

GMINA CZERNICA 	Urząd Gminy Czernica	
Księga Jakości		EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 1 z 16

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU GMINY CZERNICA



według normy
PN-EN ISO 9001:2009

	Data	Imię i nazwisko	Podpis	Stanowisko
Opracował:	21.02.2011	Zespół wdrożeniowy: Beata Perner Małgorzata Dąbrowska Katarzyna Michalak Danuta Polkowska Robert Makiela Arkadiusz Drajczyk Marek Żelazny		Inspektor ds. zarządzania kryzysowego Inspektor ds. rolnictwa i ochrony środowiska Podinspektor ds. zamówień publicznych Zastępca skarbnika Główny specjalista ds. dróg i inwestycji Inspektor ds. arch. i planowania przestrzennego Inspektor ds. pozyskiwania środków zewnętrznych
Sprawdził:	24.02.2011	Marian Zaraś		Pełnomocnik ds. SZJ
Zatwierdził:	28.02.2011	Stefan Dębski		Wójt Gminy Czernica
Obowiązuje od:	28.02.2011			

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 2 z 16	
---	--	--

Spis treści

1. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Czernica.....	3
1.1 Prezentacja Gminy Czernica.....	3
1.2 Zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością.....	4
1.3 Uzasadnione wyłączenia.....	4
2. Odpowiedzialność kierownictwa.....	5
2.1 Wizja i Misja.....	5
2.2 Polityka Jakości.....	5
2.3 Odpowiedzialności i uprawnienia.....	6
2.4 Przegląd Systemu Zarządzania Jakością.....	6
2.5 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna.....	6
3. Zarządzanie dokumentacją.....	7
3.1 Nadzór nad dokumentacją.....	7
3.2 Księga Jakości.....	8
4. Zarządzanie procesowe.....	8
4.1 Zasady zarządzania procesami.....	8
4.2 Procesy.....	9
4.3 Mapa procesów.....	10
4.4 Monitorowanie i pomiary.....	10
5. Zarządzanie zasobami.....	10
5.1 Zapewnienie zasobów.....	10
5.2 Zasoby ludzkie.....	11
6. Orientacja na Klienta.....	12
6.1 Charakterystyka Klienta.....	12
6.2 Własność Klienta.....	13
6.3 Wytyczne badania satysfakcji i wymagań Klienta.....	13
7. Zakupy.....	13
7.1 Proces zakupów.....	13
7.2 Informacja dotycząca zakupów.....	14
8. Nadzór nad wyrobem niezgodnym.....	14
9. Procesy doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.....	15
10. Wykaz załączników.....	16
11. Rejestr zmian.....	16

GMINA CZERNICA 	Urząd Gminy Czernica	
	Księga Jakości	
		EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 3 z 16

Załączniki

1. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY CZERNICA

1.1 Prezentacja Gminy Czernica

Gmina Czernica położona jest we wschodniej części województwa dolnośląskiego, w północno zachodniej części powiatu wrocławskiego. Sąsiaduje bezpośrednio z miastem Wrocław oraz z gminami: Długołęka, Oleśnica, Jelcz-Laskowice, Oława i Siechnice. Cała jednostka administracyjna zajmuje blisko 83,6 km² (8 361 ha), co stanowi 0,4 % województwa dolnośląskiego i 7,5 % powierzchni powiatu wrocławskiego. W gminie znajduje się 13 sołectw: Chrzastawa Mała, Chrzastawa Wielka, Czernica, Dobrzykowice, Gajków, Jeszkowice, Kamieniec Wrocławski, Krzyków, Łany, Nadolice Małe, Nadolice Wielkie, Ratowice i Wojnowice. Obszar gminy użytkowany jest w następujący sposób: użytki rolne stanowią 65,5 %, lasy i grunty leśne 20,5 %, wody powierzchniowe zajmują 4,4%, tereny osiedlowe to 3 %, na tereny komunikacyjne przypada 3,7%, a na pozostałe obszary 2,5%.



Urząd Gminy znajduje się w miejscowości Czernica przy ulicy Kolejowej 3.
Na strukturę organizacyjną składają się trzy referaty:

1. Referat gospodarki komunalnej i inwestycji
2. Referat finansowy
3. Referat organizacyjny i spraw obywatelskich

GMINA CZERNICA 	Urząd Gminy Czernica	
	Księga Jakości	
		EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 4 z 16

oraz dwa samodzielne stanowiska:

- Zastępca Kierownika USC,
- Radca Prawny

Urząd Gminy jest jednostką organizacyjną przy pomocy, której Rada Gminy i Wójt wykonują zadania z zakresu administracji publicznej należące do właściwości Gminy. Do zadań tych należą zadania własne, zadania zlecone ustawowo i zadania przyjęte na podstawie porozumień zawartych z organami administracji państwowej lub innymi organami administracji samorządowej. Kierownikiem Urzędu oraz zwierzchnikiem służbowym pracowników jest – zgodnie z art. 33 ust. 5 Ustawy z dnia 08 marca 1990r. o samorządzie gminnym - Wójt. Organizację i zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Czernica powołany Zarządzeniem Wójta Gminy. Schemat organizacyjny urzędu przedstawia **Załącznik 1**.

