


	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 1/48
---	------------------------------	----------------	--------------	-------------	----------------

KSIĘGA JAKOŚCI

Urzędu Miejskiego w OLSZTYNKU



Wrzesień 2017 r.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 2/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

<i>Tytuł dokumentu</i>	Księga jakości		
<i>Opracował</i>	Administrator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej Agnieszka Kądziaława	Podpis	18.09.2017 r. Data
<i>Sprawdził</i>	Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej Beata Pieniak	Podpis	18.09.2017 r. Data
<i>Zatwierdził</i>	Burmistrz Olsztynka Artur Wrochna	Podpis	18.09.2017 r. Data
<i>Dokument obowiązuje od dnia: 18 września 2017 r.</i>			

Egzemplarz Nr 1


Zmiany:

<i>Numer zmiany</i>	<i>Numer strony</i>	<i>Data</i>	<i>Podpis</i>	<i>Numer zmiany</i>	<i>Numer strony</i>	<i>Data</i>	<i>Podpis</i>


	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 3/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

Spis treści:

1. WPROWADZENIE	
2. PREZENTACJA GMINY OLSZTYNEK	
3. TERMINOLOGIA	
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - Kontekst organizacji	
4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	
4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron.....	
4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania jakością.....	
5. Przywództwo.	
5.1 Przywództwo i zaangażowanie.....	
5.1.2 Orientacja na Klienta.....	
5.2. Polityka jakości.....	
5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji.....	
6. Planowanie.	
6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem.....	
6.2. Cele dotyczące jakości i planowanie ich osiągnięcia.....	
6.3. Planowanie zmian.....	
7. Wsparcie.	
7.1 Zasoby.....	
7.1.1 Postanowienia ogólne.....	
7.1.2 Ludzie.....	
7.1.3 Infrastruktura.....	
7.1.4 Środowisko realizowanych procesów.....	
7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów.....	
7.1.6 Wiedza organizacji.....	
7.2 Kompetencje.....	
7.3 Świadomość.....	
7.4 Komunikacja.....	
7.5 Udokumentowane informacje.....	
8 Działania operacyjne.	
8.1 Planowanie realizacji usług.....	
8.2 Wymagania dotyczące usług.....	
8.2.1 Komunikacja z Klientem.....	
8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usługi.....	
8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usługi.....	

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 4/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

8.2.4	Zmiany wymagań dotyczących usługi.....
8.3	Projektowanie i rozwój [WYMAGANIE WYŁĄCZONE].....
8.4	Nadzór nad procesami i usługami dostarczanymi z zewnątrz..
8.5	Dostarczanie usługi.....
8.5.1	Nadzorowanie dostarczania usługi.....
8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność.....
8.5.3	Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych ..
8.5.4	Zabezpieczenie usług.....
8.5.5	Działania po dostawie.....
8.6	Zwolnienie usługi.....
8.7	Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami ..
9	Ocena efektów działalności.....
9.1.1	Postanowienia ogólne.....
9.1.2	Zadowolenie Klienta.....
9.1.3	Analiza i ocena.....
9.2	Audit wewnętrzny.....
9.3	Przegląd zarządzania.....
10	Doskonalenie.....
10.1	Postanowienia ogólne.....
10.2	Niezgodności i działania korygujące.....
10.3	Ciągłe doskonalenie.....

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 5/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

1. WPROWADZENIE

Księga jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego i utrzymywanego w Urzędzie Miejskim w Olsztynku Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej zgodnego z wymogami normy ISO 9001:2015 i standardami kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy Urzędu podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług i produktów przedstawionych w ujęciu procesowym.

Podnoszenie świadomości pro-jakościowej i pro-środowiskowej wszystkich pracowników stanowi priorytet w dążeniu do wzrostu poziomu jakości obsługi klienta i minimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko.

2. PREZENTACJA GMINY OLSZTYNEK


Gmina Olsztynek obejmuje teren 374 km². Na koniec 2016 roku w Gminie zamieszkiwało 13 567 osoby w tym w mieście 7 371 mieszkańców i na terenie Gminy 6 196 mieszkańców w 65 miejscowościach.

Olsztynek położony jest w województwie warmińsko-wazurskim, powiecie olsztyńskim jest gminą miejsko-wiejską. Miasto Olsztynek położone jest przy głównych szlakach komunikacyjnych (drodze krajowej Warszawa – Gdańsk, Olsztynek – Olsztyn – Bezledy). Prawa miejskie uzyskał w 1359 roku - jest głównym ośrodkiem administracyjnym, gospodarczym, kulturalnym i edukacyjnym. Herbem Miasta jest postać Świętego Piotra.

W Olsztynku funkcjonują: 2 szkoły ponadgimnazjalne, 3 Szkoły Podstawowe, Dom Dziecka, Przedszkole, Dom Pomocy Społecznej, Komisariat Policji, Straż Miejska, Poczta, 3 banki, 4 apteki, publiczny zakład podstawowej opieki zdrowotnej i 4 niepubliczne przychodnie stomatologiczne, Dom Kultury, Biblioteka, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Gospodarki Mieszkaniowej, Towarzystwo Budownictwa Społecznego i Ochotnicza Straż Pożarna zintegrowana w systemie ratownictwa drogowego. Bardzo dobrze rozwinięta jest sieć handlu i gastronomia. Główne zakłady pracy to: Tymbark S.A, Spółdzielnia Handlowo – Produkcyjna, Nadleśnictwo Olsztynek i Jagiełek, NutriPol Sp. z o. o., Transpedlas, Gospodarka Komunalna Sp. z o. o. i prywatni przedsiębiorcy. Główną atrakcją turystyczną Olsztyńska jest Muzeum Budownictwa Ludowego Park Etnograficzny, gdzie odbywa się wiele imprez kulturalnych (między innymi: cyklicznie Targi Chłopskie - maj, wrzesień, Dni Olsztyńska, Święto Chleba, Festiwal Folkloru), warsztaty muzealnictwa oraz Multimedialne Muzeum Obozu Jenieckiego Stalagu 1B i Historii Olsztyńska. W mieście dobrze rozwinięta jest baza sportowa (stadion miejski, dwa kompleksy boisk „Orlik 2012”, w ramach jednego z orlików zimą „Biały Orlik”, hala widowiskowo – sportowa i 3 sale gimnastyczne.

Na terenie Gminy funkcjonują: 1 szkoła podstawowa, 2 szkoły filialne i zespół szkolno – przedszkolny oraz Szkoła Podstawowa dla dzieci Przewlekłe Chorych przy Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym w Ameryce. W mieście i gminie działa ponad 40 organizacji pozarządowych, z którymi prowadzona jest ścisła współpraca w oparciu o roczny program współpracy.

Część Gminy obejmuje Puszcza Napiwodzko-Ramucka położona w obszarze „Natura 2000”. Lesistość gminy wynosi ponad 52 %, nad jeziorami zlokalizowane są ośrodki wypoczynkowe i indywidualne domki rekreacyjne. Predyspozycje rozwoju gminy to rolnictwo, agroturystyka.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 6/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

MISJĄ ROZWOJU GMINY JEST KSZTAŁTOWANIE MIASTA I GMINY JAKO ATRAKCYJNEGO, PRZYJAZNEGO I WYJĄTKOWEGO MIEJSCA ZAMIESZKANIA, WYPOCZYNKU ORAZ ROZWOJU GOSPODARCZEGO W REGIONIE.

Celem strategicznym Rozwoju Gminy jest poprawa poziomu życia mieszkańców miasta i gminy poprzez pełniejsze wykorzystanie potencjałów do rozwoju funkcji gospodarczych (rolnictwa, turystyki, przemysłu, drobnej wytwórczości, itp.) mając na względzie utrzymanie w równowadze przyrodniczej środowiska naturalnego. Nadrzędną zasadą, którą należy się kierować przy realizacji celu strategicznego jest: maksymalne wykorzystanie, przy racjonalnej gospodarce, bogactwa zawartego w walorach przyrodniczych i krajobrazowych obszaru.

Gmina Olsztynek od wielu lat utrzymuje kontakty partnerskie z miastami bliźniaczymi. Są to: Związek Gmin Walkenried (Niemcy), Polessk (Rosja), Mejszagoła (Litwa), Deols, Le Poinçonnet, Luant (Francja), Felsősolca (Węgry), Strängnäs (Szwecja), Bańska Szczawnica (Słowacja), Łapsze Niżne (Polska) i Ostercappeln (Niemcy). Kontakty te są realizowane na płaszczyźnie kulturalnej, sportowej, samorządowej, wymiany młodzieży. Władze miasta – Rada Miejska i Burmistrz - podejmują optymalne działania służące zaspokojeniu bieżących potrzeb mieszkańców oraz rozwojowi miasta. Podstawą działania władz miejskich jest ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz Statut Gminy Olsztynek.

Urząd Miejski w Olsztynku działa jako jednostka budżetowa. Burmistrz wykonuje swoje zadania przy jego pomocy. Realizuje zadania publiczne o wymiarze lokalnym, które polegają na świadczeniu takich usług, jakich oczekuje, mając do tego prawo, każdy Klient.


Struktura organizacyjna Urzędu:

- Burmistrz i Zastępca Burmistrza,
- Skarbnik,
- Sekretarz,
- Referat Organizacyjny i Kadr, a w jego ramach Biuro Obsługi Interesanta,
- Referat Spraw Obywatelskich, a w jego ramach Urząd Stanu Cywilnego,
- Referat Finansów i Podatków,
- Referat Inwestycji i Ochrony Środowiska,
- Referat Gospodarki Nieruchomościami i Planowania,
- Referat Promocji i Muzeum Historii Olsztynka,
- Biuro ds. kontaktów z klientami,
- Biuro Rady Miejskiej,
- Stanowisko Radcy Prawnego.
- Samodzielne stanowisko ds. obronnych, obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego,
- Straż Miejska.

Na stanowiskach są zatrudnieni pracownicy wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym (posiadają wykształcenie w większości wyższe, a także podyplomowe).

Organizację wewnętrzną i zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku, natomiast organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników ustala Regulamin Pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

Urząd Miejski prowadzi bezpośrednią działalność organizatorską i administracyjną w zakresie zaspakajania zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej. Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadzie służbowego podporządkowania i podziału obowiązków. Wszyscy pracownicy w ramach swoich kompetencji i określonych zakresów czynności ponoszą odpowiedzialność

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 7/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

za merytoryczną i formalną prawidłowość realizowanych przez nich zadań. Dążąc do ciągłej poprawy jakości usług publicznych Burmistrz jako kierownik Urzędu Miejskiego, zdecydował o wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej. Kierownictwo Urzędu podejmując decyzję o wprowadzeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej uznało, iż podjęte zostaną działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie Urzędu w celu zwiększenia zadowolenia klientów i spełnienia wymagań prawnych dotyczących stosowania kontroli zarządczej. Efekty stosowania międzynarodowych standardów zarządzania w pracy Urzędu, pozytywnie wpłyną na doskonalenie kultury organizacyjnej i jakości usług.

3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I KONTROLI ZARZĄDCZEJ ZGODNY Z NORMĄ ISO 9001 ORAZ Z I STANDARDAMI KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU.

Wdrożony w Urzędzie Miejskim w Olsztynku Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej zwany dalej Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ZSZ) jest zgodny z:

- 1) wymaganiami normy ISO 9001,
 - 2) wymaganiami standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.
- Zintegrowany System Zarządzania obejmuje zakresem działania pięć grup standardów, które odpowiadają poszczególnym elementom kontroli zarządczej, tj.:

- Środowisko wewnętrzne,
- Cele i zarządzanie ryzykiem,
- Mechanizmy kontroli,
- Informację i komunikację,
- Monitorowanie i ocenę.

W zakresie Kontroli Zarządczej podstawowymi przepisami prawnymi i wytycznymi są:

- Ustawa o finansach publicznych z dnia 27.08.2009 r.
- Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16.12.2009 r.


3.1. Podstawowe dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

W Zintegrowanym Systemie Zarządzania podstawową dokumentację stanowią:

- 1) Polityka Jakości – Misja Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 2) Księga Jakości Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 3) Kodeks Etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 4) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- 5) Regulamin Pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

3.2. Polityka Jakości – Misja Urzędu.

W Urzędzie Miejskim w Olsztynku jest ustanowiona przez Burmistrza Polityka Jakości – Misja. Polityka Jakości - Misja Urzędu stanowi deklarację Burmistrza, Sekretarza i Skarbnika, jako Najwyższego Kierownictwa do spełniania wymagań normy i ciągłego doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 8/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

Przyjęto zasadę okresowego przeglądu treści Polityki Jakości – Misji Urzędu, która wytycza strategiczne kierunki w działalności Urzędu i jest podstawą do dokonywania okresowych przeglądów stanu realizacji celów dotyczących jakości.

Z Polityki – Misji wynika zobowiązanie pracowników Urzędu do zapoznania się z jej treścią, przyswojenia sobie celów w niej opisanych oraz stosowania jej zapisów w codziennej pracy.

3.3. Księga Jakości.

Niniejszą Księgę Jakości opracowano w oparciu o następujące dokumenty:

- 1) normę ISO 9000:2015 „System zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”;
- 2) normę ISO 9001:2015 „System zarządzania jakością. Wymagania”.

Urząd Miejski w Olsztynku posiada certyfikowany od 19.11.2010 r. System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy ISO 9001 w zakresie *świadczanie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych własnych i zleconych zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój Gminy Olsztynek*.

Księga Jakości prezentuje ustanowiony i wdrożony Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miejskim w Olsztynku i stanowi podstawowy dokument systemu.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Opisany w Księdze Zintegrowany System Zarządzania nadzorowany jest przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej.


