

URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

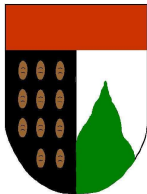
STRONA:
1/27

Załącznik do Zarządzenia Nr
12/10 Wójta Gminy Sulików z
dnia 2 marca 2010 r.

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU GMINY
SULIKÓW

Edycja B



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI ISO 9001:2008	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: 2/27

Egzemplarz Nr 1

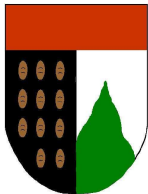
	IMIĘ I NAZWISKO	PODPIS
OPRACOWAŁ:	PEŁNOMOCNIK	
ZATWIERDZIŁ:	WÓJT	

DATA WEJŚCIA W ŻYCIE	2011.03.22
-------------------------	------------

<i>Edycja</i>	<i>Punkt/ Strona</i>	<i>Opis zmiany</i>	<i>Data</i>	<i>Podpis</i>
<i>B</i>	<i>6/KJ</i>	<i>Zmiana treści załącznika: - wyznaczono cele jakości na rok 2011</i>	<i>22..03.2011</i>	

UWAGA:

Zabrania się kopiowania tego dokumentu. Prośby o wydanie egzemplarza dokumentu winny być kierowane do Pełnomocnika ds. Zarządzania Systemem Jakości



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

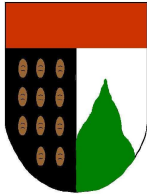
EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

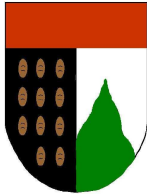
STRONA:
3/27

Spis treści

1.	Prezentacja Gminy Sulików	6
2.	MISJA	7
3.	WIZJA	7
4.	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	7
4.1.	Wymagania ogólne	7
4.2.	Wymagania dotyczące dokumentacji	8
4.2.1.	<i>Postanowienia ogólne</i>	8
4.2.2.	<i>Księga Jakości</i>	9
4.2.3.	<i>Nadzór nad dokumentami</i>	11
4.2.4.	<i>Nadzór nad zapisami</i>	11
5.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	11
5.1.	Zaangażowanie Kierownictwa	11
5.2.	Orientacja na Klienta	12
5.3.	Polityka Jakości	13
5.4.	Planowanie	14
5.4.1.	<i>Cele dotyczące jakości</i>	14
5.4.2.	<i>Planowanie systemu zarządzania</i>	14
5.5.	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	14
5.5.1	<i>Odpowiedzialności uprawnienia</i>	14
5.5.2	<i>Przedstawiciel Kierownictwa</i>	15
5.5.3.	<i>Komunikacja wewnętrzna</i>	16
5.6	Przegląd zarządzania	16
5.6.1.	<i>Postanowienia ogólne</i>	16

**URZĄD GMINY SULIKÓW****KSIĘGA JAKOŚCI**
ISO 9001:2008*EDYCJA:*
B*INDEX:*
KJ*STRONA:*
4/27

5.6.2.	<i>Dane wejściowe do przeglądu.....</i>	17
5.6.3.	<i>Dane wyjściowe z przeglądu</i>	17
6.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	17
6.1.	Zapewnienie zasobów	17
6.2.	Zasoby ludzkie	17
6.2.1.	<i>Postanowienia ogólne</i>	17
6.2.2.	<i>Kompletacje, świadomość i szkolenia</i>	18
6.3.	Infrastruktura	18
6.4.	Środowisko pracy	19
7.	REALIZACJA WYROBU	19
7.1.	Planowanie realizacji zadania	19
7.2.	Procesy związane z Klientem	20
7.2.1.	<i>Określenie wymagań dotyczących usługi</i>	20
7.2.2.	<i>Przegląd wymagań dotyczących usługi</i>	20
7.2.3.	<i>Komunikacja z Klientem</i>	21
7.3.	Projektowanie i rozwój	21
7.4.	Zakupy	22
7.5.	Świadczenie usług	22
7.5.1.	<i>Nadzorowanie produkcji</i>	22
7.5.2.	<i>Walidacja procesów i dostarczenia usługi</i>	22
7.5.3.	<i>Identyfikacja i identyfikowalność</i>	22
7.5.4.	<i>Własność klienta</i>	22
5.5.5.	<i>Zabezpieczenie usługi.....</i>	23
7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	24



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

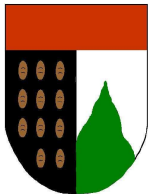
INDEX:
KJ

STRONA:
5/27

8.	POMIARY , ANALIZA I DOSKONALENIE	24
8.1.	Postanowienia ogólne	24
8.2.	Monitorowanie i pomiary	24
8.2.1.	<i>Zadowolenie klienta</i>	24
8.2.2.	<i>Audit wewnętrzny</i>	24
8.2.3.	<i>Monitorowanie i pomiary procesów</i>	25
8.2.4	<i>Monitorowanie i pomiary wyrobu – usługi</i>	26
8.3.	Nadzór nad usługą niezgodną	26
8.4.	Analiza danych	26
8.5.	Doskonalenie	27
8.5.1.	<i>Ciągłe doskonalenie</i>	27
8.5.2.	<i>Działania korygujące</i>	27
8.5.3.	<i>Działania zapobiegawcze</i>	27

Załączniki

- Załącznik 1/KJ - Mapa procesów
- Załącznik 2/KJ - Wykaz procesów
- Załącznik 3/KJ - Wykaz procedur
- Załącznik 4/KJ - Polityka jakości
- Załącznik 5/KJ - Struktura organizacyjna Urzędu Gminy Sulików
- Załącznik 6/KJ - Cele jakości Urzędu Gminy Sulików



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
6/27

1. Prezentacja Gminy Sulików.

Gmina Sulików leży przy południowo-zachodniej granicy Polski w woj. dolnośląskim, przy granicy z Czechami i w odległości ok. 10 km od granicy z Niemcami. Zajmuje powierzchnię ok. 95,2 km². Obszar gminy jest podzielony na 15 obrębów geodezyjnych, 16 sołectw i 22 miejscowości. Gmina leży w powiecie Zgorzeleckim, sąsiaduje z miastem Zawidów i gminami Platerówka, Siekierczyn i Zgorzelec, a od południa z Czechami (powiat Frydlant). Najbliższe drogowe przejścia graniczne są usytuowane w Zawidowie, w Zgorzelcu, w Radomierzycach i w nieodległej gminie Bogatynia.

Obszar gminy znajduje się w obrębie Pogórza Izerskiego, które można podzielić na cztery części fizyczno-geograficzne: Wzgórza Żalipiańskie, Wysoczyznę Siekierczyńską, Obniżenie Zawidowa i Równinę Zgorzelecką.

Natomiast sama miejscowość Sulików jest starą miejscowością położoną w dolinie Czerwonej Wody u stóp Góry Ognistej. Przez wiele stuleci cieszyła się ona prawami miejskimi, co możemy łatwo stwierdzić na podstawie układu zabudowy z centralnie położonym rynkiem. Na wschodnim skraju Sulikowa znajduje się Góra Zamkowa, na której w IX – XI w. stał słowiański gródek obronny.

Począwszy od XVII w. specjalnością miasteczka stał się wyrób mezolanu zwanego w świecie od miejsca produkcji „sulikowską tkaniną”. Mezolan był półwełniana materia przepleciona z lnem. Ze względu na swą wytrzymałość tkanina ta służy do wyrobów koców, materaców, pokrowców, płaszczy, gorsetów itp. Mezolan eksportowano do północnych Niemiec, krajów ościennych. Nieznany szerzej faktem jest dawna kariera Sulikowa jako uzdrowiska (od początku XX w.). Odkrycie położonych na zachód od miasteczka źródeł dokonali przypadkowo, kopiąc w ziemi, pasterze krów w 1643 r. Po cudownym wyleczeniu jednego z mieszkańców Sulikowa do źródła zaczęli przybywać chorzy z różnych zakątków Łużyc. W 1715 r. komisja złożona z 6 medyków ze Zgorzelca i Lubania, przebadawszy wodę, jednomyślnie potwierdziła walory zdrowotne czterech istniejących źródeł i ich skuteczności w leczeniu szeregu dolegliwości (m.in. chorób oczu). Największą sławą sulikowskie źródła cieszyły się w latach 30.XIX w.

