

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 1/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

KSIĘGA JAKOŚCI

Urzędu Miejskiego w Olsztynku



Grudzień, 2022 r.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 2/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

<i>Tytuł dokumentu</i>	Księga jakości		
<i>Opracował</i>	Administrator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej Natalia Orzechowska	Podpis	23.12.2022 r. Data
<i>Sprawdził</i>	Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej Beata Pieniak	Podpis	23.12.2022 r. Data
<i>Zatwierdził</i>	Burmistrz Olsztynka Robert Waraksa	Podpis	23.12.2022 r. Data
<i>Dokument obowiązuje od dnia: 1.01.2023 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 G	Strona 3/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

Spis treści:

1. WPROWADZENIE	5
2. PREZENTACJA GMINY OLSZTYNEK	5
3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I KONTROLI ZARZĄDCZEJ, ZGODNY Z NORMĄ ISO 9001 ORAZ ZE STANDARDAMI KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU	7
3.1 Podstawowe dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania	8
3.2 Polityka Jakości – Misja Urzędu	8
3.3 Księga Jakości	8
3.4 Terminologia	8
4. WYMAGANIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA WDROŻONEGO W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU - KONTEKST ORGANIZACJI	11
4.1 Identyfikacja kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego	11
4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron	11
4.3 Określenie zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001	12
4.4 Zintegrowany System Zarządzania i jego procesy	13
5. PRZYWÓDZTWO	15
5.1.1 Przywództwo i zaangażowanie	15
5.1.2 Orientacja na Klienta	15
5.2 Polityka jakości	17
5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	18
6. PLANOWANIE	20
6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem	20
6.2 Cele dotyczące jakości i planowanie ich osiągnięcia	25
6.3 Planowanie zmian	25
7. WSPARCIE	25
7.1 Zasoby	25
7.1.1 Postanowienia ogólne	25
7.1.2 Ludzie	26
7.1.3 Infrastruktura	26
7.1.4 Środowisko realizowanych procesów	27
7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów	27
7.1.6 Wiedza organizacji	27
7.2 Kompetencje	27
7.3 Świadomość	28
7.4 Komunikacja	29
7.5 Udokumentowane informacje	30

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 4/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

8.	DZIAŁANIA OPERACYJNE	36
8.1	Planowanie realizacji usług	36
8.2	Wymagania dotyczące usług	37
8.2.1	Komunikacja z Klientem	37
8.2.2	Określenie wymagań dotyczących usługi	37
8.2.3	Przegląd wymagań dotyczących usługi	38
8.3	Projektowanie i rozwój [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]	39
8.4	Nadzór nad procesami i usługami dostarczanymi z zewnątrz	39
8.5	Dostarczanie usługi	39
8.5.1	Nadzorowanie dostarczania usługi	40
8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność	41
8.5.3	Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych	41
8.5.4	Zabezpieczenie usług	42
8.5.5	Działania po dostawie	42
8.5.6	Nadzorowanie zmian	42
8.6	Zwolnienie usługi	43
8.7	Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami	44
9.	OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI	44
9.1.1	Postanowienia ogólne	44
9.1.2	Zadowolenie Klienta	45
9.1.3	Analiza i ocena	46
9.2	Audit wewnętrzny	46
9.3	Przegląd zarządzania	48
10.	DOSKONALENIE	50
10.1	Postanowienia ogólne	50
10.2	Działania korygujące	50
10.3	Ciągłe doskonalenie	51

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 5/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

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, ustala 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 (obszar) 372 km². Na dzień 30 czerwca 2022 roku w gminie zamieszkiwały 13 152 osoby, w tym 7 075 w mieście i 6 077 w 65 miejscowościach.

