

|                                                                                                         |                             |                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|
| <p>GMINA CZERNICA</p>  | <p>Urząd Gminy Czernica</p> |                                                |
| <p>Księga Zintegrowanego Systemu<br/>Zarządzania</p> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p>         |                             | <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 1 z 29</p> |

# **KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

**URZĘDU GMINY  
CZERNICA**



według normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz według wymagań Systemu  
Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym

|                | Data       | Imię i nazwisko | Podpis | Stanowisko          |
|----------------|------------|-----------------|--------|---------------------|
| Opracował:     | 22.12.2011 | Marek Żelazny   |        | Koordynator ds. ZSZ |
| Sprawdził:     | 23.12.2011 | Marian Zaraś    |        | Pełnomocnik ds. ZSZ |
| Zatwierdził:   | 26.12.2011 | Stefan Dębski   |        | Wójt Gminy Czernica |
| Obowiązuje od: | 02.01.2012 |                 |        |                     |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/> PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK </div> <div> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 2 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## Spis treści

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. WPROWADZENIE .....                                                                | 4  |
| 1.1 Prezentacja Gminy Czernica.....                                                  | 4  |
| 1.1.1 Informacje ogólne .....                                                        | 4  |
| 1.1.2 Organy Gminy Czernica.....                                                     | 5  |
| 1.2 Prezentacja Urzędu Gminy Czernica.....                                           | 5  |
| 1.2.1 Funkcje urzędu związane z zarządzaniem .....                                   | 5  |
| 1.2.2 Służebność Urzędu .....                                                        | 6  |
| 1.2.3 Struktura organizacyjna Urzędu Gminy Czernica .....                            | 7  |
| 2. DEKLARACJA WÓJTA GMINY CZERNICA.....                                              | 7  |
| 3. MISJA I WIZJA URZĘDU.....                                                         | 7  |
| 4. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA .....                                             | 8  |
| 4.1 Wymagania ogólne .....                                                           | 8  |
| 4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji .....                                           | 10 |
| 4.2.2 Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....                                | 11 |
| 4.2.3 Nadzór nad dokumentami .....                                                   | 11 |
| 4.2.4 Nadzór nad zapisami .....                                                      | 12 |
| 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA .....                                               | 13 |
| 5.1 Zaangażowanie kierownictwa .....                                                 | 13 |
| 5.2 Orientacja na klienta .....                                                      | 13 |
| 5.3 Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....                                | 14 |
| 5.3.1 Założenia jakościowe .....                                                     | 14 |
| 5.3.2 Założenia antykorupcyjne .....                                                 | 15 |
| 5.4 Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....                              | 15 |
| 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja .....                                | 16 |
| 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia Pełnomocnika ds. ZSZ .....                      | 17 |
| 5.5.2 Odpowiedzialność i uprawnienia Koordynatora ds. ZSZ .....                      | 17 |
| 5.5.3 Odpowiedzialność i uprawnienia audytorów wiodących .....                       | 17 |
| 5.5.4 Odpowiedzialność i uprawnienia właścicieli procesów i właścicieli ryzyka ..... | 18 |
| 5.5.5 Komunikacja .....                                                              | 18 |
| 5.6 Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania .....                                | 19 |
| 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI .....                                                        | 19 |
| 6.1 Zapewnienie zasobów .....                                                        | 19 |
| 6.2 Zasoby ludzkie .....                                                             | 19 |



# Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK

EDYCJA 2  
WERSJA 1  
STRONA 3 z 29

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 6.3 Infrastruktura .....                                       | 21 |
| 6.4 Środowisko pracy .....                                     | 21 |
| 7. REALIZACJA WYROBU.....                                      | 22 |
| 7.1 Planowanie realizacji wyrobu .....                         | 22 |
| 7.2 Procesy związane z klientem .....                          | 22 |
| 7.2.1 Własność klienta .....                                   | 23 |
| 7.3 Projektowanie i rozwój – wyłączenie .....                  | 23 |
| 7.4 Zakupy .....                                               | 24 |
| 7.5 Realizacja i dostarczenie usługi .....                     | 24 |
| 7.5.1 Walidacja – wyłączona .....                              | 25 |
| 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów ..... | 25 |
| 8. Pomiary, analiza i doskonalenie .....                       | 25 |
| 8.1 Postanowienia ogólne .....                                 | 25 |
| 8.2 Monitorowanie i pomiary .....                              | 26 |
| 8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym .....                        | 26 |
| 8.4 Analiza danych .....                                       | 27 |
| 8.5 Doskonalenie .....                                         | 28 |
| 9. PODSUMOWANIE .....                                          | 28 |
| 10. ZAŁĄCZNIKI.....                                            | 29 |
| 11. REJESTR ZMIAN .....                                        | 29 |



# Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK

EDYCJA 2  
WERSJA 1  
STRONA 4 z 29

## 1. WPROWADZENIE

Niniejsza Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmuje wymagania jakościowe i antykorupcyjne. Jest dokumentem zawierającym opis ustanowionego i doskonalonego w Urzędzie Gminy Czernica Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK) zgodnego z wymogami dodatkowymi WD 01 – WD 27.

### 1.1 Prezentacja Gminy Czernica

#### 1.1.1 Informacje ogólne

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 km<sup>2</sup> (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%.



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="707 100 1056 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="464 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="521 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1230 201 1390 282" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 5 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 1.1.2 Organy Gminy Czernica

Organami Gminy Czernica są:

- Rada Gminy Czernica – organ stanowiący
- Wójt Gminy Czernica – organ wykonawczy

## 1.2. Prezentacja Urzędu Gminy w Czernicy

Urząd Gminy znajduje się w miejscowości Czernica przy ulicy Kolejowej 3.

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.