Zarządzeniem Burmistrza Nr K/58/17 z dnia 18 września 2017 r. Burmistrz powołał Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej, i Administratora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej.

Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej postanowień oraz dokumentów w niej przywołanych.

3.4 Terminologia

3.4.1 W Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą ISO 9000:2015

- 1) **audit** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania dowodu z oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia wymagania;
- 2) **auditor** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;
- 3) **działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny niezgodności powstałej podczas realizacji procesu;
- 4) **jakość** - stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania;
- 5) **Klient** – organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt/ usługę – efekt finalny procesu - (wobec której realizowana jest usługa);
- 6) **najwyższe kierownictwo** – następujące organy, funkcje i stanowiska łącznie:
 - a) Burmistrz
 - b) Zastępca Burmistrza
 - c) Sekretarz,
 - d) Skarbnik;


	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 9/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

- 7) **niezgodność** – brak spełnienia wymagania; różnica pomiędzy stanem rzeczywistym, a stanem postulowanym - wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przyjętych procedur; jest związana z dokumentacją lub przebiegiem procesów zachodzących w Urzędzie;
- 8) **usługa** – produkt finalny procesów, zachodzących w Urzędzie ukierunkowanych na spełnienie wymagań Klienta;
- 9) **zapisy** - dokumenty, w których podano uzyskane wyniki lub ewidencję przeprowadzonych działań, gromadzone w postaci akt spraw;
- 10) **Udokumentowana informacja** – informacja, która musi być kontrolowana i przechowywana przez Urząd oraz nośnik, na którym jest zapisana;
- 11) **Ryzyko** - to możliwość/prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzeń, które będą miały negatywny wpływ na realizację zadań i założonych celów poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu

3.4.2 Inne użyte określenia oznaczają:

- 1) Burmistrz – Burmistrz Olsztynka,
- 2) Urząd – Urząd Miejski w Olsztynku,
- 3) Pełnomocnik – Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej;
- 4) Administrator – Administrator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej;
- 5) Kierownik komórki organizacyjnej – kierownik Referatu, pracownik biura lub pracownik samodzielnego stanowiska;
- 6) Komórka organizacyjna – referat, biuro lub samodzielne stanowisko;
- 7) Akty normatywne:
 - a) zewnętrzne – ustawy, dekryty z mocą ustaw, rozporządzenia, uchwały Rady Miejskiej,
 - b) wewnętrzne –zarządzenia Burmistrza np. Zarządzenia wprowadzające Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku, Regulamin Pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 8) **Skarga** – zgłoszenie przez Klienta Urzędu stanu faktycznego lub prawnego naruszającego interesy Klienta;
- 9) **Kontrola zarządcza** – obszar działań spełniających wymagania określone w art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych;
- 10) **Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej** – zwany Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ZSZ) jest to system zarządzania do kierowania Urzędem i jego nadzorowania w odniesieniu do jakości oraz do stosowania ogółu działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. **Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej stanowi połączenie Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 i Kontroli Zarządczej.**
- 11) **Księga Jakości** - dokument, w którym określono i opisano Zintegrowany System Zarządzania Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

Inne terminy i definicje należy rozumieć zgodnie z określeniami użytymi w Regulaminie i procedurach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 10/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

4. WYMAGANIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA WDRÓŻONEGO W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU - KONTEKST ORGANIZACJI.

4.1 Identyfikacja kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego.

Urząd Miejski w Olsztynku funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które ma wpływ lub może mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

Przy planowaniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania, jego poszczególnych elementów oraz przy identyfikacji ryzyk i szans a także podczas zarządzania ryzykiem bierze się pod uwagę następujące czynniki kontekstu zewnętrznego:

- sytuacja makropolityczna w Unii Europejskiej, która rzutuje na programy, dotacje z programów Województwa,
- sytuacja makropolityczna w Kraju, która rzutuje na preferencje wyborcze obywateli,
- finansowanie podmiotu publicznego,
- zmieniające się prawo i orzecznictwo sądów powszechnych i administracyjnych,
- wymagania i oczekiwania klientów Urzędu.

Starannie analizowany jest również kontekst wewnętrzny organizacji, który może mieć wpływ na jakość wykonywanych usług.

Do najważniejszych czynników wewnętrznych należą:


- przywództwo w zarządzaniu Burmistrza, jako kierownika Urzędu,
- zmiany budżetu w trakcie roku (ograniczanie zakresu realizacji zadań),
- organizacja Urzędu (Regulamin organizacyjny, schemat organizacyjny), właściwy podział uprawnień i odpowiedzialności pracowników, zmiany organizacyjne;
- kwalifikacje, kompetencje kadry Urzędu, polityka kadrowa Urzędu;
- wdrożenie systemu zarządzania kształtującego kulturę organizacyjną (ISO),
- systemy informatyczne wspomagające realizację zadań Urzędu.

4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron.

W Urzędzie zidentyfikowano zainteresowane strony, które mają lub mogą mieć wpływ na Zintegrowany System Zarządzania Urzędem.

Do najważniejszych zainteresowanych stron należą:

- beneficjenci zadań komórek organizacyjnych Urzędu,
- mieszkańcy Miasta Olsztynek i Gminy Olsztynek,
- przedsiębiorcy (inwestorzy),
- organizacje społeczne (w tym związki wyznaniowe, fundacje, stowarzyszenia),
- turyści,
- Radni,
- jednostki organizacyjne i ich klienci, spółki z udziałem kapitału Gminy,
- posłowie, senatorowie,
- administracja rządowa,
- organy kontrolne (np. NIK, RIO, UKS),

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 11/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- Unia Europejska,
- dostawcy usług dla Urzędu,
- media.

Stałym badaniem zadowolenia klienta (co roku) objęci są bezpośrednio odbiorcy usług Urzędu. Ponadto, podczas przeglądu zarządzania Najwyższe Kierownictwo wskazuje grupy zainteresowanych stron, które w następnym okresie podlegać będą badaniu.

4.3 Określenie zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001.

System w Urzędzie Miejskim w Olsztynku obejmuje wszystkie komórki organizacyjne wyłączając sprawy:

- 1) obsługi prawnej,
- 2) zarządzania kryzysowego, obronnego i obrony cywilnej,
- 3) księgowości budżetowej,
- 4) ochrony informacji niejawnych,
- 5) audytu i kontroli wewnętrznej,
- 6) bhp.

Strukturę organizacyjną i zakresy spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne określa Statut Gminy, Regulamin Organizacyjny Urzędu.

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony Zintegrowany System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy ISO 9001 w następującym zakresie:

świadczenie usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych własnych i zleconych zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój Gminy Olsztynek.

Z systemu zarządzania w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę działania wyłączono następujące wymagania normy:

- 1) Projektowanie – Urząd nie projektuje swoich usług, są one zaprojektowane w przepisach prawa (pkt 8.3 normy)

Powyższe wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczenia klientom usług spełniających właściwe wymagania.

4.4 Zintegrowany System Zarządzania i jego procesy.


[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej – Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]

W działalności Urzędu określono procesy. Wyróżnia się 4 główne grupy procesów realizacji zadań:

1) PROCESY ZARZĄDZANIA :

I – planowanie - określa działania związane z:

- 1) opracowywaniem strategii rozwoju gminy,
- 2) opracowywaniem projektu budżetu gminy,
- 3) opracowywaniem planów i programów rocznych i wieloletnich.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 12/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

II – opracowywanie projektów aktów normatywnych - określa działanie związane z opracowywaniem projektów i stanowienie aktów normatywnych organów gminy (uchwał Rady Miejskiej i zarządzeń Burmistrza)

2) PROCESY WSPOMAGAJĄCE:

III – zarządzanie zasobami ludzkimi – działania dotyczące zapewnienia wykwalifikowanej i kompetentnej kadry,

IV – zarządzanie infrastrukturą – określa działania związane z zapewnieniem odpowiedniego budynku, pomieszczeń, odpowiedniego systemu informatycznego, wyposażeniem stanowisk pracy i odpowiedniego środowiska pracy.

V – udzielanie zamówień publicznych – przygotowywanie i przeprowadzanie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego,

3) PROCESY OPERACYJNE:

VI – wydawanie decyzji administracyjnych,
VII – wydawanie postanowień i zaświadczeń,
VIII – zawieranie umów cywilno-prawnych,
IX – działania informacyjne i promocja – przekazywanie informacji o działaniach organów gminy oraz promocja obszaru,

} proces realizowany w komórkach organizacyjnych zgodnie z zakresem ustalonych zadań

X – nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy – jest realizowany przez komórki organizacyjne Urzędu zgodnie z regulaminem organizacyjnym,

XI – komunikacja ze społeczeństwem i współpraca z organizacjami pozarządowymi- jest realizowany przez komórki organizacyjne Urzędu zgodnie z regulaminem organizacyjnym.,

XII – pozyskiwanie środków zewnętrznych – przygotowywanie wniosków o dofinansowanie, realizacja i rozliczanie projektów,

XIII – zarządzanie zasobami majątkowymi – dotyczy utrzymania zasobów majątkowych gminy w celu zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej,

XIV – planowanie i realizacja inwestycji – dotyczy opracowania planów inwestycyjnych oraz realizacji wskazanych tam zadań,

XV – czynności materialno-techniczne – proces realizowany we wszystkich komórkach organizacyjnych nie wymagający postępowania administracyjnego

XVI – proces bezpieczeństwa i porządku publicznego – proces realizowany jest przede wszystkim przez Straż Miejską,

4) PROCESY DOSKONALENIA:

XVII – monitoring - związany jest z weryfikacją spełnienia wymagań dotyczących produktu oraz wykazaniem zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników, w tym postępowanie z produktem niezgodnym


XVIII – analiza danych - ma na celu wykazanie przydatności i skuteczności systemu zarządzania jakością

XIX – audyty wewnętrzne – działania mające na celu:

1) określenie stopnia spełnienia wymagań dotyczących systemu zarządzania jakością;
2) ocenę skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania i identyfikowania możliwości do doskonalenia;

3) ocena skuteczności mechanizmów kontroli

XX – przegląd zarządzania - związany jest z oceną przydatności, adekwatności, skuteczności i efektywności zintegrowanego systemu zarządzania jakością w odniesieniu do polityki jakości i celów dotyczących jakości oraz określeniem potrzeby działań korygujących.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 13/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

XXI – działania korygujące - ma na celu wyeliminowanie przyczyny niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney oraz podejmowanie działań w celu zapobieżenia ich ponownemu wystąpieniu.

Wzajemne oddziaływanie procesów obrazuje „Mapa Procesów Urzędu Miejskiego w Olsztynku”, która stanowi załącznik do Księgi Jakości (Form. 1/KJ/MP).

Zadania realizowane w ramach procesów zostały przedstawione w Regulaminie Organizacyjnym, wykazach zadań i przepisach prawnych (Form. 6/ND), w których określono:

- liderów procesu – stanowiska realizujące zadania,
- podstawę prawną dla zadań,
- przyporządkowanie zadania do JRWA,
- wynik zadania/ procesu - produkt,
- zapisy związane z procesem prowadzone na formularzach.

5. PRZYWÓDZTWO

5.1 .1 Przywództwo i zaangażowanie.

[Zastosowanie ma standard A1 kontroli zarządczej - Przestrzeganie wartości etycznych]


Najwyższe Kierownictwo demonstruje swoje przywództwo i zaangażowanie się w tworzenie i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w szczególności poprzez:

- zapewnienie rozliczalności skuteczności ZSZ,
- ustanowienie Polityki Jakości – Misji zawierającej cele i zobowiązania dotyczące jakości oraz celów jakościowych dla Urzędu odpowiednich do kontekstu organizacji oraz strategicznych kierunków działania Urzędu,
- zapewnienie integracji wymagań ZSZ do (usług) realizowanych przez Urząd,
- promowanie podejścia procesowego i zarządzania ryzykiem,
- zapewnienie dostępności zasobów koniecznych do funkcjonowania ZSZ i realizacji wyznaczonych dla niego celów jakościowych,
- zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Służą temu przede wszystkim spotkania i narady z kadrą kierowniczą Urzędu,
- zapewnienie, że ZSZ osiąga zaplanowane wyniki,
- zatrudnianie, kierowanie i wspieranie osób mających wkład w skuteczność ZSZ,
- promowanie doskonalenia,
- przeprowadzanie corocznych przeglądów zarządzania,
- wydanie kodeksu etyki.

5.1.2 Orientacja na Klienta.

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

Burmistrz jako przedstawiciel Najwyższego Kierownictwa Urzędu Miejskiego w Olsztynku uznał, iż w centrum zainteresowania Urzędu jest klient. Zobowiązał wszystkich pracowników

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 14/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Urzędu do spełniania słuszych potrzeb i oczekiwań klientów przy jednoczesnym obowiązku przestrzegania przepisów prawa.

Realizując swoje zaangażowanie na rzecz klientów, Najwyższe Kierownictwo Urzędu zapewnia:

- identyfikację potrzeb i oczekiwań Klientów,
- identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność usługi z wymaganiami i zdolność do zwiększania zadowolenia klienta oraz że są one właściwie określone i zaadresowane,
- sprawną i zgodną z prawem realizację usług (identyfikacja wymagań prawnych do zadań),
- poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi Klientów,
- tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z Klientem,
- prowadzenie odpowiedniej polityki informacyjnej.

Klientami Urzędu są głównie:

- 1) MIESZKANIEC – społeczność lokalna,
- 2) interesant – osoba (fizyczna lub prawna),
- 3) organizacje pozarządowe,
- 4) inwestorzy,
- 5) turyści.

