – popraw

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

Wzajemne powiązania organizacyjne w Urzędzie, dotyczące odpowiedzialności, uprawnień i komunikacji opisuje Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Krasnystaw, którego integralną częścią jest schemat organizacyjny Urzędu.

Schemat organizacyjny Urzędu przedstawia załącznik nr 3 do niniejszej Księgi jakości.

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Wszystkim pracownikom Urzędu przekazano do wiadomości treść regulaminu organizacyjnego. Fakt zapoznania się z regulaminem organizacyjnym pracownicy potwierdzili pisemnym oświadczeniem. Treść regulaminu dostępna jest także w wewnętrznej sieci teleinformatycznej Urzędu Gminy.

Ponadto odpowiedzialność i uprawnienia danego urzędnika regulują przepisy prawa (m.in. ustawa z dnia 21 listopada 2008r o pracownikach samorządowych) i indywidualne Karty opisów stanowiskowych.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Wójt Gminy Krasnystaw jako Kierownik Urzędu Gminy Krasnystaw Zarządzeniem Nr 8/2010, wyznaczył spośród Kierownictwa Urzędu, **Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Krasnystaw** (Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością), w osobie Sekretarza Gminy Krasnystaw Pani Urszuli Garbal.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- ⇒ zapewnia, że procesy składające się na system zarządzania jakością w Urzędzie są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- ⇒ składa Kierownictwu Urzędu sprawozdania dotyczące funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością i kierunków jego doskonalenia (w trakcie tzw. przeglądów zarządzania patrz pkt. 5.6),
- ⇒ zapewnia, że pracownicy Urzędu podczas świadczenia usług publicznych są świadomi swej odpowiedzialności za jakość administracyjną podejmowanych decyzji.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna (*System komunikacji wewnętrznej*)

Wójt Gminy sprawuje bezpośredni nadzór nad polityką informacyjną w Urzędzie.

Proces komunikacji wewnętrznej polega na:

- ⇒ określaniu podczas przeglądu przez Kierownictwo Urzędu potrzeb i zasad informacyjnych,
- ⇒ wydawaniu przez Wójta Gminy aktów wewnętrznego zarządzania stanowiących integralną część polityki informacyjnej,
- ⇒ stwarzania warunków sprawnego dostępu do informacji poprzez:
 - tablice informacyjne i informacje plakatowe,
 - zainstalowanie stanowisk internetowych,
 - informacje w wewnętrznej sieci teleinformatycznej urzędu,
 - lokalną stronę podmiotową BIP-u,
 - zakup wydawnictw informacyjnych,
 - robocze spotkania z kadrą urzędniczą,

tak aby wszyscy pracownicy posiadali niezbędne informacje do wykonywania powierzonych zadań.

Urząd uczestniczy w polityce informacyjnej Gminy Krasnystaw. Informacje o działalności samorządu gminy Krasnystaw i jego organów zamieszczane są raz w miesiącu na stronie urzędowej Urzędu Gminy Krasnystaw w periodyku „ECHO KRASNGOSTAWU – Gazeta miasta i powiatu”

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za skuteczne przekazywanie informacji na temat systemu zarządzania jakością w Urzędzie a w szczególności będących rezultatem oceny systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo (pkt.5.6).

5.6 Przegląd zarządzania (*Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo*)

5.6.1 Postanowienia ogólne

Wójt Gminy, minimum raz do roku dokonuje oceny skuteczności funkcjonowania systemu jakości w oparciu o przygotowany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością „Raport z

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Krasnystaw” uwzględniający zakres tematyczny wg. punktu 5.6.2. W tym celu zwołuje posiedzenie kierownictwa Urzędu. Obok Wójta Gminy w posiedzeniu uczestniczą: Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy Referatów, Kierownik USC. Obecność jest potwierdzana podpisem na liście obecności.

5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu

Podczas dyskusji, w trakcie przeglądu, ocenie podlegają:

- ⇒ dane dotyczące realizacji Polityki jakości,
- ⇒ wyniki auditów wewnętrznych, przeprowadzonych w Urzędzie,
- ⇒ informacje dotyczące: skarg, wniosków, zażaleń i odwołań klientów Urzędu,
- ⇒ wnioski kierowników/koordynatorów danych komórek organizacyjnych Urzędu, dotyczące procesów, nad którymi bezpośrednio sprawują nadzór merytoryczny,
- ⇒ informacje dotyczące działań korygujących i zapobiegawczych,
- ⇒ stopień realizacji zadań wynikających z poprzednich przeglądów,
- ⇒ zmiany organizacyjne lub prawne mające istotny wpływ na system zarządzania jakością w Urzędzie,
- ⇒ kierunki doskonalenia organizacji Urzędu.

5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu

Po zakończeniu posiedzenia, Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością sporządza numerowany i datowany protokół z przeglądu zawierający:

- ⇒ informację o koniecznych do wykonania działaniach w celu doskonalenia skuteczności systemu organizacyjnego w Urzędzie,
- ⇒ wnioski dotyczące zmian w procesach usługowych, świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu w związku z dokonaną oceną wymagań klientów Urzędu,
- ⇒ wnioski dotyczące kadry urzędniczej.

Załącznikiem do protokołu jest lista obecności. Protokół zatwierdza Wójt Gminy, a Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością dostarcza oznaczone kopie do zainteresowanych, ujętych w rozdzielniku. Oryginał protokołu znajduje się u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Odpowiedzialni za konkretne działania opisane w protokole, realizują je z należytą starannością. Wyniki działań są oceniane podczas wewnętrznego audytu jakości.

6 Zarządzanie zasobami

6.1 Zapewnienie zasobów

Wójt Gminy zobowiązał się w Polityce jakości Urzędu Gminy Krasnystaw do zapewnienia zasobów, niezbędnych do funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z obowiązującym w danym roku budżetem.

Utrzymanie zasobów, na które składa się:

- ⇒ wykwalifikowana kadra urzędnicza,
- ⇒ infrastruktura Urzędu
- ⇒ finanse,

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
--	---	---

ma na celu świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie jakości administracyjnej.

6.2 Zasoby ludzkie (*Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu*)

Podstawowe wymagania kwalifikacyjne (wykształcenie, umiejętności, doświadczenie) stawiane pracownikom Urzędu, reguluje ustawa z dnia 21 listopada 2008 r o pracownikach samorządowych (Dz. U. nr 223, poz. 1458).

Dodatkowo Wójt Gminy, sprawujący nadzór nad polityką personalną w Urzędzie, określił wymagania dla wszystkich pracowników na kartach pn.” opis stanowiska pracy”.

Oryginał karty przekazano za pokwitowaniem zainteresowanemu, kopia znajduje się w aktach osobowych danego pracownika.

W celu zapewnienia, aby personel był w pełni świadomy znaczenia i wpływu swoich działań na poziom jakości pracy Urzędu, w Urzędzie funkcjonuje system adaptacji i szkoleń pracowniczych.

Każdy nowo zatrudniony pracownik na stanowisku urzędniczym odbywa służbę przygotowawczą, której celem jest uzyskanie wiedzy nt.:

- ⇒ zewnętrznych przepisów prawnych dotyczących pracy Urzędu,
- ⇒ zasad organizacyjnych obowiązujących w Urzędzie (w tym dotyczących systemu zarządzania jakością, obowiązujących regulaminów i zarządzeń),
- ⇒ zakresu świadczonych przez Urząd usług administracyjnych,
- ⇒ lokalizacji komórek organizacyjnych,
- ⇒ miejsca wykonywania pracy,
- ⇒ zależności służbowej,
- ⇒ zakresu uprawnień i odpowiedzialności.

Służba przygotowawcza kończy się egzaminem, którego wynik warunkuje dalsze zatrudnienie pracownika. Opiekunem urzędnika – stażysty, zobowiązanym do przekazania wiadomości wg powyższego zakresu tematycznego jest jego bezpośredni przełożony.

Szczegóły odbywania służby przygotowawczej określa zarządzenie nr 17/2009 Wójta Gminy Krasnystaw z dnia 29 czerwca 2009 r. w sprawie szczegółowego sposobu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Gminy Krasnystaw.