Najbardziej interesującymi budynkami Sulikowa są dwa mieszczkańskie barokowe domy o konstrukcji szachulcowej i drewnianej podcieniach. Należą one do bardzo cennych relikwów dawnej zabudowy i stanowią przykład starego, ludowego budownictwa małomiasteczkowego. Pierwotnie cały rynek otaczały podobne budowle. Niestety w skutek częstych pożarów urokliwa drewniana zabudowa stopniowo kurczyła się. W ostatnim wielkim pożarze miasteczka z 1952 roku ogień strawił domy podcieniowe w zachodniej i północnej pierzei rynku.

Nieopodal rynku wznosi się okazały i dominujący w krajobrazie miasteczka kościół Podwyższenia Krzyża Św. Najstarszy kościół w Sulikowie był drewniany i już w 1234 r. funkcjonował jako parafialny.

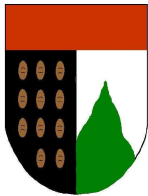
2. MISJA

MISJA

„Społeczne poczucie, że Urząd Gminy Sulików

jest przyjazne dla mieszkańców gminy jest miarą naszego sukcesu.

Kierując się przepisami prawa, chcemy postępować w sposób profesjonalny i kompetentny, skutecznie wywiązywać z nałożonych zadań ustawowych, wychodzić naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom obywateli.”



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
7/27

3. WIZJA

WIZJA

„ Pragniemy być instytucją cieszącą się zaufaniem społeczności lokalnej, z którą będą się identyfikować wszyscy pracownicy mający poczucie odpowiedzialności za rozwój i realizację zadań ustawowych naszego Urzędu”

Pragniemy być Urzędem, który będzie w stanie wykorzystać wszystkie szanse na dalszy rozwój gminy i jego mieszkańców w związku z absorpcją środków unijnych”

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1.Wymagania ogólne.

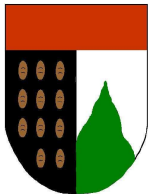
Kierownictwo Urzędu Gminy określiło kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania zidentyfikowanych procesów w tutejszym Urzędzie, jak też zapewniło dostępność zasobów (kadrowych, technicznych, finansowych) i informacji niezbędnych do wspomaganie ich przebiegu i monitorowania. Zidentyfikowane w Urzędzie Gminy Sulików procesy to – **Proces „ Planowania „ – P-1, Proces „Realizacji zadań”- P-2, Proces „ Oceny i weryfikacji „- P-3, Proces „ Doskonalenia” - P- 4 oraz Proces „ Zapewnienia zasobów”- P-5.**

Procesy „ Planowanie” P-1, „ Realizacji zadań” P- 2 i „Oceny i weryfikacji” P-3 są ze sobą ściśle powiązane co jest uwidocznione na *Załączniku nr 1* (Mapa procesów). Stanowią one podstawę wszystkich działań podejmowanych przez Urząd i mają decydujący wpływ na realizację głównego celu jakim jest zapewnienie profesjonalnej usługi klientowi w ramach zadań realizowanych przez organ samorządowy szczebla gminnego. Określono je jako procesy główne.

Proces „Planowania” P-1 realizowany jest w ramach programów wieloletnich realizowanych przez Urząd Gminy Sulików oraz planowania budżetu Gminy.

Proces „ Realizacji zadań” P-2 realizowany jest w oparciu o dwanaście procedur operacyjnych pisemnych oraz procedury ustne opisane w formie Kart usług oraz aktów prawnych. Procedury operacyjne pisemne i ustne obejmują zadania realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu w postaci: wydawania decyzji, wydawania zaświadczeń, projektowania zarządzeń oraz uchwał. Wykaz procedur operacyjnych pisemnych przedstawiono w *Załączniku nr 3*.

Proces „ Oceny i weryfikacji” P-3 realizowany jest w oparciu o dwie procedury systemowe : Procedurę nadzoru nad dokumentami Ps-1, Procedurę nadzoru nad zapisami Ps-2 oraz mechanizm nadzorowania procesów w ramach rocznych Sprawozdań z realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne ujęty w pkt. 8.2.3 Księgi Jakości.



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
8/27

Proces „Doskonalenia” P-4 realizowany jest w oparciu o cztery procedury systemowe : Procedurę auditów wewnętrznych Ps-3, Procedurę nadzoru nad produktem niezgodnym Ps-4, Procedurę działań korygujących Ps-5 i procedurę działań zapobiegawczych Ps-6.

Proces „ Zapewnienie zasobów” P- 5 obejmują działania uregulowane przepisami prawa, Regulaminem organizacyjnym Urzędu Gminy. W ramach procesu uregulowano zasady : zatrudniania pracowników i oceny pracy.

Wyodrębnione procesy, ich wzajemne powiązania i oddziaływania na siebie przedstawiono w *Załączniku nr 1* (Mapa procesów). Procesy te są monitorowane, mierzone i analizowane przez Gospodarzy procesów. Na tej podstawie podejmowane są działania niezbędne do osiągnięcia zaplanowanych wyników i ciągłego doskonalenia procesów.

Urząd Gminy Sulików w ramach outsourcingu nie zleca do realizacji innym podmiotom gospodarczym żadnych swoich procesów mających wpływ na usługi realizowane przez Urząd oraz nie planuje tego robić w najbliższej przyszłości. W przypadku pojawienia się takiego zjawiska Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialnym za wprowadzenie odpowiednich zmian w mapie procesów i ustanowienie działań mających na celu objęcie nadzorem ze strony Urzędu procesów zleczanych na zewnątrz w ramach outsourcingu.

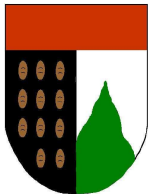
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.

4.2.1. Postanowienia ogólne.

W skład dokumentacji systemu zarządzania jakością, obowiązującego w Urzędzie Gminy Sulików wchodzi :

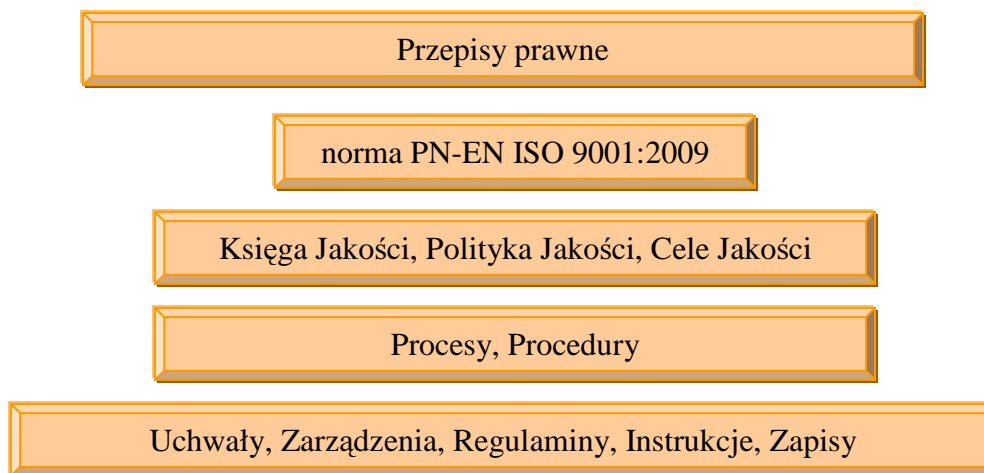
- Polityka Jakości,
- Cele jakości ,
- Księga Jakości,
- procedury wymagane normą PN –EN ISO 9001:2009,
- zapisy wymagane normą PN– EN ISO 9001 : 2009,
- zapisy wymagane procedurami i przepisami regulującymi sposoby postępowania.

Procedury operacyjne pisemne i ustne zapewniające skuteczne i efektywne planowanie, realizację i nadzorowanie procesów obowiązujących w Urzędzie Gminy Sulików.



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI ISO 9001:2008	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: 9/27

Wielopoziomową strukturę dokumentacji systemowej przedstawia Rys. 1.



Rys.1 Wielopoziomowa struktura dokumentacji w Urzędzie Gminy Sulików.

4.2.2. Księga Jakości.

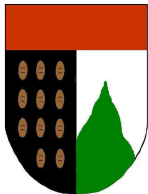
Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym SZJ w Urzędzie Gminy Sulików i jest zgodna z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001: 2009. Księga Jakości jest dokumentem nadrzędnym w stosunku do pozostałych dokumentów systemu.