Sukces działań Urzędu zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb i oczekiwań obecnych i potencjalnych klientów. Orientacja na klienta znajduje odzwierciedlenie w szczególności w obszarach:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z klientem w tym przekazywanie informacji o produktach – usługach świadczonych przez Urząd,
- 3) określenia wymagań dotyczących produktów Urzędu,
- 4) badania spełnienia określonych wymagań.


Rozpoznanie i określenie wymagań klientów odbywa się poprzez:

- 1) analizę nadsyłanej korespondencji,
- 2) przeglądanie poczty internetowej,
- 3) analizę skarg i wniosków,
- 4) rozmowy z klientami,
- 5) przyjmowanie Interesantów,
- 6) analizę wyników badań satysfakcji klienta,
- 7) udostępnianie formularzy wniosków wnoszonych spraw.

Dzięki rozpoznaniu oczekiwań klienta Burmistrz podejmuje działania zmierzające do ciągłego doskonalenia metod i form obsługi klienta w oparciu o ich sugestie oraz propozycje pracowników Urzędu. Wszystkie sposoby określania i spełniania wymagań klienta mają za cel uzyskanie jego najwyższego poziomu satysfakcji.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów Urzędu oraz w celu usprawnienia ich obsługi - powstało Biuro Obsługi Interesanta, do zadań którego należy w szczególności:

- 1) przyjmowanie, rozdzielanie i wysyłanie korespondencji na zewnątrz i wewnątrz Urzędu,
- 2) prowadzenie ewidencji korespondencji wpływającej do Urzędu i wypływającej z Urzędu,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 15/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 3) wpisywanie w dzienniku korespondencyjnym terminów załatwienia spraw kierowanych do Urzędu przez poszczególnych pracowników Urzędu,
- 4) czuwanie nad sprawnym obiegiem dokumentów i korespondencji,
- 5) obsługa elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie,
- 6) przyjmowanie wniosków i podań do protokołów,
- 7) udzielanie interesantom informacji o załatwianiu spraw w Urzędzie Miejskim,
- 9) prowadzenie badań ankietowych i analiz dotyczących satysfakcji klienta Urzędu, w tym ankiet wewnętrznych skierowanych do pracowników Urzędu,
- 10) dbałość o bezpieczeństwo sieci informatycznej i prawidłowy, niezakłócony przepływ danych wewnątrz i na zewnątrz Urzędu,
- 11) potwierdzanie, przedłużanie ważności oraz unieważnianie Profilu Zaufanego poprzez elektroniczną platformę usług administracji publicznej, informowanie klientów urzędu o sposobie założenia własnego Profilu Zaufanego oraz przechowywanie dokumentacji papierowej związanej z obsługą wniosków w zakresie profili zaufanych ePUAP,
- 13) zapewnienia niezbędnego przeszkolenia informatycznego osób dokonujących potwierdzeń profilu zaufanego z systemu ePUAP na poziomie zarządzania profilami zaufanymi,
- 14) zapewnienie odpowiednich warunków dostępu do Internetu,
- 15) prowadzenie spraw związanych z ochroną danych osobowych,
- 16) prowadzenie i aktualizacja rejestru wyborców – przyjmowanie wniosków o wpisanie do stałego rejestru wyborców, wydawanie decyzji administracyjnych tym zakresie, sporządzanie komputerowe spisu wyborców do Sejmu i Senatu, Prezydenta RP, organów samorządu terytorialnego i referendum dla potrzeb Obwodowych Komisji Wyborczych.


5.2 Polityka Jakości – Misja Urzędu.

[zastosowanie ma standard B5 kontroli zarządczej – Misja]

Celem Urzędu Miejskiego w Olsztynku jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów. Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miejskiego sformułowało swoją Politykę Jakości - Misję, która została zatwierdzona przez Burmistrza odrębnym Zarządzeniem. Polityka ta wyznacza cele i zadania dla Urzędu, które ma osiągnąć kierując się konkretnymi wartościami (np. lojalnością wobec klienta, profesjonalizmem).

Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości - Misją poprzez zakomunikowanie Zarządzeniem Burmistrza i omówienie jej treści na naradzie kierowników komórek organizacyjnych i spotkaniach z pracownikami. Polityka Jakości - Misja jest poddawana corocznym przeglądom w trybie przeglądu zarządzania.

Polityka Jakości – Misja jest rozpowszechniona w Urzędzie oraz jest dostępna dla zainteresowanych stron.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 16/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

[Zastosowanie mają standard A3 kontroli zarządczej - Struktura organizacyjna; standard A4 kontroli zarządczej - Delegowanie uprawnień; standard C12 kontroli zarządczej - Ciągłość działalności]

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego nadany Zarządzeniem Burmistrza określa zadania, strukturę organizacyjną i zasady funkcjonowania Urzędu. Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia, zostaje zapoznany przez pracownika prowadzącego kadry z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Po zapoznaniu się z nim składa odpowiednie oświadczenie, które przechowywane jest w aktach osobowych. Każda zmiana w w/w dokumentach jest komunikowana pracownikom przez kierowników komórek organizacyjnych, ponadto Regulamin Organizacyjny i jego zmiany publikowane są na BIP-ie Urzędu

Obowiązki Burmistrza:


Burmistrz zapewnia sprawne funkcjonowanie i zarządzanie Urzędem. Burmistrz ponosi odpowiedzialność za:

- 1) zapewnienie rozliczalności skuteczności funkcjonującego ZSZ,
- 2) ustanowienie Polityki-Misji oraz celów jakości odpowiednich do kontekstu zewnętrznego Urzędu i kierunków działania Urzędu,
- 3) promowanie podejścia procesowego oraz zarządzania ryzykiem,
- 4) zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych,
- 5) zapewnienie że system osiąga zamierzone wyniki,
- 6) zatrudnianie, kierowanie i wspieranie osób mających wkład w skuteczność systemu zarządzania,
- 7) zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy,
- 8) zatwierdzenie i wprowadzenie do stosowania Księgi Jakości,
- 9) akceptację programów auditów wewnętrznych,
- 10) dokonywanie przeglądów systemu zarządzania,
- 11) przeprowadzanie weryfikacji Polityki-Misji i celów strategicznych podczas corocznych przeglądów systemu oraz dokonywanie akceptacji celów operacyjnych,
- 12) podejmowanie decyzji dotyczących zmian i kierunków doskonalenia ZSZ,
- 13) wydanie kodeksu etyki.

W działaniach związanych z utrzymaniem i doskonaleniem ZSZ uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu. W imiennych zakresach czynności określono odpowiedzialność i obowiązki oraz uprawnienia każdego pracownika.

Do obowiązków kierowników komórek organizacyjnych należy:

- 1) formułowanie i ocena mierzalnych celów operacyjnych,
- 2) zarządzanie realizowanymi procesami tak, aby skuteczne było ich planowanie, przebieg i nadzorowanie,
- 3) realizacja procesów zgodnie z finansowymi założeniami budżetu Gminy i postawionymi przez Burmistrza celami,
- 4) podejmowanie efektywnych działań doskonalących jakość a w szczególności działań korygujących,
- 5) realizacja innych działań określonych Księgą Jakości i procedurami,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 17/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 6) zapoznanie z dokumentami ZSZ oraz ich zmianami podległych pracowników,
- 7) odpowiedzialność, przed Burmistrzem, za funkcjonowanie ZSZ w podległej komórce organizacyjnej.

Szczególne uprawnienia decyzyjne są nadawane przez Burmistrza w indywidualnych upoważnieniach. Ponadto, zadania i odpowiedzialność pracowników określają także dokumenty ZSZ: Księga Jakości, procedury, instrukcje na poziomie systemowym i operacyjnym. Określone zostały również zastępstwa pracowników.

Strukturę organizacyjną Urzędu przedstawiono w załączniku aktualnego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

Przedstawiciel Kierownictwa

Zarządzeniem Nr K/58/17 z dnia 18 września 2017 r. Burmistrz powołał Sekretarza Miasta na Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej, a pracownika zatrudnionego w Biurze ds. kontaktów z klientami na Administratora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej.


Zadaniem Pełnomocnika jest między innymi:

- 1) kształtowanie w Urzędzie Miejskim świadomości, iż podstawową powinnością każdego pracownika jest spełnianie słuszych wymagań klienta w trybie określonym prawem,
- 2) koordynowanie wszystkich działań związanych z dokumentowaniem i wdrażaniem Systemu,
- 3) sprawdzenie przygotowanych przez Administratora dokumentów i zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji z wymogami normy,
- 4) udzielanie wyjaśnień pracownikom w celu zapoznania z wymogami normy i zasadami funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 5) planowanie i realizacja prac w zakresie utrzymania i doskonalenia ZSZ,
- 6) nadzór nad realizacją procesów zgodnie z Księgą Jakości i Polityką Jakości- Misją, założeniami finansowymi oraz postawionymi celami przez Burmistrza w komórkach organizacyjnych Urzędu,
- 7) prowadzenie analizy funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania i dostarczania okresowych informacji Burmistrzowi.
- 8) nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem Systemu,
- 9) prowadzenie i nadzorowanie szkoleń pracowników,
- 10) przygotowanie oceny postępowania skargowego,
- 11) przygotowanie propozycji rozwiązań organizacyjnych w Urzędzie.

Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad Zintegrowanym Systemem Zarządzania w Urzędzie.

Do zadań Administratora należy między innymi:

- 1) opracowanie projektu dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania i wykonywanie czynności techniczno-kancelaryjnych związanych z prowadzoną dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 2) zatwierdzanie wykazów zadań i przepisów prawnych,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 18/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 3) rozpowszechnianie zgodnie z rozdzielnikiem dokumentów i obowiązujących procedur,
- 4) rozpowszechnianie zmienionych dokumentów,
- 5) wykonywanie kopii danych dokumentów, według potrzeb,
- 6) planowanie i nadzorowanie auditów wewnętrznych,
- 7) prowadzenie rejestru produktów niezgodnych,
- 8) przechowywanie oryginałów kart działań korygujących,
- 9) prowadzenie szkoleń z zakresu ZSZ oraz pełnej dokumentacji ZSZ,

6. PLANOWANIE

6.1 Działania odnoszące się do ryzyka i szans – zarządzanie ryzykiem.

**[zastosowanie mają: standard B7 kontroli zarządczej – Identyfikacja ryzyka;
standard B8 kontroli zarządczej – Analiza ryzyka; standard B9 kontroli
zarządczej – Reakcja na ryzyko]**

6.1.1. W Urzędzie Miejskim w Olsztynku wprowadzono jednolite zasady postępowania w zakresie ustanawiania i oceny celów oraz identyfikacji, analizy i oceny ryzyka w realizacji celów i zadań Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

2. Zarządzanie celami i ryzykiem ma na celu zapewnienie ustanowienia mierzalnych i realnych do wykonania celów istotnych dla wyników działalności Urzędu oraz pozyskanie informacji na temat prawdopodobieństwa ich osiągnięcia, na podstawie zidentyfikowanego i ocenionego ryzyka.


6.1.2. Ogólne założenia dla realizacji zadań samorządowych sformułowane są w:

- 1) kierunkach działania Burmistrza jako organu wykonawczego gminy,
 - 2) Polityce Jakości – Misji Urzędu,
 - 3) budżecie gminy na dany rok kalendarzowy.
2. Kierownicy komórek organizacyjnych opracowują roczny plan pracy dla danej komórki organizacyjnej.
3. W planie pracy należy określić:
- 1) cele adekwatne dla zadań objętych zakresem działania komórki organizacyjnej, określonych w wykazie zadań, z wyróżnieniem celów dla zadań priorytetowych w danym roku;
 - 2) miernik, pozwalający na ocenę stopnia realizacji celu;
 - 3) zdefiniowany poziom ryzyka dla osiągnięcia celu.
4. Wzór formularza planu pracy stanowi załącznik do KJ **Form. 2/KJ/ AR.**

6.1.3. Dla celów, o których mowa w pkt. 6.1.2 kierownik komórki organizacyjnej dokonuje identyfikacji, analizy i oceny ryzyka.

2. Dla przeprowadzenia identyfikacji, analizy i oceny ryzyka wykorzystywana jest pomocniczo karta identyfikacji ryzyka, której wzór ustalony jest w załączniku do KJ **Form. 3/KJ /AR.**

3. Karta identyfikacji, analizy i oceny ryzyka jest przechowywana w komórce organizacyjnej.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 19/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

6.1.4. Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu występującego lub możliwego do wystąpienia zdarzenia, które będzie miało wpływ na osiągnięcie celów z uwzględnieniem zagrożeń w jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Urząd, które mogą oddziaływać na realizację zadań przez Urząd.

6.1.5. W analizie ryzyka należy uwzględnić:

- 1) charakter ryzyka;
- 2) obszary, w których ryzyko występuje;
- 3) przyczyny występowania ryzyka (czynniki ryzyka);
- 4) prawdopodobieństwo wystąpienia danego ryzyka;
- 5) możliwe skutki;
- 6) poziom ryzyka.