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

W Olsztynku funkcjonują: dwa domy dla dzieci, Dom Pomocy Społecznej „Zacisze”, Komisariat Policji, Straż Miejska, Poczta Polska, trzy banki, cztery apteki, Gminne Centrum Zdrowia Zespołu Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej, cztery niepubliczne przychodnie stomatologiczne, Miejski Dom Kultury, Miejska Biblioteka Publiczna, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Gospodarki Mieszkaniowej, Towarzystwo Budownictwa Społecznego, Gospodarka Komunalna i Ochotnicza Straż Pożarna zintegrowana w systemie ratownictwa drogowego. Bardzo dobrze rozwinięta jest sieć handlu i gastronomia. Główne zakłady pracy to Zalando Longe i TYMBARK–MWS Sp. z o.o. Główną atrakcją turystyczną Olsztynka jest Muzeum Budownictwa Ludowego Park Etnograficzny, gdzie odbywa się wiele imprez kulturalnych, między innymi: cyklicznie Targi Chłopskie, Dni Olsztynka, Święto Chleba, Festiwal Folkloru, warsztaty muzealnictwa oraz Multimedialne Muzeum Obozu Jenieckiego Stalag 1B i Historii Olsztynka. W mieście dobrze rozwinięta jest baza sportowa (stadion miejski, dwa kompleksy boisk „Orlik 2012”, w ramach jednego z orlików zimą działa „Biały Orlik”, hala widowiskowo – sportowa i trzy sale gimnastyczne.

Na terenie gminy funkcjonują: dwie szkoły podstawowe, szkoła filialna i zespół szkolno – przedszkolny, Szkoła Podstawowa dla dzieci Przewlekłe Chorych przy Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym w Ameryce oraz zespół szkół ponadpodstawowych, przedszkole i żłobek. W mieście i gminie działa ponad czterdzieści organizacji pozarządowych, z którymi prowadzona jest ścisła współpraca w oparciu o roczny program współpracy.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 6/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

Część terenu 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. Podstawowe kierunki rozwoju gminy to rolnictwo i agroturystyka.

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.), uwzględniając 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 należy do czołówki gmin województwa warmińsko-mazurskiego w ilości podpisanych umów i porozumień międzynarodowych. W istotny sposób wpływa to na kreowanie wizerunku Olsztynka jako gminy otwartej i aktywnie uczestniczącej w międzynarodowej wymianie doświadczeń. Są to: Związek Gmin Walkenried (Niemcy), Mejszagola (Litwa), Deols, Le Poinçonnet, Luant (Francja), Felsőysolca (Węgry), Strängnäs (Szwecja), Bańska Szczawnica (Słowacja) i Ostercappeln (Niemcy). Kontakty te są realizowane na płaszczyźnie kulturalnej, sportowej, samorządowej oraz wymiany młodzieży. Władze Gminy – Rada Miejska w Olsztynku i Burmistrz Olsztynka - podejmują optymalne działania służące zaspakajaniu bieżących potrzeb mieszkańców oraz rozwojowi gminy. Podstawą działania olsztyneckich władz samorządowych 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 Olsztynka,
- Zastępca Burmistrza Olsztynka,
- Skarbnik Miasta,
- Sekretarz Miasta,
- Referat Organizacyjny
- 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,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 7/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

- Biuro Rady Miejskiej,
- Samodzielne stanowisko ds. kadrowych,
- Samodzielne stanowisko ds. obronnych, obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego,
- Audytor wewnętrzny,
- Straż Miejska.

Na stanowiskach pracy w Urzędzie zatrudnieni są pracownicy kompetentni, wykształceni, wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i właściwym przygotowaniu zawodowym (posiadają w większości wykształcenie 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 określa Regulamin pracy Urzędu.

Urząd Miejski w Olsztynku 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 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, mające na celu zwiększenie zadowolenia klientów i spełnienie 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 ZE 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” lub „ZSZ” jest zgodny z:**

- 1) wymaganiami normy ISO 9001,
- 2) wymaganiami standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 8/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

Zintegrowany System Zarządzania obejmuje zakresem działania pięć grup standardów, które odpowiadają poszczególnym elementom kontroli zarządczej, tj.:

- 1) Środowisko wewnętrzne.
- 2) Cele i zarządzanie ryzykiem.
- 3) Mechanizmy kontroli.
- 4) Informacja i komunikacja.
- 5) Monitorowanie i ocena.

