	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>1/48</i>

# Księga Jakości


OPRACOWAŁ:	Imię i nazwisko <b>Emilia Szczebłewska</b>	Podpis	Data 27.10.2011 r.
ZATWIERDZIŁ:	Imię i nazwisko <b>Krzysztof Atras</b>	Podpis	Data 27.10.2011 r.

## Egzemplarz 1/2011

### ZMIANY

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis
1	Zał. 5 PO-W	02.01.2012					
2	Zał. 5 PO-M	14.02.2012					

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*


	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<i>Indeks</i>  KJ	<i>Edycja</i>  A	<i>Strona</i>  2/48
---	---	-------------------------	------------------------	---------------------------

## Spis treści


1.	Prezentacja Gminy .....	5
2.	Prezentacja Urzędu Gminy .....	6
3.	Terminologia .....	7
4.	System Zarządzania Jakością .....	11
4.1.	Wymagania ogólne .....	11
4.2.	Wymagania dotyczące dokumentacji .....	15
4.2.1.	Postanowienia ogólne .....	15
4.2.2.	Księga Jakości .....	16
4.2.3.	Nadzór nad dokumentami .....	17
4.2.4.	Nadzór nad zapisami .....	17
5.	Odpowiedzialność Kierownictwa.....	18
5.1.	Zaangażowanie kierownictwa .....	18
5.2.	Orientacja na klienta.....	18
5.3.	Polityka Jakości .....	19
5.4.	Planowanie.....	20
5.4.1.	Cele dotyczące jakości. ....	20
5.4.2.	Planowanie systemu zarządzania jakością.....	21
5.5.	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.....	21
5.5.1.	Odpowiedzialność i uprawnienia .....	21
5.5.2.	Przedstawiciel kierownictwa.....	23
5.5.3.	Komunikacja wewnętrzna.....	23
5.6.	Przegląd zarządzania.....	24
5.6.1.	Postanowienia ogólne .....	24
5.6.2.	Dane wejściowe do przeglądu .....	24
5.6.3.	Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania. ....	25
6.	Zarządzanie Zasobami.....	25

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*


*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<i>Indeks</i>  KJ	<i>Edycja</i>  A	<i>Strona</i>  3/48
---	---	-------------------------	------------------------	---------------------------

6.1.	Zapewnienie zasobów .....	25
6.2.	Zasoby ludzkie .....	26
6.2.1.	Postanowienia ogólne .....	26
6.2.2.	Kompetencje, świadomość i szkolenia .....	26
6.3.	Infrastruktura .....	26
6.4.	Środowisko pracy.....	27
7.	Realizacja Produktu.....	27
7.1.	Planowanie realizacji produktu .....	27
7.2.	Procesy związane z Klientem.....	28
7.2.1.	Określenie wymagań dotyczących produktu .....	28
7.2.2.	Przegląd wymagań dotyczących produktu .....	29
7.2.3.	Komunikacja z Klientem.....	30
7.3.	Projektowanie i rozwój .....	31
7.4.	Zakupy.....	31
7.5.	Produkcja i dostarczanie produktu .....	31
7.5.1.	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi.....	31
7.5.2.	Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi.....	32
7.5.3.	Identyfikacja i identyfikowalność .....	32
7.5.4.	Własność Klienta .....	32
7.5.5.	Zabezpieczanie produktu.....	33
7.6.	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów .....	33
8.	Pomiary, Analiza i Doskonalenie .....	33
8.1.	Postanowienia ogólne .....	33
8.2.	Monitorowanie i pomiary .....	34
8.2.1.	Zadowolenie Klienta .....	34
8.2.2.	Audit wewnętrzny .....	35
8.2.3.	Monitorowanie i pomiary procesów .....	36
8.2.4.	Monitorowanie i pomiary produktu.....	37

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>4/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	---

8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym .....	38
8.4. Analiza danych.....	38
8.5. Doskonalenie.....	39
8.5.1. Ciągłe doskonalenie.....	39
8.5.2. Działania korygujące.....	39
8.5.3. Działania zapobiegawcze .....	39
Załącznik nr 1 - SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY ŚWIERZNO .....	40
Załącznik nr 2 - MAPA PROCESÓW .....	41
Załącznik nr 3 - WYKAZ PROCEDUR SYSTEMOWYCH.....	42
Załącznik nr 4 - Wykaz kart usług .....	43
Załącznik nr 5 - Spis wykazów zadań i przepisów prawnych.....	47
Załącznik nr 6 - Spis wykazów przepisów wspólnych .....	48

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">5/48</p>
---	---	--	---	--

## 1. Prezentacja Gminy

### Położenie

Gmina Świerzno jest położona w północno – zachodniej części województwa zachodniopomorskiego, zaledwie 4 km od Morza Bałtyckiego. Świerzno jest gminą wiejską. Od stycznia 1999 roku gmina weszła w skład powiatu kamieńskiego, który obejmuje 6 gmin.

Gmina Świerzno sąsiaduje z 6 gminami:

- od północy: Dziwnów i Rewal,
- od wschodu: Gryfice i Karnice,
- od południa: Golczewo,
- od zachodu: Kamień Pomorski.

Obszar gminy stanowią wsie: Będzieszewo, Chomino, Ciesław, Dąbrowa, Duniewo, Gostyniec, Gostyń, Jatki, Kaleń, Kępica, Krzemkowo, Krzepocin, Margowo, Osieczce, Redliny, Rybice, Starza, Stuchowo, Sulikowo, Świerzno, Trzebieradz, Ugory. Siedzibą władz gminy jest miejscowość Świerzno, położona w centralnej części gminy. Ludność gminy wynosiła w 2010 roku 4381 osób. Na terenie gminy położonych jest 22 miejscowości o statusie wsi w 9 sołectwach.

Powierzchnia ogólna wynosi 140 km<sup>2</sup>, w tym:


- użytki rolne 61,4 % tj. 8600 ha,
- lasy 30% tj. 4200 ha,
- wody 1,4%,
- tereny osiedlowe 1,7%,
- tereny komunikacyjne 3,1%,
- pozostałe grunty 2,3%.

Gmina Świerzno nie posiada uciążliwego przemysłu. Dogodne jest połączenie komunikacyjne do pasa nadmorskiego, przez teren gminy przebiegają atrakcyjne widokowo trasy wędrownie oraz tereny w pobliżu obiektów zabytkowych architektury sakralnej i świeckiej.

Historia gminy i jej aktualne funkcjonowanie znajduje swój opis na stronie [www.swierzno.pl](http://www.swierzno.pl)

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>6/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

## 2. Prezentacja Urzędu Gminy

Urząd Gminy ma siedzibę w Świerznie pod nr 13. Urząd wykonuje zadania i kompetencje samorządowej administracji publicznej. Jest organem pomocniczym Wójta Gminy, do których należą wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone z zakresu administracji rządowej, oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzenia wyborów powszechnych oraz referendów.

Podstawowym zadaniem Urzędu jest świadczenie usług o charakterze administracyjnym na rzecz mieszkańców Gminy i innych osób lub podmiotów realizujących własne interesy na terenie gminy.

Zadania realizowane są przez personel, który został zobowiązany do zarządzania, wykonywania i weryfikacji tych zadań. Urząd zatrudnia pracowników, których status prawny reguluje ustawa 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych.

Na strukturę Urzędu zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym przyjętym zarządzeniem Wójta Gminy Świerzno nr SK. 0050. 7. 2011 z dnia 15 lutego 2011 roku składają się:

### 1. Władze Gminy :

- Wójt
- Sekretarz Gminy, Pełnomocnik d/s Systemu Zarządzania Jakością
- Skarbnik Gminy

### 2. W skład Urzędu wchodzi: referat, stanowiska pracy:


- Sekretariat, Ewidencja Działalności Gospodarczej
- stanowisko d/s Obsługi Rady Gminy i jej organów, Kadr, Ochrony Zdrowia i Oświaty
- Referat Księgowości
- Urząd Stanu Cywilnego
- stanowisko d/s Gospodarki Gruntami i Rolnictwa, Ochrony Środowiska, Gospodarki Komunalnej i Lokalowej
- stanowisko d/s Gospodarki Przestrzennej, Dróg Publicznych, Zamówień Publicznych
- stanowisko d/s Informatyki, Rozwoju Lokalnego, Promocji Gminy, Administratora Bezpieczeństwa Informacji
- Radca prawny
- stanowisko d/s Zarządzania Kryzysowego, Spraw Obronnych i Obrony Cywilnej, Obywatelskich, pełnomocnik d/s Ochrony Informacji Niejawnych, Kancelaria.

Zakres zadań poszczególnych stanowisk pracy, zasady podpisywania pism, oraz organizację działalności kontrolnej określa Regulamin Organizacyjny Gminy.

Priorytetowe kierunki działań Urzędu wynikają przede wszystkim z dokumentów programowych takich jak:

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">7/48</p>
---	---	--	---	--

- studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
- długoterminowej strategii rozwoju,
- planu rozwoju lokalnego gminy,
- programu ochrony środowiska,
- programu gospodarki odpadami,
- planów sieci szkół,
- programów profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych.

Punktem wyjścia planu bieżącego realizacji zadań samorządu jest budżet gminy – roczny plan dochodów i wydatków.

Istotnym elementem w pracy Urzędu jest sieć elektroniczna, komputery, oprogramowania co stwarza możliwość wydajniejszej i efektywniejszej pracy. Wykorzystanie internetu daje możliwość przesyłania danych, zaś dzięki Biuletynowi Informacji Publicznej, oraz na stronie [www.swierzno.pl](http://www.swierzno.pl) można uzyskać informacje dotyczące naszej gminy.

Decyzja o wprowadzeniu w Urzędzie Gminy w systemu zarządzania jakością zapadła w 2011 roku. Kierownictwo Urzędu podejmując ją uznało, iż opracowując procedury odpowiadające wymaganiom systemu, jednocześnie podjęte zostaną działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie Urzędu w celu zwiększenia zadowolenia klientów.

### 3. Terminologia

W niniejszej Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą PN - EN ISO 9000 : 2006. Najczęściej występujące terminy z normy oraz własne terminy, skróty i symbole to:

**Administrator ds. Systemu Zarządzania Jakością** - osoba, która wykonuje czynności techniczno - kancelaryjne związane z prowadzoną w Urzędzie dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością.


**Akta sprawy** - cała dokumentacja (pisma, notatki, formularze, kserokopie, podania, oświadczenia, wywiady środowiskowe, zaświadczenia itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy.

**Akty prawa wewnętrznego** - ustanowione przez Radę Gminy (uchwały) oraz pochodzące od Wójta zarządzenia, postanowienia, regulaminy, instrukcje, pisma ogólne.