6.1.6. Stopień określenia prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka ustala się w skali punktowej za pomocą przyjętych wartości:

Tabela punktowa prawdopodobieństwa

PUNKTACJA	1 pkt.	2 pkt.	3 pkt.
Opis	Mało prawdopodobne	Prawdopodobne	Prawie pewne
PRAWDOPODOBIENSTWO	0-33 %	34-67 %	68-100 %

Tabela punktowa prawdopodobieństwa (oddziaływania)

PUNKTACJA	Prawdopodobieństwo	Kryteria oceny prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka
3 pkt.	Prawie pewne	Przewiduje się, że zdarzenie objęte ryzykiem, zdarzy się wielokrotnie w ciągu roku
2 pkt.	Prawdopodobne	Przewiduje się, że zdarzenie objęte ryzykiem, zdarzy się kilka razy w ciągu roku
1 pkt.	Mało prawdopodobne	Przewiduje się, że zdarzenie objęte ryzykiem, zdarzy się raz lub nie zdarzy w ciągu roku

Tabela punktowa skutków (oddziaływanie)

PUNKTACJA	SKUTEK	Kryteria oceny skutków wystąpienia ryzyka			
		finansowe	organizacyjne	bezpieczeństwo osób	reputacja
3 pkt.	Poważny	strata finansowa ≥ 100.000	brak realizacji kluczowego celu	poważne obrażenia/ utrata życia	informacje w mediach ogólnokrajowych
2 pkt.	Średni	strata finansowa $<10.000 - 100.000$)	zakłócenia w działaniu	pewne obrażenia	pewne informacje w mediach lokalnych
1 pkt.	Mały	strata finansowa ≤ 10.000	niewielkie bądź krótkotrwałe zakłócenia w działaniu	niewielkie obrażenia	ograniczone informacje w mediach lokalnych lub regionalnych

6.1.7. Na podstawie przeprowadzonej analizy prawdopodobieństwa i skutków ryzyka kierownik komórki organizacyjnej dokonuje punktowej oceny istotności ryzyka i zdefiniowania jego poziomu.

Istotność ryzyka jest iloczynem prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka i potencjalnych skutków ryzyka.


Ryzyko = prawdopodobieństwo x skutki (oddziaływanie)

Ustalona istotność ryzyka umożliwia określenie jego poziomu wg stopni:

- 1) akceptowalne I rzędu - w skali = 1
- 2) akceptowalne II rzędu - w skali od 2 do 4
- 3) nieakceptowalne - w skali od 6 do 9

jak na przywołanej macyrycy oceny punktowej ryzyka

<i>PRAWDOPODOBI EŃSTWO</i>	<i>Mało prawdopodobne</i>	<i>Prawdopodobne</i>	<i>Prawie pewne</i>
SKUTEK			
Poważny	3	6	9
Średni	2	4	6
Mały	1	2	3

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 21/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

6.1.8 Ustalony poziom ryzyka jest wpisywany w planie pracy komórki organizacyjnej.

6.1.9 Plany pracy składane są w 2 egzemplarzach Sekretarzowi w terminie do 31 stycznia każdego roku.

6.1.10 Plany pracy podlegają weryfikacji:

- 1) Sekretarza pod względem ich spójności z kierunkami działania Burmistrza;
 - 2) Pełnomocnika pod względem ich spójności z założeniami Polityki-Misji, adekwatności do zadań komórki, realności wykonania i zachowania mierzalności oraz dokonanej oceny ryzyka,
 - 3) Skarbnika pod względem ich zgodności z założeniami projektu budżetu miasta.
2. Pracownicy, o których mowa w ust. 1, potwierdzają fakt sprawdzenia swoim podpisem opatrzonym datą złożonym na drugim egzemplarzu planu pracy.
3. Weryfikacja może dać podstawy do zmiany ustalonego ryzyka dla osiągnięcia danego celu.

6.1.11 Pełnomocnik odpowiednio przygotowuje wykaz celów operacyjnych, których realizacja ma charakter priorytetowy w danym roku kalendarzowym;

6.1.12. W terminie do 10 lutego danego roku kalendarzowego Burmistrz zatwierdza plany pracy i wykaz celów operacyjnych.

6.1.13. Kierownicy komórek organizacyjnych otrzymują zatwierdzony pierwszy egzemplarz planu pracy. Drugi egzemplarz planu pracy przechowywany jest przez Sekretarza.

6.1.14. Wykaz celów operacyjnych Pełnomocnik rozpowszechnia w wersji elektronicznej zgodnie z ustalonym rozdzielnikiem.

6.1.15. Aktualizacja planu pracy, wykazu celów operacyjnych może nastąpić w formie aneksu w szczególności z powodu zmiany możliwości finansowych realizacji zadań, zmiany Polityki Jakości-Misji oraz innych istotnych zmian mających wpływ na realizację celów i zadań.


6.1.16. W stosunku do każdego zidentyfikowanego w komórce organizacyjnej ryzyka kierownik tej komórki jest zobowiązany planować i wdrażać odpowiednie mechanizmy kontrolne, ustalone w trybie procedury w sprawie nadzorowania niezgodności i potencjalnych niezgodności.

Uznaje się za akceptowalne ryzyko określone na poziomie małym.

6.1.17. Kierownicy komórek monitorują realizację celów i zadań, w tym monitorują poziom ryzyka określony dla ustalonych celów w planie pracy.

W przypadku pojawienia się zagrożeń realizacji zadania i osiągnięcia założonego celu, w tym z powodu braku skuteczności ustalonego mechanizmu kontrolnego uprawniony pracownik inicjuje działania korekcyjne i/lub korygujące.

6.1.18 Kierownicy komórek organizacyjnych w terminie do 31 stycznia dokonują oceny stopnia realizacji celów, skuteczności działania ustalonych mechanizmów kontrolnych dla zidentyfikowanego ryzyka oraz aktualizacji identyfikowanych ryzyk w odniesieniu do celów określonych dla zadań, które przewidują do realizacji w kolejnym roku.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 22/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Informacja zbiorczą zawierającą kompleksową ocenę przedkładana jest na przegląd zarządzania.

6.1.19 Każdy kierownik komórki organizacyjnej zobowiązany jest tworzyć wykaz wszystkich ryzyk do zadań i aktualizować go w cyklu rocznym.

6.2 Cele dotyczące jakości i planowanie ich osiągnięcia.

[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej – Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]

Strategiczne cele jakości w Urzędzie zostały określone w Polityce Jakości – Misji i na ich podstawie zostają ustanowione operacyjne cele dotyczące jakości na poziomie komórek organizacyjnych.

Realizacja celów dotyczących jakości dla poszczególnych procesów jest na bieżąco monitorowana. Kierownicy komórek organizacyjnych, co roku – do 31 stycznia, proponują na rok bieżący cele operacyjne kierowanej komórki organizacyjnej, mierzalne i realne do wykonania. Cele te są przedstawiane Pełnomocnikowi w formie pisemnej w Planie pracy. Zasady określania, zatwierdzania i monitorowania celów zostały opisane w pkt. 6.1.

6.3 Planowanie zmian Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania ZSZ, zostały zawarte w Księdze Jakości i w poszczególnych procedurach. W uzasadnionych przypadkach, takich jak realizowanie jednorazowych przedsięwzięć, opracowywane są plany jakości. W planowaniu ZSZ uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyniki auditów wewnętrznych, monitorowania procesów, monitorowania zgodności realizacji zadań oraz badania satysfakcji klienta, które wykorzystywane są do formułowania zadań w kierunku doskonalenia systemu.

7. WSPARCIE

7.1.1 W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności ZSZ oraz spełnienia oczekiwań klientów Urzędu przykładą się szczególną uwagę na zapewnienie środków finansowych i racjonalne gospodarowanie nimi.


Zasobami niezbędnymi do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności ZSZ, są:

- 1) zasoby ludzkie,
- 2) środki finansowe,
- 3) infrastruktura.

Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednią politykę kadrową, finansową, wyposażenia Urzędu. Wyrazem zapewnienia zasobów na dany rok jest uchwała budżetowa.

7.1.2 Ludzie

Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie i szkolenia.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 23/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.1.3 Infrastruktura

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej – Ochrona zasobów, standard C 15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych]

Urząd Miejski w Olsztynku funkcjonuje w budynku Ratusza. Administratorem budynku jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej w Olsztynku, który zajmuje się bieżącym remontami, niezbędnymi przeglądami technicznymi i rozlicza dostarczone do Urzędu media. Urząd zapewnia i utrzymuje infrastrukturę potrzebną do osiągnięcia zgodności z wymaganiami normatywnymi. Dla potrzeb klientów w budynku na parterze zamieszczono tablicę zawierającą informację o referatach, biurach i samodzielnych stanowiskach oraz numerację pokoi. W strefach ogólnodostępnych znajdują się stanowiska ułatwiające klientom sporządzanie pism lub wypełnienie formularzy. Bardzo istotną część infrastruktury Urzędu stanowi system informatyczny, obejmujący kablówką sieć, sprzęt komputerowy, oprogramowanie i systemy baz danych. Jest on stosownie do wymagań i możliwości rozbudowywany i modernizowany. Prace remontowo - konserwacyjne zlecane są wyspecjalizowanym podmiotom zewnętrznym w zależności od potrzeb. Nadzór nad funkcjonowaniem i modernizacją oprogramowań dokonywany jest przez podmioty dysponujące prawami autorskimi. Budynek Urzędu jest wyposażony w elektroniczny system sygnalizacji włamania i napadu. W skład systemu sygnalizacji włamania i napadu wchodzi czujniki ruchu, centrale oraz sygnalizatory dźwiękowe i świetlne. Konserwacja systemu przeprowadzana jest przez specjalistów wykonujących usługi na podstawie umów konserwacyjnych, zgodnie z postanowieniami umów. Dla zapewnienia funkcjonowania i należytego stanu technicznego budynków Urzędu corocznie, w ramach środków ustalonych w budżecie gminy planuje się i realizuje:


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

Zadania dotyczące zakupów, utrzymania, konserwacji i modernizacji infrastruktury Urzędu Miejskiego znajdują się w zakresach działania Referatu Organizacyjnego i Kadr.

7.1.4 Środowisko realizowanych procesów

Dla zapewnienia w Urzędzie przyjaznego środowiska pracy dla pracownika, jak i dogodnych warunków korzystania przez klienta z usług publicznych świadczonych przez Urząd, zadania z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej powierzono pracownikowi Referatu Organizacyjnego i Kadr, który jest wspomagany przez pracowników posiadających odpowiednie przygotowanie. Bezpośredni nadzór nad realizacją zadań z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy sprawuje Zakład BHP i Ochrony Ppoż., wpisany do ewidencji działalności gospodarczej. Zakład posiada stosowne kwalifikacje i uprawnienia, który świadczy usługi polegające na wykonywaniu zadań, mających na celu spełnienie wymogów określonych w przepisach z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej.

Poza przestrzeganiem wyżej wymienionych wymagań dotyczących właściwych warunków fizycznych środowiska w Urzędzie stworzone są warunki i mechanizmy mające na celu redukcję stresu pracowników i promowanie etycznych relacji między pracownikami oraz w kontaktach z klientami.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 24/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

W Urzędzie monitorowane są procesy realizacji usług i zostało to opisane w pkt. 9.1.1 Księgi. W Urzędzie stosuje się przyrządy do pomiaru temperatury i wilgotności powietrza, służące do monitorowania warunków składowania dokumentów. Z działań tych utrzymywane są zapisy. Urządzenia posiadają świadectwa wzorcowania i nie podlegają prawnej kontroli metrologicznej w rozumieniu ustawy Prawo o Miarach.

7.1.6 Wiedza organizacji

[zastosowanie ma standard A2 kontroli zarządczej – Kompetencje zawodowe]

Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji usług Urzędu oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedzę tę nabywa się w trybie doskonalenia zawodowego urzędników, zarówno w trybie samokształcenia, szkoleń wewnętrznych, jak i szkoleń zewnętrznych.


7.2 Kompetencje

[zastosowanie ma standard A2 kontroli zarządczej – Kompetencje zawodowe, standard A 4 Delegowanie uprawnień]

Konkursowy nabór pracowników Urzędu zapewnia zatrudnienie pracowników wykwalifikowanych, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym. Zatrudnieni pracownicy spełniają wymogi określone w ustawie o pracownikach samorządowych, rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagrodzenia i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych. Wykształcenie, szkolenia, zdobywane umiejętności i doświadczenie powodują, że pracownicy Urzędu są kompetentni do wytworzenia produktu o wysokiej jakości.

Pracownicy Urzędu w ramach podwyższania swoich kwalifikacji mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach. Sekretarz Miasta, biorąc pod uwagę wnioski kierowników komórek organizacyjnych planuje potrzeby w zakresie szkoleń, proponując corocznie wysokość środków finansowych na ten cel w budżecie gminy. Stosownie do potrzeb mogą być organizowane szkolenia wewnętrzne dla szerszej grupy pracowników. Ocena skuteczności szkoleń prowadzona jest przez kierowników komórek organizacyjnych w trakcie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań. Pracownicy Urzędu mają możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez kontynuowanie nauki na uczelni wyższej do stopnia licencjata. Ocena skuteczności podjętej nauki jest potwierdzana zaświadczeniem uczelni o zaliczeniu kolejnego roku oraz dyplomem ukończenia nauki. Pracownicy podejmujący po raz pierwszy pracę w samorządzie gminnym odbywają służbę przygotowawczą zakończoną egzaminem w formie testu. Referat Organizacyjny i Kadr prowadzi akta osobowe pracowników Urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadectwa szkolne, dyplomy), szkoleń (kopie zaświadczeń i certyfikatów) oraz doświadczenia zawodowego (świadectwa pracy). Na szkolenia pracownicy są kierowani stosownie do potrzeb organizacji, w oparciu o podpisane skierowanie przez Burmistrza.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 25/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

Skuteczność przeprowadzonych szkoleń, jak i poziom kompetencji pracowników określa się podczas okresowych ocen pracowników.

7.3 Świadomość

Każdy pracownik Urzędu jest świadomy wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w tym w szczególności:

- zadań wynikających Polityki Jakości - Misji,
- celów dotyczących jakości,
- udziału pracownika w osiąganiu skuteczności zintegrowanego systemu zarządzania w swoim obszarze odpowiedzialności, łącznie z korzyściami, które odnosi Urząd dzięki takiej postawie,
- skutków sytuacji, gdy pojawiają się niezgodności w ZSZ.