### 1.2.1 Funkcje Urzędu związane z zarządzaniem

Urząd podejmuje działania planistyczne, organizuje oraz monitoruje przedsięwzięcia o charakterze regionalnym. Planowanie odbywa się poprzez ustalenie priorytetów w planach wieloletnich oraz poprzez poziom ich realizacji. Działania te są spójne z uchwalonymi dokumentami strategicznymi. Wójt Gminy wykonuje osobiście zadania związane z kierowaniem pracą Urzędu. Odpowiedzialny jest także za System kontroli zarządczej, który stanowi ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Standardy kontroli zarządczej ustanowione przez Wójta w Urzędzie Gminy Czernica zostały przedstawione w kilku grupach odpowiadających poszczególnym elementom kontroli zarządczej:

1. Środowisko wewnętrzne
  - a) Przestrzegania wartości etycznych,
  - b) Kompetencje zawodowe,
  - c) Struktura organizacyjna,
  - d) Delegowanie uprawnień
2. Cele i zarządzanie ryzykiem
  - a) Określenie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji
  - b) Identyfikacja ryzyka
  - c) Analiza ryzyka
  - d) Reakcja na ryzyko
3. Mechanizmy kontroli
  - a) Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej
  - b) Nadzór nad systemem kontroli zarządczej
  - c) Ochrona zasobów

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="707 100 1058 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="464 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="521 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1230 201 1390 284" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 6 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

- d) Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych
- e) Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych
- 4. Informacja i komunikacja
  - a) Komunikacja wewnętrzna
  - b) Komunikacja zewnętrzna
  - c) Monitorowanie i ocena
- 5. Monitorowanie systemu
  - a) Audyt wewnętrzny

Pracą Urzędu kieruje Wójt we współpracy z Kierownikami Referatów. Określa również priorytety działalności Urzędu w cyklu rocznym. Wiodącymi formami nadzoru i koordynacji prac Urzędu są:

- a) Cykliczne, cotygodniowe narady koordynacyjne – wytyczanie planów, podsumowanie działań, monitorowanie działań, przedstawienie inicjatyw organizacyjno-logistycznych, konsultacja i prezentacja rozwiązań, opracowywanie aktów wewnętrznych, nowelizacji przepisów prawa itp.
- b) Spotkania Kierowników Referatów, zespołów koordynujących z udziałem lub bez udziału Wójta
- c) Audyty wewnętrzne
- d) Instrumenty komunikacji wewnętrznej – internet, narady z poszczególnymi grupami pracowniczymi takimi jak: kierownicy, zespoły projektowe, indywidualne spotkania z pracownikami merytorycznymi na samodzielnych stanowiskach
- e) Nadzór nad skargami i wnioskami wpływającymi do urzędu
- f) Kontrola wewnętrzna

Kierownicy Referatów kierują referatami według zasady jednoosobowego kierownictwa i odpowiedzialności za wyniki pracy. W ich zakresie leży również planowanie, organizowanie, motywowanie i kontrola pracowników referatów. W ramach strategicznego zarządzania zasobami ludzkimi Kierownicy Referatów odpowiedzialni są za budowanie odpowiednich relacji interpersonalnych oraz rozwijanie inicjatyw wśród pracowników.

Wójt zapewnia warunki Kierownikom Referatów do właściwego realizowania zadań.

## 1.2.2 Służebność urzędu

Urząd realizuje zadania mając na uwadze służebną rolę administracji publicznej. Zasada służebności i pomocniczości Urzędu realizowana jest wobec takich podmiotów jak: Rada Gminy Czernica – w stanowieniu aktów prawa miejscowego i realizacji Strategii Rozwoju Gminy, Wójt Gminy Czernica – w wypełnianiu funkcji kierowniczej w stosunku do Urzędu oraz społeczności Gminy Czernica – w zaspokajaniu potrzeb.



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>         PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK       </div> <div>         EDYCJA 2<br/>         WERSJA 1<br/>         STRONA 7 z 29       </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### 1.2.3 Struktura organizacyjna Urzędu Gminy Czernica

Struktura organizacyjna Urzędu Gminy Czernica dostępna jest na stronie internetowej gminy [www.czernica.pl](http://www.czernica.pl)

Struktura organizacyjna składa się z:

1. Kierownik jednostki – Wójt gminy
2. Referat Gospodarki Komunalnej i Inwestycji
3. Referat Finansowy
4. Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

oraz samodzielne stanowiska:

- Zastępca Kierownika USC,
- Radca Prawny

## 2. Deklaracja Wójta Gminy Czernica

Zapewniam, że podejmowane przez Urząd działania spełniają wymagania, potrzeby i oczekiwania zarówno klientów wewnętrznych jak i zewnętrznych. Działania te realizowane są w poszanowaniu środowiska naturalnego. Szczególne znaczenie przywiązuje się do zapewnienia bezpiecznych warunków pracy w Urzędzie.

Mając świadomość znaczenia informacji i systemów informatycznych dla realizacji celów Urzędu Gminy zapewniam, że podejmowane przez Urząd działania dążą do zapewnienia bezpieczeństwa zasobów informacyjnych.

Zapewniam także, że funkcjonowanie Urzędu opiera się na założeniu uczciwego, bezstronnego i rzetelnego działania przy wykorzystaniu mechanizmów minimalizujących prawdopodobieństwo wystąpienia praktyk korupcyjnych.

Działania, kompetencje i zakresy odpowiedzialności zawarte w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania obowiązują wszystkich pracowników Urzędu. Zintegrowany System Zarządzania zgodny jest z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz wymogami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym i jest nieustannie doskonały.

## 3. Misja i wizja Urzędu

### MISJA

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

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>         PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK       </div> <div>         EDYCJA 2<br/>         WERSJA 1<br/>         STRONA 8 z 29       </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 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.*

## 4. Zintegrowany System Zarządzania

### 4.1 Wymagania ogólne

Stosowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania dotyczy realizacji zadań publicznych, na rzecz społeczności lokalnej, określonych w przepisach Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. Stosowanie tego Systemu obejmuje wszystkie komórki organizacyjne i wszystkich pracowników Urzędu Gminy Czernica. Opiera się na normie PN-EN ISO 9001:2009 i wymaganiach Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym. Informacja o ustalonym systemie została upowszechniona wśród wszystkich pracowników Urzędu. Informacje na bieżąco przedstawiane są na stronie internetowej gminy.

Wdrożony Zintegrowany System Zarządzania został ustanowiony w sposób, który winien zagwarantować jego ciągłość w czasie, pomimo zmian w celach jakościowych systemu. System podlega okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym, które służą jego ciągłemu doskonaleniu i ukierunkowany jest na zwiększenie zadowolenia klientów zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Eliminuje lub ogranicza zagrożenia i działania korupcyjne.

