



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

1. Zakres Systemu Zarządzania Jakością

Systemem Zarządzania Jakością objęto zadania realizowane w Urzędzie Miejskim w Chełmku, w ramach których wydawane są decyzje administracyjne, zaświadczenia i zezwolenia w trybie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257) w zakresie należącym do właściwości organów samorządu gminnego.

Zakres jest realizowany dla stron zainteresowanych posiadających interes prawny na terenie Gminy Chełmek.

W zakresie nie ma zastosowania pkt 8.3. normy ISO 9001:2015 ponieważ decyzje administracyjne, zaświadczenia i pozwolenia są realizowane zgodnie z wymaganiami określonymi w polskim prawie.

1.1. Definicje, terminy

Kontekst organizacji – czyn zewnątrz i wewnętrzne, które mają wpływ lub mogą mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

Zainteresowane strony – strony które mają wpływ na Zintegrowany system Zarządzania Urzędem; mieszkańcy, przedsiębiorcy, organizacje społeczne, dostawcy

Audit – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces obejmujący obiektywną ocenę stopnia spełnienia kryteriów auditu, stanowi niezależne badanie Systemu Zarządzania Jakością

Działanie korygujące -działanie w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney

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

Infrastruktura - (organizacja) system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędnej do działania organizacji

Kompetencje – wykazana zdolność stosowania wiedzy i umiejętności

Komórka Organizacyjna - (KO) – wydział, referat, samodzielne stanowisko

Kierownik Komórki Organizacyjnej (KKO) – osoba, która zgodnie z zajmowanym stanowiskiem kieruje i odpowiada za prawidłowość pracy komórki organizacyjnej

Kryteria auditu- zestaw polityk, procedur lub wymagań, stosowanych jako odniesienie

Księga Jakości – dokument, w którym określono System Zarządzania Jakością

Niezgodność – niespełnienie wymagań

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



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

rozwiązań

Planowanie jakości – część Systemu Zarządzania Jakością ukierunkowana na ustalenie celów dotyczących jakości i określająca procesy operacyjne i związane z nimi zasoby niezbędne do osiągnięcia celów dotyczących jakości

Polityka jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczącej jakości formalnie wyrażone do osiągnięcia celów dotyczących jakości

Pełnomocnik ds. SZJ – osoba odpowiedzialna za wdrożenie i utrzymanie Systemu Zarządzania Jakością

Procedura – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu

Proces – to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają dane wejściowe w wyjściowe

Urząd – Urząd Miejski w Chełmku

Strona - każdy podmiot, który żąda czynności organu lub którego interes prawny bądź obowiązek jest przedmiotem postępowania administracyjnego – Klient Urzędu

SZJ - System Zarządzania Jakością

Wyrób – wynik procesu

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

Zapisy – wszelkie utrwalone pisemnie czynności związane z funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością

Zasoby – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie

Zgodność – spełnienie wymagań

2. Procesy i oddziaływanie między nimi

Wdrożony w Urzędzie Miejskim w Chełmku System Zarządzania Jakością został ustanowiony, udokumentowany, wdrożony i jest stale doskonalony zgodnie z wymogami PN-EN-ISO 9001:2015. Zidentyfikowano procesy operacyjne, pomocnicze i zarządcze określające jednocześnie ich wzajemne oddziaływanie.

Określono kryteria i metody dla zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania tych procesów. Zapewniono zasoby dla procesów.

Dokonano przeglądu procesów. Wszystkie procesy odpowiadają normie 9001:2015.

Procesy stanowią załącznik nr 1 do Księgi jakości.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

Mapa procesów stanowi załącznik nr 2 do Księgi jakości

3. PODSTAWOWE DOKUMENTY SZJ.

Dokumentację Systemu Zarządzania Jakością tworzą następujące dokumenty:

- Polityka Jakości
- Księga Jakości
- Procedury systemowe
- Karty procesów
- Zarządzenia Burmistrza Chełmka

- Zapisy dokumentujące wykonanie czynności i ich sprawdzenie zgodnie z wyszczególnionymi procesami

Dokumentacja obejmuje również akty prawne powszechnie obowiązujące, normy oraz wewnętrzne instrukcje i regulaminy

3.2. KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości określa zakres systemu zarządzania jakością wraz z uzasadnionym wyłączeniem, zidentyfikowane procesy wraz z opisem ich wzajemnego oddziaływania oraz przywołuje udokumentowane procedury systemowe,

Nadzorem objęto wszystkie dokumenty SZJ oraz dokumenty związane z nimi. Komórki organizacyjne posiadają niezbędną aktualną i kompletną dokumentację. Określono miejsca przechowywania oraz zasady dostępu do wymaganej dokumentacji. Wykazy niezbędnych aktów prawnych podane są we właściwych kartach procesów. Określono zasady opracowania, zatwierdzania, oznaczania, rozpowszechniania, archiwizowania, dokonywania zmian, wycofania nieaktualnych dokumentów i odpowiedzialność osób w tym zakresie. Zasady te zawarto w procedurze P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”

Oprócz zapisów wymaganych w świetle obowiązujących przepisów prawnych, ustanowiono także odpowiednie własne zapisy dla dostarczania dowodów zgodności z wymaganiami i dowodów skuteczności SZJ. Stosowane zapisy są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania oraz archiwizowane zgodnie z ustalonymi zasadami.

Określono także odpowiedzialność osób w tym zakresie. Powyższe zasady określa Procedura P/4/1 „nadzór nad dokumentacją i zapisami”.

3. KONTEKST ORGANIZACJI

Urząd Miejski w Chełmku funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które mają wpływ lub mogą mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

Zarówno czynniki zewnętrzne jak i wewnętrzne są monitorowane i przeglądane na przeglądzie zarządzania .



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

Wykaz czynników zewnętrznych oraz wewnętrznych stanowi załącznik nr 3 do Księgi jakości.

5. PRZYWÓDZTWO

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo urzędu bezpośrednio zaangażowane jest w proces projektowania i wdrażania SZJ. Został powołany pełnomocnik Burmistrza ds. SZJ (Zarządzeniem Burmistrza Chełmka Nr 01521/22/2010 z dnia 27 sierpnia 2010 r. w sprawie przystąpienia do opracowania i wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością SZJ) wg normy PN-EN ISO 9001:2015 w Urzędzie Miejskim w Chełmku oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności Pełnomocnika określony został w w/w Zarządzeniu i obejmuje wszelkie działania związane z przygotowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim.