1.2 Zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością

Zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością dotyczy realizacji zadań publicznych, na rzecz społeczności lokalnej, określonych w przepisach Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym i niezastrzeżonych ustawowo na rzecz powiatów, organów samorządu wojewódzkiego i organów administracji rządowej. Stosowanie Systemu Zarządzania Jakością obejmuje wszystkie komórki organizacyjne i wszystkich pracowników Urzędu Gminy Czernica

1.3. Uzasadnione wyłączenia

Ze względu na specyfikę wykonywanych przez Urząd Gminy zadań, System Zarządzania Jakością wdrożony w Urzędzie zawiera następujące wyłączenia od wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009

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 7.5.2 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 Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 5 z 16	
---	--	--

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

2.1 Wizja i misja Urzędu Gminy Czernica

MISJA

Sprawne i rzetelne wykonywanie zadań nałożonych na Urząd Gminy oraz ukierunkowanie na ciągły rozwój wspólnoty samorządowej i utożsamianie się z nią.

WIZJA

Nowoczesna instytucja administracji samorządowej, realizująca zadania i świadcząca usługi na najwyższym poziomie przez profesjonalną kadrę, wychodząca naprzeciw oczekiwaniom klientów poprzez budowanie klimatu otwartości i wzajemnego szacunku.

Deklaracja

Wójt Gminy deklaruje, że Urząd Gminy pragnie budować wizerunek Urzędu przyjaznego mieszkańcom i skutecznie wykonującego swoje ustawowe zadania. W tym celu prowadzona jest Polityka Jakości, której najistotniejszym elementem jest System Zarządzania Jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009. Konsekwentne stosowanie podejścia procesowego sprawia, że usługi Urzędu są świadczone w sposób sprawny i spełniają wymagania Klientów zarówno wewnętrznych – pracowników, jak i zewnętrznych – klientów i wykonawców, a Gmina skutecznie realizuje zadania wyznaczone przez ustawodawcę. Wójt Gminy zobowiązuje się również do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Gminy przez wykorzystanie Polityki Jakości, celów dotyczących jakości, wyników audytów, analiz danych, działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych oraz przeglądów Systemu Zarządzania Jakością.

2.2 Polityka Jakości

Urząd Gminy Czernica jest urzędem realizującym zadania z zakresu administracji publicznej o charakterze gminnym, niezastrzeżone ustawowo na rzecz administracji samorządowej. Zgodnie z deklaracją Wójta Gminy, naczelnym celem Urzędu Gminy jest skuteczne wykonywanie zadań określonych przez ustawodawcę i zadań zleconych oraz zapewnienie przyjaznej, profesjonalnej obsługi i zaspokojenie uprawnionych oczekiwań Klientów. Dla realizacji Misji i Wizji przyjęto Polityka Jakości, która jest dokumentem wiodącym w Systemie Zarządzania Jakością, a każdy pracownik Urzędu ma obowiązek zapoznania się z nią i stosowania w codziennym postępowaniu. **Polityka Jakości (załącznik 2).**

Urząd Gminy Czernica określa również mierzalne cele jakościowe, które proponowane są przez właścicieli procesów i Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością i zatwierdzane w formie udokumentowanej - Karta Celów (załącznik nr 6).

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 6 z 16	
---	--	--

2.3 Odpowiedzialność i uprawnienia

Zakres uprawnień i odpowiedzialności pracowników Urzędu Gminy Czernica określają:

- Ustawa z dnia 8 marca 1990 o samorządzie gminnym
- Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych,
- Ustawa z 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy,
- Ustawa z dnia 30 czerwca 1964 r. - Kodeks postępowania administracyjnego,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (zwana dalej Instrukcją kancelaryjną),
- Statut Gminy Czernica
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Czernica
- Regulamin pracy Urzędu Gminy Czernica
- Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu Gminy Czernica
- Zakresy czynności pracowników ustalony przez Kierowników Referatów
- Indywidualne upoważnienia wydawane przez Wójta Gminy i Kierowników Referatów
- Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością.

W związku z wprowadzeniem Systemu Zarządzania Jakością, z grona Kierownictwa Urzędu powołany został Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, którego zadaniem jest nadzór nad wdrożeniem, utrzymaniem, monitorowaniem, audytowaniem i doskonaleniem Systemu. Spośród pracowników wyznaczeni zostali audytorzy wewnętrzni Systemu Zarządzania Jakością, odpowiedzialni za przeprowadzanie audytów wewnętrznych SZJ.