W zakresie kontroli zarządczej podstawowymi przepisami prawnymi i wytycznymi są:

- ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych;
- Komunikat Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 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 ustanowiona jest przez Burmistrza Olsztynka - Polityka Jakości – Misja Urzędu. Stanowi ona deklarację - Burmistrza, Zastępcy Burmistrza, Sekretarza i Skarbnika, jako Najwyższego Kierownictwa - do spełniania wymagań normy i ciągłego doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie.

Przyjęto zasadę okresowego przeglądu treści Polityki Jakości – Misji Urzędu, która wytycza strategiczne kierunki 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 do stosowania zapisów Polityki – Misji 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 listopada 2010 roku System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy ISO 9001 w zakresie *świadczenia usług*

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 9/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

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 Jakości Zintegrowany System Zarządzania nadzorowany jest przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej.

Zarządzeniem Burmistrza Nr K/87/22 z dnia 23 grudnia 2022 r. Burmistrz powołał Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej, i Administratora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej.

Pracownicy Urzędu zobowiązani są 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 i tak:

- 1) **audit** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania dowodu 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 Olsztynka,
 - b) Zastępca Burmistrza Olsztynka,
 - c) Sekretarz Miasta,
 - d) Skarbnik Miasta;
- 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;


	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 10/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 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) Rada Miejska – Rada Miejska w Olsztynku,
- 3) Urząd – Urząd Miejski w Olsztynku,
- 4) Pełnomocnik – Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej;
- 5) Administrator – Administrator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej;
- 6) kierownik komórki organizacyjnej – kierownik referatu, kierownik biura lub pracownik samodzielnego stanowiska;
- 7) komórka organizacyjna – referat, biuro lub samodzielne stanowisko;
- 8) akty normatywne:
 - a) zewnętrzne – ustawy, dekryty z mocą ustaw, rozporządzenia, uchwały Rady Miejskiej, stanowiące akty prawa miejscowego,
 - b) wewnętrzne – zarządzenia Burmistrza, np. zarządzenia wprowadzające Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku, Regulamin pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 9) **skarga** – zgłoszenie przez klienta Urzędu stanu faktycznego lub prawnego naruszającego interesy klienta;
- 10) **kontrola zarządcza** – obszar działań spełniających wymagania określone w art. 68 ustawy z **dnia 27** sierpnia 2009 r. o finansach publicznych;
- 11) **Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej (ZSZ)** – 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.
- 12) **Księga Jakości** (oznaczona też dalej skrótem „KJ”) - dokument, w którym określono i opisano Zintegrowany System Zarządzania Urzędu.

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

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 11/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

4. WYMAGANIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA WDROŻONEGO W URZĘDZIE - KONTEKST ORGANIZACJI.

4.1 Identyfikacja kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego.

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

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:

- sytuację makropolityczną w Unii Europejskiej, która rzutuje na programy, dotacje z programów Województwa,
- sytuację makropolityczną 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 w Urzędzie.

Do najważniejszych zainteresowanych stron należą:

- beneficjenci zadań komórek organizacyjnych Urzędu,
- mieszkańcy gminy Olsztynek,
- przedsiębiorcy (inwestorzy),
- organizacje społeczne, (w tym związki wyznaniowe, fundacje, stowarzyszenia),

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 12/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- turyści,
- radni,
- jednostki organizacyjne i ich klienci, spółki z udziałem kapitału Gminy,
- posłowie, senatorowie,
- administracja rządowa,
- organy kontrolne (np. NIK, RIO, UKS),
- 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.

Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie obejmuje wszystkie wewnętrzne komórki organizacyjne wyłączając sprawy:

- 1) obsługi prawnej,
- 2) zarządzania kryzysowego, spraw obronnych 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 Regulamin Organizacyjny Urzędu.

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony Zintegrowany System Zarządzania 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”.

Ze Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie, z uwagi na specyfikę jego działania wyłączono następujące wymagania normy – Projektowanie – Urząd nie projektuje swoich usług, są one zaprojektowane w przepisach prawa (pkt 8.3 normy).

Opisane wyżej wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczania klientom usług spełniających właściwe wymagania.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 13/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

4.4 Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz jego procesy.