W oparciu o ustawowe kompetencje organów samorządu gmin, konsultacje z pracownikami Urzędu opracowano Politykę Jakości określającą cele strategiczne Gminy. Polityka Jakości wprowadzona została Zarządzeniem Burmistrza Nr 01521/28/2010 z dnia 12 października 2010 roku w sprawie wprowadzenia polityki jakości. Treść dokumentu przedstawiono pracownikom Urzędu oraz opublikowano na stronie internetowej. Na podstawie celów strategicznych zostały opracowane cele operacyjne dla poszczególnych procesów (karty procesów operacyjnych). Określono także zasady przygotowania i przeprowadzenia okresowych przeglądów systemu zarządzania jakością (proces zarządcy P4 „Analiza danych i przegląd zarządzania”). Kierownictwo permanentnie monitoruje bieżące funkcjonowanie Urzędu celem określenia i zapewnienia wszelkich zasobów niezbędnych do realizacji zadań. Zasady zapewniające dostarczenie zasobów określono w procesach pomocniczych:

P 1 „Zakupy”;

P 2 „Nadzór nad infrastrukturą”

oraz w Procedurze: P/6/1 „Doskonalenie zasobów ludzkich”.

5.1 .ORIENTACJA NA KLIENTA

Podejmowane działania organizacyjne w Urzędzie ukierunkowane są przede wszystkim na udoskonalenie jakości obsługi Klientów (Stron prowadzonych postępowań administracyjnych). Wizerunek Urzędu budowany jest głównie w trakcie codziennych kontaktów z Klientami. Kierownictwo dokłada wszelkich starań, aby obsługa prowadzona była w sposób kompetentny, terminowy, przyjazny dla Klienta. Dostosowano system informatyczny do potrzeb klienta, pozyskiwane są środki zewnętrzne na zakup nowych oprogramowani, aby umożliwić klientom załatwianie spraw w systemie informatycznym. Na stronie Urzędu zamieszczone są niezbędne formularze do załatwienia spraw w Urzędzie , oraz karty usług. Karty usług przedstawiają kolejność oraz wymagane dokumenty do załatwienia spraw. Ponadto w Urzędzie Miejskim w Chełmku został wdrożony w życie system procesów, który na bieżąco jest identyfikowany i modyfikowany. Elementem wyjściowym każdego procesu jest dokument składany w Urzędzie, który następnie zostaje zeskanowany , nadawany numer porządkowy, dekretowany a następnie przesyłany drogą elektroniczną oraz w formie papierowej do właściwego merytorycznie



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

pracownika. Natomiast elementem wyjściowym to odpowiedź na pismo. Zadowolenie Stron z pracy urzędu jest monitorowane. Raz w roku zbierane są ankiety zadowolenia klienta w formie papierowej do urny wystawionej na korytarz oraz przez cały rok ankieta umieszczona jest w systemie informatycznym na stronie Gminy Chełmek. W wyniku monitorowania zadowolenia Stron podejmowane są działania usprawniające obsługę. Każdy obywatel (mieszkaniec gminy) ma możliwość składania, zarówno w formie pisemnej jak i ustnej, skarg i wniosków. Zawarta w Polityce Jakości idea transparentnego działania odzwierciedla się przez bieżące udostępnianie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, stronie internetowej Gminy Chełmek, tablicach ogłoszeń oraz w Echu Chełmka. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów Urzędu oraz w celu usprawnienia obsługi powstał Punkt Obsługi Klienta, do zadań którego należy w szczególności udzielanie interesantom informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie.

5.2. POLITYKA JAKOŚCI

Celem Urzędu jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów.

Przyjęta Polityka Jakości określa ogólne cele i zamierzenia Urzędu oraz zapewnienie o utrzymaniu i stałym doskonaleniu systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015

Realizacja ustaleń Polityki Jakości jest okresowo oceniana w trakcie przeglądów zarządzania, oraz ocen pracowników.

Polityka Jakości jest znana wszystkim pracownikom Urzędu, którzy odpowiednio do swoich kompetencji i uprawnień realizują jej ustalenia trakcie wykonywania powierzonych obowiązków. Polityka Jakości została także zakomunikowana Stronom (Klientom Urzędu) poprzez opublikowanie jej na stronach internetowych oraz wyeksponowanie w budynku Urzędu.

Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia, zostaje zapoznany przez pracownika ds. kadr z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Po zapoznaniu się z nimi składa odpowiednie oświadczenie, które przechowywane jest w aktach osobowych pracownika. Każda zmiana w w/w dokumentach jest komunikowana pracownikom przez pracownika ds. kadr przez przekazywanie nowej treści meilem. Pracownicy w miarę potrzeb uczestniczą w szkoleniach, na bieżąco biura wyposażane są w nowoczesny sprzęt, programy specjalistyczne, które wspomagają prace pracowników.

Na podstawie celów strategicznych określonych w Polityce Jakości, przyjęto wynikające z nich cele dla poszczególnych procesów. Zawarto je adekwatnie w Kartach Procesów wraz z odpowiednimi dla nich wskaźnikami i ich wartościami.

System zarządzania jakością oparty jest na zidentyfikowanych procesach operacyjnych, pomocniczych i zarządczych, w których określono działania, ich monitorowanie, udokumentowane zapisy oraz odpowiedzialność osób w tym zakresie. Skuteczność procesów jest stale monitorowana w celu ich bieżącej korekty oraz doskonalenia.

5.3 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Urząd funkcjonuje w oparciu o ustawę z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875 z późn. zm.). Szczegółową organizację, zakres i tryb pracy określa



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Chełmku zatwierdzony Zarządzeniem Nr 01521/21/2010 Burmistrza Chełmka z dnia 25 sierpnia 2010 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Chełmku. Regulamin określa:

- strukturę organizacyjną urzędu,
- podział zadań między stanowiskami,
- zakres działania wydziałów urzędu,
- zasady organizacji pracy urzędu,
- zasady opracowywania i realizacji aktów prawnych,
- zasady podpisywania pism i obiegu korespondencji w urzędzie,
- postanowienia końcowe.

Szczegółowe zakresy obowiązków i kompetencji poszczególnych pracowników zawarte są w opisach stanowisk i indywidualnych zakresach czynności. Zakres odpowiedzialności i uprawnień pracowników określać mogą również zarządzenia Burmistrza, upoważnienia, instrukcje, procedury, karty procesów. Posiadane przez pracowników zakresy czynności pozwalają przełożonym na rozliczanie z powierzonych zadań. Granice odpowiedzialności i uprawnień są przez to skatalogowane i zamknięte co wpływa na sprawnie działający system. Kierownictwo typu Naczelnik, Kierownik referatu posiadają imienne upoważnienia do merytorycznej kontroli w zakresie realizacji zadań w wydziale, referacie.

5.4 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA

Osobą odpowiedzialną za zaprojektowanie i wdrożenie systemu zarządzania jakością, zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015, przygotowanie do certyfikacji oraz dalsze jego doskonalenie jest Pełnomocnik Burmistrza ds. Systemu Zarządzania Jakością (Pełnomocnik ds. SZJ).