2.4 Przegląd Systemu Zarządzania Jakością

Przegląd Systemu Zarządzania Jakością przeprowadzany jest przez Kierownictwo Urzędu do 20 maja każdego roku kalendarzowego. W przeglądzie bierze udział Kierownictwo Urzędu oraz Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Celem przeglądu jest ocena stopnia osiągnięcia wyznaczonych celów Polityki Jakości, ocena wykonania mierzalnych celów jakości (załącznik nr 6 do Księgi Jakości) sformułowanych w Karcie Celów, ocena funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością pod względem zgodności z normą PN-EN ISO 9001:2009, analiza wyników audytów oraz analiza innych danych dotyczących Systemu. W przypadku zidentyfikowania niezgodności w Systemie Zarządzania Jakością, proponowane są działania korygujące oraz – jeżeli jest taka możliwość – działania zapobiegawcze. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością sporządza sprawozdanie z przeprowadzonego przeglądu, zawierające ocenę funkcjonowania Systemu oraz ustalenia dotyczące udoskonalenia Systemu i usług. Opis procesu przeglądu Systemu Zarządzania Jakością zawarty jest w karcie procesu *Przegląd Systemu Zarządzania Jakością* (nr OiSO.0142.9.1.2011). Najwyższe kierownictwo urzędu na Przeglądzie Systemu Zarządzania Jakością określa plan realizacji mierzalnych celów jakości określając termin realizacji celów jakości w Karcie Celów (załącznik nr 6) .

2.5 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Komunikacja wewnętrzna i komunikacja zewnętrzna stanowią niezwykle istotny element polityki przyjaznego Urzędu i Systemu Zarządzania Jakością i są traktowane priorytetowo przez Kierownictwo Urzędu. Wewnętrzne procesy komunikacyjne Urzędu Gminy obejmują:

- obieg dokumentów zgodny z obowiązującą Instrukcją kancelaryjną i kompetencjami referatów określonymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu i zarządzeniach Wójta,

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 7 z 16	
---	---	--

- wydawanie własnych dokumentów wewnętrznych,
- organizowanie spotkań Kierownictwa z Kierownikami Referatów,
- przeglądy Systemu Zarządzania Jakością,
- organizowanie narad, spotkań roboczych i szkoleń,
- rozmowy z pracownikami.

Istotnym elementem ułatwiającym komunikację wewnętrzną jest infrastruktura techniczna Urzędu: sieć komputerowa, poczta elektroniczna i sieć telefoniczna.

Komunikacja zewnętrzna zwana również komunikacją społeczną realizowana jest poprzez:

- Biuro Obsługi Klienta,
- zamieszczanie informacji dla Klientów zewnętrznych na stronie internetowej Urzędu Gminy,
- zamieszczanie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej, zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
- tablice ogłoszeń znajdujące się w budynku Urzędu,
- spotkania z mieszkańcami,
- wydawanie bezpłatnej Gazety Gminnej „Biuletyn Informacyjny Gminy”, dostępnej w formie papierowej i elektronicznej.

Komunikacja społeczna stanowi proces wspomagający nr OiSO.0142.6.1.2011

3. ZARZĄDZANIE DOKUMENTACJĄ

3.1 Nadzór nad dokumentacją

Nadzór nad dokumentacją dotyczy wszystkich dokumentów i zapisów. Sposób nadzoru nad dokumentacją w Urzędzie Gminy zdefiniowany jest w:

- Instrukcji kancelaryjnej
- Procedurze Nadzór nad dokumentacją i zapisami (OiSO.0142.1.1.2011)
- Instrukcji archiwum zakładowego,
- Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
- Ustawie z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnej,
- Ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach,
- Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
- innych przepisach wewnętrznych.

Sekretarz Gminy, Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz Kierownicy Referatów są odpowiedzialni za:

- przegląd dokumentów i ich aktualizowanie,
- zapewnienie dostępu do odpowiednich wersji dokumentów w miejscu ich użytkowania,
- czytelność i identyfikowalność dokumentów,
- zapobieganie niezamierzonemu stosowaniu nieaktualnych dokumentów, jeżeli są zachowane z jakiegokolwiek powodu.

Zarówno w przypadku dokumentów i zapisów papierowych, jak i przechowywanych w wersji elektronicznej, zapewnione jest ich bezpieczeństwo poprzez brak dostępu do dokumentacji dla

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 8 z 16	
---	---	--

osób nieuprawnionych (odpowiednie warunki środowiskowe, odpowiednie oprogramowanie chroniące wersję elektroniczną dokumentów i zapisów, tworzenie kopii bezpieczeństwa itp.) Dostęp pracowników Urzędu do aktualnych przepisów prawa zapewniony jest przez:

- program komputerowy Legalis,
- strony internetowe: Rządowe Centrum Legislacji, Elektroniczny Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego.

Kierownicy Referatów są zobowiązani do informowania pracowników o aktualnych wymaganiach prawnych. W Urzędzie prowadzone są rejestry dokumentów oparte na Instrukcji kancelaryjnej. Nieaktualne wersje dokumentów, jeżeli są z jakichkolwiek powodów nadal przechowywane, posiadają odpowiednie oznaczenia, zapobiegające ich niezamierzonemu stosowaniu (procedura *Nadzór nad dokumentacją i zapisami* nr OiSO.0142.1.1.2011).

3.2 Księga Jakości

Księga Jakości Urzędu Gminy Czernica pełni rolę statutu Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie. Jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi dokumentami Systemu.