Odrębnym zarządzeniem Wójta w Urzędzie Gminy Czernica został powołany Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz koordynator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

### 1) Zarządzanie procesowe

Urząd Gminy stosuje podejście procesowe w ZSZ. Proces rozumiany jest, jako zbiór działań wzajemnie powiązanych i oddziaływających, które przy wykorzystaniu zasobów przekształcają dane wejściowe w dane wyjściowe. Podejście procesowe w Zarządzaniu 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.

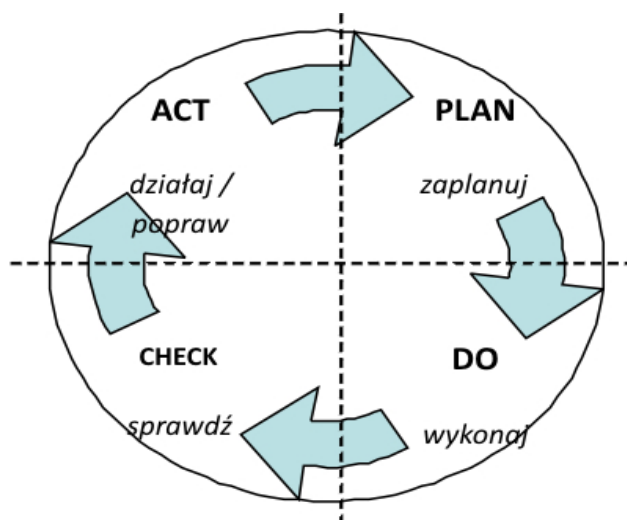




# Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK

EDYCJA 2  
WERSJA 1  
STRONA 9 z 29



Zdefiniowania procesów w Urzędzie Gminy dokonał zespół wdrożeniowy. 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 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.*

## 2) Procesy

Procesy są podstawą ZSZ w Urzędzie Gminy. Procesy dzielą się na systemowe, proces główny i procesy wspomagające.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>         PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK       </div> <div>         EDYCJA 2<br/>         WERSJA 1<br/>         STRONA 10 z 29       </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

**Proces główny** – jest to proces, który w sposób bezpośredni realizuje usługę dla Klientów.

**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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- podejmowanie działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych.

#### 4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

Dokumentację Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie stanowią:

- a) Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- b) Misja i wizja Urzędu
- c) Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- d) Karty procesów
- e) Formularze
- f) Regulaminy i instrukcje
- g) Udokumentowane procedury wymagane wg. uregulowań normy PN-EN ISO 9001:2009 i Wymagań SPZK
- h) Dokumenty potrzebne do realizacji procesów
- i) Dokumenty potrzebne do analizy ryzyka
- j) Opis metodyki szacowania ryzyka
- k) Lista ryzyk
- l) Raport z analizy ryzyka
- m) Plan postępowania z ryzykiem
- n) Norma PN-EN ISO 9001:2009 oraz wymagania SPZK
- o) Inne dokumenty związane z działalnością Urzędu

Dokumenty w Urzędzie są stosowane zarówno w formie papierowej i elektronicznej.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="707 100 1056 138" data-label="Page-Header"> <p>Urząd Gminy Czernica</p> </div> <div data-bbox="464 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="521 275 1046 311" data-label="Text"> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p> </div> <div data-bbox="1225 201 1396 284" data-label="Text"> <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 11 z 29</p> </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 4.2.2 Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ)

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

Księga obejmuje wszystkie regulacje dotyczące m.in. wymagań norm w zakresie:

- a) Zarządzania procesowego
- b) Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- c) Celów jakościowych i antykorupcyjnych
- d) Zarządzanie ryzykiem
- e) Analizy ryzyk oraz wdrożenia środków i/lub rozwiązań minimalizujących ryzyko
- f) Weryfikacji skuteczności podejmowanych działań
- g) Odpowiedzialności kierownictwa
- h) Zarządzania zasobami
- i) Realizacji wyrobów
- j) Audytów wewnętrznych oraz działań doskonalących
- k) Przeglądów i doskonalenia systemu

Księga została opracowana przez Koordynatora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, który kieruje i kontroluje na bieżąco działanie Systemu. Pełnomocnik ds. ZSZ sprawuje nadzór nad jej dystrybucją, aktualizacją i archiwizacją. Wszelkie zmiany w treści Księgi wymagają akceptacji Pełnomocnika i odnotowania w Karcie zmian, stanowiącej integralną część Księgi. Dokumenty związane z Księgą ZSZ wymienione są w kartach procesów.

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania stanowi kompendium wiedzy na temat wdrożonego Systemu obejmującego System Zarządzania Jakością oraz System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym. Adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, audytorów oraz klientów.

## 4.2.3 Nadzór nad dokumentami

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. ZSZ oraz Kierownicy Referatów są odpowiedzialni za:

- przegląd dokumentów i ich aktualizowanie,
- zapewnienie dostępu do odpowiednich wersji dokumentów w miejscu ich użytkowania,

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="705 100 1058 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="462 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="520 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1225 201 1396 284" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 12 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

- czytelność i identyfikowalność dokumentów,
- zapobieganie niezamierzonemu stosowaniu nieaktualnych dokumentów, jeżeli są zachowane z jakiegokolwiek powodu.

W przypadku dokumentów, zapisów papierowych i elektronicznych, zapewnione jest ich bezpieczeństwo poprzez brak dostępu do dokumentacji dla 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 obsługi prawnej,
- strony internetowe: Rządowe Centrum Legislacji, Elektroniczny Dziennik Urzędowy Województwa Dolnośląskiego.

Kierownicy Referatów są zobowiązani do informowania pracowników o aktualnych wymaganiach prawnych. W Urzędzie, tam gdzie jest to konieczne, prowadzone są rejestry dokumentów oparte na Instrukcji kancelaryjnej. Nieaktualne wersje dokumentów, jeżeli są z jakichkolwiek powodów nadal przechowywane, posiadają odpowiednie oznaczenia polegające na przekreśleniu czerwonym kolorem z dopiskiem „nieaktualne”, zapobiegające ich niezamierzonemu stosowaniu (procedura *Nadzór nad dokumentacją i zapisami* nr OiSO.0142.1.1.2011).