Zgodnie z Zarządzeniem Nr 01521/22/2010 z dnia 27 sierpnia 2010 r. w sprawie określenia zakresu zadań Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, do jego zadań należy:

- a/ Koordynowanie prac w zakresie opracowywania dokumentacji systemu
- b/ Wyznaczenie pracowników lub ich zespołów do opracowania dokumentacji.
- c/ Nadzór nad opracowaniem i wdrożeniem procedur księgi jakości.
- d/ Organizacja zespołu auditorów i koordynowanie działań związanych z prowadzeniem auditów wewnętrznych.
- e/ Organizacja szkoleń związanych z wdrażaniem systemu jakości.
- f/ Nadzorowanie działań związanych z monitorowaniem jakości wykonywanych zadań oraz satysfakcji interesantów Urzędu z realizowanych zadań.
- g/ Współpraca z jednostkami zewnętrznymi w zakresie wdrażania i certyfikacji ustanowionego systemu zarządzania jakością.
- h/ nadzór nad działaniami korygującymi i zapobiegawczymi oraz weryfikacji dokumentacji.
- i/ Zbieranie i analiza danych dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością w celu określenia jego skuteczności i ciągłego doskonalenia.
- j/ Wydawanie pracownikom wiążących poleceń w zakresie jego właściwości.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

5.5 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Sposoby komunikacji wewnętrznej związanej z realizacją zadań określają właściwe przepisy oraz karty poszczególnych procesów. Komunikację w odniesieniu do skuteczności SZJ zapewniają:

- zarządzenia, pisma okólne,
- obieg dokumentów zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną,
- wewnętrzne spotkania o charakterze konsultacyjno – instruktazowym,
- spotkania i narady w ramach poszczególnych komórek organizacyjnych,
- konsultacje o charakterze roboczym.

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Kierownictwo Urzędu raz w roku, zgodnie z procesem P 4 „Analiza danych i przegląd zarządzania”, dokonuje przeglądu zarządzania w celu oceny przydatności, adekwatności i skuteczności SZJ. W wyniku przeglądu oceniane są możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w SZJ, Polityce Jakości oraz oceniana jest realizacja założonych celów jakościowych. Jeśli zajdzie taka potrzeba, Pełnomocnik ds. SZJ organizuje przegląd pozaplanowy.

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za określenie zakresu przeglądu i wyznaczenie osób odpowiedzialnych za przygotowanie danych do przeglądu. Danymi wejściowymi na przegląd są:

- sprawozdania i analizy z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych od czasu poprzedniego przeglądu,
- analiza złożonych skarg i wniosków,
- analiza wniesionych odwołań wraz z rozstrzygnięciami organów odwoławczych,
- sprawozdania i analizy z realizacji i skuteczności procesów operacyjnych, pomocniczych i zarządczych,
- analizy zaleceń pokontrolnych,
- analiza badań ankietowych oceny zadowolenia klienta,
- propozycje działań doskonalących.

przygotowanie danych na przegląd określa karta procesu P 3 „Analiza danych i przegląd zarządzania”.

Danymi wyjściowymi z przeglądu zarządzania są wnioski i decyzje o wdrożeniu konkretnych rozwiązań doskonalących SZJ. Określone rozwiązania mają na celu służyć polepszeniu jakości świadczonych usług na rzecz klientów Urzędu.

Przeprowadzenie przeglądu i jego dokumentowanie określa karta procesu P 3 „Analiza danych i przegląd zarządzania”.

6. PLANOWANIE

6.1 DZIAŁANIA ODNOŚĄCE SIĘ DO RYZYK

Szczegółowe zasady dotyczące zarządzania ryzykiem zawiera Zarządzenie nr 120.6.2011 z dnia 1 marca 2011 r. Burmistrza Chełmka w sprawie ustalenia Polityki Zarządzania Ryzykiem oraz Zarządzenie nr 01521/17/2010 z dnia 10 sierpnia 2010 Burmistrza w sprawie sposobu prowadzenia kontroli zarządczej w Gminie.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

Podejście Urzędu do procesu zarządzania ryzykiem wyraża się przede wszystkim

- poprzez sposób rozumienia pojęcia zarządzania ryzykiem

- poprzez podstawowe cele operacyjne dotyczące procesu zarządzania ryzykiem.

Kierownictwo Urzędu jest świadome faktu, iż należy właściwie zarządzać ryzykiem

związanym z działalnością Urzędu.

W Urzędzie interpretuje się zarządzanie ryzykiem w następujący sposób

- zarządzanie ryzykiem to proces identyfikacji, oceny i przeciwdziałaniu ryzyku. Proces ten obejmuje także monitorowanie ryzyka i środków podejmowanych w celu jego ograniczenia.

Podczas identyfikacji ryzyka stosowana jest kategoria ryzyka. Ustala się następujące kategorie ryzyka;

- ryzyko finansowe
- ryzyko dotyczące zasobów ludzkich
- ryzyko działalności
- ryzyko zewnętrzne

Ocena zidentyfikowanych ryzyk polega na określeniu wpływu i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka, a następnie ustaleniu jego istotności. . Do ustalenia wpływu ryzyka ustala się skalę:

Katastrofalny – 5 punktów

Poważny – 4

Średni– 3

Mały – 2

nieznaczny -1

Określenie prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka polega na określeniu przewidywanej częstotliwości wystąpienia zdarzenia w trakcie roku. Do ustalenia prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka ustala się skalę:

Prawie pewne – 5 punktów

Prawdopodobne – 4

Średnie – 3

Mało prawdopodobne – 2

Rzadkie -1

W oparciu o dokonaną ocenę wpływu i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka, określany jest poziom istotności ryzyka. Ustala się następujące poziomy istotności ryzyka:

- ryzyko poważne gdy iloczyn prawdopodobieństwa oraz wpływu wynosi

- ryzyko umiarkowane

- ryzyko nieznaczne

Na początku każdego roku Naczelnicy wydziałów opracowują rejestr ryzyk w nadzorowanej komórce. Następnie opracowany jest rejestr ryzyk dla Urzędu Miejskiego w Chełmku zatwierdzany przez Burmistrza.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

Rejestr ryzyk opracowywany jest na dany rok kalendarzowy i zawiera; zadanie, wpływ i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka, istotność ryzyka oraz planowane metody przeciwdziałaniu ryzyku.

Ryzyka przez cały rok są na bieżąco monitorowane, a po zakończeniu roku sporządzana jest analiza wystąpienia ryzyka.

Ryzyka nieznaczne są akceptowane, natomiast ryzyka umiarkowane i poważnych są analizowane i są podejmowane działania w celu ich ograniczenia.

Ponadto raz w roku dokonywana jest samoocena kontroli zarządczej. Samooceny dokonują osoby zarządzające oraz pracownicy. Samoocenę przeprowadza się na podstawie ankiet anonimowych. Złożone ankiety są analizowane, a sprawozdanie przedkłada Burmistrzowi.

7. WSPARCIE

7.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

Kierownictwo Urzędu określa zasoby niezbędne do realizacji ustawowych zadań oraz utrzymanie i doskonalenie skuteczności SZJ.