Pracownicy Urzędu Gminy Krasnystaw ustawicznie podnoszą swoje kwalifikacje i doskonałą umiejętności w ramach:

- ⇒ samokształcenia,
- ⇒ szkoleń wewnętrznych,
- ⇒ szkoleń zewnętrznych (indywidualnych, zbiorowych),
- ⇒ doksztalcenia w formach pozaszkolnych (np. studia podyplomowe),
- ⇒ obowiązkowych szkoleń wymaganych przepisami prawa.

Aby zapewnić skuteczność szkoleń są one planowane. W urzędzie funkcjonuje system szkoleń dla zatrudnionych w nim pracowników. System polega na zbieraniu potrzeb, analizowaniu, zatwierdzaniu uczestnictwa pracownika w szkoleniu i nadzorowaniu realizacji szkoleń. Szczegółowe zasady systemu szkoleń w Urzędzie Gminy Krasnystaw zawarte są procedurze Systemu Zarządzania Jakością P-SZJ/008 System szkoleń.

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

Urząd Gminy Krasnystaw utrzymuje zapisy dotyczące wykształcenia i doświadczenia pracowników oraz przebytych szkoleń i kwalifikacji pracowników. Informacje gromadzone są i archiwizowane w aktach osobowych prowadzonych oddzielnie dla każdego zatrudnionego.

Zarządzeniem nr 14/09 Kierownika Urzędu Gminy Krasnystaw z dnia 18 czerwca 2009r. wprowadzono regulamin okresowej oceny pracowników.

Celem systemu ocen jest umożliwienie prowadzenia właściwej polityki personalnej. Oceny mają charakter okresowy i są przeprowadzane raz na 2 lata. System ocen pracowników samorządowych przewiduje wykonanie pierwszej oceny w ciągu 6 miesięcy od daty zatrudnienia. Nadzór nad przebiegiem procesu oceniania pracowników samorządowych w Urzędzie sprawuje Wójt Gminy. Ocenie podlegają pracownicy samorządowi zatrudnieni na stanowisku urzędniczym. Dokonanie oceny należy do bezpośredniego przełożonego ocenianego pracownika. Pracownikowi przysługuje prawo odwołania się od oceny. Oceniany pracownik potwierdza podpisem na arkuszu oceny fakt zapoznania się z oceną. Kwestionariusz oceny wypełnia się w jednym egzemplarzu, który załącza się do akt osobowych pracownika.

Wyniki ocen uwzględnia się przy podejmowaniu decyzji o:

- ⇒ awansie,
- ⇒ przyznaniu nagrody, innej formy uznania,
- ⇒ programie szkoleń w celu uzupełnienia lub nabycia nowych kwalifikacji,
- ⇒ udzielenia kary porządkowej,
- ⇒ zwolnieniu pracownika z pracy w Urzędzie – z zachowaniem trybu określonego obowiązującymi przepisami prawa – w przypadku wystawienia drugiej (weryfikującej) oceny negatywnej.

6.3 Infrastruktura (*Infrastruktura Urzędu*)

Urząd zlokalizowany jest w dwupiętrowym budynku.

Dla potrzeb klientów w Urzędzie znajduje się 6 tablic informacyjnych:

- ⇒ pierwsza na której podano wykaz komórek organizacyjnych oraz dane dotyczące ich lokalizacji,
- ⇒ na pozostałych wywieszane są informacje, które Urząd jest zobowiązany przekazywać obywatelom.

Tablice są czytelne i estetyczne i na bieżąco aktualizowane.

Na drzwiach pokoi znajdują się tabliczki informacyjne z imionami, nazwiskami i funkcjami osób w nich pracujących.

Aby podnieść na wyższy poziom jakość usług administracyjnych, a co za tym idzie stworzyć w Urzędzie „klimat” przyjazny dla obywatela, Zarządzeniem Kierownika Urzędu Gminy nadany został Urzędowi Regulamin Organizacyjny, w którym utworzono m.in. **Biuro Obsługi Interesantów (BOI)**, tj. miejsce pierwszego kontaktu urzędnika i klienta.

Celem utworzenia BOI jest podniesienie sprawności i jakości oraz przyspieszenie obsługi interesantów.

Do najważniejszych zadań Biura Obsługi Interesanta należy:

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



KSIĘGA JAKOŚCI **Urzędu Gminy Krasnystaw**

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

- ⇒ udzielanie pełnej informacji w zakresie: rodzaju, miejsca i trybu załatwiania spraw, sposobu załatwiania i stanu zaawansowania konkretnej sprawy (wniosku, skargi itp.),
- ⇒ dostarczanie interesantom zestawu ujednoczonych formularzy i udzielanie pomocy przy ich wypełnianiu, sprawdzanie kompletności składanych wniosków,
- ⇒ przyjmowanie, rejestrowanie, rozdział korespondencji i wniosków do adresatów Urzędu.

Miejscem pracy pracownika BOI jest Biuro Obsługi Interesantów – pomieszczenie znajdujące się tuż przy wejściu do Urzędu Gminy. Wejście do Biura Obsługi Interesantów oznaczono czytelnym napisem. Do dyspozycji pracownika BOI oddano niezbędne wyposażenie: komputer, drukarkę, skaner, kserokopiarkę, telefon zewnętrzny i wewnętrzny oraz niezbędną dokumentację, na którą składają się m.in. przepisy prawne, tak aby zapewnić obywatelowi dostęp do pełnej informacji związanej z załatwianą sprawą. Pracownik BOI może dokonać wydruku aktualnej karty informacyjnej lub aktualnego formularza dotyczącego danej usługi.

W BOI zlokalizowano „Skrzynkę wniosków” przeznaczoną na zbieranie uwag i pomysłów pochodzących od mieszkańców a dotyczących funkcjonowania Urzędu.

Stałym elementem promującym Urząd, jest wywieszona w BOI, w formie kolorowego plakatu, Polityka jakości Urzędu.

Wszyscy pracownicy Urzędu korzystają z licencjonowanych programów komputerowych: systemu Windows, Microsoft Office, przeglądarek internetowych, Legalis, BIP-u oraz dostępu do sieci internetowej, wydawnictw urzędowych, prasowych i książkowych, kupowanych przez Urząd na potrzeby codziennej pracy.

Ponadto pracownicy merytoryczni stosownie do kompetencji i uprawnień korzystają z następujących aplikacji: system finansowo-księgowy, system płacowy, program do obsługi budżetu JST, Płatnik, program do ewidencji dowodów osobistych, program do ewidencji ludności, program do obsługi Urzędu Stanu Cywilnego, program do kosztorysowania i inne.

Szczegółowe zasady nadzoru nad sprzętem informatycznym oraz oprogramowanie określa procedura P-SZJ/009.

6.4 Środowisko pracy

W pomieszczeniach Urzędu znajduje się niezbędne wyposażenie biurowe, zapewniające stabilne warunki pracy dla urzędników i „przyjazny klimat” dla interesantów.

7 Realizacja usługi

7.1 Planowanie realizacji usługi

Procesy usługowe realizowane przez Urząd Gminy Krasnystaw w ramach działalności:

- ⇒ Radcy Prawnego,
- ⇒ Urzędu Stanu Cywilnego,
- ⇒ Referatu Organizacyjnego,
- ⇒ Referatu Finansowego,
- ⇒ Referatu Budownictwa, Gospodarki Przestrzennej i Ochrony Środowiska,
- ⇒ Referatu Oświaty i Obsługi Interesantów,

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

⇒ Sekretarza

są zaplanowane i prowadzone w warunkach określonych przez prawo.

Przepisy prawa obowiązujące dla danej sprawy - usługi określają dane wyjściowe z planowania tj:

- ⇒ tryb postępowania, wymagane dokumenty, osoby odpowiedzialne za podejmowanie decyzji,
- ⇒ niezbędne zasoby materialne lub finansowe, jeśli to jest wskazane,
- ⇒ wymagane działania weryfikujące, monitoringowe i kontrolne w odniesieniu do danego postępowania,
- ⇒ kryteria dotyczące załatwienia sprawy zgodnie z prawem,
- ⇒ konieczność wykonania zapisów w celu dostarczenia dowodów, że sprawa została załatwiona zgodnie z prawem,

Planami jakości w rozumieniu działalności Urzędu Gminy Krasnystaw są przepisy prawa odnoszące się do całości usług świadczonych w Urzędzie, umieszczone w opracowanym na potrzeby SZJ wykazie, pod nazwą „Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Gminy Krasnystaw”.