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

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

1) **PROCESY ZARZĄDZANIA:**

I – planowanie - określa działania związane z:

- a) opracowywaniem strategii rozwoju gminy,
- b) opracowywaniem projektu budżetu gminy,
- c) opracowywaniem planów i programów rocznych i wieloletnich.

II – opracowywanie projektów aktów normatywnych - określa działanie związane z opracowywaniem projektów i stanowieniem 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, właściwego wyposażenia 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, } proces realizowany w komórkach
VII – wydawanie postanowień i zaświadczeń, } organizacyjnych, zgodnie z zakresem
VIII – zawieranie umów cywilno-prawnych, } ustalonych zadań

IX – działania informacyjne i promocja – przekazywanie informacji o działaniach organów gminy oraz promocja obszaru,

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

XI – komunikacja ze społeczeństwem i współpraca z organizacjami pozarządowymi - jest realizowana przez komórki organizacyjne Urzędu, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 14/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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:

- a) określenie stopnia spełnienia wymagań dotyczących Systemu zarządzania jakością;
- b) ocenę skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz identyfikowania możliwości do doskonalenia;
- c) ocena skuteczności mechanizmów kontroli

XX – przegląd zarządzania - związany jest z oceną przydatności, adekwatności, skuteczności i efektywności Zintegrowanego Systemu Zarządzania w odniesieniu do polityki jakości i celów dotyczących jakości oraz określeniem potrzeby działań korygujących,

XXI – działania korygujące - ma na celu wyeliminowanie przyczyny niezgodności lub innej sytuacji niepożądanego 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 Urzędu, 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,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 15/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 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 uznał, iż w centrum zainteresowania Urzędu jest klient. Zobowiązał wszystkich pracowników 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,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 16/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 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 oraz zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb, 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:

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 17/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 1) przyjmowanie, rozdzielanie i wysyłanie korespondencji na zewnątrz i wewnątrz Urzędu,
- 2) prowadzenie ewidencji korespondencji wpływającej do Urzędu i wypływającej z Urzędu,
- 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,
- 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 przesył 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 e-PUAP,
- 13) zapewnienia niezbędnego przeszkolenia informatycznego osób dokonujących potwierżeń profilu zaufanego z systemu e-PUAP na poziomie zarządzania profilami zaufanymi,
- 14) zapewnienie odpowiednich warunków dostępu do Internetu,
- 15) prowadzenie spraw związanych z bezpieczeństwem informacji, w tym 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 w wyborach do Sejmu i Senatu, do Parlamentu Europejskiego, Prezydenta RP, organów samorządu terytorialnego i referendów.

5.2 Polityka Jakości – Misja Urzędu.

[Zastosowanie ma standard B5 kontroli zarządczej – Misja]

Celem Urzędu jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów. Najwyższe Kierownictwo Urzędu sformułowało swoją Politykę Jakości - Misję, która została zatwierdzona przez Burmistrza odrębnym

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 18/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 oraz omówienie jej treści na naradzie kierowników komórek organizacyjnych i spotkaniach z pracownikami. Polityka Jakości - Misja poddawana jest corocznym przeglądom w trybie przeglądu zarządzania.

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

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, nadany zarządzeniem Burmistrza określa zadania, strukturę organizacyjną i zasady funkcjonowania Urzędu. Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia zostaje zapoznany przez pracownika prowadzącego sprawy kadrowe z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Nowo zatrudniony pracownik, po zapoznaniu się z tymi dokumentami składa odpowiednie oświadczenie, które przechowywane jest w jego aktach osobowych. Każda zmiana tych dokumentów jest komunikowana pracownikom przez kierowników komórek organizacyjnych. Ponadto, Regulamin Organizacyjny i jego zmiany publikowane są w Biuletynie Informacji Publicznej 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 jego działania,
- 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 ZSZ osiąga zamierzone wyniki,
- 6) zatrudnianie, kierowanie i wspieranie osób mających wkład w skuteczność ZSZ,
- 7) zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy,
- 8) zatwierdzenie i wprowadzenie do stosowania Księgi Jakości,
- 9) akceptację programów auditów wewnętrznych,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 19/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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

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

Strukturę organizacyjną Urzędu przedstawiono w załączniku do aktualnego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

Przedstawiciel Kierownictwa - Pełnomocnik

Zarządzeniem Nr K/87/22 z dnia 23 grudnia 2022 r. Burmistrz powołał Kierownika Referatu Inwestycji i Ochrony Środowiska na Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej, a pracownika zatrudnionego w Sekretariacie, który działa w ramach Referatu Organizacyjnego na Administratora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej.