**Akty prawa zewnętrznego** - akty normatywne stanowiące podstawy prawne funkcjonowania Urzędu, pochodzące od naczelnych i centralnych organów administracji państwowej.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">8/48</p>
---	---	--	---	--

**Audit** - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

**Auditor** - to osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

**Dokształcanie** - proces, którego celem jest podniesienie kwalifikacji pracownika, uzyskania wykształcenia właściwego dla zajmowanego stanowiska pracy.

**Dokument** - informacja i jej nośnik (wersja papierowa i/lub wersja elektroniczna).

**Działanie korygujące** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

**Działanie zapobiegawcze** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego.

**Formularze** - wzory druków lub innych dokumentów przeznaczonych do wypełnienia według podanych wskazówek.

**Instrukcja** - rodzaj wewnętrznego uregulowania wprowadzanego zarządzeniem Wójta/Burmistrza.

**Instrukcja kancelaryjna** - akt prawa powszechnie obowiązującego, określający zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Gminy

**ISO** - skrót INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION -Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna.


**Jakość** - stopień, w jakim zbiór naturalnych właściwości spełnia wymagania.

**Księga Jakości (KJ)** - to dokument, w którym określono system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy w Świerznie. Zawiera zakres systemu zarządzania jakością, przywołuje udokumentowane procedury i opisuje wzajemne oddziaływanie między procesami systemu zarządzania jakością, określa również zakres wyłączonych wymagań.

**Korekcja** - działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*



	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>9/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	----------------------------------

**Klient** - organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt.

**Komórka organizacyjna** - każde samodzielnie wyodrębnione w Regulaminie Organizacyjnym ogniwo organizacyjne w Urzędzie Gminy w Świerznie (np. referat).

**Najwyższe Kierownictwo** - to osoby, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją i ją nadzorują (np. **wójt, sekretarz, skarbnik**).

**Niezgodność** - niespełnienie wymagań opisanych w dokumentach systemu zarządzania jakością lub w przepisach prawa i procedurach SZJ. Brak spójności dokumentacji lub procesu (sposobu postępowania) z wymaganiami postawionymi w przepisach prawa i procedurach obowiązujących w Urzędzie Gminy w Świerznie.

**Norma** - to pojęcie określa normę PN-EN ISO 9001:2009.

**Ocena pracownika** - proces mający na celu dokonanie ocen kompetencji poszczególnych pracowników; rekomendowania w miarę potrzeby do szkoleń; zmian obowiązków; awansowania lub degradacji.

**Oprogramowanie** - (angielski odpowiednik - *software*) program lub zbiór programów umożliwiający korzystanie z komputera bądź pozwalający rozwiązywać konkretne problemy użytkownika.

**Urząd**-Urząd Gminy w Świerznie .

**Parafowanie dokumentu** - podpis i pieczęć imienna Wójta(Burmistrza), Kierownika, radcy prawnego, osoby sporządzającej dokument.


**Pełnomocnik ds. Sytemu Zarządzania Jakością** - osoba odpowiedzialna za wdrażanie systemu zarządzania jakością i jego realizację w Urzędzie Gminy w Świerznie powołana Zarządzeniem Wójta.

**Postępowanie** - całokształt działań podejmowanych w związku ze świadczeniem usługi przez Urząd na rzecz Klienta (przyjęcie podania, zebranie materiału dowodowego, rozstrzygnięcie sprawy itp.).

**Pracownik** - osoba zatrudniona w Urzędzie Gminy w Świerznie

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">10/48</p>
---	---	--	---	---

**Procedura** - to ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

**Proces** - to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

**Weryfikacja** - to potwierdzenie przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

**Właściciel procesu** - komórka organizacyjna odpowiedzialna za realizację procesu i pomiaru jego efektywności oraz podejmowania działań korygujących lub zapobiegawczych.

**Produkt niezgodny** - niespełnienie wymagania w wyniku realizacji procesu, usługi.

**Zapis** - to dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.


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

**Zasoby** - to pracownicy, zaplecze techniczne, metody, narzędzia niezbędne do wykonywania zadań nałożonych na Urząd.

**Skróty występujące w dokumentach SZJ:**

KJ      Księga Jakości  
SZJ     System Zarządzania Jakością

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">11/48</p>
---	---	--	---	---

## 4. System Zarządzania Jakością

### 4.1. Wymagania ogólne

Urząd wprowadził, udokumentował i utrzymuje system zarządzania jakością zgodny z wymogami Normy **PN – EN ISO 9001 : 2009** w celu zdobycia i podtrzymania zaufania mieszkańców, a także w celu poprawy organizacji pracy osób zatrudnionych w Urzędzie. Informacja o ustanowieniu systemu została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników.

Zaprojektowany system zarządzania jakością obejmuje swym zakresem wszystkie komórki organizacyjne w Urzędzie.

W działalności Urzędu nie mają zastosowania niektóre wymagania rozdziału 7 Normy:

- 7.3. – projektowanie i rozwój, ponieważ dotyczy ono usług, których nie prowadzi Urząd. Urząd realizuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa, w stosunku do których nie ma prawnej możliwości zaprojektowania zmiany czy dokonania weryfikacji,
- 7.4. – Urząd nie dokonuje zakupów mających wpływ na produkt,
- 7.5.2. – walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi – wyniki procesów realizowanych przez Urząd można zweryfikować stosując monitorowanie i pomiary,
- 7.6. – nadzorowanie, wyposażenia do monitorowania i pomiarów - Urząd nie używa wyposażenia pomiarowego, wymagającego nadzorowania zgodnie z powołanym punktem Normy.


Z systemu zostały wyłączone te działania Urzędu, które nie są związane z bezpośrednim wykonywaniem usług na rzecz Klienta i nie wpływają bezpośrednio na zdolność Urzędu do świadczenia usług i realizacji swoich zadań na wymaganym poziomie, tj. księgowość budżetowa, kancelaria tajna, obrona cywilna oraz sprawy bhp.

Do podstawowych cech systemu należą: powszechność, ciągłość, systematyczność i doskonalenie. Każda z wymienionych cech niesie za sobą określoną jakość, bez której wdrażany system nie byłby pełny.

- **Powszechność** oznacza stosowanie założeń systemu przez wszystkich zobowiązanych do tego, znajomość jego zasad i celów szczególnie w postaci zapisanej w Księdze Jakości i procedurach.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">12/48</p>
---	---	--	---	---

- **Ciągłość** systemu wiąże się z uznaniem, że chociaż zmianie i modyfikacji w miarę upływu czasu ulega Polityka Jakości i cele jakości, to są one elementem tego samego systemu zarządzania jakością, nad którego ciągłym funkcjonowaniem czuwa Urząd.
- **Systematyczność i doskonalenie** oznacza ciągłą ocenę SZJ realizowaną m.in. poprzez okresowe, systematyczne przeglądy i analizy, w efekcie których podejmowane są czynności udoskonalające system i procesy w celu zwiększenia zadowolenia Interesantów, podmiotów współpracujących i wszystkich zainteresowanych.

**W Urzędzie określono procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością:**

Procesy zarządzające:

- I.        **Opracowywanie aktów planowania**
- II.       **Wydawanie aktów prawnych organów gminy**
- III.      **Przegląd zarządzania**


Procesy wspomagające:

- IV.       **Zarządzanie zasobami ludzkimi**
- V.        **Zarządzanie infrastrukturą**

Procesy operacyjne:

- VI.       **Wydawanie decyzji administracyjnych**
- VII.      **Wydawanie zaświadczeń, postanowień, zezwoleń, potwierdzeń, odpisów, wypisów i wrysów**
- VIII.     **Zawieranie umów cywilno-prawnych**
- IX.       **Realizacja czynności materialno-technicznych**
- X.        **Przygotowywanie i realizacja inwestycji**
- XI.       **Komunikacja ze społeczeństwem**

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>13/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

Procesy doskonalenia

- XII. Monitoring**
- XIII. Analiza danych**
- XIV. Audyty wewnętrzne**
- XV. Działanie korygujące i zapobiegawcze**
- XVI. Badanie zadowolenia klienta**

Za realizację zadań odpowiedzialni są właściciele procesów.

Procesy zarządzania – wyodrębnione działania o charakterze strategicznym dla urzędu.

**Opracowywanie aktów planowania** – opracowywanie planów rozwoju gminy i strategii rozwoju, projektów budżetów i innych opracowań o charakterze planistycznym.

**Wydawanie aktów prawnych organów gminy** – postępowanie przy wydawaniu zarządzeń Wójta i uchwał Rady Gminy.

**Przegląd zarządzania** – dokonywanie oceny skuteczności systemu zarządzania jakością.

Najwyższe Kierownictwo nadzoruje realizację procesów głównych zgodnie z podziałem kompetencji określonym w Regulaminie Organizacyjnym.


Procesy operacyjne - to działania mające znaczenie dla realizacji usług świadczonych przez Urząd bezpośrednio na rzecz Klientów.

**Wydawanie decyzji administracyjnych** – to prowadzenie czynności i rozstrzyganie spraw zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

**Wydawanie zaświadczeń, postanowień, zezwoleń, potwierdzeń** – urzędowe potwierdzanie określonych faktów oraz prowadzenie czynności w toku postępowania administracyjnego, zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>14/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

**Zawieranie umów cywilno – prawnych** – to czynności zgodne z przepisami kodeksu cywilnego w tym: umów sprzedaży, o roboty budowlane, najmu, dzierżawy nieruchomości, zlecenia na usługi.

**Realizacja czynności materialno – technicznych** – działania wykonywane przez Urząd, takie jak np. organizacja referendów i wyborów samorządowych, do Sejmu i Senatu RP, Prezydenta RP, do Europarlamentu, przeprowadzanie spisów, sporządzanie testamentu, meldowanie i wymeldowywanie osób, akty stanu cywilnego.

**Przygotowanie i realizacja inwestycji** – to ogół czynności wykonywanych dla pozyskania środków zewnętrznych na sfinansowanie inwestycji oraz przygotowanie i przeprowadzenie postępowania w celu wyłonienia wykonawcy zadania zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych a następnie jego realizacja i odbiór po wykonaniu.

**Komunikacja ze społeczeństwem** – to informowanie społeczeństwa jakie sprawy można załatwić w Urzędzie i w jaki sposób oraz informowanie na bieżąco zainteresowanej osoby o sposobie załatwienia jej sprawy m.in. poprzez Biuletyn Informacji Publicznej, bezpośrednie rozmowy z Klientem, promowanie Gminy m.in. poprzez stronę internetową Gminy, organizowanie spotkań z mieszkańcami, współpraca z organizacjami pozarządowymi oraz reagowanie na skargi, podejmowanie konsultacji społecznych.


Procesy wspomagające – procesy pomocnicze pozwalające na prawidłowe wykonywanie zadań Urzędu.

Procesy doskonalące – działania mające na celu monitorowanie istniejącego stanu działań Urzędu i usprawnienie jego działalności.

