



Urząd Gminy Radomin

KSIĘGA ZARZĄDZANIA WYDANIE 1

Zintegrowany System Zarządzania Jakością
według normy ISO 9001 z Kontrolą Zarządczą

Opracował:	Ewa Drawert	Data:	26.03.2015 r.	Podpis:	
Zatwierdził:	Piotr Wolski	Data:	26.03.2015 r.	Podpis:	
✓ Podlega zmianom			∅ Nie podlega zmianom		



SPIS TREŚCI

1. Odpowiedzialność za stosowanie, aktualizację i emisję Księgi Jakości
2. Prezentacja Gminy
3. Terminologia
4. System zarządzania jakością
 - 4.1. Zarządzanie procesowe
 - 4.2. Dokumentacja
5. Odpowiedzialność kierownictwa
 - 5.1. Zaangażowanie kierownictwa
 - 5.2. Orientacja na Klienta
 - 5.3. Polityka jakości
 - 5.4. Planowanie
 - 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
 - 5.6. Przegląd zarządzania
6. Zarządzanie zasobami
 - 6.1. Zapewnienie zasobów
 - 6.2. Zasoby ludzkie
 - 6.3. Infrastruktura
 - 6.4. Środowisko pracy
7. Realizacja wykonania usługi
 - 7.1. Planowanie procesu realizacji usługi
 - 7.2. Procesy związane z klientem
 - 7.3. Projektowanie i rozwój
 - 7.4. Zakupy
 - 7.5. Nadzorowanie procesu dostarczania usługi
 - 7.6. Nadzór nad przyrządami kontrolno pomiarowymi
8. Pomiary, analiza i doskonalenie
 - 8.1. Postanowienia ogólne
 - 8.2. Monitorowanie i pomiary
 - 8.3. Nadzór nad usługą niezgodną
 - 8.4. Analiza danych
 - 8.5. Doskonalenie
9. Audyt wewnętrzny
10. Zarządzanie ryzykiem
11. Wykaz załączników

Spis procedur



1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI ZARZĄDZANIA

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za informacje zawarte w niniejszej Księdze Zarządzania.

Księga Zarządzania zawiera opis systemu zarządzania jakością i systemu kontroli zarządczej wraz z wyszczególnieniem wszelkich wyłączeń. Prezentuje procesy funkcjonujące w ramach tegoż systemu oraz opis ich wzajemnego oddziaływania.

Wszyscy pracownicy **Urzędu Gminy Radomin** (dla potrzeb dokumentacji Systemu Zarządzania dopuszcza się używania w skrócie nazwy „**Urzędu Gminy**“) zobowiązują się do stosowania postanowień niniejszej Księgi Zarządzania.

Powielanie i rozpowszechnianie Księgi Zarządzania poza wymienionymi w rozdzielniku egzemplarzami jest zabronione. Nadzór nad wydanymi egzemplarzami Księgi Zarządzania dokonywany jest zgodnie z **Procedurą nadzoru nad dokumentacją i zapisami**.

1.2. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA I ZASTOSOWANIE

Zintegrowany system zarządzania Urzędem Gminy Radomin został opracowany w zakresie:

świadczenie usług dla Klientów indywidualnych, instytucji i firm w ramach zadań publicznych realizowanych przez Urząd Gminy Radomin

Ze względu na specyfikę działalności Urzędu Gminy wyłączono z opisu Systemu Zarządzania Jakością (ISO 9001) następujące punkty normy:

7.3 - projektowanie i rozwój - nie ma w przypadku Urzędu Gminy zastosowania

7.5.2 - walidacja procesów dostarczania usługi, ponieważ każda usługa świadczona dla Klienta jest możliwa do zweryfikowania w ramach monitorowania

7.6 - nadzór nad wyposażeniem do monitorowania i pomiarów, gdyż tego typu urządzenia nie mają zastosowania.

W związku z obowiązującymi od 2010 r. wymaganiami prawnymi dotyczącymi wprowadzenia ustawą o finansach publicznych systemu kontroli zarządczej Wójt Gminy Radomin podjął decyzję o wdrożeniu zintegrowanego systemu zarządzania jakością ISO 9001 i kontroli zarządczej.



2. PREZENTACJA GMINY RADOMIN

Gmina Radomin położona jest we wschodniej części woj. kujawsko-pomorskiego. Obejmuje swoim obszarem 8.077 ha, podzielona na 16 sołectw z liczbą 4114 mieszkańców (stan na 31.12.2014 r.), graniczy z gminami Golub-Dobrzyń, Zbójno, Brzuze i Wapielsk. Od strony północno - zachodniej grunty gminy sąsiadują z rzeką Drwęcą, natomiast od strony południowo - zachodniej z rzeką Ruziec jako dopływem Drwęcy. Nie występują jeziora i większe zbiorniki wodne. Znaczna część gminy położona jest w pradolinie rzeki Drwęcy.

Gmina posiada duże walory turystyczne i przyrodnicze.

Zabytki szczycące się słynnymi postaciami historycznymi jak np. Ośrodek Chopinowski w Szafami, mieszczący się w dworku, gdzie w młodości w latach 1824 - 25 przebywał sławny kompozytor - Fryderyk Chopin. Obecnie w Ośrodku Chopinowskim odbywa się szereg imprez o charakterze kulturalnym, poświęconych pamięci słynnego kompozytora jak: koncerty, turnieje wiedzy o Chopinie, wystawy, konkursy plastyczne a także raz w roku Międzynarodowy Konkurs Pianistyczny im, F . Chopina dla dzieci i młodzieży.