Zadaniem Pełnomocnika jest, między innymi:

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 20/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 1) kształtowanie w Urzędzie 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 celami postawionymi przez Burmistrza przed komórkami organizacyjnymi Urzędu,
- 7) prowadzenie analizy funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania i dostarczania okresowych informacji Burmistrzowi,
- 8) nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 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) opracowywanie projektów dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania i wykonywanie czynności techniczno-kancelaryjnych związanych z prowadzoną dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 2) zatwierdzanie wykazów zadań i przepisów prawnych,
- 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 ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 21/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

[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 wprowadzono jednolite zasady postępowania w zakresie ustanawiania i oceny celów oraz identyfikacji, analizy i oceny ryzyka w realizacji celów i zadań Urzędu.

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. 1. 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.

6.1.4. Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu występującego lub możliwego do wystąpienia zdarzenia, które będzie miało wpływ na osiąganie 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;

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 22/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 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 (oddziaływania)

Punktacja	Skutek	Kryteria oceny skutków wystąpienia ryzyka			
		Straty finansowe (w zł)	Straty organizacyjne	Bezpieczeństwo osób	Reputacja
3 pkt	Poważny	≥ 100.000	brak realizacji kluczowego celu	poważne obrażenia/ utrata życia	informacje w mediach ogólnokrajowych
2 pkt	Średni	$<10.000 -$ $100.000)$	zakłócenia w działaniu	pewne obrażenia	pewne informacje w mediach lokalnych
1 pkt	Mały	≤ 10.000	niewielkie bądź krótkotrwałe	niewielkie obrażenia	ograniczone informacje w mediach

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 23/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

			zakłócenia w działaniu		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 macyry oceny punktowej ryzyka


<i>PRAWDOPODOBIENSTWO</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

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

6.1.9 Plany pracy składane są w dwóch egzemplarzach Pełnomocnikowi, w terminie do 31 stycznia każdego roku.

6.1.10 Plany pracy podlegają weryfikacji przez:

- 1) Sekretarza Miasta, 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 Miasta, pod względem ich zgodności z założeniami projektu budżetu Gminy.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 24/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

2. Pracownicy, o których mowa w ust. 1.10, 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 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 Pełnomocnika.

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 danego roku 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.

Informacja zbiorcza zawierająca kompleksową ocenę przedkładana jest na przegląd zarządzania.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 25/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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. KJ.

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 Zasoby

7.1.1. W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności ZSZ oraz spełnienia oczekiwań klientów Urzędu przykładą się szczególną uwagę do zapewnienia 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 26/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednią politykę kadrową, finansową i wyposażenie 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.

7.1.3 Infrastruktura

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

Urząd 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 kablową 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 27/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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

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, koordynację zadań z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej powierzono pracownikowi Referatu Organizacyjnego, który jest wspomagany przez osoby posiadające odpowiednie przygotowanie zawodowe. Bezpośredni nadzór nad realizacją zadań z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy sprawuje Zakład BHP i Ochrony Ppoż., wpisany do ewidencji działalności gospodarczej. Przedsiębiorca posiada stosowne kwalifikacje i uprawnienia. Świadczy on 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.

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

W Urzędzie monitorowane są procesy realizacji usług, co zostało opisane w pkt. 9.1.1 KJ.

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]

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 28/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 oraz rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie wynagradzania 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. Pracownik właściwy do spraw kadrowych, 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. 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. Pracownik właściwy do spraw kadrowych 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 lub Sekretarza Miasta.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona formułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala na ustalenie, jakie działania 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 osiągnięciu skuteczności zintegrowanego systemu zarządzania w swoim

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 29/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 Urzędu aktualnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw. Ustanowione procesy komunikacyjne polegają na:

- 1) organizowaniu cotygodniowych narad 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 narad, zapisów elektronicznych. Za udokumentowanie komunikacji wewnętrznej odpowiedzialni są 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 realizacji zadań.