Urząd zleca zadania publiczne organizacjom pozarządowym zgodnie z ustawą o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie. Zakres nadzoru nad realizacją tych zadań jest ściśle określony w przepisie prawa .

Poza zlecaniem realizacji zadań publicznych w oparciu o wymienioną wyżej ustawę Urząd nie poleca swoich procesów, ani nie zamierza tego robić w najbliższej przyszłości. Gdy zaistnieje taka potrzeba, sekretarz gminy przygotowuje wytyczne, łącznie z projektem

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerżnie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">15/48</p>
---	---	--	---	---

umowy z podwykonawcą. Umowa zawierać powinna określenie trybu przeprowadzenia u podwykonawcy auditu drugiej strony.

Procesy oraz opis powiązań między nimi został przedstawiony w formie mapy procesów, która stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej Księgi. Dla prawidłowej realizacji procesów zostały opracowane procedury operacyjne, których wykaz stanowi **załącznik nr 4** do Księgi Jakości. W procedurach tych określone zostały zarówno kryteria ilościowe i jakościowe pomiarów procesów, jak i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i monitorowania tych procesów. Osobami odpowiedzialnymi za monitorowanie, mierzenie i analizowanie procesów są kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach Urzędu – właściciele procesów.

## 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

### 4.2.1. Postanowienia ogólne

#### **Dokumentacja systemu zarządzania jakością Urzędu zawiera:**

- udokumentowaną deklarację Polityki Jakości i cele dotyczące jakości,
- Księgę Jakości,
- wykazy zadań i przepisów prawnych,
- procedury systemowe wymagane postanowieniami Normy ISO 9001:2009,
- zapisy wymagane postanowieniami Normy,
- własne dokumenty łącznie z zapisami - niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów, którymi w szczególności mogą być procedury operacyjne, instrukcje, wytyczne, formularze.


Za zapewnienie kompletności i zgodności z Normą dokumentów systemu zarządzania jakością odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ. Każdy egzemplarz jest oznakowany i nadzorowany zgodnie z procedurą nadzoru nad dokumentami i zapisami (Ps-01). Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością i Administrator systemu są odpowiedzialni za dystrybucję dokumentacji.

Pełnomocnik opracował Księgę Jakości i procedury wymagane Normą, a pracownicy Urzędu procedury operacyjne, zredagowane w formie schematów graficznych.

Stosowane w Urzędzie akty prawa zewnętrznego i wewnętrznego, niezbędne do właściwego planowania, realizowania i nadzorowania procesów wykonywanych

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerżno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">16/48</p>
---	---	--	---	---

w Urzędzie, zostały zidentyfikowane i są nadzorowane oraz aktualizowane. Wykaz ich stanowi załącznik nr 6 do Księgi Jakości.

Akty prawne niezbędne w realizacji procesów oraz ich aktualizacje udostępnia Sekretariat poprzez wydruk pierwszych dwóch stron ukazującego się dziennika ustaw, monitora polskiego. Program LEX którym dostępne są aktualne akty prawne jest aktualizowany raz w miesiącu. Program ten umożliwia dostęp do wszystkich aktów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim oraz dziennikach urzędowych województw. Ponadto aktualne akty prawne dostępne są poprzez internet na stronach [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

Powyższe zostało określone w „Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami”. Przyjęte rozwiązania zapewniają stosowanie właściwych dokumentów przez pracowników Urzędu podczas świadczenia usług.

Informacje o konieczności sporządzenia dokumentacji dla nowych obszarów działania lub aktualizacji funkcjonujących dokumentów przekazują Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach Urzędu. Wszystkie dokumenty i akta sprawy podlegają archiwizacji na zasadach określonych w Instrukcji Kancelaryjnej.

#### 4.2.2. Księga Jakości


Wójt ustanowił *Księgę Jakości* Zarządzeniem Nr SK.0050.65.2011 z dnia 27 października 2011 r. opracowaną i rozpowszechnianą wśród pracowników przez Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością. Jest ona przewodnikiem po systemie i pełni nadrzędną rolę w stosunku do pozostałych dokumentów systemu. Zastosowany układ redakcyjny ułatwia orientację w sposobie realizacji przez Urząd poszczególnych wymagań Normy. Pełnomocnik ds. SZJ dokonuje aktualizacji KJ zgodnie z procedurą systemową Ps-01 - „Nadzór nad dokumentami i zapisami”.

Zgodnie z wymaganiami Normy ISO 9001 Księga Jakości zawiera:

- zakres systemu zarządzania jakością, łącznie ze szczegółami dotyczącymi wszelkich wyłączeń i ich uzasadnieniem,
- Politykę Jakości,
- wykaz procedur ustanowionych dla systemu,

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">17/48</p>
---	---	--	---	---

- opis zidentyfikowanych procesów łącznie z przedstawieniem wzajemnego oddziaływania między nimi (mapa procesów).

Dodatkowo, poza formalnymi wymaganymi informacjami, Księga Jakości Urzędu zawiera:

- prezentację Gminy i Urzędu,
- objaśnienie terminologii.

#### 4.2.3. Nadzór nad dokumentami

Dokumenty wymagane przez system zarządzania jakością są nadzorowane. Ustanowiono udokumentowaną procedurę określającą nadzór potrzebny do zapewnienia że:


- dokumenty są zatwierdzane przed ich wydaniem,
- dokumenty są przeglądane i aktualizowane w trakcie zmian zachodzących w Urzędzie,
- zmiany i rewizje dokumentów są odpowiednio wprowadzane,
- dostępne są aktualne wersje w miejscach ich użycia,
- dokumenty są czytelne i łatwe do zidentyfikowania,
- dokumenty zewnętrzne są identyfikowane, ich dystrybucja jest kontrolowana,
- dokumenty nieaktualne są wyraźnie oznakowane w celu zapobieżenia ich użycia.

Zasady nadzoru zawarte są w procedurze Ps-01 - „Nadzór nad dokumentami i zapisami”.

#### 4.2.4. Nadzór nad zapisami

Zapisy są tworzone i utrzymywane w celu udowodnienia zgodności z wymaganiami i efektywnością działań związanych z systemem zarządzania jakością. Zapisy są czytelne i łatwe do identyfikacji i odszukania. Stworzono procedurę definiującą działania w zakresie identyfikacji, przechowywania, ochrony, czasu utrzymania i dysponowania zapisami.

Jest to procedura Ps-01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami”.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">18/48</p>
---	---	--	---	---

## 5. Odpowiedzialność Kierownictwa

### 5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższym kierownictwem jest Wójt, który zdecydował o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy. Uznał iż podjęte działania w znaczny sposób poprawią funkcjonowanie urzędu. Zobowiązał wszystkich pracowników do spełniania słuszných potrzeb i oczekiwań Klientów, przy jednoczesnym obowiązku przestrzegania przepisów prawnych.

Dowodem zaangażowania Najwyższego Kierownictwa jest ustanowienie Polityki Jakości w formie zarządzenia wewnętrznego, określenie celów dotyczących jakości, przeprowadzanie przeglądów zarządzania oraz zapewnienie dostępności zasobów.

### 5.2. Orientacja na klienta

Klientami Urzędu są:

- interesant – indywidualny obywatel, osoba prawna,
- społeczność lokalna-mieszkańcy,
- turyści,
- organizacje pozarządowe, kluby i stowarzyszenia sportowe,
- inwestorzy.


Sukces działań Urzędu zależy od zrozumienia, zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb, oczekiwań obecnych i potencjalnych Klientów. Orientacja na Klienta znajduje odzwierciedlenie w szczególności w obszarach :

- organizacji pracy Urzędu,
- komunikacji z Klientem,
- określenia wymagań dotyczących produktów Urzędu,
- analizy wyników badań satysfakcji Klienta.

Dzięki rozpoznaniu i określeniu oczekiwań Klientów w oparciu o ich sugestie oraz propozycje pracowników Wójt podejmuje działania zmierzające do ciągłego doskonalenia metod i form obsługi Klienta. Przejawem takich działań jest organizacja przyjęć interesantów przez Wójta oraz pozostałe komórki organizacyjne w określonych dniach i godzinach pracy Urzędu, dostosowanie godzin pracy Urzędu do potrzeb interesantów. Ponadto dostęp do informacji umożliwia urzędowy publikator - Biuletyn

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerżnie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>19/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

Informacji Publicznej na stronie [www](http://www.swierzno.pl) utworzony i zabezpieczony zgodnie z ustawą dostępne do informacji publicznej. Ponadto wszyscy pracownicy urzędu zostali zobowiązani przez Wójta do pełnego realizowania zapisów zawartych w Polityce Jakości.


### 5.3. Polityka Jakości

Celem Urzędu jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów. Ustanowiona przez Wójta Polityka Jakości wyróżnia się następującymi cechami:

- jest odpowiednia do celów realizowanych przez samorząd gminny,
- zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów dotyczących jakości,
- jest poddawana corocznym przeglądom i oceniana pod względem jej przydatności i w razie potrzeby aktualizowana.

Polityka Jakości została zaprezentowana Klientom Urzędu Gminy na stronie internetowej Urzędu [www.swierzno.pl](http://www.swierzno.pl), Biuletynie Informacji Publicznej, w gabinecie Wójta oraz na tablicach ogłoszeń w siedzibie Urzędu.

Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez zakomunikowanie i omówienie jej treści na spotkaniu z pracownikami przez Pełnomocnika ds. SZJ. Papierowa kopia Polityki Jakości zostanie rozpowszechniona do wszystkich komórek organizacyjnych.

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerżnie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>20/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

## POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU GMINY W ŚWIERŻNIE

Nadrzędnym celem Urzędu Gminy w Świerżnie jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb Mieszkańców i innych Klientów poprzez ciągłe podnoszenie poziomu świadczonych usług, wykonywanych przez kompetentną kadrę w sposób uprzejmy i profesjonalny, zgodnie z wymaganiami przepisów prawnych i standardami międzynarodowymi.

Uznaję, że system zarządzania jakością stanowi dobre narzędzie doskonalenia pracy Urzędu, w ramach którego zastosowane metody pozwolą skutecznie spełnić wymagania normy PE-EN ISO 9001-2009.

Realizując powyższe zamierzenia jako Wójt Gminy deklaruję:

- możliwie jak najszybsze i zgodne z prawem załatwianie spraw wpływających do Urzędu,
- dbałość o doskonalenie komunikacji między Urzędem a Klientem,
- stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników.

Zobowiązuję się do podejmowania działań zapewniających prawidłowe funkcjonowanie systemu zarządzania jakością i jego ciągłe doskonalenie.

### 5.4. Planowanie

#### 5.4.1. Cele dotyczące jakości.


Najwyższe kierownictwo ustanowiło w Polityce Jakości cele dotyczące jakości, na podstawie których ustanowiono cele operacyjne na poziomie komórek organizacyjnych. Realizacja celów jest na bieżąco monitorowana.