Księga Jakości zawiera:

- charakterystykę Gminy Czernica,
- deklarację i cele Polityki Jakości,
- określenie zakresu Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie,
- wyłączenia Systemu Zarządzania Jakością wraz z ich uzasadnieniem,
- określenie zarządzania procesami i zasobami,
- opis wzajemnego oddziaływania między procesami (mapa procesów),
- określenie ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Księga Jakości została opracowana przez zespół ds. wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością pracujący pod kierunkiem Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pełnomocnik sprawuje nadzór nad jej dystrybucją, aktualizacją i archiwizacją. Wszelkie zmiany w treści Księgi Jakości wymagają akceptacji Pełnomocnika i odnotowania w Karcie zmian, stanowiącej integralną część Księgi.

4. ZARZĄDZANIE PROCESOWE

4.1 Zasady zarządzania procesami

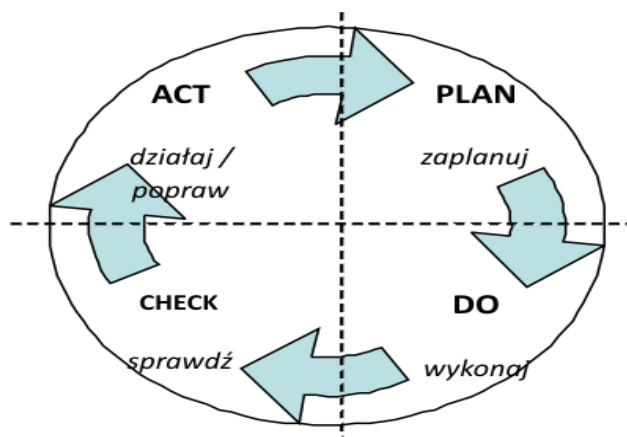
Urząd Gminy stosuje podejście procesowe w Systemie Zarządzania Jakością. Proces rozumiany jest, jako zbiór działań wzajemnie powiązanych i wzajemnie oddziaływających, które przy wykorzystaniu zasobów przekształcają wejścia w wyjścia. Podejście procesowe w Zarządzaniu Jakością oparte jest na modelu PDCA (Rys. 1 cykl Deminga), na który składają się następujące elementy:

- **Planowanie** (ang. *Plan*) – określenie celów i procesów niezbędnych do dostarczenia wyrobów zgodnych z oczekiwaniami Klienta i polityką organizacji,
- **Zastosowanie** (ang. *Do*) – wdrożenie procesów,
- **Sprawdzenie** (ang. *Check*) – monitorowanie i pomiar procesów i wyrobów w odniesieniu do polityki jakości, celów i wymagań dotyczących wyrobu,
- **Doskonalenie** (ang. *Act*) – podejmowanie działań zmierzających do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.



Księga Jakości

EDYCJA 1
WERSJA 1
STRONA 9 z 16



Zdefiniowania procesów w Urzędzie Gminy dokonał zespół wdrożeniowy ds. Systemu Zarządzania Jakością. Procesy zostały udokumentowane w formie Kart procesów.

Karta procesu uwzględnia elementy niezbędne przy definiowaniu procesu, takie jak:

- nazwa procesu,
- zakres procesu,
- właściciel procesu,
- uczestnicy procesu,
- etapy realizacji procesu,
- dane wejściowe i wyjściowe,
- procesy powiązane,
- usługi realizowane w procesie,
- dokumenty związane,
- sposób monitorowania procesu i mierniki jakości procesu,
- rejestr zmian w Karcie procesu,
- osoby odpowiedzialne za opracowanie i zatwierdzenie karty procesu.

W przypadku, gdy Urząd zleca na zewnątrz realizację jakiegokolwiek procesu, który ma wpływ na zgodność usługi (wyrobu) świadczonej przez Urząd z wymaganiami normy, wówczas Urząd zapewnia nadzór nad takimi procesami zewnętrznymi. Dotyczy to przede wszystkim współpracy z podmiotem publikującym informacje dotyczące Gminy w Biuletynie Informacji Publicznej.

4.2 Procesy

Procesy są podstawą Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy. Procesy dzielą się na systemowe, główne i wspomagające.

Procesy systemowe – są to procesy, których realizacja związana jest z ustanowieniem, utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością.

Proces główny – jest to proces, który w sposób bezpośredni realizuje usługę dla Klientów i opisane są w **Załączniku nr 5** Księgi Jakości, Opis procesu głównego nr OiSO.0142.11.1.2011

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 10 z 16	
---	---	--

Procesy wspomagające – są to procesy, które dostarczają zasoby, jak również umożliwiają realizację procesu głównego i procesów systemowych.

Każdy zidentyfikowany proces posiada właściciela, który jest odpowiedzialny za jego nadzór i doskonalenie. W szczególności właściciel procesu odpowiada za:

- opracowanie i nadzorowanie karty swojego procesu,
- sprawdzanie procedur opracowanych przez właściciela procedury w swoim procesie, jeżeli właściciel procesu nie jest jednocześnie właścicielem procedury,
- określenie niezbędnych zapisów w swoim procesie,
- monitorowanie i analizę skuteczności procesu,
- przygotowywanie informacji na przegląd systemu zarządzania jakością,
- podejmowanie działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych.