W miejscowości Płonne znajduje się pomnik Jana Dziewanowskiego - bohatera spod Samosierry w 1808 r., który w tej miejscowości urodził się i żył oraz obelisk poświęcony pamięci Marii Dąbrowskiej, która na przełomie lat trzydziestych obecnego stulecia przebywała u krewnych w Płonnem, gdzie prawdopodobnie powstał szkic do powieści „Noce i dnie”. Na terenie gminy znajdują się skupiska drzew stanowiące pomniki przyrody np. góra modrzewiowa ze skupiskiem wiekowych modrzewi w Płonnem oraz zabytkowa aleja bukowa w Radominie. Na granicznej rzece Drwęcy znajdują się chronione żeremia bobrów tzw. bobrowiska.

Z obiektów zabytkowych budowlanych wymienić należy trzy kościoły we wsiach Radomin, Dulsk i Płonne. Kościół w Radominie p. w. św. Mikołaja zbudowany z kamienia w I połowie XIII wieku. Charakteryzuje się stylem gotyckim i romańskim z zabytkowymi organami z II połowy XVII wieku oraz trzema ołtarzami w stylu gotyckim. Kościół w Dulsku p. w. Wniebowzięcia Najświętszej Marii Panny zbudowany z drewna na przełomie XVII i XVIII wieku. Ołtarz główny w stylu rokoko. Kościół w Płonnem p.w. św. Jakuba według tradycji zbudowany w 1402 roku. Usytuowany na stromym wzniesieniu, murowany z cegły o układzie gotyckim z odrębnie usytuowaną dzwonnica. Wsie Radomin, Dulsk i Płonne stanowią większe skupiska ludności.

Na terenie gminy zlokalizowane są 2 szkoły podstawowe: Szkoła Podstawowa w Radominie z Filią w Dulsku, Szkoła Podstawowa im. Dziewanowskich w Płonnem, Publiczne Gimnazjum im. Fryderyka Chopina w Radominie oraz Przedszkole Publiczne w Dulsku.



3. TERMINOLOGIA

Wszystkie stosowane w treści niniejszej Księdze Zarządzania terminy z zakresu systemu zarządzania jakością są zgodne z normą ISO 9000 - „Systemy Zarządzania Jakością. Podstawy i terminologia”.

Definicje:

Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ) – system zarządzania do kierowania Urzędem Gminy Radomin i jego nadzorowanie w odniesieniu do jakości oraz do stosowania ogółu działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy

Księga Zarządzania – dokument, w którym określono **Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej** w Urzędzie Gminy Radomin

Koordinator kontroli zarządczej – wyznaczony przez Wójta pracownik Urzędu, którego zadaniem jest nadzorowanie doskonalenia systemu kontroli zarządczej.

Ryzyko - prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia mającego negatywny wpływ na wykonywanie zadań bądź osiągnięcie celów

Audit – usystematyzowany, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu i obiektywnej oceny, w celu określenia w jakim stopniu spełniono uzgodnione kryteria auditu.

Działania korygujące – działania mające na celu wyeliminowanie przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

Działania zapobiegawcze – działania powzięte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności, wady lub innej niepożądanego sytuacji.

Najwyższe kierownictwo – osoba lub grupa osób na najwyższym szczeblu kierujących organizacją – Wójt, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – przedstawiciel najwyższego kierownictwa odpowiedzialny za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy.

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, w sposób formalny wyrażony przez najwyższe kierownictwo.

Procedura – określony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Procedura pisemna – dokument opisujący sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.

Przegląd Systemu Zarządzania – działania podjęte dla zapewnienia przydatności, odpowiedniości i skuteczności systemu jakości oraz oceny ustanowionych celów.

Właściciel procesu – pracownik odpowiedzialny za realizację procesu i pomiar jego efektywności oraz odpowiedzialny za podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych.



Zasoby – pracownicy Urzędu Gminy wykonujący pracę wpływająca na jakość usług, środki finansowe, infrastruktura itp.

4. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Zastosowanie ma standard 6 kontroli zarządczej „Określenie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji” oraz w poszczególnych procesach standardy: 11 KZ – „Nadzór”, E 19 – „Monitorowanie systemu kontroli zarządczej”, standard 13 KZ - „Ochrona zasobów”, standard 15 KZ – „Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych”, standard 20 KZ – „Samocena” oraz Standard 14 KZ – „Dokumentowanie i rejestrowanie operacji finansowych i gospodarczych”.

System zarządzania to struktura organizacyjna, dokumentacja systemu i zasoby niezbędne do zarządzania Urzędem. Zarządzanie przez jakość to sposób zarządzania organizacją skoncentrowany na jakości, oparty na planowanych, systematycznych i udokumentowanych działaniach.

Dzięki regularnemu prowadzeniu zapisów jakości, kontroli wszystkich działań przez kierownictwo, przeglądów i auditów systemu, skuteczność systemu zarządzania jakością jest na bieżąco nadzorowana, poprawiana i ulepszana.