Pracownicy, co roku do dnia 10 grudnia, proponują na kolejny rok cele operacyjne, mierzalne i realne do wykonania. Cele te są przedstawiane Pełnomocnikowi w formie pisemnej, który sprawdza je pod względem: spójności z Polityką Jakości, adekwatności do zadań, realności wykonania i mierzalności.

W terminie do dnia 20 grudnia Pełnomocnik przedkłada Wójtowi zestawienie celów w formie pisemnej na kolejny rok. Wójt biorąc pod uwagę priorytety w działalności Urzędu zatwierdza je do realizacji w terminie do 31 grudnia. Pełnomocnik rozpowszechnia zatwierdzone cele do wszystkich pracowników. Pracownicy monitorują

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerżno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">21/48</p>
---	---	--	---	---

realizację celów i w przypadku wystąpienia zagrożeń dla ich realizacji inicjują podjęcie działań korygujących lub zapobiegawczych.

Informację o realizacji celów pracownicy przedkładają Pełnomocnikowi na 15 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu zarządzania. Pełnomocnik sporządza kompleksową ocenę realizacji celów operacyjnych, która jest częścią sprawozdania na przegląd zarządzania.

#### 5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością.

Planowanie systemu zarządzania jakością i jego sprawna realizacja daje gwarancje zaspokojenia oczekiwań i wymagań Klientów. Niezbędne ustalenia wymagane normą, zostały zawarte w pisemnych procedurach. W planowaniu systemu zarządzania jakością uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyników auditów wewnętrznych, monitorowania procesów, monitorowania zgodności realizacji zadań oraz badań satysfakcji klienta, które wykorzystywane są do formułowania zadań w kierunku doskonalenia systemu.

### 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

#### 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia


Odpowiedzialność, uprawnienia oraz zadania zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy w drodze Zarządzenia Wójta. Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia, zostaje zapoznany przez Sekretarza Gminy z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Po zapoznaniu się z nim składa odpowiednie oświadczenie, które przechowywane jest w aktach osobowych. Zapoznanie ze zmianą w/w dokumentów odbywa się w trybie opisanym wyżej. Szczegółowe obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialność pracowników określają zakresy czynności, indywidualne upoważnienia oraz dokumentacja SZJ. Zakresy czynności przechowywane są na stanowisku d/s kadrowych i stanowisku pracownika. Również upoważnienia dostępne są na stanowisku d/s kadrowych i u pracownika. Rejestr upoważnień prowadzony jest w sekretariacie urzędu.

**Pracownicy urzędu** w zakresie SZJ ponoszą odpowiedzialność m.in. za:

- znajomość procedur i rzetelne przeprowadzanie postępowań z zachowaniem terminów,
- prezentowanie postaw potwierdzających orientację na klienta w zakresie

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">22/48</p>
---	---	--	---	---

- kompetencji, przestrzegania przepisów prawa, kultury obsługi i dbania o wizerunek urzędu,
- zgłaszanie sekretarzowi urzędu swoich uwag i wniosków w zakresie dokumentacji SZJ.


**Wójt** zapewnia sprawne funkcjonowanie i zarządzanie Urzędem zgodnie z międzynarodowymi standardami wskazanymi w normie PN-EN ISO 9001:2009 oraz ponosi odpowiedzialność za:

- zatwierdzanie i wprowadzanie do stosowania Księgi Jakości,
- zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy,
- dokonywanie rocznych przeglądów zarządzania,
- podejmowanie decyzji dotyczących zmian i kierunków doskonalenia systemu zarządzania jakością, jak też kierunków i zakresu działań zapobiegawczych,
- upowszechnianie i kształtowanie świadomości pracowników urzędu w zakresie konieczności spełniania wymagań klienta,
- zatwierdzanie planów auditów wewnętrznych,
- akceptację celów operacyjnych przygotowanych przez kierowników komórek organizacyjnych,
- realizację procesów.

**Pracownicy** ponoszą odpowiedzialność za:

- identyfikację zadań realizowanych na danym stanowisku,
- przedkładanie pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji celów operacyjnych,
- identyfikację przepisów prawnych obowiązujących na danym stanowisku,
- podejmowanie efektywnych działań doskonalących jakość, a w szczególności działań korygujących i zapobiegawczych,
- realizację innych działań określonych Księgą Jakości i procedurami,
- zapoznanie się z dokumentami systemu jakości oraz ich zmianami,
- funkcjonowanie SZJ na danym stanowisku i w tym zakresie ponoszą odpowiedzialność przed Wójtem.

**Administrator d/s SZJ** odpowiada za wykonywanie czynności techniczno-kancelaryjnych związanych z prowadzoną dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">23/48</p>
---	---	--	---	---

#### 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa.

Zarządzeniem wewnętrznym nr SK.0050.55.2011 z dnia 08 września 2011 roku Wójt powołał Sekretarza Gminy na Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Naczelnym zadaniem Pełnomocnika niezależnie od zadań przypisanych Sekretarzowi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy jest kształtowanie w Urzędzie świadomości, iż podstawową powinnością każdego pracownika jest spełnianie słusznych wymagań klienta w trybie określonym prawem.

Do zadań Pełnomocnika należy w szczególności:

- nadzór nad określeniem, analizą i opisem procesów zachodzących w Urzędzie,
- nadzór nad dokumentacją SZJ w zakresie zapewnienia jej zgodności, aktualności i integralności,
- planowanie i realizacja prac w zakresie utrzymania i doskonalenia SZJ,
- zaplanowanie upowszechnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta, potrzeby orientacji na klienta i jego zadowolenia,
- planowanie i organizacja szkoleń związanych z utrzymaniem i doskonaleniem SZJ,
- opracowywanie sprawozdań na przegląd zarządzenia i raportu z przeglądu zarządzania,
- współpraca z jednostkami zewnętrznymi w zakresie spraw związanych z SZJ,
- zapewnienie odpowiedniej liczby auditorów wewnętrznych o odpowiednich kwalifikacjach,
- planowanie auditów wewnętrznych i nadzór nad ich wykonaniem,
- analiza wyników auditów wewnętrznych do sprawozdania na przegląd systemu jakości przez kierownictwo,
- decydowanie w sprawach działań korygujących.

Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad systemem zarządzania jakością w Urzędzie.

#### 5.5.3. Komunikacja wewnętrzna


W Urzędzie zapewniono odpowiednie systemy komunikacyjne niezbędne do właściwego przebiegu procesów tj.:

- obieg dokumentów zgodny z instrukcją kancelaryjną i kompetencjami poszczególnych stanowisk, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym,

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerżnie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">24/48</p>
---	---	--	---	---

- prowadzenie indywidualnych rozmów z pracownikami,
- organizowanie narad wewnętrznych /zapisy w postaci listy obecności przechowywane są na stanowisku d/s kadrowych/,
- wewnętrzną pocztę elektroniczną,
- sieć telefoniczną.

Systemy te zapewniają skuteczny przepływ informacji między komórkami organizacyjnymi oraz zapewniają zapoznanie się pracowników Urzędu z oczekiwaniami klientów i występującymi nieprawidłowościami. Procesy komunikacyjne pomagają ocenić skuteczność SZJ i stopień zadowolenia klienta.

## 5.6. Przegląd zarządzania

### 5.6.1. Postanowienia ogólne

Najwyższe kierownictwo raz w roku przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd ma za zadanie zapewnienie jego stałej przydatności, skuteczności oraz sformułowanie ewentualnych korekt Polityki Jakości i jej celów. Przegląd ma również umożliwić doskonalenie systemu zarządzania jakością. Przegląd zarządzania przeprowadzany jest najpóźniej do 31 marca następnego roku. Pełnomocnik zawiadamia pracowników poszczególnych stanowisk o ustalonym terminie przeglądu i zakresie informacji do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania na 15 dni przed przeglądem. Informacje na przegląd pracownicy dostarczają Pełnomocnikowi ds. jakości na 15 dni przed terminem przeglądu. Na podstawie tych informacji Pełnomocnik sporządza sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania jakością za okres od ostatniego przeglądu i przedkłada je Wójtowi na 3 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu. Wójt dokonuje przeglądu przy udziale Pełnomocnika ds. SZJ oraz wyznaczonych pracowników Urzędu.

### 5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu


Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- wyniki z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych w czasie od ostatniego przeglądu,
- informacja dotycząca wyników badania percepcji klientów, w tym załatwionych skarg i wniosków,
- ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami i przepisami

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerżno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*



	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>25/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

- prawa,
- informacja o przeglądach wykazów zadań i przepisów prawnych,
  - informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących,
  - sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów,
  - prognoza zmian, mogących wpłynąć na system zarządzania jakością,
  - zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

Przygotowanie danych wejściowych do przeglądu koordynuje Pełnomocnik, który pozyskuje informacje od pracowników Urzędu.

#### 5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania.

Pełnomocnik w terminie do 15 dni po przeglądzie sporządza Raport na podstawie którego Najwyższe kierownictwo podejmuje decyzje o ewentualnych zmianach w SZJ. W raporcie określa się środki na realizację przyjętych działań, terminy ich realizacji oraz wykonawców. Raport zawiera również wyniki przeglądu aktualności Polityki Jakości. Pełnomocnik rozpowszechnia raport do wszystkich pracowników.

## 6. Zarządzanie Zasobami

### 6.1. Zapewnienie zasobów

W celu określenia i zapewnienia zasobów potrzebnych do wdrażania i utrzymywania systemu zarządzania jakością, ciągłego doskonalenia jego skuteczności oraz zwiększenia zadowolenia klientów Urzędu przykładana się szczególną uwagę do pozyskiwania środków i racjonalnego gospodarowania nimi.


Zasobami niezbędnymi do wdrożenia, utrzymywania i ciągłej poprawy skuteczności systemu zarządzania jakością są:

- odpowiednio wykształcona i wykwalifikowana kadra urzędników,
- infrastruktura techniczna i środowisko pracy,
- środki finansowe.

Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednią politykę kadrową, wyposażenie Urzędu oraz politykę finansową. Wyrazem zapewnienia zasobów na dany rok jest uchwała budżetowa.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">26/48</p>
---	---	--	---	---

## 6.2. Zasoby ludzkie

### 6.2.1. Postanowienia ogólne

Bezpośredni wpływ na jakość wykonywanych zadań mają pracownicy Urzędu. To oni są gwarantem wysokiej jakości usług realizowanych przez Urząd oraz realizacji celów określonych w Polityce Jakości. Zatrudnianie pracowników odbywa się w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru, zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych, rozporządzeniem w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych. Konkursowa forma naboru na wolne stanowiska urzędnicze umożliwia zatrudnianie pracowników o odpowiednim wykształceniu i umiejętnościach, niezbędnych do wytworzenia produktu o wysokiej jakości.