W Urzędzie dokumenty objęte Zintegrowanym Systemem Zarządzania nadzorowane są poprzez:

- a) Bieżącą analizę dokonywaną na danym stanowisku
- b) Audyty wewnętrzne
- c) Czynności codziennej pracy dokonywane przez kierowników referatów
- d) Działania odpowiednich radców prawnych
- e) Czynności dokonywane przez Pełnomocnika i Koordynatora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- f) Działania zespołów działających na potrzeby indywidualnych projektów realizowanych w Urzędzie

Dokumenty w Urzędzie mogą mieć dowolną formę i rodzaj nośnika. Akty i dokumenty wewnętrzne są zatwierdzane przed ich wydaniem przez osoby merytorycznie odpowiedzialne, a następnie rozprowadzone według ustalonych zasad. Zatwierdzenie odbywa się przez osoby uprawnione w zależności od rodzaju i ważności aktu lub dokumentu na podstawie wewnętrznych regulacji. Dokumenty jak i zapisy w Urzędzie są projektowane, przyjmowane oraz nadzorowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną. Wydruki dokumentów stanowią egzemplarze nienadzorowane. Nadzorowi podlegają zatwierdzone oryginały dokumentów oraz dokumenty elektroniczne umieszczone w sieci internetowej Urzędu. Szczegółowe zasady nadzoru nad dokumentami stanowią procesy i procedury z tym związane.

## 4.2.4 Nadzór nad zapisami

Zapisy dotyczące jakości i korupcji są ustanowione i utrzymane w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymogami oraz dowodów skuteczności działania Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W ramach funkcjonującego w Urzędzie Systemu zapisy stanowią źródło informacji

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="705 100 1056 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="462 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="520 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1225 201 1396 284" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 13 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

do nadzorowania oraz umożliwiają analizę ich procesów. Ocena prowadzonych zapisów pozwala na badanie zgodności postępowania z obowiązującymi dokumentami. Po stwierdzeniu niezgodności zapisy ułatwiają analizę przyczyn ich powstania. Stanowią podstawę do podjęcia właściwych działań korygujących. Służą do identyfikowania obszarów potencjalnych niezgodności i podejmowania działań do doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania, procesów oraz realizowanych usług. Stanowią element zapewniający identyfikowalność w ramach procesów, dla których zidentyfikowano istotne ryzyko działań o charakterze korupcyjnym.

Zapisy i okres ich przechowywania wynikają z podstawowych dokumentów obowiązujących w tym zakresie i są to:

- Instrukcja kancelaryjna
- Jednolity rzeczowy wykaz akt
- Akty normatywne
- Regulamin w sprawie organizacji archiwum

Szczegółowe zasady postępowania z zapisami określone są w kartach procesów.

## 5. Odpowiedzialność kierownictwa

### 5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe kierownictwo Urzędu zaangażowało się w tworzenie, wdrożenie i ciągłe doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmującego SZJ oraz wymagania SPZK. Przejawy zaangażowania widoczne są poprzez:

- Ustanowienie Pełnomocnika ds. ZSZ spośród przedstawicieli najwyższego kierownictwa
- Ustanowienie Koordynatora ds. ZSZ zapewniającego właściwe funkcjonowanie Systemu
- Komunikowanie w Urzędzie spełnienia wymagań klienta
- Ustanowienie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- Ustanowienie i realizację celów dotyczących jakości i antykorupcji
- Przeprowadzanie przeglądów ZSZ oraz ustalenie i wdrożenie planów poprawy Systemu
- Zapewnienie dostępności zasobów dla realizacji ustalonych celów
- Decydowanie o akceptowalnym poziomie ryzyka

### 5.2 Orientacja na klienta

Najwyższe kierownictwo Urzędu zapewnia identyfikację oraz spełnienie wymagań klienta poprzez realizację zadań nałożonych przez prawo oraz zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych.

W celu zwiększenia zadowolenia, przeprowadzana jest identyfikacja potrzeb i oczekiwań klientów poprzez badanie satysfakcji klienta na podstawie ankiety satysfakcji klienta.

|                                                                                                         |                                                                                             |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>GMINA CZERNICA</p>  | <p>Urząd Gminy Czernica</p>                                                                 |                                                 |
|                                                                                                         | <p>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</p> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p> | <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 14 z 29</p> |

### 5.3 Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Podstawowym zadaniem Urzędu Gminy Czernica jest optymalna działalność na rzecz zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej oraz uświadomienie pracownikom na wszystkich poziomach zarządzania jak ważne dla wizerunku Urzędu jest eliminowanie wszelkiego rodzaju źródeł powstawania zagrożeń korupcyjnych. Urząd Gminy Czernica uczestniczy w realizacji i osiąganiu strategicznych celów rozwojowych Gminy, podejmowanych i formułowanych przez organy samorządowe – Wójta Gminy Czernica i Radę Gminy Czernica.

Wdrażając i doskonaląc Zintegrowany System Zarządzania zapewniamy funkcjonowanie Urzędu realizującego cele społeczne, a jednocześnie przyjaznego klientom. Wszelkie działania będą skierowane na spełnienie wymagań i oczekiwań mieszkańców gminy, instytucji, organizacji, przedsiębiorstw i wszystkich innych podmiotów społecznych, jakie zwrócą się do Urzędu.

#### Główne cele Urzędu Gminy Czernica:

- tworzenie klimatu życzliwej, przyjaznej, godnej zaufania obsługi, poprzez przestrzeganie zasad etyki zawodowej przez wszystkich pracowników,
- rzetelne, obiektywne i kompetentne załatwienie spraw klientów, zgodnie z wymogami prawnymi i procedurami,
- podnoszenie świadomości pracowników, klientów Urzędu i podmiotów współpracujących z Urzędem w zakresie identyfikowania i przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym,
- systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników
- znajomość Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania przez wszystkich pracowników

Aby osiągnąć powyższe założenia utrzymujemy Zintegrowany System Zarządzania, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz wymogami SPZK.

