

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: --	Wydanie: 1
		Strona: 1	
Tytuł rozdziału – Spis treści		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

URZĄD GMINY DOMARADZ

KSIĘGA JAKOŚCI

wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Jan Pilch <i>/imię i nazwisko zatwierdzającego/</i>	<i>Data zatwierdzenia:</i> 12.02.2010r.	<i>Obowiązuje od:</i> 15.02.2010r.
Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy Domaradz. Prawa autorskie zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania Księgi Jakości bez zgody Wójta.		nr: 1

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: --	Wydanie: 1
		Strona: 2	
Tytuł rozdziału – Spis treści		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

SPIS TREŚCI

- 1. Odpowiedzialność za stosowanie, aktualizację i emisję Księgi Jakości**
- 2. Prezentacja Urzędu Gminy**
- 3. Terminologia**
- 4. System zarządzania jakością**
 - 4.1. Zarządzanie procesowe**
 - 4.2. Dokumentacja**
- 5. Odpowiedzialność kierownictwa**
 - 5.1. Zaangażowanie kierownictwa**
 - 5.2. Orientacja na Klienta**
 - 5.3. Polityka jakości**
 - 5.4. Planowanie**
 - 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja**
 - 5.6. Przegląd zarządzania**
- 6. Zarządzanie zasobami**
 - 6.1. Zapewnienie zasobów**
 - 6.2. Zasoby ludzkie**
 - 6.3. Infrastruktura**
 - 6.4. Środowisko pracy**
- 7. Realizacja wykonania usługi**
 - 7.1. Planowanie procesu realizacji usługi**
 - 7.2. Procesy związane z klientem**
 - 7.3. Projektowanie i rozwój**
 - 7.4. Zakupy**

Nadzorowanie procesu dostarczania usługi
Nadzór nad przyrządami kontrolno pomiarowymi
- 8. Pomiary, analiza i doskonalenie**
 - 8.1. Postanowienia ogólne**
 - 8.2. Monitorowanie i pomiary**
 - 8.3. Nadzór nad usługą niezgodną**
 - 8.4. Analiza danych**
 - 8.5. Doskonalenie**
- 9. Wykaz załączników**

Spis procedur - załącznik nr 1

Macierz procesów - Załącznik nr 2

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 1	Wydanie: 1
		Strona: 3	
Tytuł rozdziału - Odpowiedzialność		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI JAKOŚCI

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

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

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

Powielanie i rozpowszechnianie Księgi Jakości poza wymienionymi w rozdzielniku egzemplarzami jest zabronione. Nadzór nad wydanymi egzemplarzami Księgi Jakości dokonywany jest zgodnie z procedurą P/4/1 – „Nadzór nad dokumentacją i zapisami“.

1.2. ZASTOSOWANIE

Ze względu na specyfikę działalności Urzędu wyłączono z opisu Systemu Zarządzania Jakością następujące punkty normy:

7.3 - projektowanie i rozwój,

1.3 PROCESY ZLECANE NA ZEWNĄTRZ

2. Usługi radcy prawnego
3. Analiza urbanistyczna (opinie i projekty decyzji o warunkach zabudowy)
4. Wycena działek
5. Usługi geodezyjne (podziały działek)
6. Badania techniczne pojazdów
7. Badania lekarskie pracowników
8. Nadzór inwestorski

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 2	Wydanie: 1
		Strona: 4	
Tytuł rozdziału – Prezentacja Gminy i Urzędu		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

2. PREZENTACJA GMINY I URZĘDU

Materialne ślady najstarszego osadnictwa słowiańskiego (przedlokacyjnego) na terenie Gminy Domaradz pochodzą dopiero z okresu od 1 połowy XI do połowy XIII wieku (tj. najazdów mongolsko-tatarskich) i są to pozostałości po wczesnośredniowiecznych osadach położonych w dolinie Stobnicy i jej dopływów.

Ziemia Przemyska i Sanocka została nieformalnie przyłączona do Królestwa Polskiego już w pierwszym etapie podboju przez króla Kazimierza Wielkiego Rusi Halicko-Włodzimierskiej (Czerwonej) w roku 1340. Ostatecznie włączona została ona do Królestwa Polskiego w roku 1349. Dopiero wtedy król polski oficjalnie mógł rozpocząć akcję kolonizacyjną tych ziem.

W tym czasie z pewnością w rejonie istniała już jakaś śródleśna osada nad brzegiem Stobnicy o nieznanym nazwie (najprawdopodobniej ruskiej). Pierwsza niepewna wiadomość o powstaniu wsi Domaradz pochodzi z aktu lokacyjnego, wystawionego przez króla Kazimierza Wielkiego w 1359 roku. Jednak autentyczność tego aktu jest jednak przez historyków podważana.