Niniejsza Księga Jakości została ustanowiona Zarządzeniem wewnętrznym Wójta w sprawie wprowadzenia Dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Sulików.

Księga Jakości opisuje SZJ jaki obowiązuje w tut. Urzędzie oraz wskazuje w jaki sposób Urząd realizuje poszczególne wymagania normy.

Księga Jakości zawiera:

- Politykę Jakości,
- wyspecyfikowanie wyłączeń wraz z uzasadnieniem,
- powołanie się na procedury systemowe wymagane przez normę,
- opis występujących procesów i wzajemnego oddziaływania między nimi (mapa procesów – załącznik nr 1),
- określenie udokumentowanych procedur (pisemnych i ustnych) postępowania przy realizacji zadań Urzędu (załącznik nr 3),
- cele jakości (załącznik nr 6).



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI <i>ISO 9001:2008</i>	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: <i>10/27</i>

Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik ds. SZJ, który zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrożenie jej postanowień do praktyki oraz aktualizację i doskonalenie tego dokumentu.

Księgę Jakości zatwierdza Wójt, który ustala datę jej wejścia w życie. Z systemu zostały wyłączone te działania Urzędu, które nie są związane z bezpośrednim wykonywaniem usług na rzecz klienta i nie wpływają na zdolność Urzędu do świadczenia usług i realizacji swoich zadań na wymaganym poziomie.

System Zarządzania Jakością nie obejmuje:

- zadań niejawnych realizowanych przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych oraz pracownika samodzielnego stanowiska ds. zarządzania kryzysowego i spraw obywatelskich.

Wyłączenie zadań niejawnych realizowanych przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych oraz pracownika samodzielnego stanowiska ds. zarządzania kryzysowego i spraw obywatelskich z systemu zarządzania wynika z ograniczeń ustawowych. Metody obiegu informacji niejawnych są objęte klauzulą tajności na podstawie Ustawy z dnia 22 stycznia 1999 roku o ochronie informacji niejawnych oraz Ustawy z dnia 29 sierpień 1997 roku o ochronie danych osobowych. Dostęp do informacji niejawnych posiadają jedynie osoby, które uzyskały „poświadczenie bezpieczeństwa” w wyniku postępowania sprawdzającego na podstawie Ustawy o ochronie informacji niejawnych. Klient zatem nie jest uprawniony do uzyskiwania informacji objętych klauzulą tajności. Objęcie tej sfery działań Urzędu systemem zarządzania spowodowałoby naruszenie obowiązujących przepisów prawnych w tym zakresie.

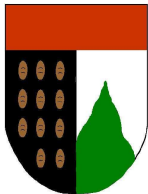
Z SZJ Urzędu wyłączono te punkty normy PN-EN ISO 9001: 2009, które nie mają zastosowania w działalności Urzędu. Zastosowane wyłączenia nie mają wpływu na jakość świadczonych przez Urząd Gminy Sulików usług.

Wyłączenia dotyczą:

pkt 7.3 projektowanie i rozwój – organizacja wykonuje swoje zadania w oparciu o akty prawne wyższego rzędu, w stosunku do których nie ma prawnej możliwości zaprojektowania zmiany, dokonania weryfikacji lub ich wprowadzenia.

pkt 7.4 zakupy - zakupy jako forma działania, której celem jest dbałość o jakość produktów realizowanych przez Urząd nie występuje w organizacji. Proces zakupów jak i jego wynik nie mają wpływu na produkt przekazywany klientowi uzasadnionym jest wyłączenie tego wymagania SZJ

pkt 7.5.2 walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi – w związku z tym, że w działalności organizacji istnieją możliwości weryfikowania wyników w następstwie monitorowania i pomiarów procesów produkcyjnych i produktów, nie ma potrzeby przeprowadzania walidacji procesów w sensie rozumienia tego wymagania normy.



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI <i>ISO 9001:2008</i>	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: <i>11/27</i>

pkt 7.6 nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów – specyficzna działalność organizacji i jej produktów powoduje, że do monitorowania i pomiarów nie ma możliwości i potrzeby stosowania urządzeń wymagających specjalnego nadzoru w formie wzorcowania, czy adiustowania w związku z tym uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z SZJ.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami.

W celu wypełnienia zapisu normy dotyczącego nadzorowania dokumentacji SZJ w Urzędzie stworzono **procedurę systemową Ps-1 „Nadzoru nad dokumentami”**, której celem jest określenie zasad odnoszących się do :

- redagowania, zatwierdzania i rozpowszechniania dokumentów,
- dokonywania przeglądów i aktualizacji dokumentacji w razie potrzeby oraz ponowne ich akceptowanie,
- identyfikacji i nadawania statusu dokumentom,
- zapewnienia użytkowania tylko aktualnych dokumentów,
- identyfikacji dokumentów,
- nadzoru nad aktami prawnymi,
- nadzoru nad dokumentami pochodzącymi z zewnątrz.

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik.

4.2.4. Nadzór nad zapisami.

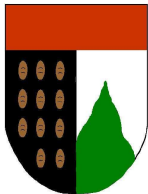
W Urzędzie zapisy jakości prowadzone są i przechowywane w celu potwierdzenia zgodności z wymaganiami systemu i jako dowodów skuteczności działania systemu zarządzania jakością. Zapisy prowadzone są w taki sposób, aby były zawsze czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

W celu określenia niezbędnego nadzoru do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczenia, wyszukiwania i zachowywania przez określony czas zapisów i dysponowania nimi w Urzędzie została ustanowiona udokumentowana **procedura systemowa Ps - 2 „Nadzór nad zapisami”**.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie Kierownictwa.

Najwyższe Kierownictwo wyrażając swoje zaangażowanie w ciągły rozwój i doskonalenie SZJ zdecydowało się zintegrować jego zasady z bieżącym zarządzaniem operacyjnym oraz sformułowało i rozpowszechniło Politykę Jakości. W ustanowionej Polityce Jakości Kierownictwo Urzędu Gminy zadeklarowało wolę dbałości o satysfakcję klienta, a także spełnienie wymagań ustawowych i przepisów prawa jako jedno z najważniejszych elementów strategii zarządzania w organizacji. Ponadto Kierownictwo umożliwiło przeprowadzenie szkolenia kadry kierowniczej, zespołu wdrożeniowego oraz zespołu auditorów wewnętrznych mając na celu przybliżenie problematyki SZJ i



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
12/27

stworzenie podstawy dla racjonalnego wdrożenia SZJ w Urzędzie Gminy Sulików. Należy podkreślić, iż szkolenia są jednym z ważniejszych elementów dla Kierownictwa Urzędu w realizacji zasad SZJ. Wójt zdecydował, że raz w roku w miesiącu kwietniu przeprowadzane będą przeglądy zarządzania, które stanowiąc będą podstawę do planowania i określania zasobów niezbędnych do utrzymania i doskonalenia SZJ.

5.2. Orientacja na Klienta

Wójt zapewnia, iż nadrzędnym celem działania pracowników Urzędu jest rozpoznanie i spełnianie oczekiwań Klientów. Kierownictwo Urzędu pragnie zapewnić, że wymagania Klienta zarówno biernego jak i czynnego zostały zidentyfikowane i spełnione. Przy czym Urząd za swojego klienta zewnętrznego, biernego uważa :

- całą społeczność lokalną gminy Sulików,
- inne urzędy administracji publicznej
- organizacje samorządowe i pozarządowe, w tym kulturalne, wyznaniowe, polityczne
- stowarzyszenia działające na terenie gminy,
- klientów czasowo przebywających na terenie gminy lub przejeżdżających przez teren gminy, w tym turystów krajowych i zagranicznych,
- przedsiębiorcy (z terenu gminy i zewnątrz, potencjalni inwestorzy),
- pracownicy Urzędu.

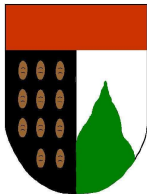
Natomiast za klienta czynnego Urzędu uważa obywatela przybywającego do naszej instytucji, którego chcemy obsłużyć w sposób profesjonalny, w terminie i trybie określonym w przepisach prawa i obowiązujących procedurach, w przyjaznej mu instytucji jaką chce być dla obywateli naszej gminy Urząd Gminy Sulików.