#### 5.3.1 Założenia jakościowe

Podstawowym zadaniem Urzędu Gminy Czernica jest optymalna działalność na rzecz zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej.

Urząd pełni funkcję pomocniczą wobec Rady Gminy Czernica i Wójta Gminy w realizacji wszystkich spraw publicznych o znaczeniu lokalnym niezastrzeżonych ustawami na rzecz innych podmiotów. Zadanie to jest realizowane szczególnie poprzez profesjonalne świadczenie usług samorządowych oraz doskonalenie organizacji pracy w Urzędzie.



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>         PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK       </div> <div>         EDYCJA 2<br/>         WERSJA 1<br/>         STRONA 15 z 29       </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Wdrażając i doskonaląc System zapewniamy funkcjonowanie Urzędu realizującego cele społeczne, a jednocześnie przyjaznego klientom. Wszelkie działania będą skierowane na spełnienie wymagań i oczekiwań mieszkańców gminy, instytucji, organizacji, przedsiębiorstw i wszystkich innych podmiotów społecznych, jakie zwrócić się do Urzędu.

Urząd Gminy Czernica uczestniczyć będzie w realizacji i osiąganiu strategicznych celów rozwojowych Gminy, podejmowanych i formułowanych przez organy samorządowe – Wójta Gminy Czernica i Radę Gminy Czernica.

### 5.3.2 Założenia antykorupcyjne

Najważniejszym zadaniem Urzędu Gminy Czernica jest uświadomienie pracownikom na wszystkich poziomach zarządzania jak ważne dla wizerunku Urzędu jest eliminowanie wszelkiego rodzaju źródeł powstawania zagrożeń korupcyjnych.

Dążąc do pełnej przejrzystości wszystkich sfer funkcjonowania Urzędu oraz mając świadomość, że działaniem korupcyjnym jest każde działanie lub jego zaniechanie, jak również obietnica takiego postępowania, w zamian za uzyskanie nienależnej korzyści majątkowej, materialnej lub niematerialnej w sposób bezpośredni lub pośredni lub chociażby obietnicę takiej korzyści, Urząd realizować będzie swoje cele poprzez realizację Polityki ZSZ oraz poprzez:

- przestrzeganie ogólnie obowiązujących przepisów prawnych, strategii Państwa oraz wewnętrznych aktów prawnych i uregulowań,
- przestrzeganie zasad etyki zawodowej przez wszystkich pracowników,
- podnoszenie świadomości klientów Urzędu i podmiotów współpracujących w zakresie przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym,
- okresowe analizy występujących ryzyk korupcyjnych,
- niezwłoczne eliminowanie zagrożeń korupcyjnych i reagowanie na występujące zagrożenia korupcyjne.

Najwyższe kierownictwo Urzędu deklaruje, że będą wprowadzane demokratyczne zasady zarządzania, sprzyjające dowartościowaniu pracowników i ich utożsamianiu się z Urzędem. Deklaruje również swoje osobiste zaangażowanie w realizację przyjętych celów i zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnych środków do ich realizacji.

Gwarantem sukcesu funkcjonowania Systemu są pracownicy Urzędu, którzy zostali zapoznani z Polityką ZSZ i deklarują pełne poparcie dla podjętych działań oraz swoje aktywne uczestnictwo w budowaniu i doskonaleniu systemu.

## 5.4 Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Najwyższe kierownictwo Urzędu zapewnia, że planowanie Systemu odbywa się poprzez opracowanie i monitorowanie Strategii Rozwoju Gminy, realizację celów zgodnie z zasadami budżetu zadaniowego, realizację projektów bieżących.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>           PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK         </div> <div>           EDYCJA 2<br/>           WERSJA 1<br/>           STRONA 16 z 29         </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Ustalenie i dokumentowanie celów oraz zadań dotyczących jakości i przeciwdziałania korupcji zawarte jest w takich dokumentach jak:

| Dokumenty                                                           | Treść                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Zarządzenia Wójta Gminy                                             | Zadania poszczególnych zadań lub osób na samodzielnych stanowiskach pracy |
| Uchwały Rady Gminy                                                  | Cele określające oczekiwany poziom jakości usług                          |
| Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania                         | Cele ogólne dotyczące jakości i przeciwdziałania korupcji                 |
| Karta Celów (plany doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania) | Cele szczegółowe dotyczące jakości i przeciwdziałaniu korupcji            |
| Karty procesów                                                      | Cele i zadania dotyczące przedmiotowych zadań określonych w procesach     |

Planowanie ustala się w sposób nadzorowany i zapewniający integralność Systemu.

## 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania.



## Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK

EDYCJA 2  
WERSJA 1  
STRONA 17 z 29

### 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

1. Projektowanie i wdrożenie struktury Zintegrowanego Systemu Zarządzania
2. Udział w określaniu polityki i celów jakościowych i antykorupcyjnych
3. Rozpowszechnianie założeń polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania wśród wszystkich pracowników Urzędu
4. Propagowanie wyników związanych z realizacją polityki i celów jakościowych
5. Zapewnienie zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania opartego na Systemie Zarządzania Jakością i Systemie Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym
6. Propagowanie wymagań klienta
7. Planowanie przeglądów Zintegrowanego Systemu Zarządzania
8. Powiadamianie o zbliżającym się przeglądzie wraz z podaniem programu
9. Dokumentowanie przebiegu i rezultatów przeglądów – opracowanie protokołu
10. Weryfikacja dokumentów ZSZ w oparciu o zasady dotyczące ich edycji
11. Opracowanie procedur dotyczących jakości i SPZK pod kątem zgodności z normą PN-EN ISO 9001:2009 i wymagań SPZK
12. Planowanie i realizacja procesu audytów wewnętrznych ZSZ
13. Dokonywanie analiz związanych z wynikami audytów
14. Opracowanie planów audytów
15. Powołanie audytora wiodącego i zespołu audytorów do przeprowadzenia audytów
16. Dokonywanie oceny pracy audytorów wewnętrznych ZSZ
17. Nadzorowanie realizacji działań doskonalących (korygujących i zapobiegawczych)
18. Podejmowanie decyzji o re-audycie
19. Ciągłe doskonalenie ZSZ

### 5.5.2 Odpowiedzialność i uprawnienia Koordynatora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

1. Analiza dotychczas stosowanych metod i narzędzi zarządzania oraz procedur i procesów pracy przebiegających w Urzędzie z uwzględnieniem zarządzania jakością i wymagań SPZK
2. Opracowanie i aktualizacja dokumentacji zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009 i wymagań SPZK
3. Wdrożenie w poszczególnych referatach przyjętych zasad zarządzania procesowego z uwzględnieniem elementów dotyczących jakości i wymagań SPZK
4. Promowanie i upowszechnienie zasad zarządzania procesowego, projakościowego i antykorupcyjnego
5. Realizacja zadań zgodnie z przyjętym harmonogramem pracy oraz projektem doskonalenia ZSZ
6. Koordynowanie działań audytowych i poaudytowych.