7.2 Procesy związane z klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi

Klient Urzędu wnosząc sprawę do rozpatrzenia w Urzędzie określa tym samym swoje wymagania, co do przedmiotu sprawy.

Sprawa powinna być wniesiona na piśmie (w określonych przypadkach stosuje się w tym celu ustalone wzory formularzy), drogą elektroniczną za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej Urzędu Gminy Krasnystaw lub, jeśli nie stoi to w sprzeczności z prawem może być wniesiona ustnie. Przy wniesieniu ustnym urzędnik rozpatrujący sprawę dokonuje stosownych zapisów - adnotacji dotyczących przedmiotu sprawy, które są podpisywane przez klienta Urzędu.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi

Informacje przekazane przez klienta do Urzędu w celu załatwienia sprawy:

- ⇒ pisemnie w formie podań na formularzach wg określonych wzorów,
- ⇒ pisemnie w formie zwykłych podań,
- ⇒ ustnie do protokołu,

są przez pracownika Urzędu załatwiającego sprawę weryfikowane pod kątem kompletności, czytelności i jednoznaczności.

W przypadku ewentualnych braków, Urząd na podstawie art. 64 Kodeksu Postępowania Administracyjnego wzywa wnoszącego podanie do ich usunięcia. Nie usunięcie braków we wskazanym w wezwaniu terminie powoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.

Pracownik Urzędu rozpatrując daną sprawę stosuje stosowne do przedmiotu sprawy przepisy prawa i na tej podstawie załatwia sprawę.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

W przypadku, gdy na podstawie przepisów prawa, załatwienie sprawy nie jest zgodne z oczekiwaniami klienta Urzędu (tzw. rozstrzygnięcie władcze), klient otrzymuje decyzję odmowną w danej sprawie.

7.2.3 Komunikacja z klientem

Przepisy prawa (m.in. Kodeks Postępowania Administracyjnego, Ordynacja podatkowa, ustawa o dostępie do informacji publicznej, Prawo ochrony środowiska) określają skuteczne zasady komunikacji z klientem Urzędu poprzez:

- ⇒ doręczanie pism w sprawie do zainteresowanego (m.in. decyzji, postanowień, wezwań, zaświadczeń, odpowiedzi, rozstrzygnięć w sprawach skarg i wniosków),
- ⇒ informacje podawane do publicznej wiadomości.

Na mocy ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2001 r., Nr 112, poz. 1198) od dnia 1 lipca 2003 r. Urząd Gminy Krasnystaw zobowiązany jest do udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej. Biuletyn Informacji Publicznej jest oficjalnym publikatorem, dostępnym w Internecie. Podlega rygorom przewidzianym w ustawie i rozporządzeniu ministra spraw wewnętrznych i administracji z 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Urząd Gminy Krasnystaw ma obowiązek zamieszczania w nim informacji obligatoryjnych wynikających z w/w ustawy, jak również może publikować inne przez siebie wybrane dane, ale muszą one mieć przymiot informacji publicznej.

Zasady funkcjonowania internetowej podmiotowej strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Krasnystaw oraz przekazywania informacji na stronę główną Biuletynu Informacji Publicznej reguluje Zarządzenie nr 19/07 Wójta Gminy Krasnystaw z dnia 27 kwietnia 2007 r. w sprawie udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu gminy Krasnystaw.

7.3 Projektowanie i rozwój

Nie stosuje się projektowania w zakresie usług świadczonych przez Urząd Gminy Krasnystaw. Usługi zostały zaprojektowane w stosownych przepisach prawa.

7.4 Zakupy (Zakupy i ocena dostawców)

Zakupy w Urzędzie Gminy Krasnystaw dokonywane są według zasad, form i trybów określonych procedurą postępowania przy dokonywaniu zakupów (dostaw, usług i robót budowlanych) przy wykorzystaniu środków publicznych wprowadzoną zarządzeniem Wójta Gminy nr 10/2010 z dnia 12 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie gminy Krasnystaw oraz ustawą z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655, z późn. zm.)³.

Zakupy (stanowiące roboty budowlane, dostawy lub usługi) są dokonywane według jednego z następujących trybów:

- ⇒ przetargu nieograniczonego,
- ⇒ przetargu ograniczonego,
- ⇒ negocjacji z ogłoszeniem,
- ⇒ negocjacji bez ogłoszenia,

³ Wersja nr 01 str. 23 Księgi Jakości została zastąpiona wersją nr 02 z dnia 28 stycznia 2013 r.



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

- ⇒ zapytania o cenę,
- ⇒ zamówienia z wolnej ręki,
- ⇒ aukcji elektronicznej.

Ustawa Prawo zamówień publicznych określa przesłanki zastosowania danego trybu, jak również wymogi stosowania trybu przetargu nieograniczonego jako obowiązkowego.

Dokonywanie niektórych zakupów (jak np. o wartości nie przekraczającej równowartości kwoty 14000 EURO, usług NBP, usług telefonicznych) wyłączone jest spod działania przepisów tej ustawy (ustawa zawiera zamknięty katalog wyłączeń), a do niektórych zakupów wyłączone jest stosowanie części przepisów ustawy (ustawa zawiera zamknięty katalog ograniczeń).

Zakupy objęte pełną regulacją ustawy Prawo zamówień publicznych, jeśli są zaplanowane i możliwe do sfinansowania, są określane (precyzowany przedmiot zamówienia) w dokumencie p.n. specyfikacja istotnych warunków zamówienia (SIWZ).

Gdy przedmiotem zakupu są roboty budowlane, Urząd poza SIWZ dysponuje także dokumentacją określającą przedmiot zakupu i kosztorysem inwestorskim.

Urząd przesyła potencjalnym dostawcom lub wykonawcom dokumentację przetargową (SIWZ) na ich wniosek.

Ustawa Prawo zamówień publicznych określa przypadki i miejsca publikowania ogłoszeń o postępowaniach w sprawach zamówień (zakupów).

W pozostałych przypadkach Urząd przekazuje informacje o toczących się postępowaniach na tablicy ogłoszeń, stronie internetowej Urzędu lub podmiotowej stronie BIP-u, w lokalnej lub regionalnej prasie, w zależności od rynku potencjalnych dostawców.

W celu zapewnienia, żeby potencjalni wykonawcy posiadali zdolność do dostarczenia odpowiadającego wymaganiom wyrobu, w SIWZ określa się warunki, jakie muszą oni spełniać (np. finansowe, ekonomiczne, kadrowe, techniczne, organizacyjno-prawne) oraz żąda udokumentowania spełnienia tych warunków.

Wyborowi kwalifikowanych wykonawców służą także opisane w ustawie:

- ⇒ przypadki wykluczenia dostawców lub wykonawców z ubiegania się o zamówienie,
- ⇒ przypadki obowiązkowego odrzucenia ofert,
- ⇒ instytucja wadium i przypadki jego utraty na rzecz Urzędu.

Kryteria, jakimi kieruje się Urząd przy wyborze dostawcy lub wykonawcy, są opisane w SIWZ wraz z podaniem ich znaczenia. Może to być cena lub inne kryteria odnoszące się jedynie do przedmiotu

zamówienia (zakup) np. koszty eksploatacji, parametry techniczne, funkcjonalność, termin wykonania.

Przedmiot zamówienia (zakup) Urząd określa za pomocą obiektywnych cech technicznych i jakościowych przy przestrzeganiu Polskich Norm przenoszących europejskie normy zharmonizowane, w sposób nieutrudniający uczciwej konkurencji.

Wyboru dostawcy (wykonawcy) Urząd dokonuje poprzez wybór najkorzystniejszej oferty, definiowanej w ustawie Prawo zamówień publicznych. Propozycję wyboru oferty przedstawia komisja przetargowa,

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

powoływana zgodnie z § 12 Zarządzenia Nr 10/2010 Wójta Gminy Krasnystaw z dnia 12 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Gminy Krasnystaw. Członkami takiej komisji są wyłącznie pracownicy Urzędu.