Komunikacja zewnętrzna, w tym z klientami Urzędu.

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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 30/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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

Komunikacja zewnętrzna dotyczy głównie klientów Urzędu i zainteresowanych stron.

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.

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,
- Księgę Jakości,
- Wykazy zadań i przepisów prawnych oraz procedury ustalone przez Urząd,
- Kodeks etyki pracowników,
- Regulamin Organizacyjny oraz zakresy obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności, upoważnienia do realizacji zadań,
- Regulamin pracy,
- 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 wyznaczeni 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. Odnosi się ona 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 31/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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.


7.5.1.3. Dokumenty: Polityka Jakości – Misja, Księga Jakości, Kodeks etyki, Regulamin Organizacyjny Urzędu 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	Kierownik komórki organizacyjnej	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

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 32/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

podpis oraz datę utworzenia, sprawdzenia /zatwierdzenia i obowiązywania dokumentu wraz z tabelką 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 Jakości – KJ), a w przypadkach Wykazów zadań i przepisów prawnych, dodatkowo symbolem odpowiedniej komórki organizacyjnej (przykład: WZP/ORG).
 - 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 zapisem „UM w Olsztynku”, ze wskazaniem edycji, umieszcza się w stopce dokumentu.


7.5.3. Dokonywanie zmian 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 (G1). 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).

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 33/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.5.3.5. Jeżeli zmiany wprowadzone w dokumencie miałyby być liczne, albo miałyby naruszać spójność dokumentu, autor opracowuje nową edycję dokumentu. 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. KJ.

7.5.3.6. Zmiany wprowadzone do Księdze 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, Wykaz zadań i przepisów prawnych, stanowiący egzemplarz wzorcowy (bez numeru), przekazywany jest przez autora do Administratora, gdzie jest przechowywany.


7.5.4.2. Administrator wykonuje jeden komplet roboczy dokumentacji w wersji papierowej, nadaje egzemplarzowi numer **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, a na stronie tytułowej dokumentu rejestruje wprowadzoną zmianę według 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 34/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.5.4.7. Administrator może wydać egzemplarz Księgi 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, oznaczane 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 (014).

7.5.5. Nadzór na aktami normatywnymi

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

- a) zewnętrznych (Konstytucji, ustawach, dekretach z mocą ustaw, rozporządzeniach, ratyfikowanych umowach międzynarodowych),
- b) 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/OSI” – wzór stanowi załącznik do KJ, **Form. 6 /KJ/ ND**. Kierownicy komórek organizacyjnych przynajmniej 4 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 i Biuro Rady Miejskiej Urzędu prowadzą zbiory aktów prawnych ogólnie dostępnych:

- 1) zbiór uchwał Rady Miejskiej, w tym aktów prawa miejscowego – pracownik Biura Rady,
- 2) zbiór zarządzeń 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 35/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.5.5.8. Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do niezwłocznego przekazywania informacji o nowych regulacjach i zmianach w obowiązujących aktach normatywnych 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 lub zmiana formularza odbywa się na wniosek pracownika lub kierownika komórki organizacyjnej.

7.5.6.6. Formularze będące załącznikami do 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 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.:

- 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,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 36/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- zapisy potwierdzające realizację usług zgodnie z wymaganiami (np.: wypełnione formularze, elektroniczne bazy danych, dekretacje, przeglądy, znak sprawy, metryki, rejestry),
 - zapisy z monitorowania procesów,
- zapisy sporządzane z przeglądu wniosku (zgodnie z opisem w pkt. 8.2.3 KJ) oraz zapisy dotyczące zwolnienia produktu do klienta (zgodnie z opisem w pkt. 8.6. KJ).

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.

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 w 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;

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 37/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

2) w formie procedur ustnych, dla których w postępowaniu stosuje się reguły określone w aktach normatywnych.