### 6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

Pracownicy zatrudniani w wyniku naboru zostają zapoznani z obowiązującymi przepisami prawa a w szczególności z ustawą o samorządzie gminnym, Statutem Gminy, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy, Regulaminem wynagradzania, Instrukcją kancelaryjną, Kodeksem postępowania administracyjnego oraz Systemem Zarządzania Jakością. Każdy nowo zatrudniony pracownik podlega również szkoleniu z zakresu BHP. Zakres obowiązków określa Wójt, uwzględniając w nim zadania do realizacji, uprawnienia i odpowiedzialność. Pracownicy Urzędu w ramach podwyższania swoich kwalifikacji mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach. Mogą dokształcać się na studiach licencjackich, magisterskich i podyplomowych. Sekretarz Gminy, biorąc pod uwagę wnioski pracowników planuje potrzeby w zakresie szkoleń, proponując corocznie wysokość środków finansowych na ten cel w budżecie gminy. Stosownie do potrzeb mogą być organizowane szkolenia wewnętrzne dla szerszej grupy pracowników. Ocena skuteczności szkoleń prowadzona jest przez Sekretarza Gminy w trakcie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań. Stanowisko d/s kadr prowadzi akta osobowe pracowników urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadectwa szkolne, dyplomy), szkolenia (kopie zaświadczeń, certyfikaty) i doświadczenia zawodowego (świadectwa pracy).


## 6.3. Infrastruktura

Urząd Gminy ma swoją siedzibę w Świerznie pod nr 13. W budynku usytuowane są pomieszczenia biurowe, sanitariaty. Wszystkie pomieszczenia są dobrze oświetlone i ogrzewane z własnej kotłowni.

Wszystkie pomieszczenia wyposażone są w niezbędny sprzęt biurowy, stanowiska pracy

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">27/48</p>
---	---	--	---	---

posiadają komputer wraz z oprzyrządowaniem i oprogramowaniem. Dla potrzeb klientów na parterze budynku urzędu umieszczono tablicę informacyjną zawierającą informacje o stanowiskach i prowadzonych przez nich sprawach oraz numerze pokoju. Istotną część infrastruktury urzędu stanowi system informatyczny, obejmujący kablową sieć logistyczną, sprzęt komputerowy, oprogramowanie i systemy baz danych. Jest on stosownie do możliwości rozbudowywany i modernizowany. Nadzór nad funkcjonowaniem, modernizacją oraz aktualizacją oprogramowań dokonywany jest przez podmioty dysponujące prawami autorskimi. Zapisy z powyższych czynności są dokonywane w trybie ustalonym w stosownych umowach. Za sprawne działanie systemu informatycznego w Urzędzie odpowiada Informatyk. Budynek Urzędu wyposażony jest ponadto w elektroniczny system sygnalizacji włamania i napadu. W skład systemu wchodzi czujniki ruchu, centrala oraz zewnętrzny sygnalizator dźwiękowy. Konserwacja systemu przeprowadzana jest przez firmę specjalistyczną na podstawie umowy i potwierdzana stosownym zapisem.

W celu sprawnej realizacji zadań kierownik Urzędu zapewnił system łączności stacjonarnej przez centralę telefoniczną, połączenia z sieci komórkowych oraz faksowe i internetowe. Zadania dotyczące konserwacji budynku Urzędu Gminy w Świerznie znajdują się w zakresie działania stanowiska d/s Gospodarki Przestrzennej (Dróg Publicznych, Zamówień Publicznych Inwestycji i Zamówień Publicznych). Książka obiektu znajduje się na w/w stanowisku.

#### **6.4. Środowisko pracy**

Dla zapewnienia w Urzędzie przyjaznego środowiska pracy dla pracownika, jak i dogodnych warunków korzystania przez Klienta z usług publicznych świadczonych przez Urząd, zadania z zakresu bezpieczeństwa i higieny prac, oraz ochrony przeciwpożarowej powierzono Specjaliście ds. BHP na podstawie umowy, potwierdzone stosownym zapisem.

### **7. Realizacja Produktu**

#### **7.1. Planowanie realizacji produktu**


Zadania Urzędu Gminy wynikają z obowiązujących przepisów prawa. Ponadto szczegółowo zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym.

Urząd jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Wójt wykonuje zadania publiczne wynikające z ustaw.

Celem tych zadań jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców gminy, organizacji pozarządowych, stowarzyszeń i inwestorów.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">28/48</p>
---	---	--	---	---

W celu prawidłowego wykonywania usług wyodrębniono listę procesów w ramach, których określono zadania i ustanowiono procedury.

W poszczególnych procedurach opisujących sposób postępowania podczas realizacji produktu określono:

- komórki organizacyjne i osoby odpowiedzialne za realizację zadania,
- przepisy prawne jakie należy stosować przy realizacji zadania,
- mierzalne i spójne z polityką jakości cele jakościowe, jakie należy osiągnąć,
- zapisy niezbędne do dostarczenia dowodów, że realizacja produktu jest zgodna z procedurą a produkt spełnia wymagania,
- potrzebę stworzenia formularzy,
- potrzebę stosowania regulacji wewnętrznych,
- wymagania dotyczące infrastruktury i sprzętu,
- wymagania odnośnie identyfikacji i przechowywania akt sprawy.

W wyniku realizacji procesów powstają produkty:

- decyzje administracyjne,
- umowy,
- projekty uchwał i zarządzeń,
- projekty aktów planowania np. budżetu, planów, programów,
- decyzje, zaświadczenia, wypisy, odpisy, akty itp. dokumenty urzędowe,
- informacje udzielane Klientom.

Stosownie do określonego w Urzędzie podziału odpowiedzialności, realizację procesów nadzoruje Sekretarz Gminy stosując ustalone kryteria i metody monitorowania.

Zapisy z przeprowadzanych czynności sporządzają osoby odpowiedzialne za realizację procedur. Planowanie realizacji usług jest procesem ciągłym, podczas którego są ustalane, przeglądane i aktualizowane powyżej opisane obszary systemu zarządzania jakością.


## **7.2. Procesy związane z Klientem**

### **7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu**

Urząd swoimi działaniami stara się, aby świadczone usługi spełniały potrzeby i oczekiwania Klientów. Jest to głównym priorytetem działań.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>29/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

W związku z tym Urząd ustalił zasady w zakresie rozpoznawania wymagań dotyczących realizacji usług dostarczanych Klientom.

Są to zasady:

- określania wymagań prawnych, co odbywa się w formie wykazów zidentyfikowanych zadań i przypisanych im przepisów,
- określania wymagań własnych Urzędu w odpowiednich formularzach i informacjach o sposobie załatwiania spraw,
- określania wymagań Klientów na podstawie informacji przekazywanych w składanych wnioskach i podaniach, z bezpośrednich kontaktów pracowników z Klientami, na podstawie informacji z badania satysfakcji Klienta.

#### 7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących produktu


Zgodnie z przyjętą Polityką Jakości Urząd zapewnia realizację swych zadań w sposób rzetelny, obiektywny i zgodny z obowiązującymi przepisami. Każda sprawa trafiająca do Urzędu w miarę możliwości załatwiana jest niezwłocznie. Większość spraw załatwiana jest na podstawie Kodeksu postępowania administracyjnego. Zasady zawarte w tym kodeksie gwarantują ochronę praw Klientów Urzędu w postępowaniu administracyjnym.

Znając wszystkie wymagania, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację danego zadania, bada możliwość spełnienia przez Urząd potrzeb i oczekiwań Klienta w ramach przepisów prawa. Odbywa się to poprzez;

- przeglądanie złożonych dokumentów (właściwość, kompletność),
- uzgodnienia ustne, które Klient potwierdza swoim podpisem.

W przypadku powstania rozbieżności między wymaganiami Klienta a możliwością ich spełnienia, są one rozwiązywane na drodze dodatkowych uzgodnień (w granicach obowiązującego prawa).

Wynik przeglądu jest potwierdzany w formie pisemnej przez osobę odpowiedzialną za przegląd. Zapis z tej czynności ma postać określoną w pisemnych procedurach operacyjnych lub w wykazach zapisów sporządzanych dla procedur ustnych (patrz procedura systemowa Ps-01).

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">30/48</p>
---	---	--	---	---

Jeżeli zostały zmienione wymagania dotyczące realizacji produktu, pracownik merytorycznie odpowiedzialny wnioskuje o dokonanie zmian w odpowiednich dokumentach (procedurach, formularzach, materiałach informacyjnych).

### 7.2.3. Komunikacja z Klientem

Komunikacja Klienta z Urzędem może odbywać się w formie:

- pisemnej (wnioski, podania, odwołania),
- elektronicznej (ug@swierzno.pl),
- telefonicznej,
- kontaktu bezpośredniego (z pracownikiem odpowiedzialnym za konkretne zadanie),
- ankietowania i monitorowania zadowolenia Klienta (analiza ankiet oraz skarg i wniosków, której celem jest eliminacja niezgodnych sposobów wykonywanych usług),
- zebrań z sołtysami,
- zebrań z mieszkańcami.

Interesanci przyjmowani są w godzinach pracy Urzędu, tj. od godz.9.00 do godz. 17.00 w poniedziałki i od godz.7.30 do godz.15.30 w pozostałe robocze dni tygodnia.

Wójt przyjmuje interesantów głównie w sprawach skarg i wniosków, w każdy czwartek od godz.13.00 do godz.16.00, w pozostałe dni tygodnia od godz.8.00 do godz.10.00 W sytuacjach pilnych Wójt przyjmuje w każdym czasie.

W Urzędzie skargi i wnioski rozpatrywane są zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Przy załatwianiu spraw obowiązuje forma pisemna, chyba że przepis prawa pozwala na formę ustną.


**Komunikacja z Klientem** odbywa się na płaszczyźnie **obligatoryjnej**, wymaganej przepisami prawa i **promocyjnej**.

**Komunikacja obligatoryjna** obejmuje wszystkie te informacje, których przekazywanie Klientom obwarowane jest przepisami prawa, np. w czasie prowadzonych postępowań administracyjnych, udzielania zamówień publicznych – realizowana jest przede wszystkim w korespondencji.

**Komunikacja promocyjna** jest wynikiem woli przekazywania szerokiemu gronu odbiorców szczegółowych informacji o zakresie działalności Urzędu, wprowadzaniu

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>31/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

nowych programów i form usług. Urząd posiada stronę internetową - [www.swierzno.pl](http://www.swierzno.pl), która zawiera ważniejsze sprawy dotyczące tego, co dzieje się w Urzędzie i na terenie gminy.

Urząd posiada także obowiązkowy Biuletyn Informacji Publicznej, w którym m.in. znajdują się szczegółowe informacje o działalności Urzędu i sposobie załatwiania spraw. Komunikacja promocyjna realizowana jest w trakcie akcji medialnych, konferencji, spotkań oraz imprez okolicznościowych organizowanych przez Urząd.