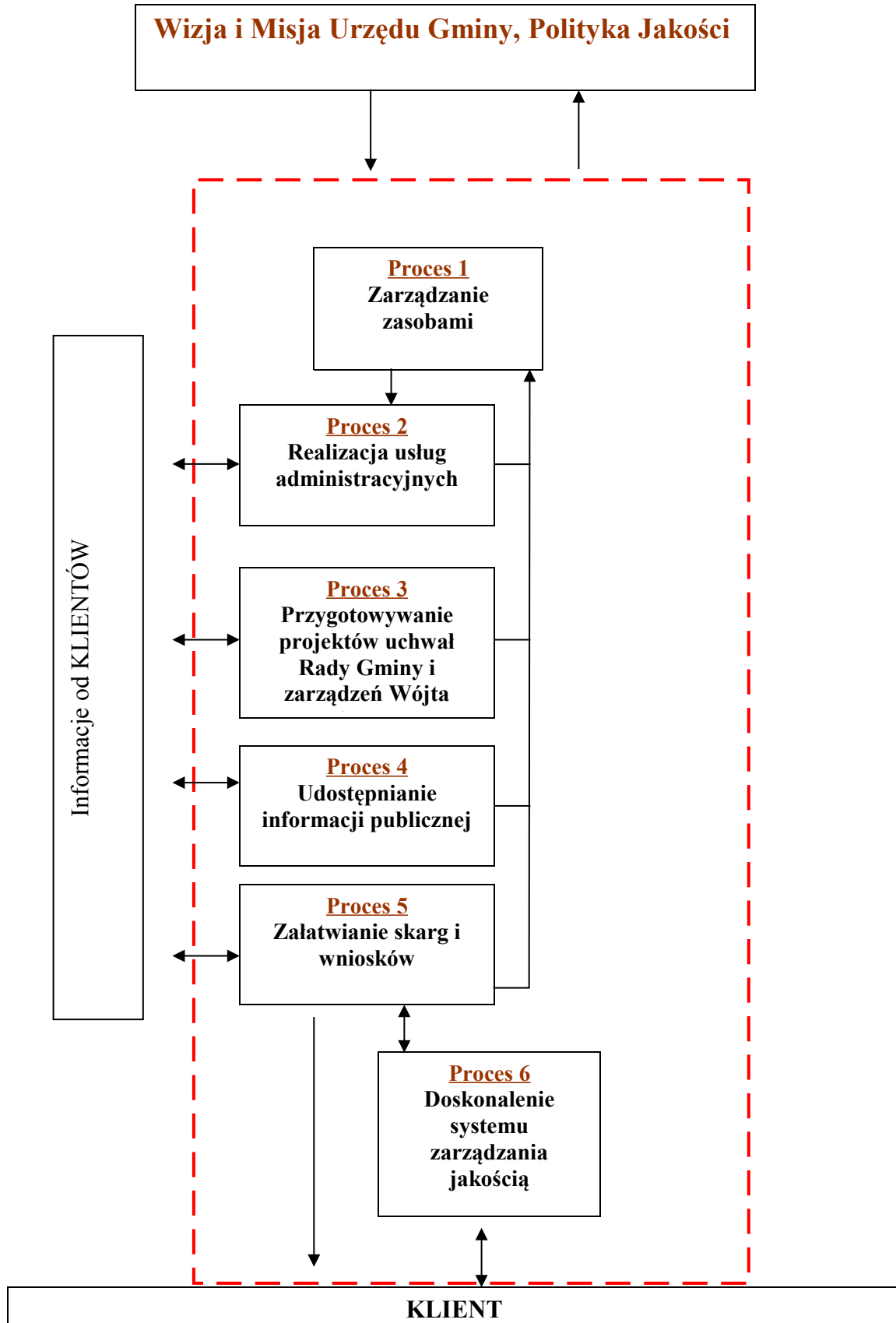
Prowadzony jest proces ciągłego doskonalenia poprzez analizę i ocenę wyników pracy Urzędu Gminy w stosunku do potrzeb Klienta oraz opracowanie i realizacja programów poprawy jakości.

4.1. ZARZĄDZANIE PROCESOWE

W Urzędzie Gminy wyodrębniono następujące procesy w systemie zarządzania jakością:



MAPA PROCESÓW





4.2. DOKUMENTACJA

Zastosowanie ma standard B10 kontroli zarządczej - Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej

4.2.1. Postanowienia ogólne

Dokumentację systemu zarządzania tworzą wszystkie pisane dokumenty dotyczące zarządzania Urzędem podzielone na cztery poziomy hierarchiczne.

Na najwyższym (I) poziomie znajduje się niniejsza Księga Zarządzania, zawierająca m.in. politykę jakości, misję, kodeks etyki oraz opisująca zasady zarządzania w Urzędzie Gminy.

II poziom dokumentacji stanowią procedury systemu zarządzania określające zasady postępowania w poszczególnych obszarach funkcjonowania Urzędu Gminy.

III poziom dokumentacji systemu jakości stanowią dokumenty o charakterze techniczno – wykonawczym np. karty usług, zakresy czynności pracowników, upoważnienia.

IV poziom dokumentacji stanowią formularze do zapisów. Wypełnione zapisami formularze stanowią dowód funkcjonowania systemu zarządzania w Urzędzie Gminy.

4.2.2. Księga Zarządzania

Księga Zarządzania zawiera opis systemu zarządzania w Urzędzie Gminy.

Opis sytemu zarządzania zawarty jest również w udokumentowanych procedurach, do których odwołuje się niniejsza Księga Zarządzania. Wykaz udokumentowanych procedur znajduje się w **załączniku nr 1** do niniejszej Księgi Zarządzania.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami i zapisami

Zastosowanie ma standard D16 kontroli zarządczej - Bieżąca informacja

W Urzędzie Gminy nadzorowaniu podlegają następujące dokumenty:

- Polityka jakości, misja
- Księga Zarządzania,
- Udokumentowane procedury,
- Akty prawne wewnętrzne (uchwały, zarządzenia, polecenia itp.),
- Akty prawne zewnętrzne obowiązujące w Urzędzie Gminy (normy, akty prawne),
- Instrukcje, regulaminy,
- Dokumenty będące własnością Klienta,
- Zapisy stanowiące dowody spełniania wymagań oraz skuteczności systemu zarządzania.