Wyboru najkorzystniejszej oferty dokonuje Wójt Gminy Krasnystaw lub osoba przez niego upoważniona, poprzez zatwierdzenie propozycji komisji przetargowej.

Otwarcie ofert jest jawne. Podczas jawnej części posiedzenia komisji podaje się informacje określone w ustawie Prawo zamówień publicznych, a dostawcom lub wykonawcom nieobecnym przy otwarciu ofert doręcza się te informacje – na ich wniosek.

Urząd jest zobowiązany prowadzić dokumentację podstawowych czynności związanych z postępowaniem. Po zakończeniu postępowania dokumentacja ta jest jawna dla dostawców lub wykonawców, którzy ubiegali się o udzielenie zamówienia. Wyjątki od zasady jawności informacji zgromadzonych w postępowaniu określa ustawa Prawo zamówień publicznych.

O wyniku postępowania (przetargu) Urząd zawiadamia niezwłocznie pozostałych oferentów, wskazując nazwę i siedzibę tego, którego ofertę wybrano oraz cenę.

Ogłoszenia zawierające powyższe informacje Urząd niezwłocznie wywiesza na tablicy ogłoszeń w swojej siedzibie i stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, a w sytuacjach wymaganych ustawą o zamówieniach publicznych kieruje do publikacji w Biuletynie Zamówień Publicznych. Z oferentem, którego oferta została wybrana, zawiera się umowę w terminie i trybie określonym ustawą Prawo zamówień publicznych.

Urząd obowiązany jest, przez okres 3 lat od zakończenia postępowania, do przechowywania ofert oraz dokumentacji podstawowych czynności w sposób gwarantujący ich nienaruszalność.

Zabezpieczenie zgodności dostaw lub usług z ofertą, która została wybrana, stanowią stosowne zapisy umowy zawartej z wybranym oferentem, w tym w szczególności:

- ⇒ system kar umownych,
- ⇒ rękojmia i gwarancja,
- ⇒ instytucja odstąpienia od umowy,
- ⇒ formy zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
- ⇒ zakaz zmian postanowień zawartej umowy oraz wprowadzania nowych postanowień niekorzystnych dla Urzędu.

Odbiór dostaw odbywa się przy wykorzystaniu protokołów odbioru, zawierających oświadczenie dostawcy, że przedmiot dostawy jest wykonany zgodnie z umową i obowiązującymi przepisami technicznymi oraz normami i normatywami i kompletny z punktu widzenia celu, któremu ma służyć.

7.5 Dostarczanie usług

7.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi (*Stanowisko ds. Obsługi Interesanta*)

„Sprawy należy załatwiać w formie pisemnej.”

art. 14, § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

„Sprawy mogą być załatwiane ustnie, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji.”

art. 14, § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego

„Organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji chyba, że przepisy kodeksu stanowią inaczej.”

art. 104, § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego

Procesy usługowe realizowane przez Urząd Gminy Krasnystaw są zaplanowane i prowadzone w warunkach określonych przez prawo.

Wszyscy pracownicy Urzędu są głęboko świadomi konieczności przestrzegania litery prawa.

Kadra urzędnicza posiada stały dostęp do przepisów prawnych, które mają (lub miały) zastosowanie w danej sprawie (są to m.in.: zbiory Dzienników Ustaw, Monitorów Polskich, prawa miejscowego, system informacji prawnej Legalis, wydawnictwa prawnicze).

Dla zapewnienia „ jakości administracyjnej ” świadczonych usług stosuje się wyposażenie opisane w rozdziale 6.3 Infrastruktura.

Na mocy odpowiednich przepisów prawa określono tryb:

- ⇒ załatwiania,
- ⇒ wymaganych kontroli w toku załatwiania,
- ⇒ postępowania po załatwieniu,

danej sprawy w Urzędzie.

Wykaz rodzajów usług świadczonych w Urzędzie:

- ⇒ Radcy Prawnego,
- ⇒ Urzędu Stanu Cywilnego,
- ⇒ Referatu Organizacyjnego,
- ⇒ Referatu Finansowego,
- ⇒ Referatu Budownictwa, Gospodarki Przestrzennej i Ochrony Środowiska,
- ⇒ Referatu Oświaty i Obsługi Interesantów,
- ⇒ Sekretarza Gminy,

W celu usprawnienia wewnętrznego stosowania regulacji prawnych w trakcie świadczenia danej usługi, na potrzeby systemu zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001:2009, opracowano:

- ⇒ wykaz pn.: „Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Gminy Krasnystaw”, wykaz ten przywołuje przepisy (będące swego rodzaju procedurami i instrukcjami roboczymi), które pracownicy Urzędu (danej komórki organizacyjnej) stosują w trakcie świadczenia danej usługi (tj. załatwiania danej sprawy),
- ⇒ wykaz wewnętrznych zapisów jakości, będący spisem formularzy stosowanych w Urzędzie,
- ⇒ zbiór aktualnych formularzy wzorcowych.

Dodatkowo, aby ułatwić klientom Urzędu poznanie i zrozumienie obowiązującego prawa w zakresie danej sprawy oraz usprawnić procesy usługowe, dla potrzeb stanowiska do spraw Obsługi Interesanta, opracowano tzw. Karty informacyjne.

Karty te zawierają syntetyczną informację na temat usługi wg następującego układu treści:

- ⇒ podstawa prawna,

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzędu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

- ⇒ komórka organizacyjna załatwiająca sprawę,
- ⇒ wymagane wnioski,
- ⇒ wymagane załączniki,
- ⇒ dokumenty do wglądu,
- ⇒ termin załatwienia sprawy,
- ⇒ opłaty,
- ⇒ tryb odwołania
- ⇒ uwagi.

Karty są oznaczane symbolem komórki organizacyjnej i nr usługi. Zasady opracowywania i aktualizacji kart informacyjnych zostały opisane w procedurze P-SZJ/006 Opracowywanie i aktualizacja kart informacyjnych.

Uwaga!

Na mocy ustawy z dnia 20 lipca 2000r o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz.U z 2000 r. nr 62, poz. 718 z późn. zm.) Urząd Gminy udostępnia „do wglądu”, klientom Urzędu, akty prawa miejscowego oraz zbiory Dzienników Ustaw i Monitorów Polskich.

Proces obsługi interesanta w Urzędzie przedstawia się następująco:

Wariant 1 – klient załatwia sprawę w Urzędzie osobiście.

Po wejściu do Urzędu klient ma możliwość zapoznać się z informacjami umieszczonymi na tablicach ogłoszeń (patrz pkt. 6.3).

Znaki kierunkowe wyraźnie wskazują na lokalizację Biura Obsługi Interesantów (BOI) w Urzędzie, do którego bezpośrednio prowadzą drzwi wejściowe do Urzędu.

W BOI klient przedstawia sprawę pracownikowi „pierwszego kontaktu”. Jeśli przedmiot sprawy wykracza ponad kompetencje tego Urzędnika, klient jest skierowany do specjalisty w danej komórce organizacyjnej Urzędu już poza BOI, który dalej prowadzi sprawę. W uzasadnionych przypadkach pracownik merytoryczny konsultują decyzje w danej sprawie z Kierownictwem Urzędu i specjalistami z innych komórek organizacyjnych.