### 5.5.3 Odpowiedzialność i uprawnienia audytorów wiodących

1. Terminowe przygotowanie do audytu (ustalenie daty, sporządzanie listy pytań) i koordynacja przebiegu audytu



## Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK

EDYCJA 2  
WERSJA 1  
STRONA 18 z 29

2. Dokumentowanie stwierdzonych niezgodności w trakcie audytu (karta niezgodności) i przedłożenie ich audytowanemu do podpisu.
3. Terminowe sporządzenie i przekazanie Pełnomocnikowi ds. ZSZ raportu z audytu.

### 5.5.4 Odpowiedzialność i uprawnienia właścicieli procesów i właścicieli ryzyka

1. Właściciel procesu jest jednocześnie właścicielem ryzyka
2. Monitorowanie procesu i jego ryzyk
3. Zarządzanie procesem i zarządzanie ryzykiem w tym procesie
4. Monitorowanie mierników procesu i ich analizowanie
5. Przygotowanie wyników analizy mierników i ryzyk procesu
6. Właściciel procesu ma odpowiednie kompetencje do podjęcia działań zaradczych w stosunku do zarządzanego obszaru

### 5.5.5 Komunikacja

Komunikacja wewnętrzna i komunikacja zewnętrzna stanowią niezwykle istotny element polityki przyjaznego Urzędu 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,
- wydawanie własnych dokumentów wewnętrznych,
- organizowanie spotkań pracowników z Kierownictwem Urzędu,
- przeglądy Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- organizowanie narad, spotkań roboczych i szkoleń,
- rozmowy z pracownikami.
- Karta procesu – Komunikacja społeczna

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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="707 100 1056 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="464 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="521 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1225 201 1396 284" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 19 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 5.6 Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania przeprowadzany jest przez Kierownictwo Urzędu do 20 maja każdego roku kalendarzowego. W przeglądzie bierze udział Kierownictwo Urzędu, Pełnomocnik ds. ZSZ oraz w razie potrzeby Koordynator ds. ZSZ. Celem przeglądu jest ocena stopnia osiągnięcia wyznaczonych celów Polityki ZSZ, ocena wykonania mierzalnych celów jakości sformułowanych w Karcie Celów, ocena funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania pod względem zgodności z normą PN-EN ISO 9001:2009 i wymogami SPZK. Ponadto, analiza wyników audytów oraz analiza innych danych dotyczących Systemu, w tym obszarów, w których istnieje możliwość wystąpienia zdarzeń o charakterze korupcyjnym i sygnałów świadczących o występowaniu praktyk antykorupcyjnych. W przypadku zidentyfikowania niezgodności w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, proponowane są działania korygujące oraz – jeżeli jest taka możliwość lub potrzeba – działania zapobiegawcze. Pełnomocnik ds. ZSZ sporządza sprawozdanie z przeprowadzonego przeglądu, zawierające ocenę funkcjonowania Systemu oraz ustalenia dotyczące udoskonalenia Systemu i usług. Opis procesu przeglądu zawarty jest w karcie procesu *Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania* (nr OiSO.0142.9.1.2011). Najwyższe kierownictwo urzędu na Przeglądzie Zintegrowanego Systemu Zarządzania określa plan realizacji mierzalnych celów jakości i przeciwdziałania korupcji określając termin realizacji celów w Karcie Celów.

## 6 Zarządzanie zasobami

### 6.1 Zapewnienie zasobów

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

Przez zasoby rozumie się:

- zasoby ludzkie,
- infrastrukturę,
- środowisko pracy.

### 6.2 Zasoby ludzkie

Zasoby ludzkie posiadają kluczowe znaczenie w Systemie. 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 ZSZ. 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,



|                                                                                                         |                                                                                             |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>GMINA CZERNICA</p>  | <p>Urząd Gminy Czernica</p>                                                                 |                                                 |
|                                                                                                         | <p>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</p> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p> | <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 20 z 29</p> |

- 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 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 oraz w oparciu o procedurę naboru na stanowiska urzędnicze. 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. Bezpośredni przełożeni sporządzają i zachowują zapisy ocen okresowych. Kompetencje kadry pracowniczej oraz jej świadomość z zakresu działań antykorupcyjnych są ciągle podwyższane, głównie poprzez szkolenia oraz kursy wewnętrzne i zewnętrzne.

Kwalifikacji pracowników na szkolenia i kursy dokonują Kierownicy Referatów i Kierownictwo, z uwzględnieniem aktualnych potrzeb Urzędu. Szczegóły określa procedura podnoszenia kwalifikacji pracowników samorządowych. 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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Kierownictwo Urzędu wraz z Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania zapewnia wszystkim pracownikom dostęp do aktualnych dokumentów Systemu i nadzoruje ich stosowanie.



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="707 100 1056 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="464 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="521 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1225 201 1396 284" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 21 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 6.3 Infrastruktura

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 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).

## 6.4 Środowisko pracy

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.