Nadzorowanie dokumentacji pozwala na dostarczenie odpowiednich i aktualnych dokumentów w miejscu gdzie są używane.

Szczegółowy sposób nadzoru nad dokumentacją systemu zarządzania oraz pozostałą dokumentacją zawarto w Procedurze „**Nadzór nad dokumentacją i zapisami**”.



5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

Zastosowanie ma standard A1 kontroli zarządczej - Przestrzeganie wartości etycznych

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Najwyższe Kierownictwo Urzędu Gminy wyraża swoje zaangażowanie w tworzenie i doskonalenie skuteczności systemu zarządzania poprzez:

- a) ustanowienie misji i polityki jakości,
- b) ustanowienie celów jakościowych (mierników) dla różnych szczebli zarządzania,
- c) ustanowienie dokumentacji systemu zarządzania jako obowiązującej wszystkich pracowników,
- d) dokonywanie cyklicznej oceny systemu zarządzania poprzez przeprowadzanie przeglądów systemu zarządzania i formułowanie wniosków do udoskonaleń,
- e) zapewnianie odpowiednich zasobów na:
 - szkolenie personelu,
 - zapewnienie środków na utrzymanie infrastruktury na odpowiednim poziomie,
 - zapewnienie środków dla zagwarantowania odpowiednich warunków środowiskowych, bezpieczeństwa i higieny pracy

Jedną z naczelnych zasad gwarantujących bezstronność działania Urzędu oraz transparentność działania jest przestrzeganie wartości etycznych przez wszystkich pracowników Urzędu oraz Wójta.

Zarządzeniem Wójta wprowadzony został Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Gminy w Radominie. Kodeks został rozpowszechniony wśród pracowników, oraz jest dostępny na stronie BiP Urzędu.

Kierownicy referatów w ramach sprawowania kontroli wewnętrznej sprawdzają przestrzeganie i promują zasady etycznego postępowania.

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA.

Zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna

Klienci Urzędu Gminy Radomin zostali zidentyfikowani; są nimi: mieszkańcy, przedsiębiorcy, jednostki organizacyjne gminy, inne urzędy oraz pracownicy (klient wewnętrzny).

Kierownictwo dąży do rozpoznania wymagań i oczekiwań swoich klientów poprzez analizę korespondencji, skarg, wniosków oraz prowadzenie badań satysfakcji.



Personel zobowiązuje się do podejmowania działań zmierzających do ciągłego podnoszenia satysfakcji klienta ze świadczonych przez Urząd Gminy usług, oraz do doskonalenia swoich kompetencji i umiejętności.

5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Zastosowanie ma standard B5 kontroli zarządczej - Misja

Wójt Gminy ustanowił, zakomunikował pracownikom i wdrożył do realizacji następującą politykę jakości:

Polityką Urzędu Gminy Radomin jest sprawna i skuteczna realizacja zadań publicznych, zapewnianie profesjonalnej i przyjaznej obsługi Klientów oraz stałe podnoszenie standardu świadczonych usług.

Osiągamy to w wyniku wdrożenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania opartego na normie ISO 9001 i wymaganiach prawnych.

Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy znają i rozumieją cele wdrożonego systemu, stale podnosząc swoją świadomość oraz kwalifikacje.

Deklarujemy, że nasz system jest ciągle doskonalony i spełnia ustalone wymagania.

Przyjęta przez Wójta Gminy Polityka Jakości wynika z naszej troski o satysfakcję klienta.

Systemem zarządza w imieniu Najwyższego Kierownictwa Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Politykę realizujemy przez następujące **cele strategiczne**:

- 1) terminowość załatwianych spraw,
- 2) świadczenie usługi w sposób kompetentny,
- 3) szacunek i przyjazne nastawienie Urzędnika do Klienta,
- 4) poprawę efektywności komunikacji z Klientami Urzędu i ze społecznością lokalną,
- 5) szkolenie pracowników Urzędu i zapewnienia ich wysokich kompetencji,
- 6) monitorowanie i doskonalenia procesów realizowanych przez Urząd w ramach wdrożonego Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Wójt

.....
data, podpis



5.4. PLANOWANIE

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

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Mając na uwadze założenia polityki jakości ustanawia się w Urzędzie Gminy cele (mierniki) dla poszczególnych funkcji i szczebli w ramach funkcjonującego systemu zarządzania jakością. Cele te precyzowane są w dokumencie **Cele jakości dla procesów** sporządzanym podczas dokonywanego przez Najwyższe Kierownictwo Przeglądu Zarządzania.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA.

Zastosowanie mają:

standard A3 kontroli zarządczej - Struktura organizacyjna oraz

standard A4 kontroli zarządczej - Delegowanie uprawnień

standard C12 kontroli zarządczej – Ciągłość działalności

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Urząd Gminy posiada strukturę organizacyjną, która jest opisana w Regulaminie Organizacyjnym.

Odpowiedzialność i uprawnienia (zakres praw i obowiązków) poszczególnych pracowników jest umieszczona w zakresie czynności i stanowi załącznik do umowy o pracę.

Wójt wyznaczył koordynatora kontroli zarządczej, do którego zadań należy:
Nadzorowanie prac związanych z doskonaleniem systemu kontroli zarządczej, w tym:

- bieżąca analiza informacji dotyczących organizacji i funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie, na podstawie informacji uzyskanych z komórek organizacyjnych Urzędu;
- wskazywanie występujących zagrożeń w osiągnięciu celów lub zadań oraz inicjowanie działań korekcyjnych, korygujących, naprawczych bądź wspomagających;
- przygotowywanie projektów aktów prawnych dotyczących prawidłowego funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie.