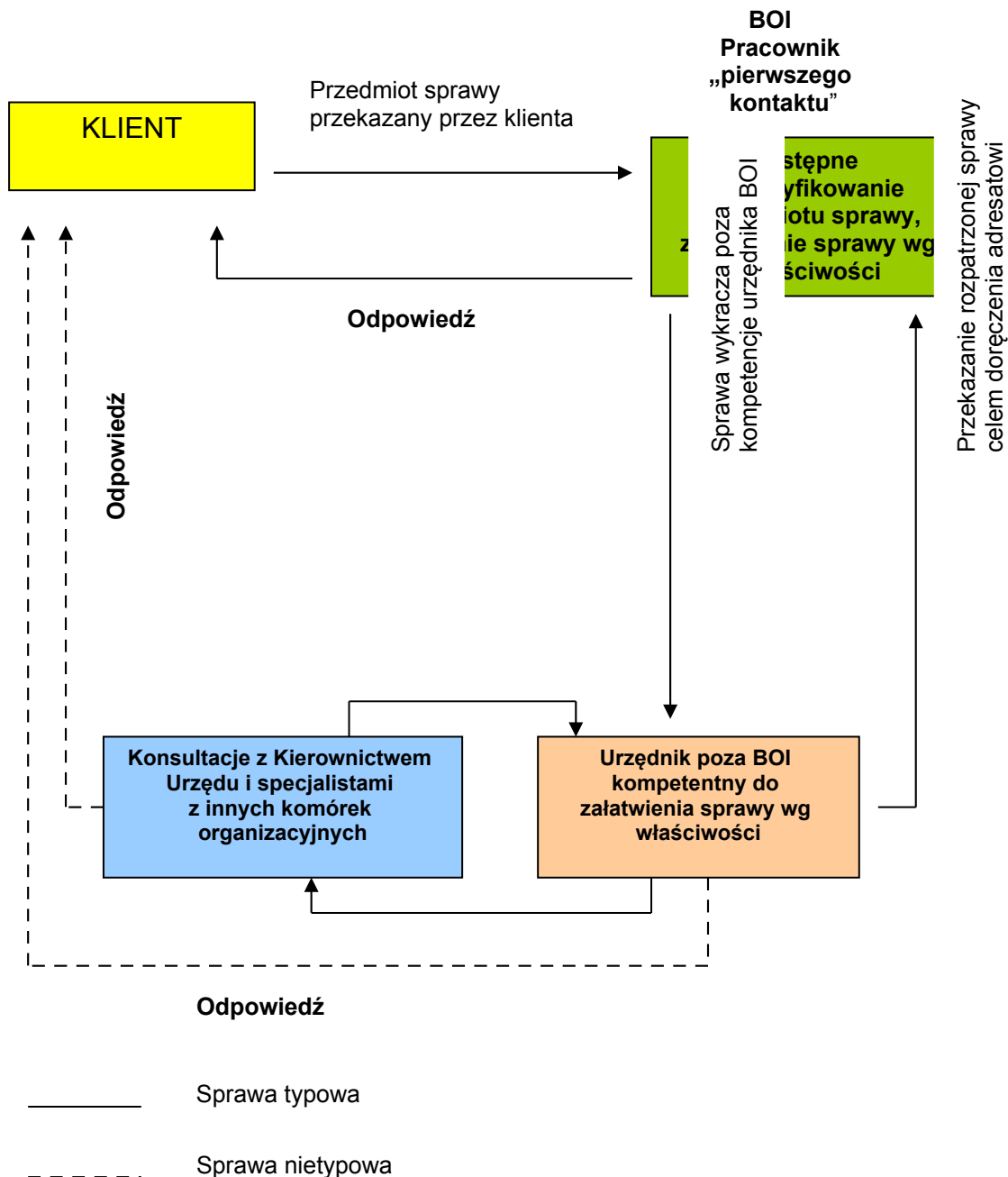
Informację odnośnie załatwianej sprawy w Urzędzie, klient otrzymuje w BOI lub, jeśli jest to uzasadnione w danej komórce organizacyjnej Urzędu.

W BOI klient Urzędu otrzymuje:

- ⇒ informację o podstawie prawnej dla danej sprawy,
- ⇒ wyczerpującą informację o trybie, miejscu i terminie załatwienia sprawy,
- ⇒ informację o osobie odpowiedzialnej w Urzędzie za bieg sprawy i przekazanie odpowiedzi (decyzji),
- ⇒ druki formularzy, niezbędne do wypełnienia przy załatwianiu danej sprawy,
- ⇒ inne informacje wynikające ze specyfiki postępowania administracyjnego w danej sprawie.

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

Schemat postępowania dla wariantu 1 przedstawia poniższy rysunek.



Rysunek 2 - Schemat postępowania podczas obsługi klientów w BOI (proces świadczenia usług)

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

Wariant 2 – klient załatwia sprawę w Urzędzie korespondencyjnie.

Korespondencja adresowana do Urzędu Gminy Krasnystaw jest codziennie dostarczana z Urzędu Poczтового na stanowisko do Sekretariatu (OR). Pracownik Sekretariatu rejestruje korespondencję wpływającą do Urzędu w rejestrach korespondencji wpływającej zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Uwaga!

Korespondencję adresowaną do Urzędu Stanu Cywilnego (USC) pracownik Sekretariatu przekazuje bez otwierania Kierownikowi USC.

Pracownik Sekretariatu zarejestrowaną korespondencję przekazuje Wójtowi Gminy, który zapoznaje się z całą korespondencją wpływającą, dokonuje dekretacji na osoby funkcyjne (Zastępca Wójta, Sekretarz, Skarbnik) oraz kierowników referatów podległych bezpośrednio Wójtowi .

Zadekretowaną korespondencję sekretariat przekazuje do kierowników referatów, samodzielnych stanowisk pracy, zamieszczając o tym informację w rejestrach prowadzonych zgodnie z instrukcją kancelaryjną. Fakt odbioru korespondencji Kierownicy Referatów, samodzielne stanowiska pracy potwierdzają podpisem w w/w rejestrach korespondencji.

Kierownicy Referatów, po zapoznaniu się z otrzymaną korespondencją, dekretują ją do podległych pracowników, odnotowują ten fakt w sposób przez siebie ustalony i przekazują korespondencję wg dekretacji.

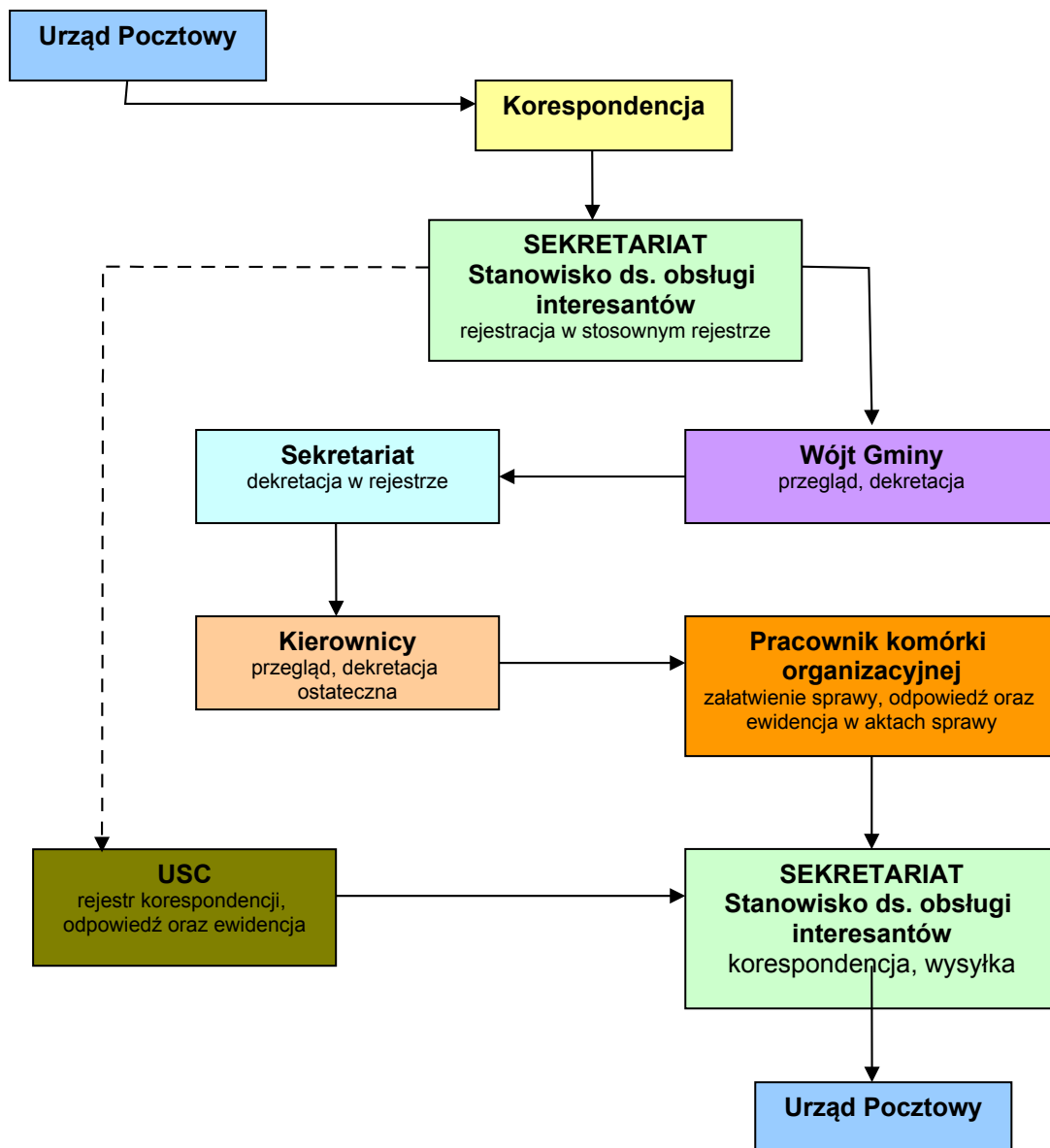
Pracownicy komórek organizacyjnych, którym przydzielono do załatwienia daną sprawę, przystępują do załatwienia sprawy. Po załatwieniu sprawy (wg przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego i przepisów szczegółowych), pracownik komórki organizacyjnej przegotowuje ją do przekazania adresatowi, następnie przekazuje do Sekretariatu w celu doręczenia adresatowi.