Ponadto każdy pracownik Urzędu ma obowiązek informować Interesanta o wymaganiach dotyczących konkretnego produktu i sposobie postępowania.

### **7.3. Projektowanie i rozwój**

Projektowanie i rozwój w rozumieniu Normy nie są stosowane w Urzędzie. Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania jest opisane w rozdz. 4.1. Księgi.

### **7.4. Zakupy**

Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania jest opisane w rozdziale 4.1. Księgi

### **7.5. Produkcja i dostarczanie produktu**

#### **7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi**

W Urzędzie Gminy w dostarczanie produktu odbywa się w warunkach nadzorowanych, tzn. według określonych procedur i instrukcji z zachowaniem zasady przestrzegania przepisów prawa wewnętrznego i zewnętrznego.

Urząd nadzoruje działania usługowe, poprzez:


- przydzielanie do realizacji zadań kompetentnym pracownikom,
- zidentyfikowanie procesów mających wpływ na jakość,
- stworzenie opisów procesów określających sposób ich przebiegu i realizacji,
- zapewnienie odpowiedniego wyposażenia,
- wdrożenie działań monitorujących przebieg procesów,
- określenie kryteriów prawidłowego przebiegu procesów i metod ich pomiaru,
- monitorowanie i pomiar jakości wykonywanego produktu.

Ustalony jest ze strony najwyższego kierownictwa nadzór nad realizacją poszczególnych procesów operacyjnych (pkt. 4.1.KJ).

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">32/48</p>
---	---	--	---	---

Właściwości produktów zostały określone w procedurach i przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług. Realizacja usług jest w pełni nadzorowana. Bezpośredni nadzór sprawuje Sekretarz. Zgodność z systemem zarządzania sprawdzana jest poprzez audyty wewnętrzne przeprowadzane w zaplanowanych odstępach czasu. Przestrzegana jest również zasada jawności i przekazywania pełnej informacji w zakresie zakupionego sprzętu i usług.

#### 7.5.2. Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania jest opisane w rozdziale 4.1.Księgi.

#### 7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Procesy o podstawowym znaczeniu dla jakości pracy Urzędu zostały zidentyfikowane i opisane w formie procedur, dla uzyskania ich powtarzalności, efektywności oraz szczególnego nadzoru nad ich realizacją. Procedury określają zakres uprawnień i odpowiedzialności za ich realizację, a także sposób tworzenia i przechowywania zapisów.

Zasady postępowania z dokumentami zawarte są w Instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych w tym w jednolitym rzeczowym wykazie akt. Instrukcja kancelaryjna określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony ich przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą. W związku z tym dokumenty są identyfikowane na każdym etapie realizacji tzn. od momentu wplynięcia dokumentu do zakończenia sprawy.

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu, są rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną w formie pisemnej (na papierze), dlatego też są one identyfikowalne na każdym etapie jej realizacji, tzn. od momentu dostarczenia dokumentów do zakończenia sprawy.


#### 7.5.4. Własność Klienta

Własnością Interesanta są jego dane osobowe, które Urząd przetwarza tylko wtedy, gdy zezwalają na to przepisy prawa. Ochrona i zabezpieczenie danych odbywa się zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Do ochrony zabezpieczenia danych osobowych, a także w przypadku naruszenia danych osobowych w toku ich przetwarzania stosowane są metody postępowania oraz środki techniczne

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">33/48</p>
---	---	--	---	---

i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną. Są one ustalone i opisane w polityce bezpieczeństwa i instrukcji zarządzania systemem informatycznym.

#### 7.5.5. Zabezpieczanie produktu

Dokumenty /akta spraw/ przechowywane są w opisanych segregatorach w szafach, oraz w archiwum Urzędu tak, aby nie straciły swojej wartości użytkowej. Dokumenty wymagające szczególnego zabezpieczenia – także w szafach pancernych.

Dane przechowywane w systemach elektronicznych są chronione poprzez wykonywanie kopii zapasowych. Wszystkie stanowiska komputerowe wyposażone są w oprogramowanie antywirusowe. Pomieszczenia biurowe są zamykane i dostęp do nich jest ograniczony do określonej grupy osób.

W przypadku nieobecności pracownika merytorycznego dostęp do pomieszczeń i dokumentów posiada inny upoważniony pracownik.

Funkcjonujący system komputerowy posiada również odpowiednie zabezpieczenia przechowywanych w nim dokumentów w formie elektronicznej, nadzorowane przez informatyka.

Dokumenty przygotowywane do wysyłki są identyfikowane i pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do Klienta bez utraty ich jakości.

Archiwizacji dokumentów dokonuje się zgodnie z Instrukcją w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych określającą zasady archiwizacji dokumentów. Zarchiwizowane akta przechowuje się w archiwum zakładowym Urzędu.

#### 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania opisane jest w rozdziale 4.1 Księgi.


### 8. Pomiary, Analiza i Doskonalenie

#### 8.1. Postanowienia ogólne

Urząd zaplanował i wdrożył działania dotyczące monitorowania i pomiarów, mając na względzie wymagania Klientów i zachowanie skuteczności systemu zarządzania jakością. W Urzędzie funkcjonują metody monitorowania i pomiarów, które służą do identyfikowania obszarów do doskonalenia systemu zarządzania jakością. Są one

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">34/48</p>
---	---	--	---	---

opisane w niniejszym rozdziale.

W Urzędzie funkcjonują różne metody oceny realizacji zadań. Są to:

- kontrola wewnętrzna dokonywana zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym oraz Zarządzeniem Wójta w sprawie zasad przeprowadzania kontroli wydatków w nadzorowanych jednostkach oraz procedury kontroli gromadzenia środków publicznych,
- audyty wewnętrzne mające na celu zapewnienie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami,
- analiza rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
- badanie satysfakcji Klienta,
- monitorowanie i pomiary zgodności procesów i produktów.

Wszystkie one służą bieżącemu monitorowaniu systemu zarządzania, dostarczaniu danych niezbędnych do stwierdzenia jego zgodności z wymaganiami oraz jego doskonaleniu.

## **8.2 Monitorowanie i pomiary**

### **8.2.1 Zadowolenie Klienta**


Monitorowanie ocen Klientów dotyczących sposobu wywiązywania się przez Urząd z wykonywanych zadań odbywa się na bieżąco. Urząd w swojej praktyce analizuje i wykorzystuje informacje dotyczące percepcji Klienta z kilku źródeł, w tym w szczególności :

- z bezpośrednich kontaktów z Klientami,
- z postępowania reklamacyjnego (skargowego i odwoławczego),
- z badania ankietowego reprezentatywnej grupy danej kategorii Klientów,
- z informacji zamieszczanych w mediach.

Zgłaszane uwagi Klientów wykorzystywane są na bieżąco. Rozpatrywanie skarg prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami, tj. Kodeksem postępowania administracyjnego , Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">35/48</p>
---	---	--	---	---

Gminy. Informację zbiorczą z postępowania skargowego Pełnomocnik przedstawia na przeglądzie zarządzania.

Ustne i pisemne uwagi i skargi Klientów analizowane są na bieżąco przez Sekretarza, który omawia je z Wójtem proponując jednocześnie odpowiednie działania.

Wójt na bieżąco śledzi prasę lokalną. Na wszelkie uwagi i wnioski reaguje niezwłocznie.

W celu zbadania zadowolenia Klienta została opracowana ankieta skierowana do osób załatwiających sprawy w Urzędzie Gminy .

Ankiety dotyczące spraw załatwianych w Urzędzie wyłożone są w Urzędzie na korytarzach, oraz na stanowiskach pracy. Wypełnione ankiety klienci mogą zostawić w sekretariacie, u pracownika Urzędu lub wrzucić do specjalnej skrzynki umieszczonej na piętrze budynku.

Ankiety opracowuje Sekretarz i konsultuje jej treść z pracownikami, a zatwierdza Wójt. Sekretarz dokonuje analizy ankiet co pół roku, w terminie 2-ch tygodni po upływie każdego półrocza.

Ankiety są ciągle dostępne. Umieszczone są także na stronie WWW.

Z przeprowadzonych analiz składane są Wójtowi sprawozdania i proponowane ewentualne działania zapobiegawcze i korygujące.

Zbiorczą informację z badania zadowolenia Klienta opracowuje Sekretarz w ramach przygotowania sprawozdania na przegląd zarządzania. Wyniki badań wykorzystywane są w celu poprawienia jakości obsługi Klienta oraz zwiększenia jego zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.


Informacje z pomiaru zadowolenia Klienta poddawane są zbiorczej analizie i ocenie podczas przeglądu zarządzania. Wyniki oceny mogą stanowić podstawę do podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych.

#### 8.2.2. Audit wewnętrzny

Audity wewnętrzne w Urzędzie są przeprowadzane w zaplanowanych odstępach czasu w celu określenia zgodności SZJ z zaplanowanymi ustaleniami i wymogami Normy PN – EN ISO 9001: 2009 oraz skuteczności jego wdrożenia i utrzymywania. Podczas corocznego planowania auditów brany jest pod uwagę status i ważność procesów oraz auditowanych obszarów, a także wyniki wcześniejszych auditów.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>36/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Dobór auditorów do poszczególnych auditów gwarantuje obiektywizm i bezstronność podczas przeprowadzania auditów wewnętrznych. Zgodnie z wymogami normy przyjęto zasadę, iż auditorzy nie będą auditować w swoich komórkach organizacyjnych. Osoby, przeprowadzające audyty są odpowiednio przeszkolone i posiadają stosowny certyfikat potwierdzający ukończenie kursu auditora wewnętrznego.

Odpowiedzialność i wymagania dotyczące planowania i przeprowadzania auditów oraz przedstawiania wyników i utrzymywania zapisów zostały przedstawione w udokumentowanej procedurze systemowej Ps-02.

Kierownictwo odpowiedzialne za auditowany obszar zapewnia podjęcie działań dążących do jak najszybszego wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i ich przyczyn. Celem weryfikacji podjętych działań oraz sprawdzenia skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych przeprowadzany jest kolejny przegląd lub możliwość przeglądu podczas zaplanowanego auditu. Działania te, zapewniają doskonalenie jakości świadczonych usług lub przynajmniej utrzymywanie ich na stałym poziomie.

Wyniki auditów przekazywane są Pełnomocnikowi.

Postępowanie w przypadku ujawnienia niezgodności określone jest w procedurze działań korygujących i zapobiegawczych (Ps-03).