Orientacja na klienta znalazła swój wyraz m.in. w następujących postaciach:

- określono wymagania dotyczące świadczonych usług, a w szczególnych wypadkach także te wyspecyfikowane przez klienta (pkt.7.2.1),
- zapewniono różnorodne i skuteczne formy komunikacji z klientem (pkt.7.2.3),
- ustanowiono mechanizm rozpatrywania skarg w ramach procedury P-3 „ Procedura rozpatrywania skarg i wniosków” - (pkt.7.2.3 c),
- wprowadzono i utrzymywany jest mechanizm badania zadowolenia klienta (pkt. 8.2.1.)
- ustanowiono pisemną procedurę nadzoru nad produktem niezgodnym (pkt. 8.3.)
- ustalono zasady doskonalenia kompetencji personelu – dotyczy klienta wewnętrznego (pkt. 6.2).

Celem rozpoznania potrzeb Klientów w Urzędzie prowadzi się :

- cotygodniowe spotkania klientów z Wójtem w określonych godzinach przyjęć w sprawie skarg i wniosków,



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
13/27

- analizę pracy Urzędu Gminy poprzez zbieranie opinii w tym zakresie (skargi i wnioski, odwołania od decyzji)
- badania ankietowe.

Wyniki w/w działań są istotnym elementem oceny skuteczności wdrożonego SZJ w Urzędzie Gminy Sulików podczas przeglądu Kierownictwa.

5.3. Polityka Jakości.

Wójt ustanowił i udokumentował politykę jakości w Zarządzeniu wewnętrznym Wójta (*Załącznik nr 4 - Polityka Jakości*). Polityka Jakości została określona w oparciu o długofalowe plany rozwoju gminy. W oparciu o w/w dokumenty oraz plany roczne pracy Urzędu Gminy wraz z Pełnomocnikiem dokonali wyboru strategicznych celów jakości dla Urzędu, które stanowią podstawę realizowanej Polityki Jakości. W oparciu o cele strategiczne tworzone są roczne, mierzalne cele jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych (samodzielnych stanowisk) na dany rok kalendarzowych w oparciu o Sprawozdania z realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne, które wynikają z Regulaminu organizacyjnego. Polityka Jakości oraz cele jakości na dany rok kalendarzowy są zatwierdzane przez Wójta. Wójt deklaruje podejmowanie takich działań, które zapewnią realizację zapisów i zobowiązań w niej zawartych.

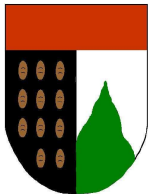
Polityka *Urzędu Gminy Sulików* :

- jest odpowiednia do celu istnienia organizacji,
- zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań Klientów oraz stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do ustanawiania i przeglądu celów jakości dla poszczególnych stanowisk samodzielnych w ramach corocznych celów jakości,
- jest zakomunikowana i zrozumiała w organizacji,
- jest przeglądana i aktualizowana w razie potrzeby,
- zbieżna z planami wieloletnimi oraz rocznymi Sprawozdaniami z realizacji zadań opracowywanymi przez poszczególne stanowiska samodzielne w oparciu o zadania wynikające z Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Sulików.

Ustanowiona Polityka Jakości jest szeroko prezentowana w budynkach Urzędu i zapoznani są z nią wszyscy pracownicy. Polityka Jakości jest przez nich rozumiana i stosowana oraz stanowi podstawę dla komórek organizacyjnych do formułowania celów jakościowych. Każdy z pracowników, swoim działaniem na stanowisku pracy, przyczynia się do realizacji założeń Polityki Jakości.

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI <i>ISO 9001:2008</i>	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: <i>14/27</i>

Kierownictwo zapewnia, w ramach ustanowionych strategicznych celów dotyczących jakości (załącznik nr 4), ustalenie corocznych celów jakości na dany rok kalendarzowy.

Nadrzędnym strategicznym celem jakości Urzędu jest :

- zapewnienie profesjonalnej obsługi Klientów zewnętrznych w przyjaznej instytucji.

Kierownicy komórek organizacyjnych, kierując się przyjętą przez Kierownictwo Urzędu Polityką Jakości i określonymi w niej strategicznymi celami jakości, wyznaczają operacyjne, mierzalne cele jakości dla swoich komórek organizacyjnych. Ustanawianie mierzalnych celów operacyjnych, które są zbieżne z zadaniami wynikającymi z Regulaminu organizacyjnego Urzędu następuje w miesiącu kwietniu każdego roku kalendarzowego. Pracownicy samodzielnych stanowisk przedstawiają Pełnomocnikowi w formie pisemnych notatek propozycje celów jakości na następny rok kalendarzowy oraz informują o stopniu realizacji celów jakości za poprzedni rok kalendarzowy. W oparciu o w/w informacje z realizacji zadań Pełnomocnik, najpóźniej na 7 dni przed terminem przeglądu Kierownictwa dokonuje przeglądu wszystkich celów strategicznych i operacyjnych, a następnie w oparciu o nie tworzy „Cele jakości” dla Urzędu Gminy Sulików na dany rok kalendarzowy. Pełnomocnik „Cele jakości „ na dany rok kalendarzowy przedstawia do akceptacji Wójtowi.

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania

Utworzenie, wdrożenie, utrzymywanie oraz doskonalenie SZJ w Urzędzie Gminy Sulików zostało zaplanowane przez Wójta w uzgodnieniu z Radą Gminy. Wójt zaplanował wdrażanie SZJ w Urzędzie w marcu 2010 r. Prace wdrożeniowe rozpoczęto w styczniu 2010 r., a zakończono w marcu 2010 r.

Kierownictwo Urzędu przyjęło, że integralność SZJ utrzymywana jest poprzez planowanie i wdrażanie zmian w ustanowionym systemie zarządzania w korelacji ze zmianami dokonywanymi w rocznych planach realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu. Za utrzymanie integralności SZJ odpowiada Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością.

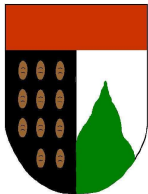
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Najwyższe Kierownictwo zapewniło, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom. Zagadnienia powyższe określone zostały w następujących dokumentach:

- statucie gminy,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Gminy Sulików,
- zarządzeniach wewnętrznych,
- procedurach systemowych wymaganych postanowieniami normy,
- procedurach operacyjnych wymienionych w Załączniku nr 3 niniejszej Księgi Jakości.

Pracownicy organizacji, w związku z pełnioną funkcją (zajmowanym stanowiskiem) posiadają określone uprawnienia oraz ponoszą stosowną odpowiedzialność za realizowane przez siebie



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
15/27

zadania. Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności został sprecyzowany w indywidualnych zakresach czynności pracowników, którzy własnoręcznym podpisem na kopii potwierdzili fakt przyjęcia ich do wiadomości i stosowania.

Jednocześnie w ramach SZJ Urzędu Gminy Sulików :

Wójt odpowiada w szczególności za:

- ustalenie i zatwierdzenie Polityki Jakości,
- zatwierdzenie Księgi Jakości
- ustalenie organizacji zarządzania, odpowiedzialności i uprawnień pracowników,
- akceptację planów auditów wewnętrznych,
- ustalenie celów strategicznych i akceptację celów operacyjnych,
- dokonywanie przeglądów SZJ,
- zapewnienie środków na funkcjonowanie SZJ,
- podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania, usprawnienia i kierunków rozwoju SZJ,
- przestrzeganie trybu postępowania opisanego w procedurach systemowych i operacyjnych, każdy w obszarze swojego działania.

Pracownicy Urzędu odpowiadają za :

- realizację procedur systemowych, operacyjnych pisemnych i ustnych w zakresie swojego stanowiska pracy, zgodnie z zapisami w nich zawartymi.

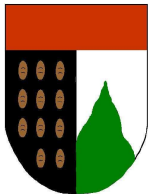
Odpowiedzialność **Pełnomocnika ds. SZJ** opisana została w punkcie 5.5.2 KJ.

5.5.2. Przedstawiciel Kierownictwa

Funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, powołanego przez Wójta Zarządzeniem wewnętrznym pełni Sekretarz Gminy, która jako Pełnomocnik ds. SZJ podlega bezpośrednio Wójtowi w ramach wdrożonego SZJ – Załącznik nr 5.