Źródłami informacji o stanie KZ są:

- sprawozdania z zadań audytowych sporządzane przez audytora wewnętrznego,
- zalecenia pokontrolne z przeprowadzonych kontroli przez podmioty zewnętrzne.

Koordynator KZ przygotowuje zbiorczą informację na przegląd zarządzania.

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

W Urzędzie Gminy ustanowiono stanowisko Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, który w szczególności odpowiada za wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania. Pełny zakres obowiązków Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością został określony w odrębnym dokumencie.

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

Zastosowanie ma standard D17 kontroli zarządczej – Komunikacja wewnętrzna

Wójt Gminy zapewnia skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi komórkami dzięki:

- przepływowi dokumentów opisanym w Instrukcji Kancelaryjnej,
- sieci komputerowej,
- poczcie elektronicznej zewnętrznej i wewnętrznej,
- sieci telefonicznej.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością przekazuje użytkownikom niezbędne dokumenty związane z systemem zarządzania i prowadzi ich ewidencje.

Realizacja celów i funkcjonowanie systemu jakości omawiane jest w trakcie przeglądów systemu jakości zgodnie z **Procedurą przeglądu zarządzania**.

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA.

Zastosowanie mają:

standard B6 kontroli zarządczej - Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji

standard B9 kontroli zarządczej – Reakcja na ryzyko

standard C12 kontroli zarządczej – Ciągłość działalności

standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

standard E20 kontroli zarządczej – Samoocena



standard E22 kontroli zarządczej – Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania przynajmniej raz w roku w miesiącu styczniu, po zakończeniu roku kalendarzowego jest przeprowadzany jego przegląd przez najwyższe kierownictwo.

Stałym elementem przeglądu jest ocena realizacji celów strategicznych zapisanych w polityce jakości, celów operacyjnych (mierników), ocena wyników auditów wewnętrznych oraz analiza podjętych działań korygujących, a także ewentualnych petycji, wniosków i reklamacji klientów.

Okresowo w trakcie przeglądu ustala się wielkości wskaźników służących do monitorowania podstawowych procesów, a także dokonuje analizy kształtowania się przyjętych wskaźników za poprzedni okres oraz czynników wpływających na ich wartość.

W trakcie przeglądu zarządzania analizuje się i planuje działania w zakresie poprawy jakości i rozwoju systemu zarządzania w Urzędzie Gminy, aktualność polityki jakości i zapisanych w niej strategicznych celów jakościowych, a także rozpatruje ewentualne sposoby realizacji planowanych przedsięwzięć ustalając terminy realizacji i osoby odpowiedzialne.

Danymi wyjściowymi z przeglądu kierownictwa są decyzje i działania dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania, podnoszenia jakości świadczonych usług w stosunku do wymagań Klienta oraz określenia i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze **Przeгляд zarządzania**.

W ramach przeglądu zarządzania ocenie podlegają ponadto:

- proces zarządzania ryzykiem w tym ocena skuteczności wyznaczania ryzyk oraz zadań redukujących ryzyko do poziomu akceptowalnego (Raport)
- organizacja pracy, w tym niezbędne zasoby ludzkie i infrastruktury;
- zmiany mogące wpłynąć na ZSZ (m.in. warunki finansowe, środowiskowe, zmiany w obowiązujących przepisach);
- wyniki samooceny funkcjonowania kontroli zarządczej;
- informację dotyczącą stanu funkcjonowania kontroli zarządczej wykonaną przez koordynatora kontroli zarządczej zgodnie z punktem 5.5.1.



6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Zastosowanie mają:

standard A2 kontroli zarządczej – Kompetencje zawodowe

standard A3 kontroli zarządczej – Struktura organizacyjna

standard A4 kontroli zarządczej – Delegowanie uprawnień

standard C12 kontroli zarządczej – Ciągłość działalności

standard C13 kontroli zarządczej – Ochrona zasobów

standard C15 kontroli zarządczej – Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

Urząd Gminy zapewnia zasoby niezbędne do:

- a. utrzymania i doskonalenia skuteczności wdrożonego systemu zarządzania,
- b. działań zapewniających zwiększenie satysfakcji klientów.

Na zasoby te składają się:

- a. niezbędna infrastruktura – budynki, instalacje i urządzenia,
- b. kwalifikowany personel do wykonywania czynności techniczno – administracyjnych i wykonawczych oraz kontrolnych i kierowniczych,
- c. środki finansowe i organizacyjno – techniczne niezbędne do utrzymania i udoskonalania systemu jakości i zarządzania Urzędem Gminy.

6.2. ZASOBY LUDZKIE

Dla prawidłowego funkcjonowania systemu zarządzania w Urzędzie Gminy są zatrudnieni odpowiednio wykwalifikowani i przeszkoleni pracownicy.

W Urzędzie Gminy został ustalony zakres minimalnych kwalifikacji koniecznych do wykonywania czynności na poszczególnych stanowiskach pracy oraz sposób szkolenia pracowników.

Potrzeby szkoleń wynikają z wymagań kwalifikacyjnych, przepisów państwowych dotyczących szkoleń obowiązkowych oraz potrzeby doskonalenia wiedzy fachowej, związanej z postępowaniem wiedzy prawną – ekonomiczną – organizacyjną i techniki.

Przy doborze usługodawców świadczących usługi szkoleniowe, stosowane są kryteria doboru oraz uwzględniane wyniki oceny z dotychczasowej współpracy.