Działania te realizowane są poprzez:

- określanie potrzeb,
- zabezpieczanie środków finansowych,
- systematyczną poprawę stanu zasobów materialnych.

Sposób postępowania w tym zakresie określono w kartach procesów pomocniczych:

P 1 „Zakupy”

P 2 „Nadzór nad infrastrukturą”.

7.2. ZASOBY LUDZKIE

Fundamentalnym czynnikiem decydującym o jakości realizowanych zadań jest wysoki poziom kompetencji zatrudnionych pracowników. Pracownicy są najcenniejszą wartością Urzędu to od ich zaangażowania i pracy zależy jakość produktu (decyzji) oraz zadowolenie klienta. Przeświadczenie pracowników Urzędu o potrzebie profesjonalnego wykonywania wszystkich powierzonych zadań to jedna z zasad przyjętych w Polityce jakości. Dlatego szczególną uwagę zwraca się na zatrudnianie wykwalifikowanych i kompetentnych pracowników oraz ciągłe doskonalenie ich umiejętności. Poziom i rodzaj wykształcenia oraz minimalny staż pracy niezbędny dla poszczególnych stanowisk określa Regulamin Wynagrodzenia Pracowników Urzędu Miejskiego Chełmku ustanowiony zarządzeniem Nr 01521/10/2001 Burmistrza Chełmka z dnia 10 czerwca 2009 roku. Organizację, porządek i rozkład czasu pracy Urzędu określają z kolei postanowienia regulaminy Pracy w Urzędzie Miejskim w Chełmku. Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem Nr 01521/4/2010 z dnia 10 marca 2010 roku.

Weryfikacja jakości pracy realizowana jest poprzez okresową ocenę kwalifikacyjną pracowników. Zasady przeprowadzenia ocen zawarte są w regulaminie Przeprowadzania Okresowej Oceny Pracowników Samorządowych wprowadzonym Zarządzeniem Nr 01521/32.2010 z dnia 29 grudnia 2008 roku.

Status prawny pracowników samorządowych określa ustawę z dnia 21 listopada 2008 roku o



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

pracownikach samorządowych (Dz. U Nr 223, poz. 1458).

Wymogi dla poszczególnych stanowisk pracy określone są w opisach stanowisk pracy w załączniku nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Chełmka nr 01521/26/07 z dnia 15 czerwca 2007 r. zawierających między innymi:

- informacje ogólne dotyczące stanowiska pracy,
- zasady współzależności służbowej,
- zasady zastępstwa na stanowiskach
- zakres obowiązków: zadania i czynności wykonywane na stanowisku,
- szczególne obowiązki,
- zakres odpowiedzialności pracownika,
- wymogi kwalifikacyjne,
- wykształcenie minimalne – pożądane,
- wiedza wymagana, umiejętności.

przyjęte uwarunkowania prowadzenia naboru pracowników, tj. publiczne ogłoszenie o naborze, wskazanie kryteriów i warunków, test oraz rozmowy kwalifikacyjne, służba przygotowawcza, złożenie ślubowania, transparentność poszczególnych etapów postępowania, mają na celu zapewnić wyłonienie optymalnych kandydatur na poszczególne stanowiska.

Pracownicy Urzędu obowiązani są dbać o własny rozwój zawodowy. Odpowiednie środki finansowe na przeprowadzenie szkoleń zewnętrznych zabezpieczone są w palnie finansowym. Prowadzony jest rejestr szkoleń, monitorowana jest ich skuteczność. Pracownicy oddelegowani do udziału w szkoleniach obowiązani są udokumentować ich odbycie. Szkolenia odbywają się w cyklu planowym i pozaplanowym w zależności od bieżących potrzeb. Wszyscy pracownicy Urzędu są przekonani o potrzebie i celowości doskonalenia SZJ oraz roli jaką pełnią w tym systemie. Znajduje to odzwierciedlenie w toku realizacji bieżących zadań na możliwie najwyższym poziomie jakościowym oraz w Procedurze: P/6/1 „Doskonalenie zasobów ludzkich”.

7.3 . INFRASTRUKTURA

Infrastruktura Urzędu obejmuje:

- nieruchomości – budynek wraz z infrastruktura techniczną, w których prowadzona jest działalność administracyjna,
- wyposażenie ruchome: sprzęt biurowy, informatyczny, oprogramowanie,
- usługi związane z zabezpieczeniem łączności teleinformatycznej, dostępu do Internetu, dostaw mediów.

Urząd funkcjonuje w jednym budynku. Budynek cyklicznie poddawany jest odpowiednim przeglądom zgodnie z właściwymi przepisami prawa. Należyty stan techniczny utrzymywany jest poprzez wykonywanie niezbędnych konserwacji, remontów i modernizacji oraz sprawne i skuteczne usuwanie awarii i usterek, pomieszczenia biurowe wyposażone są w niezbędny sprzęt biurowy i komputerowy. Wyposażenie to, w miarę potrzeb i możliwości finansowych, podlega sukcesywnemu unowocześnieniu. Stanowiska komputerowe połączone są do wewnętrznej sieci, posiadają dostęp do Internetu. Na komputerach zainstalowano odpowiednie oprogramowanie stosownie do potrzeb użytkowników. Stosowane są zabezpieczenie antywirusowe. Informatyk przeprowadza okresowe przeglądy stanu komputerowego, zainstalowanego oprogramowania, bieżąco sprawdza sprawność serwerów.

Zasady nadzoru nad systemem informatycznym w zakresie zabezpieczenia przetwarzanych



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

danych osobowych określa Zarządzenie Nr 47/2007 Burmistrza Chełmka z dnia 28 grudnia 2007 r. ze zmianą Zarządzenia Burmistrza Chełmka nr 120.2.2011 z dnia 8 stycznia 2011 r. w sprawie ochrony danych osobowych. Wszystkie stanowiska pracy mają dostęp do sieci telefonicznej umożliwiającej łączność wewnętrzną i zewnętrzną. Ochronę infrastruktury zabezpieczają systemy całodobowego monitoringu. Całość majątku będącego w dyspozycji Urzędu jest ubezpieczona: od ognia i innych zdarzeń losowych, kradzieży z włamaniem i rabunkiem, ubezpieczenie sprzętu elektronicznego i od odpowiedzialności cywilnej.

7.3. ŚRODOWISKO PRACY

Specyfika realizowanych zadań nie wymusza konieczności spełnienia szczególnych wymagań dotyczących środowiska pracy.

Określono, iż czynniki środowiska pracy mają znikomy wpływ na jakość wyrobu. Uznano zatem że nadzór nad środowiskiem pracy w ramach wymogów BHP jest wystarczający. Na każdym stanowisku zapewniono warunki pracy zgodnie z odpowiednimi przepisami BHP. Wszyscy pracownicy są objęci okresowymi szkoleniami z zakresu BHP, a nowo zatrudniani odbywają szkolenia wstępne i stanowiskowe.