Wykaz procedur i procesów zidentyfikowanych w Urzędzie zawarty jest w **Załączniku 3**.

4.3 Mapa procesów

Mapa procesów stanowi graficzne przedstawienie wzajemnego powiązania i oddziaływania między procesami Systemu Zarządzania Jakością. Mapa procesów Urzędu Gminy znajduje się w **Załączniku 4**.

4.4 Monitorowanie i pomiary

Wszystkie procedury i procesy występujące w Urzędzie podlegają monitorowaniu. Ogólny nadzór nad prawidłowym przebiegiem procedur i procesów sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Wszystkie procesy są monitorowane na bieżąco przez właścicieli procesów, oni też decydują o działaniach korekcyjnych i korygujących. Właściciele procesów dokonują okresowo udokumentowanego pomiaru mierników procesów określonych w kartach procesów oraz w opisie procesów głównych. Wyniki pomiarów są przedstawiane Kierownictwu i Pełnomocnikowi podczas przeglądów Systemu Zarządzania Jakością. W trakcie przeglądów dokonuje się analizy funkcjonowania procesów i – ewentualnie – przyjmuje się działania korygujące i zapobiegawcze. Z przeglądów Systemu Zarządzania Jakością sporządza się zapisy odnośnie przeprowadzonych działań i podjętych decyzji. Taki system monitorowania pozwala uzyskać zaplanowane cele.

5. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

5.1 Zapewnienie zasobów

Urząd Gminy zapewnia zasoby potrzebne do wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością, ciągłego doskonalenia jego skuteczności i zwiększenia zadowolenia Klienta przez spełnienie jego uzasadnionych wymagań.

Przez zasoby rozumie się:

- infrastrukturę,
- środowisko pracy,
- zasoby ludzkie.

W Urzędzie Gminy usługi realizowane są w budynku przy ul. Kolejowej 3 w Czernicy. Budynek został wyposażony w niezbędną infrastrukturę techniczną: sieć teleinformatyczną, sieć komputerową, meble, urządzenia biurowe (faksy, kserokopiarki, niszczarki, drukarki, itp.). Do

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 11 z 16	
---	---	--

prawidłowej realizacji usług kluczowe znaczenie ma sprzęt komputerowy. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w zestaw komputerowy wraz z oprzyrządowaniem i oprogramowaniem potrzebnym do prawidłowego przebiegu przypisanych do danego stanowiska. Każdy nowo zatrudniony pracownik przechodzi szkolenie z zakresu bhp i ppoż. oraz z obsługi urządzeń biurowych. Urząd zapewnia ewidencjonowanie, utrzymywanie, doposażenie, przeglądy, remonty i modernizacje służące zachowaniu funkcjonalnego stanu infrastruktury Urzędu. Opis nadzoru infrastruktury zawiera karta procesu *Nadzorowanie infrastruktury* (nr OiSO.0142.8.1.2011). Wpływ na usługi posiada również środowisko pracy. Wymagania dotyczące środowiska pracy Urzędu określa Regulamin pracy Urzędu Gminy oraz przepisy bhp i ppoż. W Urzędzie wyznaczony jest pracownik odpowiedzialny za sprawy bhp, który odpowiada za szkolenia wstępne pracowników. Szkolenia okresowe z zakresu bhp i ppoż. przeprowadza firma zewnętrzna. Wszystkie certyfikaty i zapisy z tych szkoleń są dołączane do akt osobowych pracowników. W Urzędzie przeprowadzona została również ocena ryzyka zawodowego. W Urzędzie zapewnione są korzystne warunki świadczenia usług zgodnie z wymaganiami, takie jak: odpowiednie oświetlenie i temperatura pomieszczeń, cisza, zabezpieczenie przed wpływem warunków atmosferycznych. Szczególnego środowiska – ze względu na swoją specyfikę – wymagają archiwum zakładowe i serwerownia. Ulokowane są one w pomieszczeniach w budynku Urzędu. Warunki środowiskowe w nich panujące są na bieżąco monitorowane za pomocą przyrządów pomiarowych. Przyrządy pomiarowe stosowane do monitorowania środowiska nie mają bezpośredniego związku z świadczonymi usługami, jak również nie podlegają legalizacji. W związku z powyższym prawidłowość ich działania weryfikowana jest przez porównanie pomiarów wykonanych posiadanymi urządzeniami. Z porównania wyników i okresowej oceny prawidłowości pomiarowej sporządzane są notatki służbowe przechowywane przez osoby odpowiedzialne za archiwum i serwerownię. Urząd nie używa innych urządzeń pomiarowych niż wyżej wymienione. Zasady archiwizacji są zgodne z zapisami Ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, Instrukcją kancelaryjną i Instrukcją o organizacji i zakresie działania archiwum zakładowego.