Do **obowiązków Pełnomocnika** należy :

- ustanowienie, wdrożenie i utrzymanie procesów potrzebnych w SZJ,
- planowanie i nadzór nad sporządzeniem dokumentacji SZJ, w tym zapewnienie jej kompletności i zgodności z wymogami normy,
- bieżący nadzór nad dokumentacją SZJ,
- nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem SZJ,
- planowanie, koordynacja i nadzorowanie auditów wewnętrznych,
- nadzór nad wdrażaniem działań korygujących, zapobiegawczych i doskonalących,
- zapewnienie upowszechnienia w organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta w ramach prowadzonych szkoleń z tego zakresu,
- analiza danych i przygotowywanie sprawozdań na przeglądy kierownictwa,
- sporządzanie raportu z przeglądu SZJ i nadzór nad realizacją ustaleń.



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
16/27

Pełnomocnikowi w realizacji swoich obowiązków wynikających z wdrożonego SZJ w Urzędzie Gminy pomagać będą audytorzy wewnętrzni.

W związku z przynależnymi obowiązkami Pełnomocnik ma prawo do :

- przeprowadzania kontroli i wydawania poleceń w zakresie dokumentacji SZJ, stosowanych procedur systemowych i operacyjnych,
- powoływania audytorów wewnętrznych do przeprowadzania auditów wewnętrznych,
- zlecania zadań związanych z gromadzeniem *danych wejściowych* do przeglądu i realizacją postanowień po przeglądzie kierownictwa,
- prowadzenia współpracy z firmą certyfikującą i konsultantem wdrażającym SZJ.

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

W organizacji zapewniono właściwe procesy komunikacyjne, których formy ukształtowały się na podstawie doświadczeń i potrzeb wynikających z bieżącej działalności.

Wewnętrzne procesy komunikacyjne w Urzędzie opierają się na następujących narzędziach:

1. Poczta elektroniczna,
2. Wewnętrzna i zewnętrzna sieć telefoniczna,
3. Spotkania Najwyższego kierownictwa z kadrami kierowniczą (Kolegium Wójta)
4. Posiedzenia Wójta, także z udziałem pracowników stanowisk samodzielnych, jeśli omawiana sprawa wymaga ich obecności,
5. Okolicznościowe spotkania najwyższego kierownictwa z pracownikami,
6. Robocze spotkania kadry kierowniczej z pracownikami,

Celem ww. działań jest zapewnienie sprawnego przekazu informacji i danych wewnątrz Urzędu.

Uzupełnieniem funkcjonującego systemu komunikacji wewnętrznej są bezpośrednie kontakty pomiędzy pracownikami, co ze względu na istniejącą wewnętrzną sieć informatyczną i posiadane środki łączności nie stanowi większego problemu.

5.6. Przegląd zarządzania

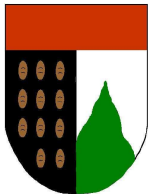
5.6.1. Postanowienia ogólne

Kierownictwo Urzędu dokonuje raz w roku w kwietniu przeglądu SZJ w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.

Celem przeglądu jest:

- ocena zgodności systemu z normą,
- określenie kompleksowości wdrożenia systemu,
- ustalenie kierunków jego doskonalenia i rozwoju, w tym sformułowanie ewentualnych korekt Polityki Jakości i jej celów.

Pełnomocnik, wspólnie z Wójtem ustala termin przeglądu SZJ z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem.



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI <i>ISO 9001:2008</i>	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: <i>17/27</i>

W tym czasie Pełnomocnik kompletuje niezbędne materiały i sporządza dokumenty na przegląd określone w punkcie 5.6.2. W ustalonym terminie Wójt dokonuje przeglądu SZJ. Pełnomocnik sporządza każdorazowo po przeglądzie „Raport z przeglądu SZJ”, który zostaje przedstawiony do akceptacji Wójtowi, nie później jednak niż w ciągu 14 dni.

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za przygotowanie podanych poniżej informacji będących danymi wejściowymi do przeglądu systemu:

- wyników auditów,
- informacji zwrotnych od klientów (sprawozdanie z badania satysfakcji klienta), kontroli zewnętrznych i wewnętrznych oraz skarg i wniosków, w tym sposobu ich załatwienia,
- o funkcjonowaniu procesów i zgodności usług,
- statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- dokonanych zmian, które mogą wpłynąć na SZJ,
- zaleceń dotyczących doskonalenia.

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

Dokumentem wyjściowym z przeprowadzonego przeglądu jest „Raport z przeglądu SZJ”, który powinien zawierać w szczególności informacje na temat :

- podjętych decyzji i określenia działań dotyczących doskonalenia SZJ i jego procesów,
- doskonalenia usługi w powiązaniu z wymaganiami klienta,
- określenia środków na realizację tych działań, terminy ich realizacji i osoby odpowiedzialne za ich wykonanie,
- ewentualnej weryfikacji Polityki Jakości.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

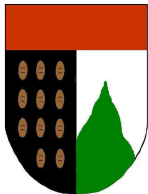
6.1. Zapewnienie zasobów

Ze względu na charakter organizacji środki finansowe niezbędne dla jej działania są przyznawane uchwałą budżetową Rady Gminy. W ten sposób zabezpiecza się środki na funkcjonowanie Urzędu. Ponadto w uchwalonym budżecie zaplanowane zostaną odpowiednie środki zapewniające utrzymanie SZJ w Urzędzie Gminy Sulików.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Postanowienia ogólne

Warunkiem niezbędnym do zapewnienia odpowiednio wysokiej jakości świadczonych usług oraz zadowolenia klienta jest zapewnienie, że personel organizacji powinien wykazać się odpowiednimi



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
18/27

kompetencjami, na które składają się odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie. Mając tego świadomość Wójt prowadzi politykę kadrową zmierzającą do zatrudniania pracowników o odpowiednich kwalifikacjach i przygotowaniu zawodowym, stosując zapisy określone w Ustawie o pracownikach samorządowych z dnia 21 listopada 2008 r. (Dz. U. Nr 223, poz. 1458 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398 z późn. zm.).

6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

Kompetencje pracowników Urzędu Gminy Sulików określają przede wszystkim zapisy Ustawie o pracownikach samorządowych z dnia 21 listopada 2008 r. (Dz. U. Nr 223, poz. 1458 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50, poz. 398 z późn. zm.) Ponadto, dla stanowisk, na których, w myśl cytowanego rozporządzenia, wymagane są dodatkowe kwalifikacje lub uprawnienia, stosuje się odpowiednie przepisy określające te wymagania.

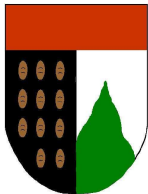
Zatrudnianie nowych pracowników odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w ww. rozporządzeniu. Szczegółowe informacje na temat naborów na wolne stanowiska oraz wymaganych dokumentów uzyskać można na stronie internetowej BIP Urzędu Gminy Sulików www.sulikow.bip.

Natomiast pracownik stanowiska ds. kadr, który jest jednocześnie Kierownikiem USC prowadzi akta osobowe pracowników Urzędu Gminy, w których przechowywane są m.in. dokumenty potwierdzające wykształcenie i umiejętności pracowników (świadectwa szkolne, dyplomy), doświadczenie zawodowe (świadectwa pracy z poprzednich miejsc pracy) oraz odbyte szkolenia (zaświadczenia, certyfikaty ze szkoleń). Mając świadomość znaczenia, jakie wywiera podnoszenie kwalifikacji pracowników na jakość wykonywanych przez nich obowiązków służbowych, opracowana mechanizm wspierania przedsięwzięć na rzecz uzupełniania wiedzy poprzez pracowników poprzez udział w szkoleniach, warsztatach, seminariach. Pracownicy przyjmowani do pracy w Urzędzie Gminy przechodzą obowiązkowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, obejmujące instruktaż ogólny (przed dopuszczeniem do pracy) oraz instruktaż stanowiskowy (szkolenie wstępne na stanowisku pracy), które w odpowiednim czasie uzupełniane są szkoleniami okresowymi.

Pracownicy mający dostęp do informacji niejawnych przechodzą szkolenie z tego zakresu koordynowane przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych, stosownie do zapisów Ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych (j.t. Dz. U. Nr 196 poz. 1631 z 2005).