Dla poszczególnych stanowisk sporządzono oceny ryzyka zawodowego.

8. PLANOWANIE OPERACYJNE I KONTROLA

8.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Urząd realizuje usługi z zakresu administracji publicznej należące do kompetencji organów samorządu gminnego. Planowanie realizacji tych usług uwzględnia aktualne uwarunkowania prawne oraz przewidywane potrzeby Klientów.

Zakres zadań przypisanych do realizacji poszczególne komórki określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Chełmku. Środki finansowe niezbędne do realizacji zadań zabezpieczane są w planach finansowych na dany rok budżetowy. Wykazy decyzji administracyjnych przypisanych do poszczególnych procesów operacyjnych zawarto w odpowiednich kartach procesu.

Wymagania dotyczące zadań realizowanych w ramach zidentyfikowanych procesów wynikają z aktów prawnych powszechnie obowiązujących oraz indywidualnych potrzeb Klientów zaspokajanych w toku przeprowadzonych postępowań administracyjnych.

klientami zewnętrznymi dla Urzędu są wszystkie podmioty mające status „stron” wg przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

Klientami wewnętrznymi są pracownicy Urzędu.

Tryb postępowania z wnioskami składanymi przez Klientów jest sformalizowany w przepisach Kodeksu postępowania administracyjnego. Zgodnie z jego zasadami, pracownik realizujący sprawę obowiązany jest do przeprowadzenia analizy złożonego wniosku pod względem:

- skierowania do właściwego organu,
- precyzji sformułowanego oczekiwania Klienta,
- kompletność w kontekście wymogów formalnych.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

W razie błędnego skierowania wniosek przekazywany jest do właściwego organu z jednoczesnym poinformowaniem Klienta oraz uzasadnieniem.

W przypadku braku precyzji wniosku (trudności w zdefiniowaniu oczekiwania Klienta) lub jego niekompletności, Klient wzywany jest do uzupełnienia niezbędnych danych.

Pracownicy obsługujący Kancelarię Ogólną obowiązani są na miarę możliwości udzielać wszelakich wyczerpujących informacji zakresie realizowanych w Urzędzie zadań. W razie wątpliwości Klienti kierowani są do odpowiednich merytorycznie Komórek. Pracownicy udzielają również informacji telefonicznie. Ponadto w Biuletynie Informacji Publicznej umieszczono Karty informacyjne zawierające podstawowe dane przybliżające Stronom (Klientom) uwarunkowania formalne i organizacyjne związane z wydawaniem większości decyzji administracyjnych.

Pracownicy obowiązani się do prowadzenia powierzonych spraw zgodnie z aktualnymi wymogami formalnymi.

Wskazano komórkę odpowiedzialną za bieżące monitorowanie zmian w przepisach i informowanie komórek merytorycznych w tym względzie. Źródłem prawa są : Dziennik Ustaw, Monitor Polski, Dzienniki Urzędowe. Udostępnione jest dla wszystkich pracowników program komputerowy LEX .

Formy komunikacji z Klientem:

- komunikacja pisemna,
- kontakt bezpośredni,
- kontakt telefoniczny,
- komunikacja drogą elektroniczną,
- Biuletyn Informacji Publicznej,
- tablice ogłoszeniowe w budynku Urzędu,
- ogłoszenia w Echu Chełmka,
- strona internetowa,
- badania ankietowe.

8.2. ZAKUPY

Urząd jako jednostka sektora finansów publicznych obowiązana jest wydatkować środki publiczne wg zasady legalności, celowości i gospodarności. Wybór dostawcy następuje zgodnie z przepisami ustawy

z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2017 r poz. 1579 z późn. zm.). Tok realizacji zakupów określono w Karcie procesu P 1 „Zakupy”.

Ocena dostawców dokonywana jest w oparciu o ustalone kryteria założone zgodnie z Prawem zamówień publicznych. Zakupów dokonuje się wyłącznie u dostawców spełniających wskazane kryteria. Kierownicy komórek organizacyjnych określają potrzeby niezbędnych zakupów precyzyjnie wskazuje wymagania jakimi winny odpowiadać.

Tryb wyboru dostawców określono w Karcie procesu P 1 „Zakupy”.

Dostawy są sprawdzane pod kątem spełnienia wymagań zawartych w zamówieniu (umowie). Tylko dostawy sprawdzone i zakwalifikowane są akceptowane. W przypadku, gdy dostawa nie spełnia wyspecyfikowanych wymagań, osoba odpowiedzialna za zakup rozpoczyna procedurę reklamacyjną zgodnie z postanowieniami zawartych umów i powszechnie obowiązującymi przepisami.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

8.3 MONITOROWANIE

Przebieg realizacji zadań (procesów) odbywa się w warunkach nadzorowanych. Sposób nadzoru określają przepisy prawne powszechnie obowiązujące, wewnętrzne zarządzenia i instrukcje, karty procesów, procedury. Przebieg zachodzących procesów jest monitorowany i na bieżąco podejmowane są działania sterujące.

Wyniki procesów można zweryfikować poprzez monitorowanie tych procesów. Zapisy powstające w trakcie monitorowania potwierdzają zdolność procesów do osiągania zaplanowanych wyników. Zgodność realizowanych w Urzędzie procesów sprawdzana jest także w trakcie planowanych i pozaplanowych wewnętrznych auditów jakości. Wyłącznie wymaganie normy PN-EN ISO 9001:2015

Identyfikacja i identyfikowalność dokumentacji i zapisów określona jest 1 Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011r., Nr 14, poz. 67 z późn. zm.) Uszczegółowieniem tych zasad są ustalenia zawarte w kartach procesów i procedurze: P.4.1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”.

8.4. ZABEZPIECZENIE WYROBU

Dokumenty składane przez Klientów są rejestrowane zgodnie z wymaganiami Instrukcji Kancelaryjnej. KKO odpowiadają za bezpieczeństwo dokumentacji do czasu przekazania do Archiwum Zakładowego. Za stan dokumentacji w Archiwum Zakładowym odpowiada inspektor ds. obsługi organów samorządowych. Szczegóły określano w Instrukcji Archiwalnej w sprawie organizacji i postępowania z dokumentacją w Urzędzie Miejskim w Chełmku stanowiąca załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 01521/6/2010 Burmistrza Chełmka z dnia 15 marca 2010 roku.

Dane osobowe Klientów przetwarzane w toku prowadzonych (lub zakończonych) postępowań podlegają szczególnej ochronie w myśl przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku Nr 101 poz. 926, z późn. zm.) i Rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2014 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych, oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakimi powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U z 2004 r. nr 100 poz. 1024 z późn. zm.) Rozwiązania techniczno - organizacyjne w zakresie ochrony danych osobowych określa Zarządzenie Nr 47 Burmistrza Chełmka z dnia 28 grudnia 2007 r. w sprawie ochrony danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Chełmku zmienione Zarządzeniem nr 120.2.2011 z dnia 8 stycznia 2011 r. w sprawie zmiany zarządzenia nr 01521/47/2007.