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 stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu;
- 3) na stronie internetowej gminy;
- 4) w prasie lokalnej;
- 5) na tablicach ogłoszeń w mieście i sołectwach.

Ponadto, informacje udzielane są klientom na ich wniosek 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

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 38/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 39/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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

Rysunek - Wzór zapisu z przeglądu.

<p>Wniosek nie/kompletny</p> <p>Data i podpis:</p> <p>Uwagi:</p>

8.3 Projektowanie i rozwój [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]

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 przepisami prawa.

Zamówienia publiczne realizowane są na podstawie ustawy o zamówieniach publicznych i Regulaminu prowadzenia postępowania o udzielenie zamówień publicznych w Urzędzie Miejskim w Olsztynku - zatwierdzonym zarządzeniem Nr K/65/20 Burmistrza Olsztynka z dnia 31 grudnia 2020 r. Natomiast zamówienia publiczne do 130 000 zł realizowane są na podstawie zarządzenia Nr K/63/20 Burmistrza Olsztynka z dnia 31 grudnia 2020 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miejskim w Olsztynku Regulaminu udzielania zamówień publicznych o wartości do 130 000 złotych netto.

Zasady prowadzenia operacji finansowych zostały uregulowane zarządzeniem Nr K/75/16 Burmistrza Olsztynka z dnia 30 grudnia 2016 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]

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 40/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 wewnętrznego, 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 pracowników do dokumentów opisujących usługę oraz wyników usługi,
- zasad monitorowania realizacji usługi,
- stosowania odpowiedniego wyposażenia i środowiska pracy do realizacji usługi,
- zaangażowania kompetentnych pracowników do realizacji usługi,
- wdrożenia działań przeciwdziałających błędom ludzkim,
- wdrożenia zasad dotyczących zwolnienia usługi, dostawy usługi i działań po dostawie.

W Regulaminie Organizacyjnym Urzędu zostały określone zadania dla poszczególnych komórek organizacyjnych. Wewnętrzną organizację pracy Urzędu systematyzują zakresy czynności poszczególnych pracowników oraz polecenia przełożonych. Uporządkowane w ten sposób zadania, kompetencje i zakresy 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 41/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 niearchiwalnej;

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 odtworzenia 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 przez pracowników Referatu Organizacyjnego.


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.

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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 42/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 zarządzeniami Burmistrza dotyczącymi wprowadzenia w Urzędzie Polityki Bezpieczeństwa Informatyki w Urzędzie oraz ustalenia zasad Polityki Ochrony Danych Osobowych – dostęp do dokumentów i danych dostarczonych przez klienta mają wyłącznie upoważnieni pracownicy, na podstawie indywidualnych upoważnień wydanych przez Administratora danych.

Dokumenty składane przez klientów w Urzędzie są rejestrowane przez pracowników Referatu Organizacyjnego. 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 i odbierane są bezpośrednio przez klienta lub przesyłane klientowi pocztą, albo 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 43/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Przepisy regulujące tryb odwoławczy określone są w ustawie:

- 1) Kodeks postępowania administracyjnego,
- 2) Ordynacja podatkowa.

Przepisy regulujące tryb skargowy określone są w ustawie:

- 1) Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzeniu wykonawczym,
- 2) o samorządzie gminnym,
- 3) Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi oraz w Statucie Gminy.

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 klientowi 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 jego 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

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 44/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 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,
- analiza danych i ocena,
- samoocena kontroli zarządczej,
- przegląd zarządzania,

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 45/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 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. 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;
- 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 do przeglądu zarządzania. Interpelacje i zapytania zgłoszone przez radnych są rozpatrywane i załatwiane zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym.

Urząd raz w roku przeprowadza analizę ankiet skierowaną do klientów. Ankiety oraz skrzynki, 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. Wyniki badań są analizowane przez Administratora i uwzględniane w sprawozdaniu z przeglądu zarządzania.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 46/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Opinie dotyczące działalności Urzędu, ukazujące się w mediach są na bieżąco zbierane i analizowane przez pracownika Referatu Promocji i przekazywane Burmistrzowi 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;
- 13) zalecenia pokontrolne z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych;
- 14) inne dostępne w Urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie Systemu.