7.4 Komunikacja

[zastosowanie ma standard D16 kontroli zarządczej – Bieżąca informacja, D17 kontroli zarządczej – Komunikacja wewnętrzna i standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, umożliwiający sprawne funkcjonowanie Urzędu i ZSZ.

Komunikacja wewnętrzna:


Zasady komunikacji wewnętrznej zapewniają sprawne przekazywanie informacji wewnątrz Urzędu oraz zapobiegają niepotrzebnym powtórzeniom działań i zapewniają przekazywanie pracownikom i klientom aktualnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw. Ustanowione procesy komunikacyjne polegają na:

- 1) organizowaniu cotygodniowych porad Burmistrza z Kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu ;
- 2) funkcjonującej sieci informatycznej oraz komputerowego systemu baz danych i poczty elektronicznej;
- 3) prowadzeniu rozmów z pracownikami Urzędu;
- 4) organizowaniu szkoleń;
- 5) telefonicznym przekazywaniu informacji, dzięki bezpłatnym połączeniom wewnątrz Urzędu.

Przebieg procesów komunikacyjnych jest dokumentowany w formie protokołów z posiedzeń i porad, zapisów elektronicznych. Za udokumentowanie komunikacji wewnętrznej są odpowiedzialni jej organizatorzy.

Kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy posiadają bezpośredni dostęp do źródła przepisów prawnych podczas realizacji zadań, którym jest system informacji prawnej Lex oraz do Wykazu zadań i przepisów prawnych obowiązujących dla referatów i stanowisk.

W Wykazach zadań i przepisów prawnych znajduje się informacja o podstawach prawnych dla zadań.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 26/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Komunikacja zewnętrzna w tym z klientami.

Kierownictwo Urzędu i pracownicy są w pełni świadomi, że w świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej.

W Urzędzie ustalone są zasady dot. form komunikacji zewnętrznej oraz kompetencji i uprawnień kadry kierowniczej i pracowników w tym zakresie.

Komunikacja zewnętrzna dotyczy głównie klientów Urzędu i stron zainteresowanych.

Szczegółowy opis zasad komunikacji zewnętrznej opisano w pkt. 8.2.1 KJ.

W ramach doskonalenia komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej Burmistrz wydał zarządzenie w sprawie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Miejskim w Olsztynku.

7.5 Udokumentowane informacje.

[zastosowanie ma standard C10 kontroli zarządczej - Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej, standard D16 kontroli zarządczej – Bieżąca informacja]

Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmuje:


- Politykę Jakości – Misję Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Księgę Jakości Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Wykazy zadań i przepisów prawnych oraz procedury ustalone przez Urząd,
- Kodeks Etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Regulamin Organizacyjny oraz zakresy obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności, upoważnienia do realizacji zadań,
- Regulamin Pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Przepisy prawne,
- dokumenty łącznie z zapisami, niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania opisanych w niej procesów – m.in. mające zastosowanie wymagania prawne, zarządzenia, uchwały organów stanowiących.

7.5.1. Opracowywanie dokumentów ZSZ

7.5.1.1. Autorami dokumentów ZSZ są odpowiednio pracownicy Urzędu, którzy redagując treść dokumentu mają na uwadze efektywność przyjętego rozwiązania dla osiągnięcia celów jakościowych i decydują o merytorycznym zakresie regulowanej sprawy:

- 1) Księgę Jakości opracowuje Administrator a sprawdza Pełnomocnik. Księga odnosi się do wszystkich wymagań normy i standardów kontroli zarządczej poprzez określenie sposobu postępowania w zakresie wymagań ZSZ lub wskazanie odniesienia do odpowiednich dokumentów szczegółowych.
- 2) Pozostałe dokumenty ZSZ wskazane w tabeli poniżej opracowują przedstawiciele Najwyższego Kierownictwa lub pracownicy Urzędu stosownie do obowiązującego w Urzędzie podziału zadań i odpowiedzialności.

7.5.1.2. Opracowany projekt dokumentu jest weryfikowany przez Pełnomocnika na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001, standardami kontroli zarządczej oraz pozostałymi dokumentami systemu. W miarę potrzeb Pełnomocnik konsultuje projekt dokumentu z jego autorem.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 27/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.5.1.3. Dokumenty: Polityka Jakości – Misja, Księga Jakości, Kodeks etyki, Regulamin organizacyjny i Regulamin pracy są zatwierdzane przez Burmistrza. Pozostałe dokumenty są zatwierdzane przez Pełnomocnika oraz inne osoby ustalone w innych dokumentach.

7.5.1.4. Zaakceptowane dokumenty są wpisywane przez Administratora odpowiednio do wykazu dokumentów ZSZ, stanowiącego załącznik do KJ: Wykaz dokumentów ZSZ Form F 4 / KJ/ ND.


Rodzaj dokumentu	Opracowanie i zmiany	Zatwierdzenie	Forma
Polityka Jakości - Misja	Burmistrz	Burmistrz	Zarządzenie
Księga Jakości	Pełnomocnik / Administrator	Burmistrz	Zarządzenie
Procedury własne Urzędu			
Wykazy zadań i przepisów prawnych	Kierownik komórki organizacyjnej	Pełnomocnik	Podpis
Kodeks etyki	Sekretarz	Burmistrz	Zarządzenie
Regulamin organizacyjny	Sekretarz	Burmistrz	Zarządzenie
Regulamin pracy	Sekretarz	Burmistrz	Zarządzenie
Formularze wewnętrzne i inne załączniki	Pracownicy merytoryczni	Pełnomocnik	podpis
Zapisy systemu zarządzania jakością	Pracownicy merytoryczni	Pełnomocnik /Burmistrz	podpis, wypełnione formularze systemowe, protokoły i raporty, sprawozdania

7.5.2. Oznakowanie dokumentów systemu

7.5.2.1. Pierwsza strona dokumentu: Księgi Jakości, Wykazów zadań i przepisów prawnych zawiera oznaczenie autora i jego podpis, określenie osoby sprawdzającej/zatwierdzającej i jej podpis oraz datę utworzenia, sprawdzenia /zatwierdzenia i obowiązywania dokumentu, oraz tabelkę rejestracji zmian według wzoru – załącznik do KJ, Tabelka rejestracji zmian Form. F 5 /KJ/ ND.

7.5.2.2. Pełne oznaczenie dokumentu Księgi Jakości, Wykazów zadań i przepisów prawnych składa się z:

- 1) tytułu dokumentu,
- 2) indeksu (symbolu) dokumentu, który oznacza się skrótem, pisany z dużej litery, zawierającym pierwsze litery wyrazów stanowiących nazwę dokumentu (przykład: Księga

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 28/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Jakości – KJ) , a w przypadkach Wykazów zadań i przepisów prawnych, dodatkowo symbolem odpowiedniej komórki organizacyjnej (przykład: WZP/SGK)

- 3) edycji dokumentu, którą oznacza się wielką literą alfabetu łacińskiego z wyłączeniem liter właściwych tylko językowi polskiemu, z zachowaniem ciągłości alfabetycznej dla kolejnych edycji,
 - 4) numeru strony
- i umieszcza się w nagłówku dokumentu.

7.5.2.3. Skrót oznaczenia dokumentu Księgi Jakości, Wykazów zadań i przepisów prawnych, poprzedzony symbolem komórki organizacyjnej (autora dokumentu) i słowami „UM w Olsztynku”, ze wskazaniem edycji, umieszcza się w stopce dokumentu.

7.5.3. Dokonywanie zmian do dokumentów ZSZ

7.5.3.1. Zmiany w dokumentach systemu są dokonywane zgodnie z wytycznymi Burmistrza, Pełnomocnika, Administratora, Kierownika komórki organizacyjnej lub na wniosek pracownika skierowany do Pełnomocnika.

7.5.3.2. Pełnomocnik decyduje o dokonaniu zmiany w Księdze Jakości, oceniając czy zmiana przyczyni się do poprawy ZSZ i działania Urzędu. Pełnomocnik podejmuje decyzję o przyjęciu lub oddaleniu wniosku, informując o podjętej decyzji wnioskodawcę.

7.5.3.3. Wprowadzenie zmian w dokumentach systemu może wynikać w szczególności z wprowadzonych zmian organizacyjnych, zmian w przepisach prawnych, z przeprowadzonych auditów, przeglądów zarządzania, podjętych działań korygujących, przeglądów aktualności dokumentów.


7.5.3.4. Na stronach, których dotyczy zmiana, w nagłówku w polu „Edycja” dopisuje się obok literki cyfrę oznaczającą numer zmiany (D1). Treść zmiany zaznaczona jest kursywą. Miejsce zmiany oznacza się pionową kreską umieszczoną na prawym marginesie zmienianej strony. Numer zmiany wskazuje cyfra umieszczona przy tej kresce (I¹).

7.5.3.5. Jeżeli zmiany wprowadzone w dokumencie miałyby być liczne, albo miałyby naruszać spójność dokumentu, autor opracowuje nową edycję dokumentu (E). Decyzję o wydaniu nowej edycji dokumentu podejmuje Pełnomocnik na wniosek autora dokumentu. Nowa edycja dokumentu oznaczana jest dużą literą alfabetu wg zasad, o których mowa w pkt 7.5.2.1.

7.5.3.6. Zmiany wprowadzone do Księgi jakości rejestruje Pełnomocnik na tytułowej stronie każdego egzemplarza w tabelce przewidzianej dla zmian oraz prowadzi wykaz zmian do KJ. Zmiany wprowadzone do Wykazu zadań i przepisów prawnych rejestruje Kierownik komórki organizacyjnej na tytułowej stronie każdego egzemplarza dokumentu systemu w tabelce przewidzianej dla zmian dokumentu.

7.5.4. Rozpowszechnianie dokumentów ZSZ i zmian do dokumentów

7.5.4.1. Zatwierdzony dokument Księgi Jakości, Wykazu zadań i przepisów prawnych, stanowiący egzemplarz wzorcowy (bez numeru), przekazywany jest przez autora do Administratora, gdzie jest przechowywany.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 29/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.5.4.2. Administrator wykonuje jeden komplet roboczy dokumentacji w wersji papierowej, nadaje mu numer egzemplarza 1 naniesiony tuszem koloru niebieskiego, przechowuje go i udostępnia do wykorzystania pracownikom.

7.5.4.3. Pełnomocnik rozpowszechnia kopię Księgi Jakości w wersji papierowej lub drogą elektroniczną zgodnie z ustalonym przez siebie rozdzielnikiem. Potwierdzenia otrzymania i zapoznania się z dokumentem odbiorca dokonuje poprzez złożenie podpisu w pisemnym rozdzielniku (rozdzielnik przechowywany jest wraz z odpowiednim dokumentem systemu jakości przez Administratora).

7.5.4.4. Kierownik komórki organizacyjnej rozpowszechnia kopię Wykazu zadań i przepisów prawnych dla podległych pracowników w wersji papierowej lub drogą elektroniczną zgodnie z ustalonym przez siebie rozdzielnikiem.

7.5.4.5. Pracownicy mają prawo korzystać z własnej kopii dokumentu systemu jakości wydrukowanej z systemu komputerowego. Korzystając z własnej kopii dokumentu pracownik jest zobowiązany do oznakowania takiej kopii napisem „*egzemplarz informacyjny – wydruk z dnia*” i przed użyciem każdorazowo upewnić się przez porównanie z dostępnym w sieci komputerowej zbiorem dokumentów systemu, że posiada wydanie aktualne, co potwierdza datą i swoim podpisem na wydruku dokumentu.

7.5.4.6. W przypadku wprowadzania zmian, Administrator wymienia strony w Księdze Jakości, a na stronie tytułowej dokumentu rejestruje wprowadzoną zmianę wg. pkt 7.5.3.6. Rozpowszechnienie zmian do KJ odbywa się na zasadach, określonych w pkt 7.5.4.3. Strony zawierające zmiany dołączane są do odpowiedniego dokumentu egzemplarza wzorcowego.

7.5.4.7. Administrator może wydać egzemplarz Księgi Jakości osobie nie będącej pracownikiem Urzędu poza Urząd. Wymagane jest oznaczenie takiego egzemplarza Księgi Jakości napisem „*egzemplarz nie nadzorowany, ważny na dzień*”.

7.5.4.9. Nieaktualne dokumenty systemu jakości, stanowiące dotychczas egzemplarz wzorcowy, oznaczone są napisem „*egzemplarz nieaktualny*” i przechowywane są u Administratora przez okres 4 lat.

7.5.4.10. Aktualne dokumenty systemu jakości przechowuje się w aktach dotyczących systemu oznaczonych symbolem literowym komórki organizacyjnej i symbolem liczbowym hasła klasyfikacyjnego (0180).


7.5.5. Nadzór na aktami normatywnymi

7.5.5.1. Dla właściwej realizacji zadań samorządowych pracownicy Urzędu identyfikują i stosują wymagania ustawowe i przepisy prawne zawarte w aktach normatywnych:

- aktach normatywnych zewnętrznych (konstytucji, ustawach, dekretach z mocą ustaw, rozporządzeniach, ratyfikowanych umowach międzynarodowych),
- aktach normatywnych wewnętrznych (uchwałach Rady Miejskiej oraz zarządzeniach Burmistrza).

7.5.5.2. Każdy pracownik zobowiązany jest do stosowania właściwych aktów normatywnych w trakcie realizacji zadań służbowych dla zapewnienia wykonania zadania zgodnie z aktualnymi wymaganiami ustawowymi i przepisami.