W Urzędzie Gminy funkcjonuje procedura „**Szkolenia pracowników**”

Nabór na nowe stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z **Regulaminem naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Gminy Radomin** (Załącznik do Zarządzenia Wójta Gminy Radomin Nr 28/2011 z dnia 28 lutego 2011r., zmienionego Zarządzeniem Wójta Gminy Radomin Nr 22/2013 z dnia 8 kwietnia 2013 r.).



6.3. INFRASTRUKTURA

Dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urzędu Gminy i osiągnięcia zgodności świadczonych usług z wymaganiami Klienta, kierownictwo firmy identyfikuje, dostarcza i odpowiednio zarządza infrastrukturą.

W tym celu prowadzony jest rejestr środków trwałych oraz wyposażenia zawierający m.in. harmonogram oraz terminy przeglądów i sprawdzeń jak również dane osoby odpowiedzialnej za nadzór nad danym urządzeniem.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze „**Zarządzanie infrastrukturą informatyczną**”.

6.4. ŚRODOWISKO PRACY

Specyfika realizowanych produktów mających charakter dokumentów powoduje, że standardowe warunki, w jakich jest prowadzona działalność urzędu administracji publicznej są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi realizowanych w nich produktów.

Procesy związane z zapewnieniem i monitorowaniem stanu bhp, w tym oceny ryzyka zawodowego wspomagają wdrażanie wymogów prawnych i komunikację w tym zakresie. Kierownictwo w celu zagwarantowania sprawnego funkcjonowania organizacji i zgodności realizowanych usług analizuje czynniki wpływające na środowisko pracy i monitoruje warunki środowiska pracy.



7. REALIZACJA WYKONANIA USŁUGI

7.1. PLANOWANIE PROCESU REALIZACJI USŁUGI

Główne procesy mające wpływ na jakość świadczonej usługi w Urzędzie Gminy zostały zidentyfikowane oraz opisane. Określono również sposoby ich monitorowania oraz weryfikowania wyników na podstawie prowadzonych zapisów.

7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

Zastosowanie mają:

standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna

standard B11 kontroli zarządczej – Nadzór

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

W wyniku wieloletniej działalności standardem jest to, że pracownicy znają przepisy prawne zawierające wymagania dot. realizowanych przez siebie produktów i mają łatwy do nich dostęp. Ponadto w każdej Karcie Usług wymagania prawne zostały ściśle określone i przypisane konkretnej usłudze realizowanej przez UG Radomin.

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

Proces przyjmowania i załatwiania skarg opisany jest w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy Radomin.

7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

Ze względu na charakter świadczonych przez Urząd Gminy usług, projektowanie i rozwój został wyłączony z opisu Systemu Zarządzania Jakością.



7.4. ZAKUPY

Zastosowanie mają:

standard C13 kontroli zarządczej Ochrona zasobów

standard C14 kontroli zarządczej – Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych

Ten element normy ma istotny wpływ na działanie urzędu. Zakupy (usługi, dostawy, roboty budowlane) realizuje się na podstawie obowiązujących ustawowych, ściśle określonym procedur powyżej progu 30.000 EURO. Zakupy (usługi, dostawy, roboty budowlane) o wartości nie przekraczającej 30.000 EURO reguluje wewnętrzny regulamin wprowadzony zarządzeniem Wójta.

7.5. NADZOROWANIE PROCESU DOSTARCZANIA USŁUGI

7.5.1. Nadzorowanie procesu dostarczania usługi

Zastosowanie ma standard 16 kontroli zarządczej - Bieżąca informacja

Produkty i usługi w Urzędzie realizowane są i świadczone w warunkach nadzorowanych. Realizując zadania Urzędu, jego pracownicy zobowiązani są przestrzegać obowiązującego prawa i obowiązujących procedur. Pracownicy Urzędu mają pełny dostęp do informacji, w których zostały określone właściwości i wymagania dotyczące produktu i usług. Dysponują niezbędnym im zestawem aktów prawnych i mają powszechny dostęp do programu komputerowego dotyczącego aktów prawnych. Akty kierownictwa wewnętrznego w postaci zarządzeń Wójta przekazywane są do wiadomości i przestrzegania pracownikom Urzędu za pośrednictwem kierowników referatów lub wewnętrznej sieci LAN.

Wójt dokonał podziału nadzoru pomiędzy Sekretarzem i Skarbnikiem Gminy nad referatami i samodzielny stanowiskami. Również kierownikom referatów powierzono nadzór nad realizacją zadań przez podległych pracowników – w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu i przydzielonych zakresach czynności.

Zakresy czynności pracowników zawierają zapisy dotyczące zadań, uprawnień, odpowiedzialności.

W Regulaminie Organizacyjnym Urzędu określono obowiązki pracowników przy załatwianiu indywidualnych spraw mieszkańców, powierzając nadzór w tym zakresie Sekretarzowi Gminy.



Wszystkie obowiązujące w Urzędzie procedury m.in. związane z dostarczaniem szeroko rozumianych produktów i usług znane są wszystkim pracownikom Urzędu omawiane w ramach samokształcenia.

Zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej - Nadzór

Pracownik załatwiający sprawę, przed opuszczeniem produktu (np. decyzji, postanowienia, umowy cywilnoprawnej, wrysu itd.) potwierdza na kopii dokonanie przeglądu końcowego własnoręcznym podpisem, następnie podpis składa osoba upoważniona. Przegląd końcowy odbywa się na zasadach określonych w Instrukcji Kancelaryjnej.

Zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

Monitorowanie realizacji zadań w Urzędzie na rzecz jego klientów odbywa się na bieżąco, a z nich składana jest pisemna ocena zgodnie z procedurą zarządzania celami i ryzykiem. Wnioski wynikające z powyższego służą Kierownictwu Urzędu i wszystkim pracownikom Urzędu do doskonalenia ZSZ.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurach „**Realizacja usług administracyjnych**” oraz „**Nadzór nad usługą niezgodną**”.