Podjęte są również inne działania kształtujące środowisko pracy:

- budowanie kultury organizacyjnej opartej na pracy zespołowej
- szkolenia wewnętrzne
- spotkania integracyjne
- przedsięwzięcia sportowo-rekreacyjne
- badania lekarskie
- analiza wypadków

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="705 103 1056 141" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="462 179 1102 275" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="520 277 1046 313" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1225 206 1402 286" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 22 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 7 Realizacja wyrobu

### 7.1 Planowanie realizacji wyrobu

Urząd realizuje zadania z zakresu administracji publicznej. Zakres realizowanych zadań i świadczonych usług określają przepisy prawne, ustawy oraz przepisy szczegółowe. Punktem wyjścia planu realizacji wyrobów jest budżet zadaniowy gminy. W trakcie opracowywania budżetu do końca września każdego roku składane są propozycje do realizacji. W trakcie tworzenia budżetu bierze się pod uwagę przyjęte do realizacji plany wieloletnie i strategię oraz wyniki analizy ryzyka wystąpienia zdarzeń o charakterze korupcyjnym. Tak powstały plan jest podstawą do realizacji zadań.

W przypadku konieczności zaplanowania trybu realizacji nowej usługi uwzględniane są odpowiednio:

- Wymagania wynikające z przepisów prawa i inne
- Zasady i źródła finansowania, wymagania dotyczące kwalifikacji pracowników oraz infrastruktury i sprzętu
- Zasady nadzorowania realizacji usługi
- Identyfikacja akt sprawy

### 7.2 Procesy związane z klientem

Urząd jest instytucją samorządową, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy i przepisy szczegółowe. Dlatego pragnieniem najwyższego kierownictwa Urzędu jest nie tylko dotrzymanie literalnych zapisów prawa, ale umożliwienie spełniania indywidualnych wymagań stron. Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialne są referaty Urzędu, samodzielne stanowiska oraz skargi i wnioski. Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach spraw. Wszystkie wpływające do Urzędu pisma są rejestrowane, co umożliwia ich bieżący nadzór i koordynację. Każda wnoszona do Urzędu sprawa jest weryfikowana przez uprawnionego pracownika pod kątem możliwości spełnienia zawartych w niej wymagań. Przed podjęciem zobowiązań wobec klienta sprawdza się czy Urząd jest właściwy do załatwienia danej sprawy. Oprócz wymogów ogólnych Urząd w odniesieniu do wielu spraw określił wymagania, które muszą być spełnione, aby dana sprawa mogła być realizowana. Określone są one w odpowiednich wnioskach i formularzach.

W celu uzyskania i właściwego wykorzystania informacji zwrotnej od klientów opracowana została ankieta badająca poziom satysfakcji.

Wójt Gminy i Kierownicy Referatów raz 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 administracyjnym. Skargi i wnioski (proces nr OISO.0142.10.1.2011) podlegają rejestracji w centralnym Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretarza Gminy. Analiza

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>         PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK       </div> <div>         EDYCJA 2<br/>         WERSJA 1<br/>         STRONA 23 z 29       </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

zarejestrowanych skarg i wniosków pozwala na badanie satysfakcji i wymagań Klienta oraz wpływa na doskonalenie pracy Urzędu.

Sposób postępowania w przypadku wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia czynności korupcyjnych został opisany w procedurze Postępowanie z działaniami korupcyjnymi.

### 7.2.1 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.

### 7.3 Projektowanie i rozwój - wyłączony

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

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.

|                                                                                                         |                                                                                             |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>GMINA CZERNICA</p>  | <p>Urząd Gminy Czernica</p>                                                                 |                                                 |
|                                                                                                         | <p>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</p> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p> | <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 24 z 29</p> |

## 7.4 Zakupy

Zakup usług, wyrobów, materiałów lub robót budowlanych niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań odbywa się zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych i na podstawie Zarządzenia Wójta Gminy Czernica w sprawie: ramowych procedur udzielania zamówień o wartości szacunkowej nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 14 000 euro. Organizacja dokonuje oceny i wyboru dostawców na podstawie ich zdolności do dostarczania wyrobu zgodnego z wymogami urzędu. 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 Referatów, po uzyskaniu akceptacji Wójta lub innej upoważnionej osoby. Zakupy te, dokonywane są w oparciu o obowiązujące przepisy wewnętrzne.

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.

Wymagania odnoszące się do zakupów obejmują zasady postępowania związane z określeniem zgodności z wymogami jakości w celu zapewnienia eliminacji zjawisk korupcyjnych z wymogami standardu SPZK oraz zasady identyfikacji obowiązujących w tym zakresie krajowych przepisów prawnych i wewnętrznych wymagań organizacji przed dokonaniem zakupów.

## 7.5 Realizacja i dostarczenie usługi

Zostały zdefiniowane i opisane procesy, które mają wpływ na jakość obsługi klientów. Usługi świadczone przez Urząd Gminy w Czernicy zostały sprecyzowane w zarządzeniach Wójta w sprawie podziału na referaty i samodzielne stanowiska i w szczegółowym zakresie działania poszczególnych referatów. Realizacja usług w Urzędzie odbywa się zgodnie z przepisami prawa. Podejmuje się działania mające na celu realizację usług i wyrobów spełniających określone wymagania. Realizacja dokonywana jest w warunkach nadzorowanych przewidzianych prawem. Ponadto stosowane w Urzędzie nadzór obejmuje również:

|                                                                                                         |                                                                                             |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>GMINA CZERNICA</p>  | <p>Urząd Gminy Czernica</p>                                                                 |                                                 |
|                                                                                                         | <p>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</p> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p> | <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 25 z 29</p> |

1. Zatrudnienie kompetentnych osób do realizacji poszczególnych zadań
2. Zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów i informacji
3. Zagwarantowanie właściwej infrastruktury (wyposażenia) stanowisk pracy oraz nadzór nad jego funkcjonowaniem
4. Opracowanie i udostępnienie dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania
5. Nadawanie sprawom i dokumentom znamion właściwego statusu
6. Zapewnienie właściwego postępowania z dokumentami i zapisami
7. Przegląd dokonywany przez najwyższe kierownictwo Urzędu
8. Przeprowadzanie audytów wewnętrznych

#### 7.5.1 Walidacja - wyłączona

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

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.

#### 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Wyposażenie do monitorowania i pomiarów jest odpowiednio monitorowane w sposób zapewniający jego właściwe działanie. Otrzymywane odczyty wyników mają za zadanie doprowadzenie do właściwego ich funkcjonowania w środowisku, w którym są zainstalowane. Za odpowiedni stan techniczny urządzeń pomiarowych i nadzór nad nimi odpowiadają użytkownicy.