7.5.5.3. Każdy kierownik komórki organizacyjnej identyfikuje przepisy prawne niezbędne do realizacji zadań w komórce organizacyjnej, tworząc Wykaz zadań i przepisów prawnych. Dokument ten oznacza się nadając indeks – jako skrót WZP, po czym dodaje się symbol komórki organizacyjnej, np. „WZP/OS” – wzór stanowi załącznik do KJ, **Form 6 /KJ/ ND**.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 30/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Kierownicy komórek organizacyjnych przynajmniej 1 raz w roku weryfikują aktualność wykazów zadań oraz przepisów prawnych i fakt ten zapisują w tabeli „zmiany” wykazu zadań.

7.5.5.4. Referat Organizacyjny Urzędu prowadzi zbiory aktów prawnych ogólnie dostępnych:

- 1) uchwały Rady – pracownik obsługujący Radę,
- 2) zarządzenia Burmistrza – pracownik obsługujący sekretariat Urzędu,

7.5.5.5. Treść aktów normatywnych zewnętrznych oraz ich aktualizacja jest dostępna w programie komputerowym LEX, który jest dostępny sieciowo na każdym stanowisku pracy.

7.5.5.6. Kierownicy komórek organizacyjnych analizują treść nowych przepisów oraz zmian do istniejących przepisów i udzielają odpowiednich informacji w tym zakresie pracownikom Urzędu, którym jest to potrzebne do wykonywania ich pracy.

7.5.5.7. Nadzór nad stosowaniem aktualnych przepisów prawnych w Urzędzie pełni również Radca Prawny.

7.5.5.8. Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do niezwłocznego przekazywania nowych regulacji i zmian w obowiązujących aktach normatywnych swoim podległym pracownikom.

7.5.6. Nadzór nad formularzami

7.5.6.1. Realizując zadania Urzędu każdy pracownik ma prawo zainicjować utworzenie własnego formularza.

7.5.6.2. Projekty formularzy przedkładane są bezpośrednio przełożonemu, który po weryfikacji pod kątem zgodności z przepisami prawnymi i realnej potrzeby akceptuje formularz dokonując zapisu „*Akceptuję, data i podpis*”.

7.5.6.3. Zaakceptowane formularze są wpisywane odpowiednio do „Wykazu używanych formularzy” w odpowiedniej komórce organizacyjnej – według załączonego wzoru – załącznik do KJ, **Form F7 /KJ/ ND**.


7.5.6.4. Pełne oznaczenie formularza składa się z pierwszej litery F i kolejnego formularza w komórce organizacyjnej oznaczonego liczbą arabską, symbolu komórki organizacyjnej oraz edycji np. F1/OS/A, który umieszcza się w lewym dolnym rogu formularza.

7.5.6.5. Wycofanie, zmiana formularza odbywa się na wniosek pracownika lub kierownika komórki organizacyjnej.

7.5.6.6. Formularze będące załącznikami ustaw, rozporządzeń, uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza stosuje się bezpośrednio, z pominięciem opisanej procedury.

Zapisy jakości – sporządzanie, identyfikowanie, zatwierdzanie i przechowywanie zapisów dotyczących jakości ma na celu dokumentowanie zgodności ZSZ z wymaganiami normy oraz przepisami prawnymi jako potwierdzanie skuteczności prowadzonych działań w zakresie podnoszenia standardu oferowanych usług. Okresy przechowywania zapisów wynikają z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, oraz innych obowiązujących w tym zakresie aktów normatywnych.

Zapitom podlegają wyniki wszystkich działań mających związek z jakością oferowanych usług oraz funkcjonowaniem ZSZ, a w szczególności np.:

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 31/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- wyniki przeglądów ZSZ,
 - wyniki auditów wewnętrznych ZSZ,
 - zapisy dotyczące usługi niezgodnej,
 - zapisy ze szkoleń i kompetencji pracowników,
 - zapisy dotyczące działań korygujących,
 - innych działań mających wpływ na ZSZ,
 - zapisy potwierdzające realizację usług zgodnie z wymaganiami (np. wypełnione formularze, elektroniczne bazy danych, dekrety, przeglądy, znak sprawy, metryki, rejestry),
 - zapisy z monitorowania procesów,
- zapisy sporządzane z przeglądu wniosku (zgodnie z opisem w pkt. 8.2.3) oraz zapisy dotyczące zwolnienia produktu do klienta (zgodnie z opisem w pkt. 8.6).

8. DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1 Planowanie realizacji usług.

Urząd powołany jest do wykonywania zadań samorządu gminnego z zakresu administracji publicznej: własnych, zleconych i powierzonych.

Planowanie realizacji produktów Urzędu polega na przygotowywaniu planów lub projektów:

- 1) aktów normatywnych (uchwał i zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej (umów i porozumień);
- 2) usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług;
- 3) aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej;
- 4) innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno-technicznych, informacji, objętych zadaniami gminy.

W procesie planowania realizacji produktów Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach zawartych przez gminę oraz aktach wewnętrznych.


Szczególne znaczenie w procesie planowania realizacji zadań publicznych polegających na zaspokojeniu zbiorowych potrzeb wspólnoty mają:

- 1) strategia rozwoju gminy;
- 2) wieloletnie i roczne programy;
- 3) budżet gminy, będący rocznym planem dochodów i wydatków gminy.

W celu realizacji produktu Urząd zapewnia odpowiednie zasoby w postaci wykwalifikowanej kadry oraz należycie zorganizowanej infrastruktury technicznej, a także zidentyfikowane procesy i procedury realizacji zadań.

Przebieg wszystkich procesów jest wzajemnie zależny (patrz: Załącznik do KJ - Mapa procesów). Realizację procesów nadzorują kierownicy komórek organizacyjnych. Są one udokumentowane w **procedurach lub wykazach zapisów**. Tryb realizacji procesów, metodyka weryfikacji, monitorowania i kontroli produktu przed jego wydaniem klientowi został zaplanowany:

- 1) w operacyjnych wewnętrznych dokumentach – procedurach, instrukcjach i programach;
- 2) w formie procedur ustnych, dla których w postępowaniu stosuje się reguły określone w aktach normatywnych.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 32/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

8.2 Wymagania dotyczące usług

8.2.1 Komunikacja z klientem

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

Kierownictwo Urzędu i pracownicy są w pełni świadomi, że w świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientami informacje są zamieszczane:

- 1) na tablicach ogłoszeń wewnątrz i na zewnątrz budynku Urzędu;
- 2) na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej;
- 3) na stronie internetowej gminy;
- 4) w prasie lokalnej;
- 5) na tablicach ogłoszeń w mieście i sołectwach.

Informacje udzielane są ponadto klientom na ich wnioski pismem, pocztą elektroniczną, a także w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem i podczas cotygodniowych przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Najwyższe Kierownictwo.

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

Istotne znaczenie mają informacje zwrotne od klientów.

Pozyskiwanie informacji umożliwiają:

- 1) badania poziomu zadowolenia klienta z usług;
- 2) analizy skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
- 3) analizy publikacji w środkach masowego przekazu w szczególności prasy lokalnej;
- 4) różnego rodzaju spotkania, debaty z udziałem mieszkańców.


Komunikacja z klientem obejmuje również postępowanie z własnością Klienta w celu jej zabezpieczenia i ochrony.

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usługi

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wpływają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów wewnętrznych, porozumień oraz wymagań klientów.

Kierownictwo realizując przedstawiony obowiązek dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej, ale również spełniał oczekiwania i wymagania klientów odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach, opiniach i ocenach. Oczekiwania i wymagania klientów rozpoznawane są w drodze analiz informacji zawartej w:

- 1) wnioskach, zarzutach i protestach składanych w szczególnych procedurach planowania przewidzianych prawem;
- 2) opiniach i ocenach zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań;
- 3) wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem radnych, sołtysów i przewodniczących zarządów osiedli;

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 33/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 4) wnioskach i ocenach zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym;
- 5) wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu;
- 6) opiniach i ocenach przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem a szczególnie składanych przez niego formularzy wniosków i informacji o sposobie załatwienia sprawy.

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usługi

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]

Przegląd wymagań dotyczących produktu rozumiemy jako zbiór wszystkich czynności niezbędnych dla uruchomienia procesu zaspokojenia zapotrzebowania na określony produkt dokonywany w oparciu o obowiązujące akty normatywne, które są zinwentaryzowane i systematycznie nadzorowane pod kątem ich aktualności.

Przeglądem wymagań objęte są wszystkie procesy realizowane w Urzędzie, niezależnie od tego, czy są one uruchamiane przez zapotrzebowanie zewnętrzne (podania, wnioski, skargi, interpelacje i zapytania, oferty) czy wewnętrzne (projekty uchwał, zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów, polecenia służbowe, itp.)

Przeglądu wymagań dokonują uprawnieni pracownicy zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego poprzez:


- 1) analizę wniosku składanego przez klienta pod kątem żądania, kompletności, właściwości rzeczowej i miejscowej, identyfikacji wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych- wzór zapisu z przeglądu przedstawiono na rysunku;
- 2) analizę sporządzanych i przedkładanych projektów uchwał, zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów itp. pod kątem ich zgodności z prawem oraz obowiązującymi procedurami.

Wynikające z obowiązujących przepisów prawa wymagania dotyczące załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej zostały określone w zatwierdzonych formularzach i drukach.

Wniosek nie/kompletny
Data i podpis:
Uwagi:

Rys. Wzór zapisu z przeglądu.

8.3 Projektowanie i rozwój [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 34/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

8.4 Nadzór nad procesami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.

[zastosowanie ma standard C14 kontroli zarządczej – Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych]

Urząd zleca zadania publiczne organizacjom pozarządowym zgodnie z ustawą o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie. Zakres nadzoru nad realizacją tych zadań jest określony w przepisie prawa.

Zamówienia publiczne realizowane są na podstawie ustawy o zamówieniach publicznych i Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miejskim w Olsztynku zatwierdzonym zarządzeniem Nr 41/2014 Burmistrza Olsztynka z dnia 17 kwietnia 2014 r. Natomiast zamówienia publiczne do 30 tys. euro realizowane są na podstawie zarządzenia Nr 42/2014 Burmistrza Olsztynka z dnia 17 kwietnia 2014 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Olsztynku regulaminu udzielania zamówień publicznych, o wartości nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości 30 000 euro.

Zasady prowadzenia operacji finansowych zostały uregulowane Zarządzeniem Nr K/82/2013 Burmistrza Olsztynka z dnia 31 grudnia 2013 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji obiegu i kontroli dokumentów finansowo – księgowych w Urzędzie Miejskim w Olsztynku.

8.5 Dostarczanie usługi

[zastosowanie mają standard D16 kontroli zarządczej - Bieżąca informacja i standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]


8.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi

Nadzorowanie procesów realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) monitorowanie w ramach określonego w Regulaminie Organizacyjnym systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego bieżący nadzór i kontrolę sprawowaną przez kierownictwo i kierowników komórek organizacyjnych zgodnie z obowiązującą zasadą służbowego podporządkowania i jednoosobowej odpowiedzialności za realizację zadań nadzorowanych lub kierowanych komórek organizacyjnych;
- 2) badanie w ramach zatwierdzonego przez Burmistrza planu audytu wewnętrznego, realizowanego przez Audytora zewnętrznego, zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o finansach publicznych i aktach wykonawczych;
- 3) pomiar i ocenę jakości procesów w ramach przeglądu ZSZ;
- 4) audyty przeprowadzane w ramach ZSZ;
- 5) kontrole przeprowadzane przez Komisję Rewizyjną Rady Miejskiej w trybie i na zasadach określonych w ustawie o samorządzie gminnym i w Statucie Gminy;
- 6) kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową w Olsztynie oraz inne wyspecjalizowane jednostki uprawnione z mocy przepisów prawa do kontrolowania organów administracji samorządowej.

Usługi świadczone przez Urząd są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności informacji dla Klientów Urzędu i pracowników. Warunki nadzorowane dotyczą zapewnienia:

- dostępu dla pracowników do dokumentów opisujących usługę oraz wyników usługi,
- zasad monitorowania realizacji usługi,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 35/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- stosowania odpowiedniego wyposażenia i środowiska pracy do realizacji usługi,
- zaangażowania kompetentnych pracowników do realizacji usługi,
- wdrożenia działań przeciwdziałających błędom ludzkim,
- wdrożenie zasad dotyczących zwolnienia usługi, dostawy usługi i działań po dostawie.

W Regulaminie Organizacyjnym zostały określone zadania dla poszczególnych komórek organizacyjnych. Wewnętrzna organizację pracy Urzędu systematyzują zakresy czynności poszczególnych pracowników oraz polecenia przełożonych.

Uporządkowane w ten sposób zadania, kompetencje i odpowiedzialności, zapewniają stały monitoring procesów zachodzących w Urzędzie oraz umożliwiają ich weryfikację i ciągłe doskonalenie.

Wymagania związane z usługą, w tym wymagania prawne, są znane każdemu pracownikowi, który uczestniczy w procesie realizacji tej usługi.

Każdy dokument jest właściwie identyfikowany, przechowywany i chroniony do momentu przekazania go Klientowi.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów]

Sposób identyfikacji dokumentów określony jest w przepisach instrukcji kancelaryjnej. Dokonywana jest za pomocą symboli i haseł klasyfikacyjnych.

Wszystkie czynności związane z:

- 1) wytwarzaniem lub przyjmowaniem dokumentacji procesów;
- 2) potwierdzaniem jej odbioru;
- 3) weryfikacją oznakowania;
- 4) rejestracją, dekretacją i obiegiem;
- 5) pobieraniem opłaty skarbowej;
- 6) przechowywaniem, przekazywaniem do archiwum zakładowego, przekazywaniem do archiwum państwowego dokumentacji archiwalnej i brakowaniem dokumentacji nie archiwalnej;


przebiegają zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej.