5.2 Zasoby ludzkie

Zasoby ludzkie posiadają kluczowe znaczenie w gospodarce i w systemach zarządzania. Zgodnie z tą tendencją, Urząd Gminy kładzie szczególny nacisk na wysoki poziom i rozwój zasobów ludzkich w Urzędzie. Pracownicy mają decydujący wpływ, na jakość usług i realizację celów Polityki Jakości. Procesy występujące w Urzędzie, realizuje kadra pracownicza posiadająca odpowiednie kompetencje. Kompetencje pracowników Urzędu określają przede wszystkim:

- Ustawa z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych,
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych,
- opisy stanowisk pracy.

Wymagane kompetencje pracowników oparte są na wykształceniu formalnym, kwalifikacjach, umiejętnościach, doświadczeniu i szkoleniach. Szczegółowy zakres obowiązków pracowników określa Regulamin pracy i Regulamin wynagradzania Urzędu oraz opisy stanowisk. Ponadto pracowników obowiązuje przestrzeganie przepisów prawa, Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Czernica, przepisów bhp i ppoż.

Wójt wybierany jest w wyborach bezpośrednich, a Zastępca Wójta i Skarbnik gminy są zatrudnieni na podstawie powołania. Pozostali pracownicy Urzędu zatrudnieni są na podstawie umów z zakresu prawa pracy. Nabór na wolne stanowiska jest otwarty i konkurencyjny. Odbywa

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 12 z 16	
---	---	--

się w oparciu o przepisy Ustawy z dnia 29 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych oraz w oparciu o Zarządzenie Wójta Gminy Czernica nr 77/2007 z dnia 21.08.2007 r. w sprawie wprowadzenia procedur naboru pracowników na stanowiska urzędnicze w Urzędzie Gminy. Ogłoszenie o naborze wraz z określeniem wymagań związanych z danym stanowiskiem publikowane jest w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy. Nabór ma formę postępowania konkursowego, które prowadzi komisja konkursowa powoływana przez Wójta w odrębnym trybie. O wyborze kandydata na dane stanowisko decyduje liczba zdobytych przez niego punktów, przyznawanych za spełnienie wymagań merytorycznych i osobowościowych niezbędnych do wykonywania pracy na danym stanowisku. Z przeprowadzonego naboru komisja konkursowa sporządza protokół. Informacje o przebiegu i wynikach naboru zamieszczane są również w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Gminy. Zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych nie rzadziej niż raz na 2 lata i nie częściej niż raz na 6 miesięcy przeprowadzane są oceny okresowe pracowników. Ocena dotyczy wywiązywania się pracowników z obowiązków wynikających z zakresu czynności na zajmowanym stanowisku pracy, obowiązków określonych w przepisach prawa oraz z realizacji celów Polityki Jakości. Bezpośredni przełożeni sporządzają i zachowują zapisy ocen okresowych. Kompetencje kadry pracowniczej są ciągle podwyższane, głównie poprzez szkolenia oraz kursy wewnętrzne i zewnętrzne. Kierownicy Referatów szukają ofert szkoleń zewnętrznych, ofertę taką może zgłosić również sam pracownik. Kwalifikacji pracowników na szkolenia i kursy dokonują Kierownicy Referatów i Kierownictwo, z uwzględnieniem aktualnych potrzeb Urzędu. Skuteczność rozwoju kompetencji pracowników, w tym odbytych szkoleń i kursów, oceniania jest przez Kierowników Referatów raz w roku. Wyniki oceny otrzymuje pracownik działu Kadr, który jest odpowiedzialny za utrzymanie zapisów. Ponadto dokonuje się oceny służby przygotowawczej zgodnie z przyjętymi zasadami określonymi w Zarządzeniu Wójta Gminy Czernica nr 91/09 z dnia 31.12.2009r. w sprawie wprowadzenia regulaminu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Gminy Czernica.

W celu lepszego zarządzania wiedzą w Urzędzie, uczestnicy szkoleń i kursów dzielą się zdobytą wiedzą ze współpracownikami. Każdy pracownik angażowany jest w działania na rzecz ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością. Kierownictwo Urzędu wraz z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością zapewnia wszystkim pracownikom dostęp do aktualnych dokumentów Systemu Zarządzania Jakością i nadzoruje ich stosowanie.

6. ORIENTACJA NA KLIENTA

W Urzędzie Gminy Czernica obowiązuje zasada orientacji na Klienta. Do głównych zadań Urzędu należy rozpoznawanie wymagań Klienta i spełnianie ich z zachowaniem przepisów prawa i regulacji wewnętrznych. O orientacji na Klienta świadczy zapewnienie Klientom zewnętrznym pełnej informacji o sposobach załatwiania spraw w Urzędzie, analiza i uwzględnianie uzasadnionych potrzeb Klientów zewnętrznych i wewnętrznych Urzędu, budowania pozytywnego wizerunku Urzędu poprzez rozwój komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej jak również poprzez działania promocyjne.

6.1 Charakterystyka Klienta

Klientami zewnętrznymi Urzędu Gminy są:

- mieszkańcy gminy Czernica,
- Radni Gminy,
- gminne jednostki organizacyjne,
- podmioty gospodarcze,
- pozostałe organizacje i osoby zainteresowane.