Pracownik Sekretariatu segreguje otrzymaną z komórek organizacyjnych korespondencję na przesyłki przekazane do wysłania drogą pocztową oraz na przesyłki przekazane do rozniesienia. Przesyłki polecone i za zwrotnym potwierdzeniem odbioru ewidencjonuje w Pocztovej książce nadawczej. Pracownik Urzędu Poczтового potwierdza fakt nadania przesyłki poprzez złożenie parafy i stępla w Pocztovej książce nadawczej Urzędu Gminy.

Dla przesyłek zwykłych sporządzane jest zestawienie wysłanej korespondencji (dane adresata oraz komórki organizacyjnej załatwiającej sprawę), pozostające w dyspozycji Urzędu. Liczba listów jest zgodna z potwierdzoną przez Poczte ilością wysłanej korespondencji w formie listów zwykłych, wykazanej w Pocztovej książce nadawczej.

Schemat postępowania dla wariantu 2 przedstawia poniższy rysunek:⁴

⁴ Wersja 01 strony 29 Księgi Jakości została zastąpiona wersją nr 03 z dnia 04 lipca 2013 r.



Rysunek 3 - Schemat postępowania podczas obsługi klientów załatwiających sprawę korespondencyjnie

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

7.5.2 Walidacja procesów usługowych

Zmiany w przepisach prawnych są m.in. efektem walidacji krajowego systemu prawnego, w celu zapewnienia stałej zdolności administracji samorządowej do realizacji nałożonych na nią zadań.

Wszelkie procesy usługowe mające przebieg w Urzędzie są w stosownych przepisach prawnych (zewnątrznych i wewnętrznych) szczegółowo zaplanowane i opisane co do trybu postępowania. Można dokonać ich pełnej weryfikacji w wyniku monitorowania sprawy, kontroli bieżącej sprawy będącej w toku lub kontroli ostatecznej przed wydaniem decyzji.

Aby zapewnić jakość administracyjną usług, pracownik Urzędu dokonuje zawsze pełnego przeglądu obowiązujących przepisów i ich wykładni dla danej sprawy i na tej podstawie podejmuje stosowne działania.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność (*Identyfikacja i identyfikowalność usług*)

Na mocy Instrukcji Kancelaryjnej w Urzędzie Gminy Krasnystaw, w odniesieniu do danej sprawy (usługi), stosuje się tzw. Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRWA), zapewniający właściwą identyfikację sprawy poprzez:

- ⇒ nadanie sprawie indywidualnego numeru,
- ⇒ nadanie sprawie symbolu komórki organizacyjnej, w której sprawa jest załatwiana,
- ⇒ przechowywanie dokumentów dotyczących danej sprawy w teczkach rzeczowych, zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Identyfikowalność - możliwość prześledzenia historii postępowania administracyjnego w zakresie danej sprawy jest zapewniona poprzez datowanie poszczególnych dokumentów i odwoływanie się w każdym dokumencie do numeru / symbolu sprawy.

Status usługi, w odniesieniu do wymagań prawnych, jest identyfikowany wg następujących zasad:

- ⇒ sprawy załatwiane są pisemnie (za wyjątkiem udzielania informacji w ramach BOI),
- ⇒ decyzja w danej sprawie, uznana za zgodną z obowiązującym prawem jest podpisana imiennie przez osobę upoważnioną do podjęcia decyzji oraz ostemplowana pieczęcią nagłówkową i imienną,
- ⇒ decyzje nie oznaczone jw. nie są uznawane za wiążące w danej sprawie i nie mają statusu zgodności z wymaganiami prawnymi.

Uwaga !

Projekty pism (tzw. egz. ad acta – a/a) są „parafowane” przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za ich przygotowanie, lecz nie upoważnionych do ich podpisania. Pismo parafowane lecz nie podpisane posiada status ”do zatwierdzenia”.

7.5.4 Własność klienta (*Ochrona własności klienta*)⁵

⁵ Wersja 01 strony 31 Księgi Jakości została zastąpiona wersją 02 z dnia 24 kwietnia 2012 r.

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



KSIĘGA JAKOŚCI
Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

Wszelka własność, dostarczana na potrzeby załatwienia danej sprawy (usługi) przez klienta Urzędu, jak np.:

- ⇒ dokumenty osobowe,
- ⇒ świadectwa,
- ⇒ akta stanu cywilnego,
- ⇒ analizy i opracowania (projekty, kosztorysy, biznes plany),
- ⇒ akty notarialne,

jest otoczona w Urzędzie ochroną polegającą na:

- ⇒ uporządkowanym przechowywaniu dokumentów klienta w teczkach rzeczowych akt dotyczących danej sprawy (wg JRWA),
- ⇒ umożliwieniu dostępu do dokumentów klienta tylko osobom prowadzącym daną sprawę lub osobom upoważnionym przez prowadzącego sprawę.

W sytuacji, gdy własność klienta uległaby z powodów losowych zniszczeniu, uszkodzeniu lub zagubieniu, pełną odpowiedzialność za zaistniałą sytuację ponosi Urząd, wówczas na swój koszt zobowiązuje klienta do uzupełnienia brakujących dokumentów lub sam występuje „z urzędu” do odpowiednich instytucji o ich dostarczenie.

7.5.5 Zabezpieczenie usługi

”Organ administracji publicznej, który wydał decyzję, jest nią związany od chwili jej doręczenia lub ogłoszenia, o ile kodeks nie stanowi inaczej.”

art. 110 Kodeksu postępowania administracyjnego

Podczas załatwienia sprawy w Urzędzie zagwarantowano, że wszystkie dokumenty składowe i końcowe, dotyczące danej sprawy są identyfikowane wg Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt. Sprawy są identyfikowane poprzez odwoływanie się w każdym dokumencie do numeru / symbolu sprawy.

Decyzje administracyjne :

- ⇒ doręcza się stronom na piśmie,
- ⇒ mogą być załatwiane ustnie, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie.