6.3. Infrastruktura

1. W Urzędzie zapewniona jest i utrzymywana niezbędna infrastruktura zapewniająca świadczenie usług obejmująca:



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
19/27

2. Budynek przy ul. Dworcowej 5, będący siedzibą Urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy.
3. Przy budynku znajduje się parking z wydzielonymi miejscami dla pracowników oraz wyznaczone miejsca parkingowe dla Klientów Urzędu.
4. Pracownicy Urzędu wyposażeni są w stanowiska komputerowe wraz z oprogramowaniem biurowym oraz Internetem. Nadzór nad siecią informatyczną oraz oprogramowaniem komputerowym sprawuje Zastępca Wójta. Oprócz aplikacji biurowych w Urzędzie wykorzystywane są specjalistyczne oprogramowania wspierające pracę poszczególnych wydziałów.
5. W Urzędzie Gminy Sulików prowadzone są ciągłe prace zmierzające do rozwoju oraz modernizacji istniejącej infrastruktury. Urząd posiada własną stronę internetową www.sulikow.pl, która promuje gminę Sulików i udostępnia bieżące informacje z życia gminy oraz stronę Biuletynu Informacji Publicznej, informującą Klientów o działalności Urzędu w zakresie zgodnym z ustawą o dostępie do informacji publicznej.
6. Sieć telefoniczną wraz z aparatami telefonicznymi, które umożliwiają bezpośrednie połączenie się z właściwą komórką organizacyjną oraz nieodpłatne połączenia wewnątrz, pomiędzy komórkami organizacyjnymi.
7. Maszyny, urządzenia, narzędzia niezbędne do realizacji usług, tj. kserokopiarki, telefaksy, bindownice, gilotyny do cięcia papieru, niszczarki itp.;
8. Wyposażenie pomieszczeń biurowych w niezbędne meble, materiały biurowe i eksploatacyjne, itp.

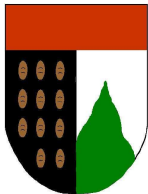
6.4. Środowisko pracy

Specyfika produktów realizowanych w organizacji powoduje, że standardowe warunki w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktów. Jedynie w archiwum Urzędu utrzymywane są specyficzne warunki fizyko-chemiczne niezbędne do prawidłowego przechowywania dokumentów archiwalnych. Stan tych warunków środowiskowych sprawdzany jest cyklicznie przez uprawniony do tego organ nadzoru zewnętrznego jakim jest Archiwum Państwowe. Z przeprowadzonych kontroli sporządzany jest zapis w postaci protokołu.

7. REALIZACJA WYROBU

7.1. Planowanie realizacji usług

W organizacji zostały określone procesy potrzebne do realizacji produktów będących jej zadaniami statutowymi. Uwzględniono i wykorzystano dotychczasowe dobre praktyki. Natomiast w planowaniu uwzględniono te wymagania normy, które wcześniej nie były spełnione. W wyniku analizy realizowanych w organizacji zadań wybrano te, które mają istotne znaczenie dla jakości pracy



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
20/27

organizacji i w tych przypadkach zidentyfikowano potrzebę ustanowienia procesów. W uzasadnionych przypadkach procedury opisujące te procesy zostały sformułowane w postaci pisemnej, a tam gdzie nie było to konieczne w formie procedur ustnych. W procedurach pisemnych zawarto ustalenia dotyczące celów dotyczące jakości, wymagań dotyczących produktu oraz niezbędnych działań w zakresie weryfikacji, monitorowania, kontroli i przyjęcia produktu. Ustalono w nich również zakres niezbędnych zapisów potwierdzających zgodność praktyki z założonymi zasadami. Natomiast planowanie procedur ustnych oparto o uregulowania prawne zawarte w aktach prawnych oraz Zarządzeniach wewnętrznych. Zwrócono szczególną uwagę by pracownicy realizujący procedury ustne poznali cel jakościowy, wymagania prawne oraz zapisy powstające w trakcie realizowania danej usługi. W czasie prac wdrożeniowych oraz w trakcie utrzymywania SZJ dokłada się wszelkich starań by procedura ustna w świadomości pracowników była traktowana z równą powagą jak procedura pisemna.

7.2. Procesy związane z Klientem

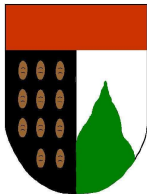
7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi

Pracownicy komórek organizacyjnych wykonujący zadania zidentyfikowane jako procesy mają obowiązek ustalenia wymagań dotyczących realizowanego przez siebie produktu. Specyfika pracy tej organizacji powoduje, że wymagania te ujęte są w przepisach prawa, a w nielicznych tylko przypadkach klient specyfikuje swoje indywidualne oczekiwania w stosunku do produktu. Dotyczy to w szczególności wymagań określonych w umowach cywilno-prawnych.

W wyniku wieloletniej działalności standardem jest to, że pracownicy znają przepisy prawne zawierające wymagania dot. realizowanych przez siebie produktów i mają łatwy do nich dostęp. Ponadto w każdej procedurze operacyjnej pisemnej, czy też ustnej wymagania prawne zostały ściśle określone i przypisane konkretnej usłudze realizowanej przez Urząd Gminy Sulików.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi

W organizacji zostały ustalone i wdrożone zasady dotyczące przeglądu wymagań związanych z produktem w sytuacji konkretnego zamówienia (wniosku) ze strony klienta. Jak opisano wyżej, określenie wymagań dotyczących produktu nie stanowi problemu, a przypadki formułowania indywidualnych wymagań klienta są bardzo rzadkie ze względu na specyfikę produktów realizowanych w organizacji. Niemniej, jeśli taki przypadek ma miejsce jest on wyjaśniany bezpośrednio z klientem w formie tradycyjnie praktykowanej tj. osobistego, telefonicznego lub pisemnego kontaktu. W praktyce działania najczęstszym zjawiskiem jest przegląd wniosku klienta pod kątem jego kompletności oraz właściwości organizacji do realizacji tego konkretnego produktu. Jeżeli organizacja okaże się niewłaściwą do realizacji wniosku klienta jest on przekazywany do organizacji właściwej, o czym klient jest pisemnie powiadamiany. Ustalono w SZJ generalną zasadę, że zgodnie z wymaganiem normy z takiego przeglądu musi być dokonany odpowiedni zapis.



URZĄD GMINY SULIKÓW			
KSIĘGA JAKOŚCI ISO 9001:2008	EDYCJA: B	INDEX: KJ	STRONA: 21/27

7.2.3 Komunikacja z Klientem

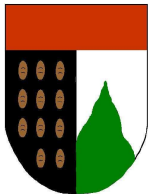
W warunkach zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji komunikacji Urzędu z Klientem.

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem, a jego Klientami wdrożono odpowiednie ustalenia, w ramach których:

1. udostępniane są informacje na tablicach ogłoszeniowych Urzędu, gdzie umieszcza się urzędowe obwieszczenia, które zgodnie z prawem powinny być podane do publicznej wiadomości (np. informacje bieżące, ogłoszenia o przetargu),
2. umieszczone są tabliczki przy poszczególnych pomieszczeniach z informacją zawierającą nazwę komórki organizacyjnej, nazwisko i imię pracownika oraz zajmowane stanowisko,
3. kompleksowych informacji dotyczących obowiązujących procedur i sposobów załatwiania spraw, udzielają pracownicy Urzędu na każdym stanowisku pracy,
4. utworzono urzędowy publikator teleinformatyczny – Biuletyn Informacji Publicznej www.sulikow.pl
5. na internetowej stronie Urzędu pod adresem www.sulikow.pl umieszczane są informacje dotyczące najbardziej istotnych spraw prowadzonych przez Urząd i jednostki organizacyjne Gminy,
6. w razie potrzeby wydawane są foldery, zawierające treści o charakterze informacyjnym i adresowym oraz zamieszczane są ogłoszenia prasowe w różnych gazetach lub czasopismach,
7. ustalono stałe terminy przyjmowania Klientów przez Wójta - w każdy poniedziałek w godz. od 13.30 do 16.45 oraz przez pracowników – w godzinach pracy Urzędu. Ponadto Klienci mogą zgłaszać swoje uwagi i wnioski bezpośrednio w Urzędzie w godzinach pracy, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub telefonicznie.
8. jednym ze sposobów komunikowania się z klientem jest przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków od klientów. Proces przyjmowania i rozpatrywania skarg został uregulowany w procedurze P-3 – „Procedura rozpatrywania skarg i wniosków”.