### 8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Zidentyfikowane w Urzędzie procesy są monitorowane w celu wykazania zdolności do osiągnięcia zaplanowanych wyników. Monitorowanie jest zaplanowane w zakresie trybu, częstotliwości, odpowiedzialności i prowadzenia zapisów. Zasady monitorowania ustalone są w dokumentacji systemu jakości, a zwłaszcza w procedurach, planach oraz dokumentach o charakterze normatywnym – ustawach, rozporządzeniach, zarządzeniach, uchwałach.

Monitorowanie wykonywane jest na ustalonych etapach realizacji zadania w trybie:

- sprawdzania przez lidera wykonania czynności w procesie,
- samokontroli, czyli sprawdzenia przez pracownika wyników własnej pracy,
- kontroli wewnętrznej według zasad obowiązujących w Urzędzie.

Obowiązujące kryteria monitorowania dotyczą:

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">37/48</p>
---	---	--	---	---

- terminowości załatwianych spraw,
- zgodności z wymaganiami ustawowymi i własnymi,
- ilości skarg i odwołań od decyzji administracyjnych,
- stopnia spełnienia wymagań Klienta (zadowolenie Klienta),
- stopnia realizacji ustalonego celu jakościowego dla zadania.

Pracownicy przedstawiają Pełnomocnikowi ds. SZJ propozycje mierników adekwatne do realizowanych procesów na 10 dni przed planowanym terminem przeglądu zarządzania. Mierniki są zatwierdzane na przeglądzie .

Zapisy z monitorowania sporządzają pracownicy i przechowują je w aktach sprawy.

Analiza wyników monitorowania procesów należy do pracowników i jest dokonywana raz w roku w okresie przygotowań do kolejnego przeglądu zarządzania. Wnioski z tej analizy pracownicy przedstawiają Pełnomocnikowi do sprawozdania na przegląd.

Wyniki pomiarów i monitorowania mogą być podstawą do podejmowania działań w ramach doskonalenia systemu.


#### 8.2.4. Monitorowanie i pomiary produktu

Kontrola końcowa realizacji procesu i jego wyniku obejmuje sprawdzenie stopnia załatwienia sprawy, a więc wykonania wymaganych czynności i prowadzenia zapisów. Jest dokonywana przez uprawnionych pracowników wskazanych w Regulaminie Organizacyjnym lub imiennych upoważnieniach, a także procedurach operacyjnych.

Procedury określają sposób potwierdzania dokonanych przeglądów przez osoby uczestniczące w procesie. Pracownicy oceniają realizację zadania i podejmują decyzję o przekazaniu produktu Klientowi. Fakt dokonania kontroli jest potwierdzany podpisem osoby upoważnionej na kopii dokumentu.

Zapisy z monitorowania są przechowywane w aktach sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Wyniki z monitorowania są opracowywane w trybie opisanym w punkcie 8.2.3 KJ.

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>38/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

### 8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym

W Urzędzie Gminy zapewniona jest identyfikacja produktu niezgodnego z wymogami oraz sprawowanie nad nim nadzoru. Nadzór i związaną z tym odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące postępowania z produktem niezgodnym określono w procedurze nadzoru nad produktem niezgodnym (Ps–04).

Za podjęcie natychmiastowych działań związanych z usunięciem niezgodności odpowiedzialny jest każdy pracownik w ramach swoich kompetencji oraz zobowiązany jest on wycofać produkt z obiegu i zgłosić zaistniałą sytuację przełożonemu. Właściciel ma obowiązek dokonać analizy wniosku oraz zawiadomić współwłaścicieli procesu o konieczności wycofania produktu z obiegu.

Po usunięciu niezgodności, produkt poddawany jest ponownej weryfikacji, celem wykazania zgodności z wymaganiami Normy SZJ. Weryfikacja ta może odbywać się w formie ponownego auditu, bądź też przez sprawdzenie przez przełożonego poprawności przeprowadzenia działań naprawczych. Natomiast zapisy dotyczące charakteru niezgodności i podejmowanych w związku z tym działań są prowadzone i utrzymywane w aktach spraw przez właścicieli procesu.

### 8.4. Analiza danych


Kierownictwo Urzędu zbiera, analizuje i przechowuje dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego systemu zarządzania jakością. Źródłem danych umożliwiających dokonanie analizy są:

- raporty z auditów wewnętrznych,
- podjęte działania korygujące i zapobiegawcze,
- skargi i wnioski klientów,
- wyniki kontroli wewnętrznych przeprowadzanych w Urzędzie,
- realizacja zaleceń wynikających z przeglądu kierownictwa,
- ocena szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- wyniki monitorowania i pomiarów procesów,
- inne dostępne w Urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

Zbiorczą informację, zawierającą wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Na tej podstawie sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz określenia jego kierunków.

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p>KJ</p>	<p><i>Edycja</i></p> <p>A</p>	<p><i>Strona</i></p> <p>39/48</p>
---	---	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Pełnomocnik ds. SZJ ustala sposób i terminy dostarczania danych przez pracowników.

## **8.5. Doskonalenie**

### **8.5.1. Ciągłe doskonalenie**

Urząd w sposób systematyczny i ciągły doskonali system zarządzania jakością poprzez ciągłe monitorowanie SZJ, nadzorowanie i analizę realizacji polityki i celów jakości, analizę danych operacyjnych oraz wykorzystanie działań korygujących i zapobiegawczych, auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania.

### **8.5.2. Działania korygujące**


Urząd Gminy w Świerznie opracował i wdrożył procedurę systemową – „Procedura działań korygujących i zapobiegawczych”(Ps-03), w której zostały zdefiniowane zasady i tryb postępowania przy określaniu przyczyn powstania rzeczywistych niezgodności i ich eliminowania.

### **8.5.3. Działania zapobiegawcze**

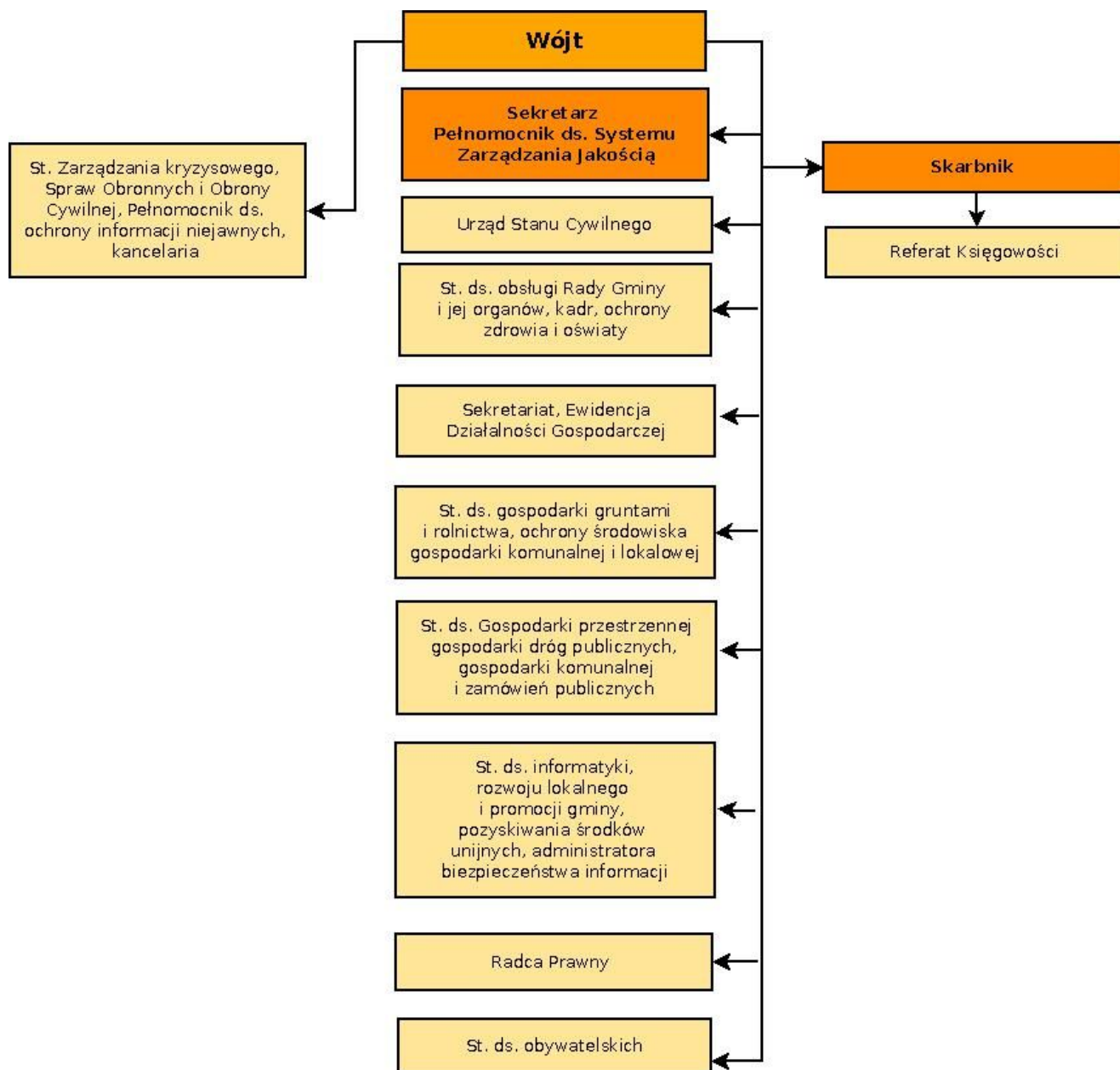
Na podstawie danych dotyczących realizacji procesów w Urzędzie, badania opinii Klientów, innych jednostek uprawnionych do dokonywania oceny Urzędu oraz na podstawie analizy dobrych rozwiązań w podobnych Urzędach, podejmowane są optymalne działania zapobiegawcze.

Szczegóły są opisane w procedurze działań korygujących i zapobiegawczych (PS-03).