Zasady postępowania w zakresie opracowanie, sporządzania dokumentacji i zapisów oraz ich archiwizacji i postępowaniu określa Instrukcja Kancelaryjna, instrukcja Archiwalna, przepisy w zakresie ochrony danych osobowych oraz procedurze: P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”. Określono także zasady postępowania z dokumentacja i zapisami w formie elektronicznej. Ochronę budynków zabezpieczają systemy całodobowego monitoringu.

8.5. NADZÓR NAD PROCESAMI, PRODUKTAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

ZEWNĄTRZ

Pracownicy urzędu nie posługują się w swojej pracy wyposażeniem do monitorowania i pomiarów. Jeśli zajdzie konieczność wykonania pomiarów i badań, usług w tym zakresie zlecane są jednostkom zewnętrznym.

W takim przypadku kierownik komórki, która zleca te pomiary odpowiada za określenie/uzgodnienie:

- metod pomiarowych i badawczych,
- sprzętu (klasy dokładności), który ma być zastosowany,
- dokładność pomiarów i badań,
- metod statystycznych dla określenia błędów/niepewności pomiarów i badań,
- sposobów dokumentowania i opracowywania wyników.

Wszelkie wymagania w tym zakresie zawarte w umowie/zleceniu.

Kierownik komórki odpowiada za sprawdzenie, czy usługa została wykonana zgodnie z ustalonymi wcześniej wymaganiami.

Postępowanie w tym zakresie reguluje proces P1 „Zakupy”.

9. OCENA WYNIKÓW DZIAŁANIA

9.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu jest dbałość o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełnienia wymagań, w tym wymagań prawnych.

W Urzędzie określono sposoby i metody monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia. Określono wskaźniki oraz akceptowalne wartości tych wskaźników, przy pomocy, których oceniana jest skuteczność procesów wydawania decyzji oraz ciągłe doskonalenie tych procesów jak i całego systemu

9.2. ZADOWOLENIE KLIENTA

Podstawowym celem jaki został nałożony na wszystkich pracowników jest dążenie do zrozumienia i zaspokojenie potrzeb klienta Urzędu. Naczelna zasada „Urząd sprawny i przyjazny”

Wdrożenie, utrzymywanie i stałe doskonalenie SZJ gwarantuje zadowolenie Klienta (Strony). Wszelkie informacje, spostrzeżenia przekazywane są Pełnomocnikowi ds. SZJ, który po analizie podejmuje odpowiednie działania. Wnikliwej analizie poddawane są złożone skargi i wnioski, wniesione odwołania, rozstrzygnięcia organów odwoławczych, zalecenia instytucji kontrolujących.

W celu doskonalenia SZJ, a tym samym polepszenia zadowolenia Stron, podejmowane są także odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze. Poziom zadowolenia jest także monitorowany przez analizę badań ankietowych kierowanych do Klientów.

9.3. AUDIT WEWNĘTRZNY

Dla wskazania stałej przydatności i zgodności wdrożonego, utrzymywanego i doskonalonego SZJ



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

oraz osiągnięcia złożonych celów jakościowych określano planowanie i realizowanie wewnętrznych audytów jakości. Pełnomocnik ds. SZJ powołuje odpowiednio przygotowany i przeszkolony zespół auditorów wewnętrznych. Audytorem wewnętrznym może być każdy pracownik Urzędu, który spełnia następujące kryteria:

- 1) posiada minimum roczny staż pracy w Urzędzie
- 2) jest zatrudniony na stanowisku urzędniczym,
- 3) ukończył szkolenie w zakresie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009.

W każdej komórce organizacyjnej objętej zakresem SZJ audit przeprowadza się co najmniej jeden raz w roku. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby, Pełnomocnik ds. SZJ może zarządzić przeprowadzenie auditu pozaplanowego, określając jego cel i zakres. Z każdego auditu sporządzane są odpowiednie zapisy, zgodne z ustaleniami. Do niezgodności wykazanych w trakcie auditu podejmowane są odpowiednie działania zapobiegawcze. Skuteczność wykonywania działań sprawdzana jest po ich zakończeniu lub w trakcie kolejnego auditu wewnętrznego. Nadzór nad realizacją tych ustaleń przedstawionych w Procedurze: P/8/1 „Audit wewnętrzny oraz działania korygujące i zapobiegawcze” sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

9.4 MONITOROWANIE

W dokumentacji systemowej (karty procesów, procedury) określano kryteria, miejsca monitorowania i pomiarów. Poprzez realizację audytów wewnętrznych oraz analizę uzyskiwanych wartości założonych wskaźników monitoruje się procesy wydawania decyzji. Dla każdego procesu określono wskaźniki. KKO realizującej dany proces odpowiada za bieżące nadzorowanie i korekty procesu oraz zbieranie danych dotyczących ustalonych wskaźników. W czasie audytów sprawdza się jak realizowane

są ustalenia dokumentacji systemowej. Jeśli zajdzie taka konieczność podejmowane są odpowiednie działania korygujące i/lub zapobiegawcze.

Dla każdego procesu operacyjnego przyporządkowano co najmniej jedną decyzję (jeden wyrób). Monitorowanie i pomiary procesów oraz wyrobów są ze sobą nierozdzielnie związane. Ustalenia dotyczące monitorowania i pomiaru wyrobów określa Procedura: P/8/2 „Monitorowanie wydawania decyzji i postępowanie z niezgodnościami”.

9.5. NADZÓR

Określono kryteria, które pozwalają zidentyfikować i oznaczyć niezgodności w trakcie procesów wydawania decyzji, zaświadczeń, zezwoleń. Dla stwierdzonych rodzajów niezgodności ustalono sposób postępowania oraz wskazano odpowiedzialność osób za dalsze postępowanie. Taki ustalony sposób zapobiega dostarczeniu stronie decyzji zawierającej błędy i uchybienia. Postępowanie w tym zakresie określa Procedura: P/8/2 „Monitorowanie wydawania decyzji i postępowanie z niezgodnościami”. Dla powtarzających się niezgodności podejmowane są odpowiednie działania korygujące i/lub zapobiegawcze.

9.6 ANALIZA

Kierownictwo Urzędu przeprowadza przeglądy SZJ w oparciu o planowe i systematyczne gromadzenie i analizowanie danych, które pochodzą z monitorowania procesów i wyrobów. Dane



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

te zbierane i analizowane są w oparciu o ustalenia „Planu analizy danych” oraz „Planu doskonalenia” przywołanych w procesie P 3 „Analiza danych i przegląd zarządzania”.