Każda sprawa po wpłynięciu do Urzędu jest na wstępie identyfikowana pod kątem rodzaju dokumentacji i zostaje podzielona na przesyłki podlegające i niepodlegające ewidencji. Dzięki temu Urząd posiada zdolność do przeprowadzenia historii sprawy, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania.

Obieg wewnętrzny dokumentów odbywa się zgodnie z właściwością rzeczową i dekretacją poprzez dziennik korespondencyjny prowadzony w Biurze Obsługi Interesanta.

Pismo rozpoczynające sprawę zostaje ujęte w spisie spraw lub rejestrze kancelaryjnym (otrzymuje znak sprawy), zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt. Kolejne pisma w sprawie otrzymują ten sam znak identyfikujący wszystkie dokumenty dotyczące danej sprawy.

Na każdym etapie załatwiania sprawy, możliwa jest identyfikacja jej statusu.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 36/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

[zastosowanie mają standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów i standard C15 kontroli zarządczej – Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych]

W przypadku, gdy istnieje potrzeba, wymagana przepisami prawa, dostarczenia przez Klienta jego własności – danych osobowych - w celu umożliwienia przeprowadzenia danego procesu usługi, odpowiednia komórka organizacyjna, sprawuje nad nim nadzór i przejmuje za niego pełną odpowiedzialność.

Zawarte w dokumentach dane osobowe Klientów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. Zgodnie z zarządzeniem Burmistrza Olsztynku w sprawie wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji – dostęp do dokumentów i danych dostarczonych przez Klienta mają tylko pracownicy upoważnieni przez administratora danych w zakresie indywidualnych obowiązków pracowniczych.

Dokumenty składane przez Klientów w Urzędzie są rejestrowane w Biurze Obsługi Interesanta. Kierownicy komórek organizacyjnych zapewniają odpowiedni nadzór poprzez ich właściwe oznaczenie, przechowywanie oraz zabezpieczenie przed zniszczeniem lub zaginięciem.

8.5.4 Zabezpieczenie

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów]

Zgodność produktu podczas jego procesu przetwarzania i dostarczania do klienta jest zabezpieczona poprzez jego identyfikację zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz przepisami ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy o ochronie informacji niejawnych. Dokumenty, druki, formularze, elektroniczne bazy danych niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i zabezpieczonych stosownie do wymaganego rodzaju ochrony w:

- 1) zabezpieczonych pomieszczeniach biurowych;
- 2) systemach informatycznych zabezpieczonych wielostopniowymi hasłami dostępu;
- 3) archiwum zakładowym.

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


8.5.5 Działania po dostawie

Urząd realizuje zadania po dostarczeniu swojego produktu (wyniku usługi) na podstawie przepisów prawa. Wyniki usług dostarczane odbierane są bezpośrednio przez Klienta lub przesyłane pocztą lub dostarczane do klienta przez uprawnionego pracownika urzędu.

Szczególne działania podejmowane są w przypadkach wystąpienia usług niezgodnych z wymaganiami. Są to działania podejmowane w wyniku odwołania strony, skargi lub innego dokumentu, który wszczyna procedurę przeglądu zrealizowanej usługi.

Przepisy regulujące tryb odwoławczy określone są w:

1. ustawie Kodeks postępowania administracyjnego,
2. ustawie Ordynacja podatkowa.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 37/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Przepisy regulujące tryb skargowy określone są w:

1. ustawa Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi,
2. ustawa o samorządzie gminnym.

Określając działania po dostawie usługi należy wziąć pod uwagę:

- wymagania przepisów prawnych,
- potencjalnie niepożądane skutki związane z usługą niezgodną,
- naturę i cykl życia usługi,
- wymagania Klienta,
- informację zwrotną od Klienta.

8.5.6 Nadzorowanie zmian

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór i standard E19

kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Urząd nadzoruje przepisy prawne, które opisują sposób realizacji usługi. W przypadku zmian w przepisach prawnych wprowadza odpowiednie zmiany w procedurach, Wykazach zadań i przepisów prawnych, wzorach formularzy, które wypełniają Klienci podczas składania wniosków.

8.6 Zwolnienie usługi

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór i standard E19

kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Przed wydaniem produktu do klienta odbywa się jego weryfikacja. Na kopii produktu autor projektu produktu potwierdza, podpisem, spełnienie wymagań. Przeglądu produktu dokonuje również kierownik komórki organizacyjnej nadzorujący realizację produktu. Potwierdzeniem przeglądu jest podpis. Osobą upoważnioną do zwolnienia produktu do klienta jest Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub osoba przez niego upoważniona.


Jego podpis jest równoznaczny z zapisem z przeglądu. Podstawowym miernikiem realizacji procesów jest termin realizacji produktu, jego zgodność z prawem materialnym i proceduralnym. Wyniki monitorowania, po dokonanej analizie, rozpatruje Pełnomocnik i jego ocena jest uwzględniana w materiałach na przegląd zarządzania.

8.7 Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]

Produktem niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego.

W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego z wymaganiami (np. w wyniku odwołania, skargi) fakt ten jest odnotowywany na formularzach Rejestr produktów niezgodnych Form. F 12 /KJ/ RN , Karta działań korygujących Form. F 13 /KJ/ DK. W rejestrze produktów niezgodnych F12 /KJ/ RN, Administrator opisuje produkt niezgodny

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 38/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

z wymaganiami. Pełnomocnik decyduje o podjęciu działań korekcyjnych i korygujących i wypełnieniu Karty działań korygujących **Form. F 13/ DK**

Informacja o stanie produktów niezgodnych przekazywana jest przez kierowników komórek organizacyjnych do Administratora a następnie w formie zbiorczej informacji zamieszczona w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI

9.1.1 Postanowienia ogólne

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej i standard E20 kontroli zarządczej – Samoocena]

W Urzędzie zostały zaplanowane i wdrożone procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, niezbędne do: wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi; zapewnienia zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania z postanowieniami normy ISO 9001; ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Do realizacji powyższych procesów wraz z wyspecjalizowanym personelem włączani są wszyscy pracownicy Urzędu w fazie podejmowania określonych działań. Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu jest dbałość o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełniania odpowiednich dla tej usługi wymagań, w tym wymagań prawnych.

W ramach monitorowania wykorzystywane są następujące narzędzia:

- audit wewnętrzny zintegrowanego systemu zarządzania ISO i KZ,
- analiza danych i ocena,
- samoocena kontroli zarządczej,
- przegląd zarządzania,
- audyt wewnętrzny, kontrole wewnętrzne.

W Urzędzie raz w roku, najpóźniej do 31 stycznia każdego roku dokonywana jest samoocena systemu kontroli zarządczej. Wyniki samooceny są przedstawiane podczas przeglądu zarządzania.

Samoocena funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie jest dokonywana za pomocą ankiet przygotowanych przez Pełnomocnika ZSZ. Samoocenę przeprowadza się w sposób gwarantujący poufność dla jej uczestników.


Utrzymywane są zapisy z monitorowania, analizy i oceny na formularzach do oceny, które stanowią załącznik do Księgi Jakości.

9.1.2 Zadowolenie klienta

[zastosowanie ma standard D 18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

Informacja o poziomie zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd pozyskiwane są z różnych źródeł m.in.:

- 1) skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu, składanych i rozpatrywanych w trybie i na zasadach określonych w aktach normatywnych;

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 39/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 2) wyników badań poziomu zadowolenia;
- 3) publikacji w środkach masowego przekazu;
- 4) spotkań z mieszkańcami;
- 5) wyników przeglądu zarządzania.

W ramach bieżącej obsługi klienta zbierane są informacje o skuteczności przyjętego postępowania w procesach i zastosowanej normy komunikacji dotyczącej informacji o produkcie. Odbywa się to podczas badania i określania wymagań klientów. Analizy i oceny tych informacji dokonują kierownicy komórek organizacyjnych raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania. Postępowanie skargowe nadzorowane jest bezpośrednio przez Sekretarza Miasta. Analiza zbiorcza za dany rok jest uwzględniana w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Analizę i ocenę postępowania odwoławczego dokonują kierownicy komórek organizacyjnych i uwzględniają w materiałach na przegląd zarządzania. Interpelacje i zapytania zgłoszone przez radnych są rozpatrywane i załatwiane zgodnie ze Statutem Gminy.

Urząd raz w roku przeprowadza analizę ankiet skierowaną do klientów. Ankiety oraz skrzynką, w których można je umieścić, znajdują się na terenie Urzędu. Za treść, formę, rozpropagowanie oraz sposób przeprowadzenia badania ankietowego odpowiedzialny jest Zespół do badania satysfakcji klienta powołany Zarządzeniem Burmistrza Olsztynka. Wyniki badań są analizowane przez Administratora i uwzględniane w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

Opinie dotyczące działalności Urzędu, ukazujące się w mediach są na bieżąco zbierane i analizowane przez pracownika na stanowisku ds. promocji i przekazywane do Burmistrza w celu podjęcia stosownych działań. Ważne jest zidentyfikowanie tych obszarów w obrębie których występują niezgodności z wymaganiami ZSZ i podjęcie skutecznych działań korygujących.


9.1.3 Analiza i ocena

W celu wykazania przydatności i skuteczności ZSZ oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Urzędu określa się, zbiera, analizuje oraz ocenia odpowiednie dane.

Analiza danych dokonywana jest systematycznie i w różnych formach.

Źródłami danych są:

- 1) monitorowanie i pomiary procesów;
- 2) badanie satysfakcji klienta, w tym informacje dotyczące załatwiania skarg i wniosków;
- 3) raporty z auditów wewnętrznych;
- 4) informacje z podjętych działań korygujących;
- 5) ocena stopnia wykonania celów;
- 6) zalecenia audytorów wewnętrznych;
- 7) oceny szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych;
- 8) sprawozdanie z wykonania budżetu;
- 9) ocena finansowa realizacji zadań przeprowadzona w okresach półrocznych i rocznych;
- 10) informacje o skuteczności działań podjętych w wyniku zarządzania ryzykiem;
- 11) działania zewnętrznych dostawców
- 12) potrzeby w zakresie doskonalenia;

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 40/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 13) zalecenia pokontrolne dotyczące kontroli wewnętrznych i zewnętrznych;
- 14) inne dostępne w Urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

Zbiorną informację zawierającą wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Na tej podstawie sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia ZSZ oraz określenia jego kierunków.

9.2 Audit wewnętrzny (ISO)

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Celem przeprowadzania auditów wewnętrznych jest zapewnienie stałej przydatności wdrażanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz jego skuteczności w osiągnięciu zamierzonych celów,

Audit wewnętrzny jest narzędziem służącym do sprawdzenia stopnia spełnienia wymagań normy ISO 9001 i wymagań dotyczących kontroli zarządczej.

Do przeprowadzenia audytów i kontroli wewnętrznych zostali powołani odpowiednio przeszkoleni pracownicy. Wyniki auditów są zapisywane i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia ZSZ.

W przypadku ujawnienia niezgodności zostają uruchomione działania korygujące.

Zasady przeprowadzania auditów Zintegrowanego Systemu Zarządzania:

1. Audyty wewnętrzne są przeprowadzane we wszystkich komórkach organizacyjnych poza komórkami wyłączonymi z systemu.


Administrator sporządza:

- Grafiki auditów na Form. **F 8/AW** dany rok.
- Program auditów, w terminie do 31-go grudnia roku poprzedzającego na Form. **F 9/AW** (Program auditów podlega sprawdzeniu przez Pełnomocnika, a następnie zatwierdzeniu przez kierownika jednostki).

2. Nie później niż 10 dni przed planowanym auditem w danej komórce Pełnomocnik wstawia Kartę auditu na Form. **F 10/AW** określając zakres auditu wewnętrznego w komórce.

Wyznaczony auditor sporządza Listę pytań kontrolnych na Form. **F 11/AW** obejmującą pełny zakres, wskazany w karcie auditu wewnętrznego.

3. Auditor przeprowadza audit zbierając dowody, potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania. Na odwrocie Listy pytań auditor zapisuje próbki dotyczące wszystkich pytań głównych (tylko ich identyfikację) W przypadku próbek wskazujących na niezgodność, dodatkowo zapisuje krótko okoliczności z tą niezgodnością związane. Nie zapisuje się próbek dla pytań pomocniczych.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 41/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Auditor formułuje niezgodności, spostrzeżenia i luźne wniosków w liście pytań, omawiając je z auditowanym i uzyskuje jego pisemne potwierdzenie na Karcie auditu.

Po zakończonym audicie wnioski z auditu są omawiane w obecności Auditora, Pełnomocnika i Kierownika audytowanej jednostki organizacyjnej. Pełnomocnik podejmuje decyzje dotyczące wystawienia Karty działań korygujących Form. **F 13/DK**. Uzgodnione wnioski są wpisywane do karty auditu i akceptowane przez kierownika audytowanej komórki.

9.2.1 Audyt wewnętrzny (ustawa o finansach publicznych)

[zastosowanie ma standard E21 kontroli zarządczej – Audyt wewnętrzny]

Przepisy ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 885 z późn. zm.), nakładają obowiązek prowadzenia audytu wewnętrznego między innymi w jednostkach samorządu terytorialnego, jeżeli ujęta w uchwale budżetowej jednostki samorządu terytorialnego kwota dochodów i przychodów lub kwota wydatków i rozchodów przekroczyła wysokość 40.000 tys. zł. W jednostkach samorządu terytorialnego audyt wewnętrzny może być prowadzony przez usługodawcę, jeżeli ujęta w uchwale budżetowej jednostki samorządu terytorialnego kwota dochodów i przychodów oraz kwota wydatków i rozchodów jest niższa niż 100.000 tys. zł.