Zbiorczą 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 47/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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

Do przeprowadzenia auditów 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 dany rok, na **Form. F 8/AW**,
- 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 Burmistrza).

2. Nie później niż 10 dni przed planowanym auditem w danej komórce Pełnomocnik wystawia 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.

Auditor formułuje niezgodności, spostrzeżenia i luźne wnioski 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 auditowanej komórki organizacyjnej. Pełnomocnik podejmuje decyzje dotyczące wystawienia Karty działań korygujących na **Form. F 13/DK**. Uzgodnione wnioski są wpisywane do karty auditu i akceptowane przez kierownika auditowanej komórki.

9.2.1 Audyt wewnętrzny (ustawa o finansach publicznych)

[Zastosowanie ma standard E21 kontroli zarządczej – Audyt wewnętrzny]

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 48/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Przepisy ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych, 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. złotych. 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. złotych.

W Gminie Olsztynki audyt wewnętrzny przeprowadza zatrudniony w Urzędzie audytor wewnętrzny.

Audit 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.


Audit wewnętrzny w Urzędzie przeprowadzany jest na podstawie rocznego planu audytu wewnętrznego. W uzasadnionych przypadkach audyt wewnętrzny może zostać przeprowadzony poza planem audytu. Do końca roku audytor wewnętrzny, w porozumieniu z Burmistrzem 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 do przeglądu 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 Polityki Jakości-Misji i jej celów. Przegląd ma również umożliwić doskonalenie ZSZ. W Urzędzie przegląd zarządzania ZSZ przeprowadzany jest corocznie, najpóźniej do końca I kwartału danego roku za poprzedni rok kalendarzowy. Konkretny termin wyznacza Burmistrz na wniosek Pełnomocnika. Pełnomocnik zawiadamia komórki organizacyjne

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 49/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------


Urzędu o ustalonym terminie przeglądu i zakresie informacji do przygotowania do przeglądu z poszczególnych obszarów działania. Informacje do przeglądu komórki organizacyjne Urzędu 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 i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami oraz przepisami prawa;
- 8) ocena szkoleń pracowników;
- 9) informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań korygujących;
- 10) informacja 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 50/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

9.3.2 Dane wyjściowe z przeglądu.

Z przeglądu Administrator, w terminie do 10 dni po zakończeniu przeglądu sporządza Raport, który akceptuje Pełnomocnik, a następnie zatwierdza Burmistrz i rozpowszechnia go do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu. 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 uzyskaniem 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 analiza Polityki Jakości - Misji;
- 3) szkolenie pracowników;
- 4) realizacja 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:

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 51/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 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:

- analizy skarg i wniosków klientów,
- z przeprowadzonego badania ankietowego klientów,
- informacji od pracowników,
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- audytów wewnętrznych,
- wniosków z przeglądów ZSZ.

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

- 1) reakcja na niezgodność
 - a) korekta niezgodności;
 - b) 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
 - a) przegląd i analiza niezgodności;
 - b) określenie przyczyny niezgodności;
 - c) 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 **Form. 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.

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 52/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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 - Form. 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 - Form. F 12/RN
- 13) Karta działań korygujących - Form. F 13/DK


	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 53/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**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	Kompetencje	A 2 Kompetencje zawodowe A 4 Delegowanie uprawnień
7.3	<i>Świadomość</i>	-
7.4	Komunikacja	D 16 Bieżąca informacja D 17 Komunikacja wewnętrzna D18 Komunikacja zewnętrzna

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 54/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7.5	<i>Udokumentowana informacja (Dokumentacja systemu zarządzania)</i>	C 10 Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej D 16 Bieżąca informacja
8	DZIAŁANIA OPERACYJNE (realizacja)	
8.1	<i>Planowanie i nadzór nad działaniami</i>	-
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 dostarczonymi 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

	Urząd Miejski w Olsztynku	KSIĘGA JAKOŚCI	Indeks KJ	Edycja G	Strona 55/55
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

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>Ciągle doskonalenie</i>	E19 Monitorowanie systemu kontroli