	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>40/48</i>

## Załącznik nr 1 - SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY ŚWIERZNO

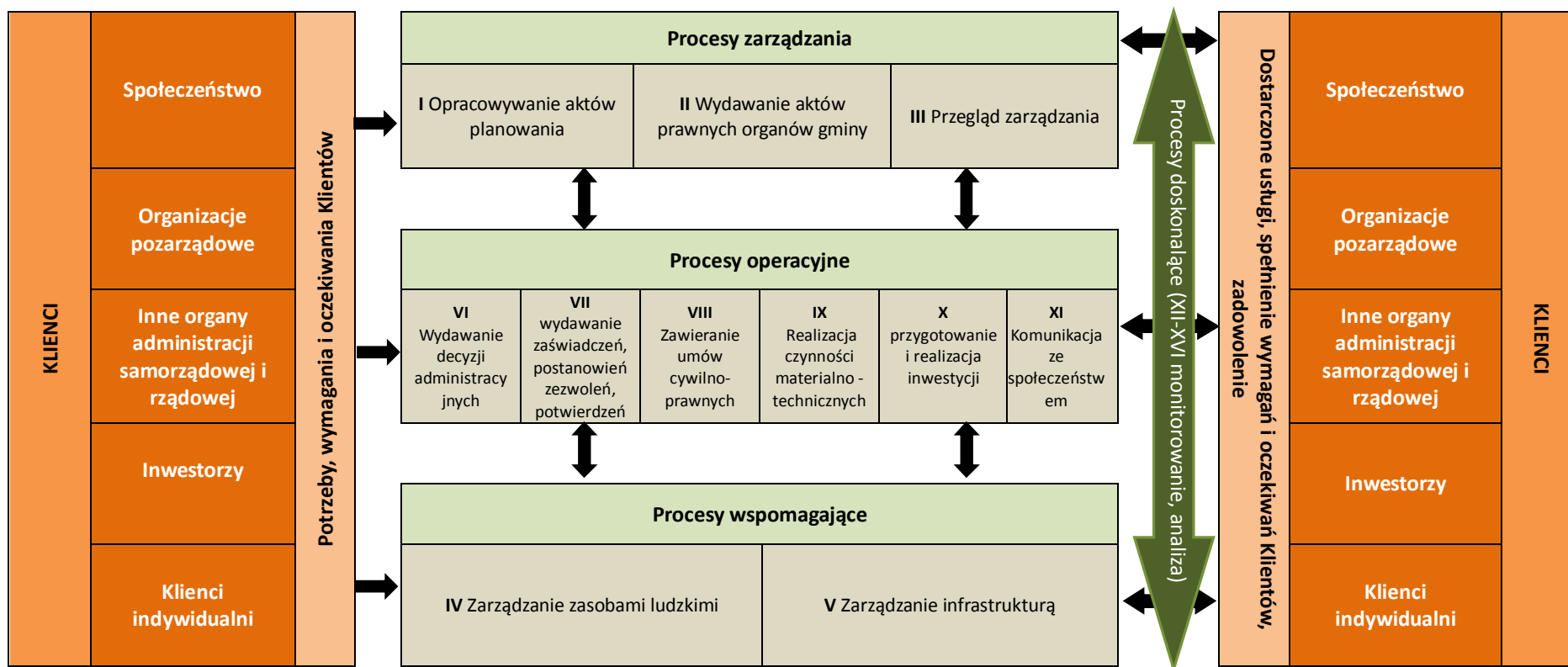


*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*




	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerżnie	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>41/48</i>

## Załącznik nr 2 - MAPA PROCESÓW




*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerżno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>42/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

### Załącznik nr 3 - WYKAZ PROCEDUR SYSTEMOWYCH

Lp.	Procedury systemowe	Indeks
1.	Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami	PS-01
2.	Procedura auditów wewnętrznych	PS-02
3.	Procedura działań korygujących i zapobiegawczych	PS-03
4.	Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym	PS-04


	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>43/48</i>

## Załącznik nr 4 - Wykaz kart usług

stanowisko d/s Gospodarki Przestrzennej, Dróg Publicznych, Zamówień Publicznych	
1	Wydawanie zaświadczeń o przeznaczeniu w planie zagospodarowania przestrzennego
2	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego na cele niezwiązane z budową, modernizacją i ochroną dróg
3	Ustalenie numeru porządkowego ( adresu) nieruchomości
4	Wypis i wyrys ze studium lub miejscowego plany zagospodarowania przestrzennego Gminy Świerzno
5	Decyzje o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego
6	Decyzje o warunkach zabudowy
7	Przeniesienie decyzji o warunkach zabudowy
stanowisko d/s Gospodarki Gruntami i Rolnictwa, Ochrony Środowiska, Gospodarki Komunalnej i Lokalowej	
1	Podział nieruchomości
2	Rozgraniczenie nieruchomości
3	Sprzedaż nieruchomości w trybie przetargowym
4	Sprzedaż nieruchomości w trybie bez przetargowym
5	Ustalanie wpływu realizacji inwestycji na środowisko
6	Zaświadczenia o posiadanym gospodarstwie
7	Zezwalanie na usuwanie drzew i krzewów
8	Programy gospodarki odpadami niebezpiecznymi
Inspektor d/s obsługi rady Gminy i jej organów, Kadr, Ochrony Zdrowia i Oświaty	
9	Świadectwo pracy
10	Dofinansowanie kosztów kształcenia młodocianego pracownika
11	Dofinansowanie doskonalenia zawodowego nauczycieli
12	Referat Księgowości – Stanowisko wymiaru podatku i opłat lokalnych
13	Zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej
14	Postępowanie podatkowe w sprawie podatku od nieruchomości osób fizycznych i osób prawnych
15	Postępowanie podatkowe w sprawie podatku rolnego osób fizycznych i osób prawnych

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*


*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>44/48</i>

<b>16</b>	Postępowanie podatkowe w sprawie podatku leśnego osób fizycznych i osób prawnych
<b>17</b>	Ulga w podatku rolnym z tytułu nabycia gruntów
<b>18</b>	Ulga inwestycyjna w podatku rolnym
<b>19</b>	Wydawanie zaświadczeń o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości oraz innych zaświadczeń
<b>20</b>	Umorzenie zaległości z tytułu podatku od nieruchomości, podatku rolnego, podatku leśnego, oraz opłat lokalnych
<b>21</b>	Umorzenie lub rozłożenie na raty podatku od nieruchomości, podatku rolnego, podatku leśnego, oraz opłat lokalnych
<b>22</b>	Zezwolenie na utrzymywanie psa rasy uznawanej za agresywną
<b>23</b>	Ewidencja psów
<b>Stanowisko ds. księgowości podatkowej</b>	
<b>24</b>	Podatek od środków transportowych
<b>25</b>	Odroczenie lub rozłożenie na raty podatku od środków transportowych
<b>26</b>	nadpłaty w podatkach
<b>Sekretariat</b>	
<b>27</b>	Zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych
<b>28</b>	Zezwolenia jednorazowe na sprzedaż napojów alkoholowych
<b>29</b>	Zaświadczenie potwierdzające dokonanie opłaty za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż alkoholu
<b>30</b>	Zezwolenie na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym
<b>31</b>	Wpis do ewidencji usług hotelarskich
<b>32</b>	Wpis do CEIDG
<b>33</b>	Wpis informacji o zawieszeniu działalności gospodarczej
<b>34</b>	Wpis informacji o wznowieniu działalności gospodarczej
<b>35</b>	Zmiana wpisu w CEIDG
<b>36</b>	Wykreślenie wpisu w CEIDG
	Urząd Stanu Cywilnego
<b>37</b>	Zmiana imienia i nazwiska
<b>38</b>	Wydanie dokumentów z ksiąg stanu cywilnego i potwierdzenie danych osobowych
<b>39</b>	Uznanie wyroku rozwodowego orzeczonego w UE
<b>40</b>	Wpisanie do polskich ksiąg stanu cywilnego aktu stanu cywilnego sporządzonego za


*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.*

*Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>45/48</i>


	granicą
41	Zawarcie małżeństwa w Urzędzie Stanu Cywilnego
42	Rejestracja urodzenia dziecka - sporządzenie aktu urodzenia dziecka
43	Uznanie ojcostwa
44	Zaświadczenie o braku przeszkód do zawarcia małżeństwa konkordatowego
45	Zaświadczenie o braku przeszkód do zawarcia małżeństwa za granicą
46	Uzupełnienie treści aktu stanu cywilnego
47	Zezwolenie na zawarcie małżeństwa przed upływem miesięcznego terminu wyczekiwania do zawarcia małżeństwa
48	Odtworzenie treści aktu stanu cywilnego, który został sporządzony za granicą, a uzyskanie odpisu tego aktu jest niemożliwe
49	Oświadczenie osoby rozwiedzionej o powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem małżeństwa
50	Sprostowanie oczywistego błędu pisarskiego w akcie stanu cywilnego
51	Rejestracja - sporządzenie aktu zgonu
52	Sporządzenie testamentu
53	Nadanie dziecku nazwiska męża matki
54	Zmiana imienia dziecka (noworodka)
<b>Stanowisko ds. Obywatelskich</b>	
55	Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy trwający ponad 3 miesiące
56	Zameldowanie na pobyt czasowy do 3 miesięcy
57	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt stały
58	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy ponad 3 miesiące
59	Wymeldowanie z miejsca pobytu stałego i czasowego
60	Wydanie zaświadczeń o zameldowaniu z akt ewidencji ludności
61	Postępowanie administracyjne w sprawie zameldowania na pobyt stały lub czasowy
62	Postępowanie administracyjne w sprawie wymeldowania z miejsca pobytu stałego
63	Poświadczenie życia osobom pobierającym renty zagraniczne
64	Wydawanie dowodów osobistych
65	Zgłoszenie utraty dowodu osobistego
66	Reklamacje na nieprawidłowości w rejestrze wyborców
67	Reklamacja na nieprawidłowości w spisie wyborców

*Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Świerzno.  
Zabrania się kopiowania Księgi Jakości bez zgody Wójta lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.*

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>46/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--


### Stanowisko ds. płac i stypendiów

68	Stypendium szkolne o charakterze socjalnym
69	Wydanie zaświadczenia o zatrudnieniu i wynagrodzeniu

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerżnie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>47/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

## Załącznik nr 5 - Spis wykazów zadań i przepisów prawnych

1. stanowisko d/s Gospodarki Przestrzennej, Dróg Publicznych, Zamówień Publicznych	<a href="#">[pobierz]</a>
2. stanowisko d/s Gospodarki Gruntami i Rolnictwa, Ochrony Środowiska, Gospodarki Komunalnej i Lokalowej	<a href="#">[pobierz]</a>
3. Inspektor d/s obsługi rady Gminy i jej organów, Kadr, Ochrony Zdrowia i Oświaty	<a href="#">[pobierz]</a>
4. Referat Księgowości – Stanowisko wymiaru podatku i opłat lokalnych	<a href="#">[pobierz]</a>
5. Stanowisko ds. księgowości podatkowej	<a href="#">[pobierz]</a>
6. Sekretariat	<a href="#">[pobierz]</a>
7. Stanowisko ds. obywatelskich	<a href="#">[pobierz]</a>
8. Kierownik USC	<a href="#">[pobierz]</a>
9. Stanowisko ds. płac i stypendiów	<a href="#">[pobierz]</a>

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy w Świerznie</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>48/48</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

## Załącznik nr 6 - Spis wykazów przepisów wspólnych

Spis wykazów przepisów wspólnych	
1	Ustawa z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 roku Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.)
2	Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 roku - Kodeks pracy (Dz.U. z 1998 roku Nr 21, poz. 94 z późn. zm)
3	Ustawa z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz.U. Nr 223, poz. 1458)
4	Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm).
5	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm).
6	Ustawa z dnia 06 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. Nr 112, poz. 1198 z późn. zm.)
7	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67).
8	Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.)