7.5.2. Walidacja procesów dostarczania usługi.

Ze względu na charakter świadczonych przez Urząd Gminy usług, walidacja została wyłączona z opisu ZSZ, ponieważ każda usługa świadczona dla Klienta jest indywidualnie dostosowana do jego potrzeb i oczekiwań oraz zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu Gminy są identyfikowalne i rejestrowane w rejestrach prowadzonych przez wyznaczone merytorycznie komórki organizacyjne. Identyfikacja i identyfikowalność spraw odbywa się zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej.



7.5.4. Własność Klienta

Zastosowanie mają:

standard C13 kontroli zarządczej – Ochrona zasobów

standard C15 kontroli zarządczej – Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych

Własność Klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana i zabezpieczana.

W przypadku gdy istnieje potrzeba dostarczenia przez Klienta jego własności w celu poprawnej realizacji usługi, Kierownik danego referatu sprawuje nad nią nadzór.

Przedmioty znalezione, będące własnością Klienta są rejestrowane, składowane w wydzielonym odpowiednio opisanym miejscu oraz nadzorowane przez pracownika wyznaczonego przez Sekretarza Gminy. W przypadku identyfikacji właściciela jest on powiadamiany o możliwości odbioru przedmiotu. W pozostałych przypadkach rzeczy znalezione są przechowywane przez okres 1 roku. Dalszy tryb postępowania ustala Wójt.

Szczególną ochroną i poufnością Urząd Gminy obejmuje dane osobowe Klienta. Urząd Gminy Radomin posiada zbiory danych osobowych, zarejestrowane w rejestrze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz zbiory nierejestrowane (zgodnie z przepisem art. 43 ust. 1 Ustawy o ochronie danych osobowych).

W Urzędzie Gminy kwestię ochrony danych osobowych reguluje Zarządzenie Nr 40/2013 Wójta Gminy Radomin z dnia 27 czerwca 2013 r. w sprawie Polityki bezpieczeństwa Urzędu Gminy Radomin oraz Zarządzenie Nr 41/2013 Wójta Gminy Radomin z dnia 27 czerwca 2013 r. w sprawie Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Gminy Radomin.

7.5.5. Zabezpieczenie usługi

Dokumenty będące efektem świadczonych przez Urząd Gminy usług są nadzorowane oraz dostarczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami „**Nadzór nad dokumentacją i zapisami**” i „**Realizacja usług administracyjnych**”.

7.6. NADZÓR NAD WYPOSAŻENIEM DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

W Urzędzie Gminy nie zidentyfikowano wyposażenia do monitorowania i pomiarów, więc obszar ten został wyłączony z zakresu ZSZ.



8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W Urzędzie Gminy wdrożono niezbędne procesy do:

- wykazania zgodności wykonanej usługi,
- wykazania zgodności funkcjonującego systemu zarządzania,
- ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania.

Zastosowanie mają:

standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna

Standar E19 kontroli zarządczej - Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1. Zadowolenie klienta

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

Badanie zadowolenia klienta odbywa się zgodnie z procedurą „**Badanie satysfakcji Klientów**”

8.2.2. Audit jakości

Zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej.

W celu zweryfikowania:

1. czy ZSZ jest zgodny z przyjętymi do stosowania wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz standardami kontroli zarządczej
2. czy ZSZ w Urzędzie jest zgodny z założeniami i skutecznie wdrożony i utrzymywany,
3. przestrzegania wewnętrznych uregulowań obowiązujących w Urzędzie, regularnie prowadzone są wewnętrzne audyty systemu zarządzania



W celu zapewnienia skuteczności przeprowadzonych auditów wewnętrznych ustalono jednolite zasady ich przeprowadzania oraz określono kompetencje i obowiązki auditorów, a także pracowników odpowiedzialnych za badane obszary.

Udokumentowane wyniki wewnętrznych auditów przekazywane personelowi odpowiedzialnemu za dany auditowany obszar stanowią podstawę do podjęcia przez ten personel skutecznych działań korygujących czy zapobiegawczych. W ramach działań poauditowych przewidziane jest także sprawdzanie i dokumentowanie skuteczności podejmowanych działań korygujących.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze „**Auditów wewnętrznych**”.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Zastosowanie mają:

standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

standard E20 kontroli zarządczej – Samoocena

W Urzędzie Gminy dla wybranych procesów, w celu ich monitorowania ustanowiono wskaźniki wraz z ich optymalnymi wartościami. Jeżeli zaplanowane wielkości nie są osiągnięte to wdrażane są wtedy, tam gdzie ma to zastosowanie, odpowiednie działania korygujące. Opis wskaźników został przedstawiony w dokumencie **Cele jakości dla procesów**, który stanowi załącznik do Raportu z przeglądu zarządzania, podczas którego dokonuje się oceny funkcjonowania tych procesów.

W Urzędzie raz w roku, najpóźniej do końca grudnia każdego roku dokonywana jest samoocena systemu kontroli zarządczej w trybie i na zasadach określonych zarządzeniem w sprawie wprowadzenia samooceny funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Radomsko. Wyniki samooceny są przedstawiane podczas przeglądu zarządzania.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary świadczonych usług

W procesie realizacji usługi określono sposoby jej monitorowania. Przeprowadzane jest ono na odpowiednich etapach i po jej zakończeniu. Sposób postępowania opisano w procedurze „**Realizacja usług administracyjnych**”.