W Gminie Olsztynek audyt wewnętrzny przeprowadza usługodawca niezatrudniony w jednostce.

Audyt wewnętrzny jest działalnością niezależną i obiektywną, której celem jest wspieranie kierownika jednostki w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze.

Ocena ta, dotyczy w szczególności adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w jednostce. Minister Finansów określił, w formie komunikatu, standardy audytu wewnętrznego dla jednostek sektora finansów publicznych, zgodne z powszechnie uznawanymi standardami audytu wewnętrznego. Audytor wewnętrzny, prowadząc audyt wewnętrzny, kieruje się wskazówkami zawartymi w tych standardach.


Audyt wewnętrzny w Urzędzie Miejskim w Olsztynku przeprowadzany jest na podstawie rocznego planu audytu wewnętrznego. W uzasadnionych przypadkach audyt wewnętrzny może zostać przeprowadzony poza planem audytu. Do końca roku audytor wewnętrznego w porozumieniu z Burmistrzem Olsztynka przygotowuje na podstawie analizy ryzyka plan audytu na następny rok, biorąc pod uwagę w szczególności zadania wynikające z planu działalności, a także wytyczne ministra kierującego działem, komitetu audytu oraz szczegółowe wytyczne Ministra Finansów. Do końca stycznia każdego roku audytor wewnętrzny sporządza sprawozdanie z wykonania planu audytu za rok poprzedni.

Dane zawarte w sprawozdaniu sporządzonym przez audytora wewnętrznego stanowią element danych wejściowych na przegląd zarządzania.

9.3 Przegląd zarządzania

[zastosowanie mają: standard C12 kontroli zarządczej – Ciągłość działalności standard E22 kontroli zarządczej – Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej]

Burmistrz raz w roku przeprowadza przegląd ZSZ. Przegląd ma za zadanie zapewnienie jego stałej przydatności, adekwatności, skuteczności oraz sformułowanie ewentualnych korekt

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 42/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Polityki Jakości-Misji i jej celów. Przegląd ma również umożliwić doskonalenie ZSZ. W Urzędzie Miejskim w Olsztynku przegląd zarządzania ZSZ przeprowadzony jest corocznie, najpóźniej do końca I kwartału danego roku za poprzedni rok kalendarzowy. Konkretny termin wyznacza Burmistrz na wniosek Pełnomocnika. Pełnomocnik zawiadamia komórki organizacyjne Urzędu o ustalonym terminie przeglądu i zakresie informacji do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania przed przeglądem. Informacje na przegląd komórki organizacyjne dostarczają Pełnomocnikowi na 10 dni przed terminem przeglądu. Na podstawie tych informacji Pełnomocnik sporządza sprawozdanie z funkcjonowania ZSZ za okres od ostatniego przeglądu i przedkłada je Burmistrzowi na 5 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu. Burmistrz dokonuje przeglądu przy udziale Zastępcy Burmistrza, Pełnomocnika - Sekretarza, Skarbnika, Administratora oraz wyznaczonych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

9.3.1 Dane wejściowe do przeglądu.


Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- 1) sprawozdania z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych w czasie od ostatniego przeglądu;
- 2) sprawozdania z audytów wewnętrznych;
- 3) informacja dotycząca wyników badania percepcji klientów, w tym załatwionych skarg i wniosków oraz odwołań od wydanych decyzji;
- 4) wnioski z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych;
- 5) ocena realizacji celów strategicznych i operacyjnych;
- 6) analiza funkcjonowania procesów komunikacyjnych;
- 7) ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami zintegrowanego systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami i przepisami prawa;
- 8) ocena szkoleń pracowników;
- 9) informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań korygujących;
- 10) sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów;
- 11) zmiany kontekstu wewnętrznego i zewnętrznego, które mają wpływ na system zarządzania jakością (zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na Urząd, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych)
- 12) ocena adekwatności zasobów do realizacji procesów
- 13) skuteczność podejmowanych działań w wyniku procesu zarządzania ryzykiem
- 14) wyniki samooceny funkcjonowania kontroli zarządczej,
- 15) informacje dotyczące stanu funkcjonowania kontroli zarządczej (oświadczenia kierownictwa);
- 16) prognoza zmian, mogących wpłynąć na ZSZ;
- 17) zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

Przygotowanie danych wejściowych do przeglądu koordynuje Administrator, który pozyskuje informacje z komórek organizacyjnych Urzędu.

9.3.2 Dane wyjściowe z przeglądu.

Z przeglądu Administrator w terminie do 10 dni po przeglądzie sporządza Raport, który akceptuje Pełnomocnik, a następnie zatwierdza Burmistrz i rozpowszechnia go do wszystkich

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 43/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

komórek organizacyjnych. Raport zawiera wytyczne działań w zakresie doskonalenia ZSZ, tj. podnoszenia poziomu jakości świadczonych usług. W raporcie określa się środki na realizację przyjętych działań, terminy ich realizacji i wykonawców.

Przyjęte działania wynikające z przeglądu dotyczą:

- 1) doskonalenia ZSZ i procesów funkcjonujących w systemie;
- 2) doskonalenia świadczonych usług przez Urząd;
- 3) zmian w ZSZ;
- 4) właściwego zarządzania zasobami;
- 5) wyboru stron zainteresowanych do uzyskania informacji zwrotnej dotyczącej funkcjonowania ZSZ;
- 6) informacja dotycząca przeglądu Polityki – Misji.

10. DOSKONALENIE

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

10.1 Postanowienia ogólne.

Kierownictwo Urzędu jest w pełni świadome, że warunkiem uzyskania zadowolenia klienta z uzyskanego produktu jest systematyczne doskonalenie ZSZ.

Narzędziem doskonalenia są:

- 1) monitorowanie procesów;
- 2) nadzorowanie i analizę Polityki Jakości - Misji;
- 3) szkolenie pracowników;
- 4) realizację wytyczonych celów jakości;
- 5) audyty wewnętrzne;
- 6) działania korygujące;
- 7) przeglądy ZSZ.

10.2 Działania korygujące.

Na wszystkich szczeblach zarządzania oceniane są potrzeby uruchomienia działań korygujących. Działania korygujące są podejmowane w celu:

- 1) zidentyfikowania i wyeliminowania przyczyn stwierdzonych niezgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością;
- 2) zapobiegania powtórnemu wystąpieniu stwierdzonych niezgodności;
- 3) wyeliminowania faktycznych skutków jakie powodują stwierdzone niezgodności.


W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i usługi niezgodnej.

Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- skarg i wniosków Klientów,
- wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- informacji od pracowników,
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wniosków z przeglądów ZSZ.

Kiedy pojawi się niezgodność, adekwatnie do sytuacji, wdrażane są działania, takie jak:

1. reakcja na niezgodność

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 44/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- korekcja niezgodności;
 - zajęcie się konsekwencjami niezgodności, jeżeli takie wystąpią
2. ocena potrzeby wykonania działań korygujących w zakresie wyeliminowania przyczyny niezgodności, tak aby niezgodność nie powtórzyła się w przyszłości
 - przegląd i analiza niezgodności;
 - określenie przyczyny niezgodności;
 - określenie czy podobne niezgodności nie występują lub mogłyby się pojawić w Urzędzie
 3. wdrożenie odpowiednich działań korygujących;
 4. przegląd skuteczności działań korygujących;
 5. aktualizacja zarządzania ryzykiem;
 6. wprowadzenie zmian w ZSZ, jeżeli to konieczne.

Urząd utrzymuje zapisy związane z powyższymi działaniami na formularzu **F 13/DK** Karta działań korygujących.

10.3 Ciągłe doskonalenie


Nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie warunków trwałego rozwoju gminy oraz sprawna i profesjonalna obsługa klientów.

Systematyczne mierzenie i analizowanie konieczne jest do doskonalenia ZSZ – jego przydatności, adekwatności i skuteczności.

Uzyskane wyniki analizy i oceny systemu wraz z danymi wyjściowymi z przeglądu zarządzania są uwzględniane jako elementy służące ciągłemu doskonaleniu ZSZ.


Załączniki do KJ:

1. Mapa procesów 1/KJ/ MP
2. Plan pracy Form. 2/KJ/ AR
3. Karta identyfikacji ryzyka Form. 3 /KJ/AR
4. Wykaz dokumentów ZSZ Form. F 4/ND
5. Tabelka rejestracji zmian Form. F 5/ND
6. Wykaz zadań i przepisów prawnych Form. F 6/ND
7. Wykaz używanych formularzy Form. F 7/ND
8. Grafiki auditów Form. F 8/AW
9. Program auditów Form. F 9/AW
10. Karta auditu Form. F 10/AW
11. Lista pytań kontrolnych Form. F 11/AW
12. Rejestr produktów niezgodnych F 12/RN
13. Karta działań korygujących Form. F 13/DK

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 45/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**PORÓWNANIE
WYMAGANIA NORMY ISO 9001:2015 – STANDARDY KONTROLI ZARZĄDCZEJ**

Nr wymag.	Treść wymagania ISO 9001:2015	Standardy KZ
4		
4.1	<i>Zrozumienie kontekstu</i>	-
4.2	<i>Zainteresowane strony</i>	-
4.3	<i>Zakres systemu zarządzania</i>	-
4.4	<i>Podejście procesowe</i>	B6 Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji
5	PRZYWÓDZTWO	
5.1	<i>Przywództwo i zaangażowanie</i>	A1 Przestrzeganie wartości etycznych
5.1.1	<i>Postanowienia ogólne</i>	D18 Komunikacja zewnętrzna
5.1.2	<i>Orientacja na klienta</i>	A1 Przestrzeganie wartości etycznych
5.2	<i>Polityka jakości</i>	B5 Misja
5.3	<i>Rola, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji</i>	A3 Struktura organizacyjna A4 Delegowanie uprawnień C12 Ciągłość działalności
6	Planowanie	
6.1	<i>Działania odnoszące się do ryzyk i szans (zarządzanie ryzykiem)</i>	B 7 Identyfikacja ryzyka B8 Analiza ryzyka B 9 Reakcja na ryzyko
6.2	<i>Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia</i>	B 6 Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji
6.3	<i>Planowanie zmian</i>	-
7	WSPARCIE	
7.1.1	<i>Postanowienia ogólne</i>	-
7.1.2	<i>Ludzie (Zasoby personalne)</i>	A 2 Kompetencje zawodowe A 4 Delegowanie uprawnień
7.1.3	<i>Infrastruktura</i>	C 13 Ochrona zasobów C 15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych
7.1.4	<i>Środowisko pracy</i>	-
7.1.5	<i>Zasoby do monitorowania i pomiarów Przyrządy pomiarowe</i>	-
7.1.6	<i>Wiedza organizacji</i>	A 2 Kompetencje zawodowe
7.2	<i>Kompetencje</i>	A 2 Kompetencje zawodowe A 4 Delegowanie uprawnień
7.3	<i>Świadomość</i>	-
7.4	<i>Komunikacja</i>	D 16 Bieżąca informacja D 17 Komunikacja wewnętrzna D18 Komunikacja zewnętrzna
7.5	<i>Udokumentowana informacja (Dokumentacja systemu zarządzania)</i>	C 10 Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej D 16 Bieżąca informacja
8	DZIAŁANIA OPERACYJNE	
8.1	<i>Planowanie i nadzór nad działaniami</i>	-

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja E	Strona 46/48
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

8.2	<i>Wymagania dotyczące wyrobów i usług</i>	D 18 Komunikacja zewnętrzna
8.2.1	<i>Komunikacja z Klientem</i>	D 18 Komunikacja zewnętrzna
8.2.2	<i>Określenie wymagań dotyczących wyrobu i usług</i>	D 18 Komunikacja zewnętrzna
8.2.3	<i>Przegląd wymagań dotyczących wyrobu i usług</i>	C 11 Nadzór
8.2.4	<i>Zmiany dotyczące wyrobów i usług</i>	C 11 Nadzór
8.3	<i>Projektowanie i rozwój wyrobów i usług</i>	WYŁĄCZENIE
8.4	<i>Nadzór nad procesami, wyrobami, usługami dostarczanymi z zewnątrz</i>	C14 Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych.
8.5	<i>Produkcja i dostarczanie usługi</i>	D 16 Bieżąca informacja C 11 Nadzór
8.5.1	<i>Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi</i>	-
8.5.2	<i>Identyfikacja i identyfikowalność</i>	C13 Ochrona zasobów
8.5.3	<i>Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych</i>	C13 Ochrona zasobów i standard C15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych
8.5.4	<i>Zabezpieczanie</i>	C13 Ochrona zasobów
8.5.5	<i>Działania po dostawie</i>	-
8.5.6	<i>Nadzór nad zmianami</i>	C11 Nadzór E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej
8.6	<i>Zwolnienie wyrobów lub usług</i>	C11 Nadzór E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej
8.7	<i>Nadzorowanie produktu niezgodnego</i>	C11 Nadzór
9		
9.1.1	<i>Postanowienia ogólne</i>	E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej E20 Samoocena
9.1.2	<i>Zadowolenie Klienta</i>	D18 Komunikacja zewnętrzna
9.1.3	<i>Analiza i ocena</i>	C 12 Ciągłość działalności E 22 Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej
9.2	<i>Audit wewnętrzny</i>	E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej
9.3	<i>Przegląd zarządzania</i>	C 12 Ciągłość działalności E 22 Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej
10		
10.1	<i>Postanowienia ogólne</i>	-
10.2	<i>Niezgodności i działania korygujące</i>	E19 Monitorowanie systemu kontroli
10.3	<i>Ciągłe doskonalenie</i>	E19 Monitorowanie systemu kontroli