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 13 z 16	
---	---	--

Klientami wewnętrznymi są pracownicy Urzędu.

W przypadku Klientów zewnętrznych, wnoszone przez nich sprawy są analizowane pod kątem możliwości ich realizacji (ocena właściwości rzeczowej i miejscowej). Z analizy utrzymywane są zapisy (m.in. dekretacje), a w przypadku braku właściwości przygotowywane są stosowne dokumenty przekazujące pisma do właściwych organów.

6.2 Własność Klienta

Urząd Gminy sprawuje pieczę nad własnością Klienta w czasie, gdy znajduje się ona pod nadzorem Urzędu lub jest przez Urząd wykorzystywana. W procesach realizowanych w Urzędzie własność Klienta mogą stanowić:

- dokumenty i informacje w nich zawarte,
- załączniki do dokumentów i informacje w nich zawarte,
- dane osobowe Klientów zewnętrznych,
- dane osobowe pracowników,
- własność intelektualna.

Ochrona własności Klienta oparta jest na regulacjach prawnych, zawartych zwłaszcza w:

- Instrukcji kancelaryjnej
- Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
- innych przepisach wewnętrznych.

Pracownicy przetwarzający dane osobowe otrzymują pozwolenie do dokonywania tych czynności po odbyciu odpowiedniego przeszkolenia. Upoważnienia dołączone są do akt osobowych pracowników. W przypadku zagubienia, uszkodzenia lub uznania własności Klienta za nieprzydatną, Urząd informuje o tym fakcie zainteresowanego Klienta i sporządza odpowiedni zapis.

6.3 Wytyczne badania satysfakcji i wymagań Klienta

Zgodnie z przyjętą zasadą ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, Wójt na bieżąco monitoruje oczekiwania i poziom satysfakcji Klienta z dostarczanych przez Urząd usług.

Wójt Gminy raz w tygodniu, a Kierownicy Referatów dwa razy w tygodniu o wyznaczonych godzinach przyjmują klientów w sprawie wnoszonych uwag i wniosków dotyczących pracy Urzędu. Klient może składać skargi i wnioski w formie ustnej lub pisemnej. Wnoszone skargi przyjmowane są zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego, Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Czernica i rozpatrywane są w trybie natychmiastowym. Skargi i wnioski (proces nr OiSO.0142.10.1.2011) podlegają rejestracji w centralnym Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretarza, a analiza zarejestrowanych skarg i wniosków pozwala na badanie satysfakcji i wymagań Klienta oraz wpłynie na doskonalenie pracy Urzędu.

7. ZAKUPY

7.1 Proces zakupów

Zakup usług, wyrobów, materiałów lub robót budowlanych niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań odbywa się zgodnie z przepisami

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 14 z 16	
---	---	--

ustawy Prawo zamówień publicznych i na podstawie Zarządzenia nr 37/2009 Wójta Gminy Czernica z dnia 30 czerwca 2009 r. w sprawie: ramowych procedur udzielania zamówień o wartości szacunkowej nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 14 000 euro. Zakupy są realizowane po zweryfikowaniu rzeczywistych potrzeb Urzędu oraz w granicach wydatków, które zostały ujęte w planie finansowym jednostki, z zachowaniem następujących zasad:

- gospodarności, rzetelności, celowości i oszczędności, z zapewnieniem najlepszych efektów z danych nakładów przewidzianych w przepisach ustawy o rachunkowości i ustawy o finansach publicznych,
- terminowości realizacji zamówień publicznych,
- wyboru najkorzystniejszej oferty, z zachowaniem przepisów prawa.

Drobne zakupy niezbędne dla działania Urzędu, są realizowane na podstawie zamówień, składanych przez kierowników komórek organizacyjnych, po uzyskaniu akceptacji Wójta lub innej upoważnionej osoby. Zakupy te, dokonywane są w oparciu o obowiązujące przepisy wewnętrzne.

7.2. Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupów, precyzujące usługę, wyrób, materiały lub roboty budowlane oraz wyspecyfikowane dla nich wymagania są przygotowywane przez osobę właściwą merytorycznie dla przedmiotu tego zakupu. Określane są w projekcie zamówienia, umowy lub wniosku o wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Dokumenty te tworzone są i zatwierdzane, zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie przepisami prawa oraz regulaminem udzielania zamówień publicznych.

8. NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM

Wymagania dotyczące świadczenia usług wysokiej jakości określają przepisy prawa, regulacje wewnętrzne Urzędu, Polityka Jakości oraz potrzeby Klienta. Gdy oferowana przez Urząd usługa nie spełnia wszystkich wymagań, wówczas mamy do czynienia z wyrobem niezgodnym. W celu szybkiej identyfikacji, oznaczenia, nadzorowania i zabezpieczenia przed niezamierzonym użyciem wyrobu niezgodnego, opracowana została udokumentowana procedura nadzoru na wyrobem niezgodnym zawarta w procedurze *Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze oraz nadzór nad niezgodnościami* nr OiSO.0142.3.1.2011. Produkt niezgodny jest identyfikowany i – o ile jest to wskazane i uzasadnione – bezzwłocznie uchylany i zastępowany przez produkt właściwy.