8.3. NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

Zastosowanie mają:

standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór



standard E19 kontroli zarządczej - Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

Usługi, które nie spełniają określonych dla nich kryteriów, zidentyfikowane w trakcie procesu jego realizacji oraz po jego zakończeniu są odpowiednio nadzorowane tak, aby uniknąć ich niezamierzonemu dostarczeniu do klienta.

Sposób nadzoru nad tymi niezgodnościami przedstawiono w procedurze „**Nadzór nad usługą niezgodną**”.

8.4. ANALIZA DANYCH

Zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej

Dane uzyskane na podstawie :

- badań zadowolenia klienta,
- auditu wewnętrznego,
- monitorowania i pomiarów procesów,
- monitorowania i pomiarów wyrobów,

są zbierane i analizowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością pod kątem oceny:

- zadowolenia klienta,
- zgodności świadczonej usługi z wymaganiami klienta,
- trendów właściwości procesów i wyrobów.

Wyniki analizy stanowią dane wejściowe do przeglądu zarządzania dokonywanego przez kierownictwo.

8.5. DOSKONALENIE

8.5.3. Ciągłe doskonalenie

Proces doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością podlega doskonaleniu poprzez :

- a. ocenę satysfakcji klientów i wpływających reklamacji oraz formułowanie niezbędnych zaleceń do działań poprawiających tę ocenę oraz usuwających przyczyny reklamacji,
- b. prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych w obszarach gdzie możliwe jest prowadzenie takich działań,
- c. przeprowadzanie auditów wewnętrznych,
- d. przeprowadzanie cyklicznych przeglądów systemu jakości przez kierownictwo i formułowanie oraz realizację zaleceń udoskonalających, w tym ustanawianie nowych lub skorygowanych celów jakości.



Dzięki danym uzyskany w procesach monitorowania i pomiarów poddanych analizie podejmowane są odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze zgodnie z procedurą „**Działania korygujące i zapobiegawcze**”.

8.5.2. Działania korygujące

W celu wyeliminowania przyczyn powstałych niezgodności wdrożono w Urzędzie Gminy działania korygujące, które prowadzone są w oparciu o wyniki:

auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
pomiarów i badań,
reklamacji, petycji i wniosków oraz badania satysfakcji Klientów,
monitorowania procesów.

Każdy pracownik w przypadku ujawnienia niezgodności ma obowiązek zgłosić potrzebę działań korygujących, osobiście lub przy pomocy przełożonego.

Sposób postępowania odnośnie działań korygujących opisano w procedurze „**Działania korygujące i zapobiegawcze**”.

8.5.3. Działania zapobiegawcze

Zastosowanie ma standard 9 kontroli zarządczej **Reakcja na ryzyko**

W Urzędzie Gminy podejmowane są również działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności tzn. takich, które mogą wystąpić w przyszłości.

Każdy pracownik w przypadku ujawnienia zagrożeń ma obowiązek zgłosić potrzebę działań zapobiegawczych, osobiście lub przy pomocy przełożonego. Działania zapobiegawcze podejmowane są po uprzedniej analizie przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia.

Sposób postępowania odnośnie działań korygujących opisano w procedurze „**Działania korygujące i zapobiegawcze**”.



9. Audyt wewnętrzny

Zastosowanie ma standard E21 kontroli zarządczej – Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny nie jest wymagany.

10. Zarządzanie ryzykiem

Zastosowanie mają:

standard B7 kontroli zarządczej – Identyfikacja ryzyka

standard B8 kontroli zarządczej – Analiza ryzyka

standard B9 kontroli zarządczej – Reakcja na ryzyko

Wójt wdrożył w Urzędzie Gminy Radomin proces zarządzania ryzykiem.

Celem tego procesu jest:

- usprawnienie procesu planowania;
- zwiększenie prawdopodobieństwa realizacji zadań i osiągnięcia celów;
- zapewnienie odpowiednich mechanizmów kontroli zarządczej;
- zapewnienie kierownictwu Urzędu wczesnej informacji o zagrożeniach dla realizacji wyznaczonych celów i zadań.

Proces zarządzania ryzykiem realizowany jest w referatach i na samodzielnych stanowiskach Urzędu. Odpowiedzialność ponoszą kierownicy komórek organizacyjnych.

Wydane przez Wójta Zarządzenie w sprawie wprowadzenia Procedury zarządzania celami i ryzykiem w Urzędzie Gminy Radomin zawiera opis postępowania w zakresie identyfikacji ryzyka, jego szacowania i analizy. Zapisy zawarte są w „Karcie identyfikacji, analizy i oceny ryzyka”.

Karty podlegają analizie i przeglądowi przez Koordynatora kontroli zarządczej w Urzędzie, która stanowi element przeglądu zarządzania oraz akceptacji Wójta.

Proces zarządzania celami i ryzykiem został szczegółowo opisany w w/w zarządzeniu.

Wykaz załączników

Załącznik Nr 1 – Spis procedur

KONIEC



Załącznik

SPIS PROCEDUR

Tytuł procedury	Numer procedury
Zarządzanie infrastrukturą informatyczną	Pr.1.1
Szkolenie pracowników	Pr.1.2
Realizacja usług administracyjnych	Pr.2.1
Badanie satysfakcji Klientów	Pr.2.2
Przegląd zarządzania	Pr.3.1
Procedura nadzoru nad dokumentacją i zapisami	Pr.3.2
Postępowanie z usługą niezgodną	Pr.3.3
Procedura auditów wewnętrznych	Pr.3.4
Działania korygujące i zapobiegawcze	Pr.3.5