7.3. Projektowanie i rozwój

Ze względu na specyfikę działania organizacji nie ma ona możliwości i potrzeby prowadzenia działań w zakresie projektowania i rozwoju (w sensie rozumienia intencji norm) stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z SZJ w przypadku tej organizacji.



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
22/27

7.4. Zakupy

W związku z tym, iż zakupy jako forma działania, której celem jest dbałość o jakość produktu nie występuje w organizacji. Proces zakupów jak i jego wynik nie mają wpływu na produkt przekazywany klientowi uzasadnionym jest wyłączenie tego wymagania SZJ.

7.5. Świadczenie usług

7.5.1. Nadzorowanie świadczenia usługi

Wdrożenia SZJ spowodowano, że organizacja prowadzi planowanie oraz realizację swoich produktów w warunkach nadzorowanych. W odniesieniu do intencji normy oznacza to, że pracownicy mają zapewniony dostęp do niezbędnych informacji, w których określono właściwości realizowanych przez nich produktów, a także do opracowań o charakterze regulaminów i instrukcji, w których zawarte są potrzebne im informacje. W szczególności korzystają z otrzymywanych na bieżąco przez organizację aktów prawnych w formie tradycyjnej oraz dysponują programem komputerowym LEX uaktualnianym w sposób ciągły przez operatora. Dysponują również potrzebnym im wyposażeniem w postaci komputerów, kopiarek, drukarek, skanerów itp. Dla wszystkich procedur zidentyfikowanych w organizacji zostały ustalone i wdrożone zasady związane ze zwolnieniem produktu, jego dostawą i działaniami po dostawie oraz zasady monitorowania i pomiarów produktu w trakcie jego realizacji. W procedurach pisemnych zagadnienia te ujęto w części opisowej tych procedur, a w przypadku procedur ustnych uregulowane w sposób opisany w punkcie 7.1. niniejszej księgi. Ustalono jako generalną i obowiązującą zasadę, że przed zwolnieniem produktu do klienta jest on przeglądany, a fakt dokonania tego przeglądu potwierdzany jest zapisem.

7.5.2 Walidacja procesów i dostarczanie usługi

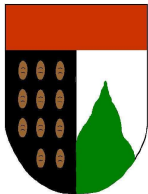
W związku z tym, że w działalności organizacji istnieją możliwości weryfikowania wyników w następstwie monitorowania i pomiarów procesów i świadczonych usług, nie ma potrzeby przeprowadzania walidacji procesów w sensie rozumienia tego wymagania normy.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Urząd prowadzi identyfikację wszystkich dokumentów i spraw zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (tj. Dz.U. Nr 112 poz. 1319 z późn. zm.) .

7.5.4 Własność Klienta

Ze względu na specyfikę i zakres zadań realizowanych przez Urząd mamy tu doczynienia z własnością klienta jaką są dane osobowe.



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
23/27

W Urzędzie funkcjonuje przejrzysty system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez Klientów. Opiera się on na regułach wynikających z zapisów:

1. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz.926 z późn. zm.),
2. Ustawy z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych (j.t.) Dz. U. Nr 196 poz.1631 z 2005 r. z późn. zm.),
3. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),
4. Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (tj. Dz.U. Nr 112 poz. 1319 z późn. zm.) .
5. Inne akty prawne.

Do prawidłowego załatwienia sprawy Klient zobowiązany jest dostarczyć do Urzędu właściwe dokumenty, wnieść stosowne opłaty jeśli takie są wymagane. Powierzone dokumenty objęte są odpowiednim nadzorem poprzez ich właściwe oznaczenie, przechowywanie oraz zabezpieczenie przed zniszczeniem lub zaginięciem. Informacje o dokumentach niezbędnych do załatwienia sprawy podane są w Kartach Usług, udostępnianych w BIP oraz na stronie internetowej www.sulikow.bip .

Dokumenty Klienta są rejestrowane w Biurze Obsługi Klienta, z wyjątkiem zawierających klauzulę tajności, opisanych w pkt. 7.5.3. Dostęp do dokumentów i danych dostarczanych przez Klienta objętych ustawą o ochronie danych osobowych mają tylko upoważnieni pracownicy. Pracownik, w którego gestii znajduje się własność Klienta (dokument) sprawuje nad nim nadzór, a w przypadku gdy zostanie ona zagubiona, zniszczona lub z innego powodu uznana za nieprzydatną do zastosowania, powiadamia o tym fakcie Klienta, z podaniem przyczyn i propozycji dalszego załatwienia sprawy, tworząc zapis.

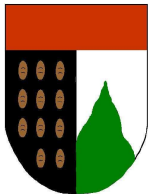
7.5.5 Zabezpieczanie usługi

Pracownik merytoryczny Urzędu prowadzący sprawę ponosi odpowiedzialność za zabezpieczenie dokumentów przez cały proces realizacji danej sprawy.

Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych, tj. w zamykanych szafach znajdujących się w zamykanych pomieszczeniach, do których dostęp ma ściśle określona, ograniczona grupa osób.

Dokumenty znajdujące się w systemie komputerowym są odpowiednio zabezpieczone, a dostęp do nich jest umożliwiony poprzez wprowadzenie właściwego hasła. Powyższe zagadnienie reguluje Polityka Bezpieczeństwa i Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych Urzędu Gminy Sulików.

Pracownicy dokładają wszelkich starań, aby dokumentacja powstająca w wyniku realizowanych usług była przechowywana w teczkach, skoroszytach, segregatorach lub przy użyciu spinaczy, zszywaczy



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
24/27

tak, aby dokumenty związane z realizowaną usługą nie uległy zdekompletowaniu, przemieszaniu z innymi dokumentami, zapisami i wnioskami. Dokumenty przygotowywane do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do Klienta bez utraty ich jakości. Dokumenty do wysyłki przygotowuje pracownik merytoryczny realizujący daną sprawę (kopertowanie, adresowanie) oraz wskazuje rodzaj przesyłki. Wysyłką zajmuje się pracownik Biura Obsługi Klienta. Dopuszcza się możliwość innego dostarczenia przesyłki niż wymienione. Istnieje możliwość dostarczenia dokumentów poprzez fax, e-mail, dostarczenie lub odbiór osobisty.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Specyfika działalności organizacji i jej produktów powoduje, że do monitorowania i pomiarów nie ma możliwości i potrzeby stosowania urządzeń wymagających specjalnego nadzoru w formie wzorcowania czy adiustowania w związku z tym uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z SZJ.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

W organizacji zostały ustanowione, wdrożone i utrzymywane procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia w zakresie i w obszarach wymaganych postanowieniami normy, co zostało opisane i udokumentowane w kolejnych punktach niniejszego rozdziału .

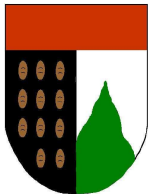
8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1. Zadowolenie Klienta

Dla spełnienia tego wymagania normy oraz wykorzystania badania zadowolenia klienta do celów służących doskonaleniu SZJ został ustanowiony mechanizm badania w formie pytań ankietowych skierowanych do klienta organizacji. W budynkach Urzędu Gminy ankiety umieszczone są w oznaczonych miejscach. Ankieta w wersji elektronicznej jest dostępna na stronie internetowej Gminy Sulików pod adresem www.sulikow.pl. Na ankiecie oraz w miejscu, gdzie są one dostępne dla klienta znajduje się informacja o celu ankiety oraz sposobie (możliwości) jej oddania po wypełnieniu. W budynku Urzędu znajdują się specjalnie oznakowana urna, do której można wrzucić ankietę. Badanie prowadzone jest cyklicznie co najmniej 1 w roku przez okres miesiąca. Po zakończeniu każdego cyklu badań ankietowych, ankiety poddawane są analizie przez Pełnomocnika ds. SZJ. Wyniki ankiety są prezentowane Wójtowi. Na podstawie tych wyników Pełnomocnik formułuje spostrzeżenia i propozycje, które są przedstawiane najwyższemu kierownictwu podczas najbliższego przeglądu zarządzania, i które służyć mają do doskonalenia SZJ.