Określono kryteria, które pozwalają zidentyfikować i oznaczyć niezgodności w trakcie procesów wydawania decyzji. Dla stwierdzonych rodzajów niezgodności ustalono sposób postępowania oraz wskazano odpowiedzialność osób za dalsze postępowanie. Taki ustalony sposób zapobiega dostarczaniu stronie decyzji zawierającej błędy i uchybienia. Postępowanie w tym zakresie określa Procedura: P/8/2 „Monitorowanie wydawania decyzji i postępowanie z niezgodnościami”. Dla powtarzających się niezgodności podejmowane są odpowiednie działania korygujące i/lub zapobiegawcze.

Kierownictwo Urzędu przeprowadza przeglądy SZJ w oparciu o planowe i systematyczne gromadzenie i analizowanie danych, które pochodzą z monitorowania procesów i wyrobów. Dane te zbierane i analizowane są w oparciu o ustalenia „Planu analizy danych” oraz „Planu doskonalenia” przywołanych w procesie P 3 „Analiza danych i przegląd zarządzania”.

10. DOSKONALENIE

Nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych zadań , prowadzenie działań służących rozwojowi gminy oraz sprawna i profesjonalna obsługa klienta. Kierownictwo Urzędu jest w pełni świadome, że warunkiem uzyskania zadowolenia klienta z uzyskanego produktu jest systematyczne doskonalenie ZSZ

Proces doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością w Urzędzie polega na doskonaleniu przez:

- ocenę satysfakcji klienta i wpływających skarg
- prowadzenie działań korygujących, zapobiegawczych i naprawczych w obszarach gdzie to jest możliwe
- przeprowadzanie audytów wewnętrznych
- przeprowadzanie raz w roku przeglądu systemu zarządzania jakością
- raz w roku dokonywana jest samoocena kontroli zarządczej.
- szkolenia pracowników

4. Dokumenty związane:

- 1) Polityka Jakości
- 2) Procedura: P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”
- 3) Procedura: P/6/1 „ Doskonalenie zasobów ludzkich”
- 4) Procedura: P/8/1 „Audit wewnętrzny oraz działania korygujące i zapobiegawcze”,
- 5) Procedura: P/8/2 „Monitorowanie wydawania decyzji i postępowania z niezgodnościami”
- 6) Karty procesów: KP-1, KP-2, KP-3, KP-4, KP-5, KP-6, KP-7, KP-8, KP-9, KP-10, KP-11, KP-12, KP-13, KP-14, KP-16, KP-16, KP-17, KP-18, KP-19, KP-20, KP-21, KP-22, KP-23, KP-24, KP-25, KP-26, KP-27, KP-28, KP-29, KP-29, KP-30, KP-31, KP-32, KP-33, KP-34, KP-35, KP-36, KP-37, KP-38, KP-39, KP-40, KP-41, KP-42, KP-43, KP-44, KP-45, KP-46, KP-47, KP-48, KP-49, KP-50, KP-51, KP-52, KP-53, KP-54, KP-55, KP-56 , KP-57, P 1, P 2, P 3.

Rozdzielnik:



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

- 1) egzemplarz nr 1: Pełnomocnik ds. SZJ
- 2) forma elektroniczna: dysk sieciowy

4. Procesy i oddziaływanie między nimi

3.1 Procesy operacyjne

L.p.	Oznaczenie	Nazwa
1	KP – 1	Umorzenie zwrotu nieprawidłowo wykorzystanej dotacji
2	KP - 2	Zwrot nieprawidłowo wykorzystanej dotacji przez organizację pozarządową
3	KP - 3	Zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej
4	KP - 4	Wydawanie decyzji w sprawie wymiaru i zmiany wymiaru podatku od nieruchomości, podatku rolnego, podatku leśnego i łącznego zobowiązania pieniężnego
5	KP - 5	Umorzenie zaległości podatkowej, odsetek za zwłokę, opłaty prolongacyjnej; odroczenie terminu płatności podatku lub rozłożenie na raty zapłatę podatku; odroczenie lub rozłożenie na raty zapłatę zaległości podatkowej wraz z odsetkami za zwłokę.
6	KP - 6	Określenie wysokości zobowiązania w podatku od środków transportowych osób fizycznych i prawnych oraz w podatku od nieruchomości, rolnego i leśnego osób prawnych
7	KP – 7	Przekształcenia prawa użytkowania wieczystego w prawo własności
8	KP – 8	Wpisanie aktów stanu cywilnego sporządzonych za granicą (urodzenia, małżeństwa, zgonu)
9	KP – 9	Odtworzenia treści aktów stanu cywilnego (urodzenia, małżeństwa, zgonu)
10	KP - 10	Sprostowania treści aktów stanu cywilnego (urodzenia, małżeństwa, zgonu)
11	KP - 11	Uzupełnienia treści aktów stanu cywilnego (urodzenia, małżeństwa, zgonu)
12	KP – 12	Zmiana imienia i nazwiska
13	KP – 13	Przeprowadzenie imprezy masowej
14	KP - 14	Odmowa udostępnienia danych osobowych z rejestru wydanych i unieważnionych dowodów osobistych
15	KP - 15	Wymeldowanie/anulowanie zameldowania na wniosek strony /w trybie administracyjnym/
16	KP - 16	Odmowa udostępnienia danych osobowych
17	KP - 17	Rejestr wyborców



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

18	KP - 18	Zameldowanie na wniosek strony /w trybie administracyjnym/
19	KP - 19	Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów (z opłatami lub bez opłat)
20	KP - 20	Zezwolenie na prowadzenie hodowli lub utrzymanie psa rasy uznanej za agresywną
21	KP - 21	Uгода w sprawie zmiany stanu wody na gruntach
22	KP - 22	Czasowe odebranie właścicielowi lub opiekunowi zwierzęcia, w przypadku znęcania się nad nim
23	KP - 23	Określenie wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi
24	KP - 24	Opinie do planów ruchu zakładu górniczego
25	KP - 25	Naliczanie kary pieniężnej za zniszczenie terenów zieleni, drzew lub krzewów oraz usunięcie drzew i krzewów bez zezwolenia
26	KP - 26	Przywrócenie stanu wody na gruncie do stanu poprzedniego lub wykonanie urządzeń zapobiegających szkodom
27	KP - 27	Zezwolenie na lokalizację zjazdu indywidualnego z drogi gminnej
28	KP - 28	Zezwolenie na zajęcie pasa drogowego
29	KP - 29	Ustalenie warunków zabudowy
30	KP - 30	Ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego
31	KP - 31	Opinia dla wstępnego projektu podziału działki
32	KP - 32	Ustalenie renty planistycznej z urzędu
33	KP - 33	Nadanie stopnia awansu zawodowego nauczyciela
34	KP - 34	Dofinansowanie kosztów kształcenia pracownika młodocianego
35	KP - 35	Zgody na wejście na teren pasa drogowego
36	KP - 36	Zezwolenie na alkohol
37	KP - 37	Cofnięcie zezwolenia
38	KP - 38	Świadczenie na rzecz obronności
39	KP - 39	Uznanie konieczności sprawowania przez żołnierza bezpośredniej opieki nad członkiem rodziny (zastosowanie na okoliczność przywrócenia obowiązkowej służby wojskowej)
40	KP - 40	Wyłączenie gruntów z produkcji rolnej (z opłatami lub bez opłat)
41	KP - 41	Środowiskowe uwarunkowania dla przedsięwzięć mogących potencjalnie znacząco oddziaływać na środowisko
42	KP - 42	Środowiskowe uwarunkowania dla przedsięwzięć mogących zawsze znacząco oddziaływać na środowisko – w przypadku gdy inwestor dołącza do wniosku kartę informacyjną, zgodnie z art. 68 ustawy z dnia 3 października 2008r.