### 8. Pomiary, analiza i doskonalenie

#### 8.1 Postanowienia ogólne

W Urzędzie stosowane są działania w zakresie monitorowania i pomiarów oraz analizy danych służące:

- a) Zapewnienie zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania z wdrożonymi normami
- b) Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- c) Zapewnienie zgodności realizowanych usług publicznych z ustalonymi wymogami
- d) Zapewnienie właściwej realizacji zadań, które mogą mieć znaczący wpływ na jakość pracy oraz wystąpienie zjawisk korupcyjnych.

Urząd wdrażając działania dotyczące pomiarów i monitorowania, kieruje się potrzebami klientów oraz zapewnieniem poprawnego działania Zintegrowanego Systemu Zarządzania.



|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div>Urząd Gminy Czernica</div> <div> <b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b><br/>         PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK       </div> <div>         EDYCJA 2<br/>         WERSJA 1<br/>         STRONA 26 z 29       </div> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 8.2 Monitorowanie i pomiary

Wszystkie procedury i procesy występujące w Urzędzie podlegają monitorowaniu. Ogólny nadzór nad prawidłowym przebiegiem procedur i procesów sprawuje Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. 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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W trakcie przeglądów dokonuje się analizy funkcjonowania procesów i – ewentualnie – przyjmuje się działania korygujące i zapobiegawcze. Z przeglądów sporządza się zapisy odnośnie przeprowadzonych działań i podjętych decyzji. Taki system monitorowania pozwala uzyskać zaplanowane cele.

## 8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Wymagania dotyczące świadczenia usług wysokiej jakości określają przepisy prawa, regulacje wewnętrzne Urzędu oraz potrzeby Klienta. Gdy oferowana przez Urząd usługa nie spełnia wszystkich wymagań, wówczas możemy mieć 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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Niezgodności identyfikowane są m.in. w wyniku:

- analizy skarg i wniosków
- rozpatrzeń i zażaleń,
- rozstrzygnięć sądów administracyjnych,
- analizy uchylonych decyzji administracyjnych,
- kontroli wewnętrznej funkcjonalnej i instytucjonalnej,
- audytów wewnętrznych Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- kontroli zewnętrznej,
- 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 lub 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 ZSZ, sporządzana jest obowiązkowo Karta niezgodności/Potencjalnej niezgodności. Wypełniona karta



|                                                                                                         |                                                                                                    |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>GMINA CZERNICA</p>  | <p>Urząd Gminy Czernica</p>                                                                        |                                                 |
|                                                                                                         | <p><b>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</b></p> <p>PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</p> |                                                 |
|                                                                                                         |                                                                                                    | <p>EDYCJA 2<br/>WERSJA 1<br/>STRONA 27 z 29</p> |

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 Zintegrowanego Systemu Zarządzania, audytów wewnętrznych ZSZ, zgłoszeń pracowników i Klientów zewnętrznych. Weryfikacji wdrożenia i skuteczności podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych dokonuje każdorazowo Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. 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.

W ramach Procedury postępowania z działaniami korupcyjnymi jasno określony został sposób postępowania oraz zakres uprawnień i odpowiedzialności w przypadku wystąpienia podejrzenia korupcji tak, aby w przypadku konieczności podjęcia takich działań, przebiegały one sprawnie i jak najszybciej w celu minimalizacji strat i konsekwencji wystąpienia takiego działania dla Urzędu.

#### 8.4 Analiza danych

W Urzędzie są zbierane i analizowane dane pozwalające na ocenę Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Dane te służą również ocenie możliwości doskonalenia systemu w obszarach, w których jest to możliwe.

Źródło danych stanowią:

- Wpływające skargi i wnioski
- Uwagi o zakupionych przez Urząd usługach i wyrobach
- Ankiety badające wymagania i zadowolenie Klientów Urzędu
- Analizy mierników procesów
- Analiza ryzyka wystąpienia zdarzeń korupcyjnych
- Informacje związane z podejmowaniem działań antykorupcyjnych w Urzędzie oraz w skali kraju
- Raporty z audytów wewnętrznych
- Działania doskonalące (korygujące i zapobiegawcze)
- Zapisy z poprzednich przeglądów

Ze wszystkich podjętych działań sporządzane i archiwizowane są zapisy oraz podejmowane są stosowne czynności.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <div data-bbox="707 100 1056 138" data-label="Page-Header">Urząd Gminy Czernica</div> <div data-bbox="464 176 1102 273" data-label="Section-Header"> <h1>Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania</h1> </div> <div data-bbox="521 275 1046 311" data-label="Text">PN-EN ISO 9001:2009, wymagania SPZK</div> <div data-bbox="1225 201 1396 284" data-label="Text"> EDYCJA 2<br/> WERSJA 1<br/> STRONA 28 z 29 </div> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 8.5 Doskonalenie

Zgodnie z deklaracją Wójta Gminy Czernica, Zintegrowany System Zarządzania 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 szczególne znaczenie odgrywają sformalizowane procedury i procesy:

- Nadzór nad dokumentacją i zapisami
- Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze oraz nadzór nad niezgodnościami
- Postępowanie z działaniami korupcyjnymi
- Audyty wewnętrzne ZSZ.
- Zarządzanie ryzykiem wystąpienia zdarzeń korupcyjnych
- Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania ,
- 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 ponosi Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W procesie doskonalenia uczestniczy Kierownictwo Urzędu, Kierownicy Referatów, Koordynator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania 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. Zintegrowany System Zarządzania jest analizowany, oceniany i doskonalony podczas okresowych przeglądów.

## 9. Podsumowanie

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest podstawowym dokumentem Urzędu Gminy w Czernicy określająca obszary objęte systemem zarządzania.

Księga jest dokumentem ogólnie dostępnym zatwierdzonym przez Wójta Gminy Czernica.

## 10. Załączniki

**Poniższe załączniki stanowią integralną część Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania:**

1. Załącznik nr 1 - Schemat organizacyjny Urzędu Gminy Czernica.
2. Załącznik nr 2 - Polityka ZSZ
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         |              |            |             |