8.2.2. Audit wewnętrzny

Kierownictwo Urzędu Gminy ustanowiło i utrzymuje udokumentowaną **procedurę systemową auditów wewnętrznych Ps-3**, której przedmiotem jest uregulowanie trybu planowania i



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
25/27

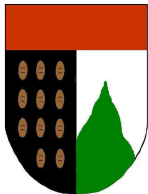
przeprowadzenia wewnętrznych auditów jakości. Zgodnie z przyjętą procedurą audyty wewnętrzne przeprowadzane są w oparciu o roczny Grafik planów auditów (formularz 1/Ps-3) i obejmują wszystkie komórki organizacyjne Urzędu i całą działalność w obszarze systemu jakości. Audit odnosi się zatem do wszystkich procesów, procedur i innych wymagań będących przedmiotem badania. Celem przeprowadzenia tych badań jest stwierdzenie, czy SZJ jest skutecznie wdrożony i utrzymany, a w przypadku stwierdzenia niezgodności spowodowanie usunięcia przyczyn tych niezgodności. W tym celu Pełnomocnik ds. SZJ corocznie do końca grudnia opracowuje i przedstawia do zatwierdzenia przez Wójta „Program auditów wewnętrznych” sporządzony na formularzu 2/Ps-3. Przy czym przewiduje się możliwość przeprowadzenia auditów pozaplanowych, o ile zostanie stwierdzona potrzeba ich przeprowadzenia (jeżeli sposób realizacji zadań wskazuje potrzebę ich przeprowadzenia). Audyty prowadzone są we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Gminy przez pracowników, którzy mają odpowiednie kwalifikacje (szkolenie na auditora wewnętrznego) i nie ponoszą bezpośredniej odpowiedzialności za badany zakres działalności. Udokumentowane wyniki z auditów wewnętrznych potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania z wymogami normy PN : EN ISO 9001: 2009 przekazywane są osobom odpowiedzialnym za obszar, w którym przeprowadzony był audit oraz Pełnomocnikowi. Wyniki auditów wewnętrznych są analizowane przez Pełnomocnika, zaś wnioski przedstawiane w Sprawozdaniu na przegląd systemu jakości dla Najwyższego Kierownictwo.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Dla stworzenia podstawy do podejmowania działań doskonalących oraz w celu wykazania, że realizowane w organizacji procesy osiągają zaplanowane wyniki został ustanowiony i wdrożony oraz jest utrzymywany mechanizm monitorowania realizowanych w organizacji procesów w oparciu o notatkę służbową, w której należy odnieść się :

- do zaistniałych problemów w realizacji zadań przez komórkę,
- stwierdzonych niezgodności w ramach auditów wewnętrznych,
- powstałych produktów niezgodach i sposobu postępowania z produktem niezgodnym,
- podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych,
- proponowanych celów jakości i sposobu rozliczenia stopnia realizacji celów jakości za ubiegły okres,
- skarg klientów na sposób realizacji zadań przez komórkę.

Do obowiązków pracowników samodzielnych stanowisk należy monitorowanie procesów, jak również (w miarę możliwości i potrzeby) formułowanie propozycji celów dotyczących jakości (dot. ich procesów), które przedkładają Pełnomocnikowi (zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 5.4.1. niniejszej Księgi) do 15 kwietnia danego roku kalendarzowego. Uzyskane dane są wykorzystywane w opracowaniu Sprawozdania na przegląd. W szczególności monitorowaniu podlega terminowość załatwiania spraw wnoszonych przez Klientów oraz przestrzeganie przy ich realizacji wymogów wynikających z obowiązującego prawa materialnego i proceduralnego



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
26/27

8.2.4. Monitorowanie i pomiary produktu/usługi

Sprawy realizowane w Urzędzie są na każdym etapie monitorowane, zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami, przez upoważnione do tego osoby. Projekty dokumentów przeznaczonych dla Klienta oraz poszczególne zapisy, powstające w toku postępowania, są sprawdzane przez bezpośredniego przełożonego. Projekty uchwał, zarządzeń, umów oraz porozumień są opiniowane przez Radcę Prawnego. W przypadku braku zastrzeżeń, pismo jest parafowane, a w razie stwierdzenia jakichkolwiek niezgodności lub braków - poprawiane lub przekazywane do ponownego rozpatrzenia pracownikowi, który je sporządził. Przed dostarczeniem usługi Klientowi, upoważnione osoby dokonują ostatecznego sprawdzenia prawidłowości jej wykonania, dokumentując to podpisem.

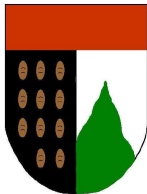
Dla potrzeby monitorowania i pomiaru produktu zostały też uściślone kompetencje i odpowiedzialność poszczególnych osób na kolejnych etapach realizacji produktu. Powyższe kwestie zostały opisane w procedurach pisemnych, a w przypadku procedur ustnych ustalone metodą opisaną w pkt. 7.1. niniejszej Księgi.

8.3. Nadzór nad usługą niezgodną

Kierownictwo Urzędu Gminy ustanowiło i utrzymuje udokumentowaną **Procedurę systemową nadzoru nad produktem niezgodnym Ps - 4**. Celem nadzoru nad produktem niezgodnym jest identyfikacja i nadzorowanie produktu niezgodnego tak, aby nie trafił on do Klienta zewnętrznego. Jeżeli produkt niezgodny zostanie wykryty po dostaniu się do klienta wdrożone zostanie działanie mające na celu ograniczenie niekorzystnych dla klienta i organizacji skutków zaistniałych niezgodności.

8.4. Analiza danych

W celu spełnienia wymagań normy w organizacji są gromadzone i analizowane dane z obszarów przez nią wskazanych. Gromadzenie danych ma charakter ciągły i systemowy, co pozwala na ich systemową analizę i umożliwia wyciąganie praktycznych wniosków przydatnych do doskonalenia. Gromadzenie danych i ich analiza w zakresie dotyczącym badania zadowolenia klienta odbywa się na zasadach opisanych w pkt. 8.2.1 niniejszej Księgi. Dane dotyczące zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktu są gromadzone w ramach mechanizmu monitorowania procesów, które zostały opisane szczegółowo w pkt. 8.3.2 niniejszej Księgi. Analizę właściwości i trendów procesów i wyrobów prowadzi się na zasadach opisanych w procedurze działań zapobiegawczych- Ps-6, gdyż ze względu na specyfikę działania organizacji postanowiono do tych celów wykorzystać ten obszar analizy.



URZĄD GMINY SULIKÓW

KSIĘGA JAKOŚCI
ISO 9001:2008

EDYCJA:
B

INDEX:
KJ

STRONA:
27/27

8.5. Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

W wyniku wdrożenia SZJ zostały ustanowione i wdrożone mechanizmy zalecane przez normę, które doskonaleniu nadają charakter ciągły i systemowy. Wdrożono bowiem politykę jakości, mechanizmy stosowania celów dot. jakości, *wyniki auditów*, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przegląd zarządzania. Ciągłość zapewniono poprzez ustalenie terminu cyklicznego (regularnego) rocznego przeglądu zarządzania i ustanowienie dla pozostałych mechanizmów ich cykli realizacji skorelowanych z przeglądem zarządzania.

8.5.2. Działania korygujące

W celu skutecznego podjęcia działań eliminujących przyczyny stwierdzonych w organizacji niezgodności, a także w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu została ustanowiona i wdrożona oraz jest utrzymywana pisemna **Procedura systemowa działań korygujących Ps-5**". Reguluje ona kwestie dotyczące ustalania obszarów i przyczyn niezgodności, zasad oceny potrzeby podejmowania działań korygujących oraz oceny skuteczności tych działań, które już zostały podjęte. Uściśla również kompetencje i odpowiedzialność osób oraz zakres zapisów dokumentujących, że przeprowadzone działania zostały wykonane w sposób nadzorowany.

8.5.3. Działania zapobiegawcze

Dla ustanowienia skutecznego mechanizmu podejmowania działań zapobiegawczych w celu spełnienia wymagania normy w tym zakresie została ustanowiona, wdrożona i jest utrzymywana udokumentowana (pisemna) **Procedura systemowa działań zapobiegawczych Ps-6**". Jej głównym celem jest umożliwienie identyfikacji potencjalnych niezgodności i usuwania ich przyczyn zanim wystąpią. Procedura ustala także zasady wdrażania niezbędnych zadań oraz oceny ich skuteczności a także kompetencje i odpowiedzialność w tym obszarze a także zakres zapisów związanych z tymi działaniami i potwierdzających, że zostały one przeprowadzone w warunkach nadzorowanych.