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

		o udostępnianiu informacji o środowisku i ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (Dz. U. z 2013r. Poz. 1235 ze zm.)
43	KP - 43	Środowiskowe uwarunkowania dla przedsięwzięć mogących zawsze znacząco oddziaływać na środowisko – w przypadku gdy inwestor dołącza do wniosku raport o oddziaływaniu przedsięwzięcia na środowisko
44	KP - 44	Podział nieruchomości na wniosek strony
45	KP - 45	Rozgraniczenie nieruchomości na wniosek strony
46	KP - 46	Odpłatne/nieodpłatne oddanie w trwały zarząd nieruchomości gruntowej na czas oznaczony/nieoznaczony na wniosek strony
47	KP - 47	Orzeczenie o wygaśnięciu trwałego zarządu nieruchomości gruntowej
48	KP - 48	Podział nieruchomości z urzędu
49	KP - 49	Zatwierdzenie rozgraniczenia nieruchomości z urzędu
50	KP - 50	Wydawanie decyzji o ustaleniu renty planistycznej na wniosek strony
51	KP - 51	Wymeldowanie/ anulowanie zameldowania z urzędu /w trybie administracyjnym/
52	KP - 52	Zameldowanie z urzędu /w trybie administracyjnym/
53	KP - 53	Decyzje
54	KP - 54	Opinie do rocznych planów łowieckich i wieloletnich łowieckich planów hodowlanych
55	KP - 55	Ustalenie obowiązku uiszczania opłat za odbieranie odpadów komunalnych (dot. Właściciele nieruchomości, którzy nie są obowiązani do ponoszenia opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi na rzecz Gminy) oraz opróżnianie zbiorników bezodpływowych, wysokości wyliczonych opłat, terminu uiszczania opłat, sposobu i terminu udostępniania urządzeń lub zbiorników w celu ich opróżnienia
56.	KP-56	Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych
57.	Kp-57	Cofnięcie zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych
58.	KP-58	Wygaśnięcie zezwoleń na alkohol

3.2. Procesy pomocnicze

Lp	Oznaczeni	Nazwa
----	-----------	-------



Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III

	e	
1	P1	Zakupy
2	P2	Nadzór nad infrastrukturą

3.3 Procesy zarządcze

L.p.	Oznaczenie	Nazwa
1	P3	Analiza danych i przegląd zarządzania



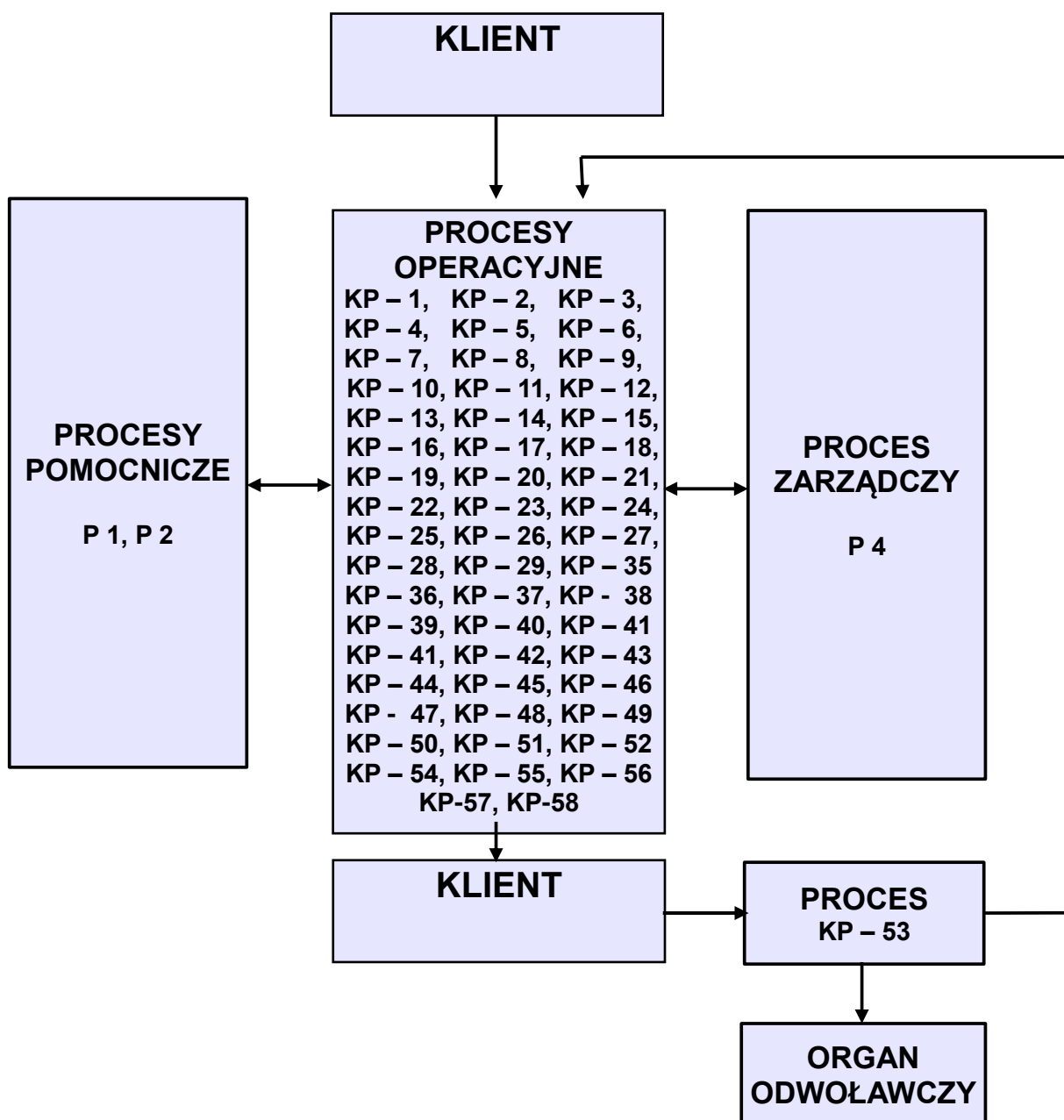
Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III





Urząd Miejski
w Chełmku

KSIĘGA JAKOŚCI

Wg PN-EN ISO 9001:2015

Data wydania: 12 stycznia 2018 r.

Wydanie III