”Organ administracji publicznej doręcza pisma za pokwitowaniem przez pocztę, przez swoich pracowników lub przez inne upoważnione osoby lub organy ”

art. 39 Kodeksu postępowania administracyjnego

Dowody dotyczące danej sprawy, które z mocy prawa powinny być archiwowane w Urzędzie są otoczone ochroną polegającą na :

- ⇒ uporządkowanym przechowywaniu dokumentów w teczkach rzeczowych akt dotyczących danej sprawy (wg JRWA),

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

- ⇒ umożliwieniu dostępu do dokumentów tylko osobom prowadzącym daną sprawę lub osobom upoważnionym przez prowadzącego sprawę.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Dla procesów opisanych niniejszą Księgą Jakości nie stosuje się wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

8 Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Na potrzeby Systemu Zarządzania Jakością opracowano i wdrożono procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia zapewniające :

- ⇒ zgodność usług administracyjnych z przepisami prawa,
- ⇒ zgodność SZJ z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001 : 2009,
- ⇒ doskonalenie skuteczności SZJ w Urzędzie.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta (*Badanie satysfakcji klienta*)

Urząd Gminy Krasnystaw monitoruje informacje dotyczące satysfakcji klienta w odniesieniu do poziomu jakości obsługi w Urzędzie. W tym celu Wójt Gminy Krasnystaw poleca wskazanemu pracownikowi Urzędu opracowanie projektu ankiety na potrzeby badania. Przy opracowaniu projektu ankiety brane są pod uwagę specyficzne cechy prawne, socjologiczne i etyczne, charakteryzujące usługi administracyjne. Wójt Gminy Krasnystaw wprowadza własnym zarządzeniem wzór ankiety oraz określa w szczególności przebieg badania ankietowego.

Zasady prowadzenia badania ankietowego oraz prezentacji wyników podaje się do publicznej wiadomości w prasie lokalnej i na tablicy ogłoszeń w Urzędzie. Formularze ankietowe dostarczane są do klientów Urzędu poprzez indywidualne wręczanie oraz poprzez zamieszczenie na stronach internetowych Urzędu.

Wyznaczony pracownik Urzędu jest obowiązany do zebrania wypełnionych ankiet i opracowanie zbiorcze wyników, będących podstawą do prowadzenia dalszych analiz. Pracownik prezentuje zbiorcze, przekrojowe wyniki badania ankietowego Kierownictwu Urzędu.

Rezultatami analizy wyników badania ankietowego przez Kierownictwo Urzędu są:

- ⇒ decyzje mające na celu poprawę struktury organizacyjnej Urzędu,
- ⇒ zmiany mające na celu doskonalenie procesów usługowych,
- ⇒ zmiany mające na celu doskonalenie kultury organizacyjnej Urzędu,
- ⇒ w uzasadnionych przypadkach powtórne badania ankietowe.

Wyniki badania ankietowego są podawane do publicznej wiadomości w postaci raportu w lokalnej prasie.

Urząd Gminy Krasnystaw gromadzi dane dotyczące oceny pracy Urzędu pochodzące z instytucji zewnętrznych i na tej podstawie dokonuje weryfikacji przyjętego systemu organizacyjnego.⁶

8.2.2 Audit wewnętrzny (*System auditów wewnętrznych*)

⁶ Wersja nr 01 strony 33 Księgi Jakości została zastąpiona wersją nr 02 z dnia 20 lutego 2012 r.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

Ustanowiono udokumentowaną procedurę P-SZJ/003 Wewnętrzny audit jakości, która opisuje postępowanie w zakresie planowania i realizacji auditów wewnętrznych w Urzędzie.

W Urzędzie Gminy Krasnystaw wykonywane są planowe audyty wewnętrzne, ich wyniki są poddawane analizie i podejmowane są działania poauditowe w celu doskonalenia efektywności funkcjonowania SZJ, a przez to zapewnienia poziomu jakości spełniającego oczekiwania klienta.

Sekretarz Gminy - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – odpowiada za opracowanie i zatwierdzenie listy auditorów wewnętrznych, opracowanie, do końca roku poprzedniego, Planu auditów wewnętrznych na dany rok, zarządzanie auditami planowymi i pozaplanowymi (przygotowanie, planowanie, nadzór nad realizacją), cykliczne informowanie Kierownictwa Urzędu o wynikach auditów w trakcie posiedzeń związanych z przeglądem systemu jakości przez Kierownictwo Urzędu, bieżące szkolenie auditorów, właściwy dobór auditorów do przeprowadzenia auditów w danym obszarze, z uwzględnieniem ich niezależności od obszaru auditowanego, odpowiednich kwalifikacji i praktyki zawodowej, terminowe przeprowadzenie auditów, archiwowanie zapisów jakości z przeprowadzonych auditów, emisję Raportów z auditu, kontrolę terminowego wdrażania poauditowych działań korygujących.

Wójt Gminy Krasnystaw jako Kierownik Urzędu powołuje osoby na auditorów wewnętrznych w Urzędzie Gminy Krasnystaw w drodze zarządzenia.

Kierownik/koordynator auditowanej komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za umożliwienie sprawnego przeprowadzenia auditu, wdrożenie i sprawdzenie skuteczności poauditowych działań korygujących / zapobiegawczych w zarządzanej komórce.

Na podstawie Planu auditów na dany rok, auditorzy posiadający stosowne uprawnienia i kompetencje, niezależni organizacyjnie od auditowanych obszarów wykonują audyty w komórkach organizacyjnych Urzędu.

Z wykonanych auditów sporządzają Raporty zawierające spostrzeżenia, protokoły niezgodności (jeżeli je stwierdzono).

Raporty są przekazywane kierownikom/koordynatorom komórek auditowanych, którzy po dokonaniu analizy zagrożeń związanych z istniejącą lub potencjalną niezgodnością, mają obowiązek zrealizować działania korygujące lub zapobiegawcze.

Efekty wdrożenia i skuteczności działań korygujących lub zapobiegawczych są kontrolowane podczas powtórnych auditów wewnętrznych.

Podczas cyklicznych Przeglądów SZJ przez Kierownictwo Urzędu, wyniki auditów wewnętrznych są analizowane i oceniane pod kątem skuteczności funkcjonowania systemu jakości.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

W trakcie świadczenia usług administracyjnych, Urzędnik prowadzący daną sprawę, monitoruje przebieg załatwiania sprawy (proces świadczenia danej usługi) w odniesieniu do przepisów prawa mających zastosowanie w danej sprawie (m.in. właściwość, tryb załatwienia, terminowość).

W przypadku stwierdzenia błędów dokonuje ich usunięcia wykonując stosowne adnotacje w dokumentach sprawy.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw	Obowiązuje od 24.09.2010 r. Wydanie 01
---	---	---

8.2.4 Monitorowanie i pomiary usług administracyjnych

Monitorowanie przebiegu świadczenia usługi odbywa się podczas dokonywania urzędowych adnotacji wymaganych przepisami.

Przepisy prawa dotyczące danej usługi określają urzędnicze czynności kontrolne, niezbędne dla upewnienia się, że na poszczególnych etapach realizacji usługa jest zgodna z prawem.

Po wykonaniu czynności kontrolnej, urzędnik załatwiający sprawę dokonuje adnotacji potwierdzających zgodność lub niezgodność z prawem danego etapu usługi.

Podpisanie i właściwe opieczętownienie decyzji, postanowienia, zaświadczenia, aktu lub pisma w sprawie przez urzędnika jest dowodem spełnienia przepisów prawnych mających zastosowanie dla danej sprawy.

Stosowne przepisy prawa regulują tryb i zasady kontroli zewnętrznych w Urzędzie wykonywanych przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Inspekcje Państwowe, Wojewódzki Urząd i inne.

Kontrole mają na celu sprawdzenie funkcjonowania Urzędu pod kątem obowiązujących dla tego szczebla administracji samorządowej przepisów prawnych.

Protokoły z kontroli są przez Kierownictwo Urzędu analizowane a w uzasadnionych przypadkach podejmowane są działania wyjaśniające i naprawcze.

Uwaga !

W przypadku usług administracyjnych nie mają zastosowania sytuacje, w których może nastąpić zrealizowanie usługi przy częściowym spełnieniu ustalonych wymagań, pomimo, że klient wyraża na to zgodę.

8.3 Nadzór nad usługą niezgodną

Kodeks Postępowania Administracyjnego reguluje ogólne zasady prostowania błędów popełnionych w trakcie załatwiania sprawy w Urzędzie.

Dodatkowo ustanowiono udokumentowaną procedurę P-SZJ/005 Nadzór nad usługą niezgodną, która opisuje postępowanie w przypadku stwierdzenia błędu podczas świadczenia usługi administracyjnej.