Niezgodności mogą dotyczyć usług wykonywanych przez Urząd dla Klientów, procesów wspomagających, jak i Systemu Zarządzania Jakością.

Niezgodności identyfikowane są m.in. w wyniku:

- analizy skarg i wniosków
- rozpatrzeń odwołań i zażaleń,
- rozstrzygnięć sądów administracyjnych,
- analizy uchylonych decyzji administracyjnych,
- kontroli wewnętrznej funkcjonalnej i instytucjonalnej,
- audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością,
- kontroli zewnętrznej,

	Urząd Gminy Czernica Księga Jakości EDYCJA 1 WERSJA 1 STRONA 15 z 16	
---	---	--

- audytów wewnętrznych,
- bieżących zgłoszeń pracowników.

W przypadku zidentyfikowania niezgodności, pracownik zgłasza ją bezzwłocznie bezpośredniemu przełożonemu. Niezgodności zidentyfikowane przez Klienta zewnętrznego są przez niego zgłaszane w formie skarg, wniosków, odwołań i zażaleń. Każde uzasadnione zgłoszenie niezgodności zapisywane jest przez osobę odpowiedzialną za dany obszar w rejestrze niezgodności (wg formularza Rejestr niezgodności), a w przypadku niezgodności dotyczących usług dla Klienta zewnętrznego i niezgodności wykrytych podczas audytów wewnętrznych SZJ, sporządzana jest obligatoryjnie Karta niezgodności/Potencjalnej niezgodności. Wypełniona karta niezgodności jest podstawą do podjęcia dalszych działań. Gdy jest to wskazane i uzasadnione, podejmowane są działania korekcyjne (naprawcze). W stosunku do zdefiniowanych niezgodności podejmowane są działania korygujące. Zdefiniowanie i wprowadzenie działań korygujących jest obowiązkiem osoby odpowiedzialnej za obszar, w którym niezgodność została wykryta. Działania zapobiegawcze podejmowane są w celu zapobiegania pojawienia się kolejnej niezgodności. Formułowane są one na podstawie analizy funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością, audytów wewnętrznych SZJ, zgłoszeń pracowników i Klientów zewnętrznych. Weryfikacji wdrożenia i skuteczności podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych dokonuje każdorazowo Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Dowodem dokonania oceny skuteczności podjętych działań jest adnotacja na karcie niezgodności. Sformalizowana procedura działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych pozwala na jak najszybsze zidentyfikowanie i skorygowanie niezgodności, a nawet na zapobieganie ich wystąpieniu. W wyniku tego Urząd może dostarczać usługi wysokiej jakości, co wpływa na poziom satysfakcji Klienta.

9. PROCESY DOSKONALENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Zgodnie z deklaracją Wójta Gminy Czernica, System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy podlega ustawicznemu doskonaleniu, w celu skutecznego wykonywania ustawowych zadań Urzędu, świadczenia usług wysokiej jakości i zaspokajania uprawnionych oczekiwań Klienta.

W doskonaleniu Systemu Zarządzania Jakością szczególne znaczenie odgrywają sformalizowane procedury i procesy:

- Nadzór nad dokumentacją i zapisami
- Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze oraz nadzór nad niezgodnościami
- Audyty wewnętrzne SZJ.
- Przegląd Systemu Zarządzania Jakością,
- Skargi i wnioski
- Nadzorowanie infrastruktury
- Zarządzanie finansami gminy
- Komunikacja społeczna
- Zamówienia publiczne
- Pozyskiwanie środków zewnętrznych
- Zadania na rzecz klientów Urzędu Gminy Czernica – Proces główny

Odpowiedzialność za ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością ponosi Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. W procesie doskonalenia uczestniczy Kierownictwo Urzędu, Kierownicy Referatów oraz wszyscy pracownicy, poprzez wnoszenie propozycji ulepszeń oraz inicjowanie działań doskonalących. Również Klienci zewnętrzni wnoszą istotny wkład w proces doskonalenia, dzięki zgłaszanym oczekiwaniom, wnioskom i skargom. System Zarządzania Jakością jest analizowany, oceniany i doskonalony podczas okresowych przeglądów Systemu Zarządzania Jakością.

10. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

Poniższe załączniki stanowią integralną część Księgi Jakości:

1. Załącznik nr 1 - Schemat organizacyjny Urzędu Gminy Czernica.
2. Załącznik nr 2 - Polityka Jakości
3. Załącznik nr 3 - Wykaz procedur i procesów.
4. Załącznik nr 4 - Mapa procesów.
5. Załącznik nr 5 - Opis procesu głównego
6. Załącznik nr 6 – Karta celów

11. REJESTR ZMIAN

Zmiana nr	Opis zmiany		Zatwierdził
	Przed zmianą	Po zmianie	
1			
2			
3			
4			