Stwierdzenie błędu przez Urzędnika załatwiającego sprawę, w toku załatwiania sprawy (na etapie przygotowywania decyzji, postanowienia, zaświadczenia, sporządzania aktu) wymaga przygotowania poprawionej wersji dokumentu jw. i jeśli to możliwe zniszczenia „od ręki ” wersji błędnej.

W przypadkach opisanych prawem, wersje z błędem, po ich odpowiednim opisaniu (wskazując na błąd) podlegają archiwizacji.

Stwierdzenie błędu administracyjnego przez urzędnika upoważnionego do zatwierdzenia decyzji, postanowienia, wydania zaświadczenia lub sporządzenia aktu wymaga odesłania dokumentu z błędem do osoby go opracowującej, z wyraźną adnotacją wskazującą na konieczność korekty.

Dokument po korekcie jest ponownie przedkładany osobie upoważnionej do jego zatwierdzenia, która po stwierdzeniu usunięcia błędu dokument zatwierdza.

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



KSIĘGA JAKOŚCI **Urzedu Gminy Krasnystaw**

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

8.4 Analiza danych

Urząd Gminy Krasnystaw, w celu oceny systemu zarządzania jakością jako narzędzia do skutecznego doskonalenia organizacji, gromadzi i analizuje odpowiednie dane.

Zasady składania, przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu jako jednostki administracji samorządowej lub dotyczących pracowników Urzędu są uregulowane przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Analiza danych ankietowych gromadzonych w trakcie badania satysfakcji klienta Urzędu, została uregulowana w wewnętrznym zarządzeniu Wójta Gminy Krasnystaw.

Dane dotyczące przestrzegania prawa w Urzędzie, zawarte w raportach pokontrolnych Najwyższej Izby Kontroli, Regionalnej Izby Obrachunkowej, Inspekcji Państwowych, Urzędu Wojewódzkiego i innych instytucji są poddawane przez Kierownictwo Urzędu analizie, w przypadkach naruszenia prawa są podejmowane natychmiastowe działania korygujące.

Kierownictwo Urzędu analizuje dane dotyczące tendencji rozwojowych oraz przewidywanych zmian w funkcjonowaniu administracji samorządowej i w uzasadnionych przypadkach podejmuje działania zapobiegawcze.

Wnioski będące wynikiem analizy danych pochodzących z dotychczasowej współpracy z dostawcami Urzędu są uwzględniane przy opracowywaniu nowych specyfikacji dla kupowanych towarów i usług.

8.5 Doskonalenie (*Doskonalenie świadczenia usług*)

8.5.1 Podstawy doskonalenia usług świadczonych przez Urząd

Podstawą doskonalenia organizacji Urzędu jest analiza:

- ⇒ danych dotyczących realizacji Polityki jakości,
- ⇒ wyników auditów wewnętrznych,
- ⇒ danych pochodzących ze skarg i wniosków klientów,
- ⇒ raportów kontroli zewnętrznych,
- ⇒ wyników zrealizowanych działań korygujących i zapobiegawczych
- ⇒ trafności i skuteczności decyzji podejmowanych w trakcie przeglądu SZJ przez Kierownictwo.

8.5.2 Działania korygujące i zapobiegawcze

Ustanowiono udokumentowaną procedurę P-SZJ/004 Działania korygujące i zapobiegawcze, która opisuje postępowanie w zakresie :

- ⇒ przeglądu (oceny i kwalifikacji) niezgodności które wystąpiły, lub mogących wystąpić w Urzędzie, w odniesieniu do usług lub zasad funkcjonowania Urzędu,
- ⇒ ustalania przyczyn niezgodności rzeczywistych i potencjalnych,
- ⇒ planowania i realizacji działań korygujących i zapobiegawczych,

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



KSIĘGA JAKOŚCI Urzedu Gminy Krasnystaw

Obowiązuje od 24.09.2010 r.
Wydanie 01

- ⇒ 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,
- ⇒ uchylenia, 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. 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

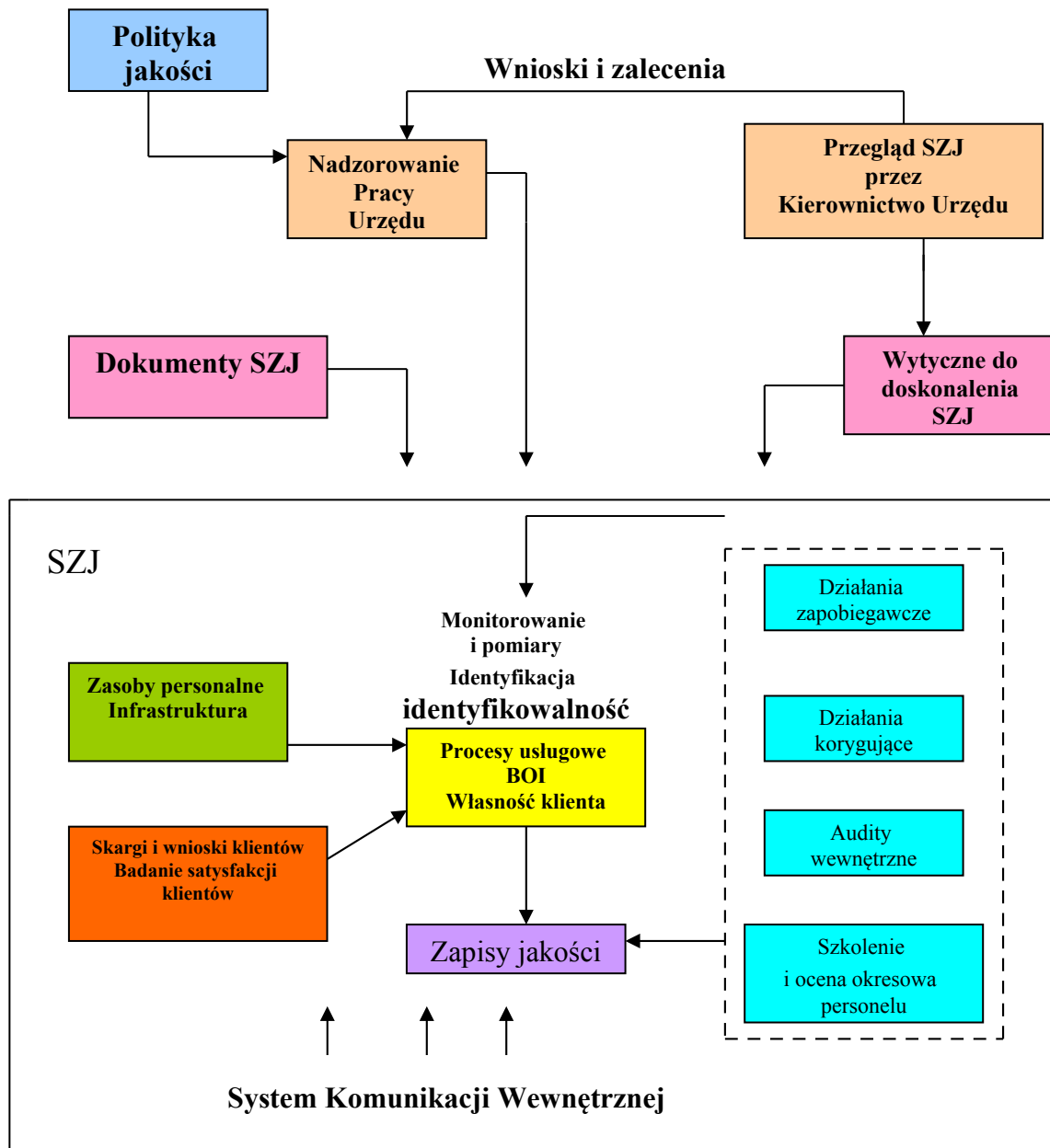
11. Wykaz zamieszczonych rysunków

- 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 Korespondencyjnie⁷

⁷ Wersja nr 01 strony 37 Księgi Jakości została zastąpiona wersją nr 02 z dnia 3 listopada 2011 r.

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

Rysunek 4 – Schemat wzajemnych powiązań między procesami systemu zarządzania jakością



Rysunek 4 - Schemat wzajemnych powiązań między procesami systemu zarządzania jakością