Na przełomie XIV i XV wieku na terenie obecnej gminy istniała tylko biskupia wieś Domaradz. W roku 1425 wystarali się oni o prawa lokacyjne dla wsi Nowy Domaradz, Po okresie dwudziestoletniej tzw. wolnizny, założyli kolejną wioskę: Wolę Golcową. W roku 1448 biskup przemyski Piotr pozwolił sołtysowi Woli Golcowej — Maciejowi Golcowi założyć nową wioskę — Piotrawin (nazwaną tak od imienia biskupa). Od roku 1468 w źródłach brak jakichkolwiek wzmianek o Nowym Domaradzu, ale pojawiają się wzmianki o wsi Golczowa i Golczowska Wola. Od przełomu XV i XVI wieku funkcjonuje już współczesna nazwa — Golcowa.

Po najazdach i zniszczeniach, które miały miejsce w XVII i XVIII wioski ob. gminy Domaradz z trudem podnosiły się z upadku. Szansą dla Domaradza, Golcowej i Baryczy stał się austriacki strategiczny „Cesarski Trakt”, który biegł z Wiednia do Przemyśla i dalej do Lwowa, m.in. przez w/w miejscowości. By ożywić tereny wokół Domaradza otrzymał on status ośrodka administracyjnego i usługowo-handlowego, tzw. „Marktflecken”. W ślad za tym, decyzją gubernatora we Lwowie z roku 1863 Domaradz podniesiony został do rangi miasteczka. Jak się okazało — nie na długo. Co prawda nie było decyzji o pozbawieniu przywilejów miejskich, ale po roku 1890 Domaradz nie był już oficjalnie uważany za miasteczko. Sam trakt drogowy przebiegający przez Domaradz okazał się zbyt słabym czynnikiem miastotwórczym. Taką szansę dawałaby linia kolejowa i inwestycje przemysłowe lub uzdrowiskowe. Jednak definitywnie przestał być za miasto uważany od roku 1945, chociaż w okresie międzywojennym Domaradz nie figurował już w spisie miast i miasteczek.

Pośrednim dowodem na istnienie przywileju miejskiego może być fakt odbywania się przez kilka wieków jarmarków (jarmarki bydła i koni w Domaradzu odbywały się nieprzerwanie do roku 1939!). Z drugiej strony, w żadnym zachowanym dokumencie od XV do końca XVIII wieku Domaradz nie jest określany jako *oppidum* (miasto) lecz *villa* (wieś). Nie zachowały się żadne księgi miejskie, ani atrybuty władz miejskich (np. pieczęcie).

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 2	Wydanie: 1
		Strona: 5	
Tytuł rozdziału – Prezentacja Gminy i Urzędu		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

Gmina Domaradz jest wspólnotą samorządową obejmującą wszystkich jej mieszkańców, z siedzibą w miejscowości Domaradz. Gmina położona jest w powiecie brzozowskim, w województwie podkarpackim i obejmuje obszar 56,7 km². Jest jedną z mniejszych gmin pod względem powierzchni w województwie. W skład gminy wchodzi trzy sołectwa: Domaradz, Golcowa i Barycz. Według danych statystycznych w Gminie Domaradz na koniec 2009 roku zamieszkiwało 6220 osób.

O atrakcyjności terenu gminy stanowi malownicze jej położenie w obrębie Pogórza Dynowskiego i Strzyżowskiego. Nieskażone powietrze, niepowtarzalne walory przyrodnicze, kulturowe i historyczne, ciekawe zabytki, to cechy przyciągające turystów.

Pod względem gospodarczym jest gminą typowo rolniczą, o rozdrobnionej strukturze gospodarstw i ich niskiej rentowności i towarowości. Charakteryzuje się brakiem przemysłu i wielkich podmiotów gospodarczych. Na terenie gminy działalność gospodarczą prowadzi około 270 podmiotów gospodarczych, są to jednoosobowe podmioty gospodarcze i małe przedsiębiorstwa.

Teren gminy jest dobrze wyposażony w infrastrukturę komunalną (za wyjątkiem kanalizacji). Wszystkie miejscowości są zelektryfikowane i posiadają oświetlenie dróg, korzystają z gazu sieciowego, oraz posiadają dostęp do sieci telekomunikacyjnej i są w zasięgu operatorów telefonii komórkowej. Ponadto gmina ma dobrze rozwiniętą i utrzymaną sieć dróg gminnych. W roku 2010 rozpocznie się przebudowa z rozbudową oczyszczalni ścieków, oraz budowa kanalizacji sanitarnej w Domaradzu.

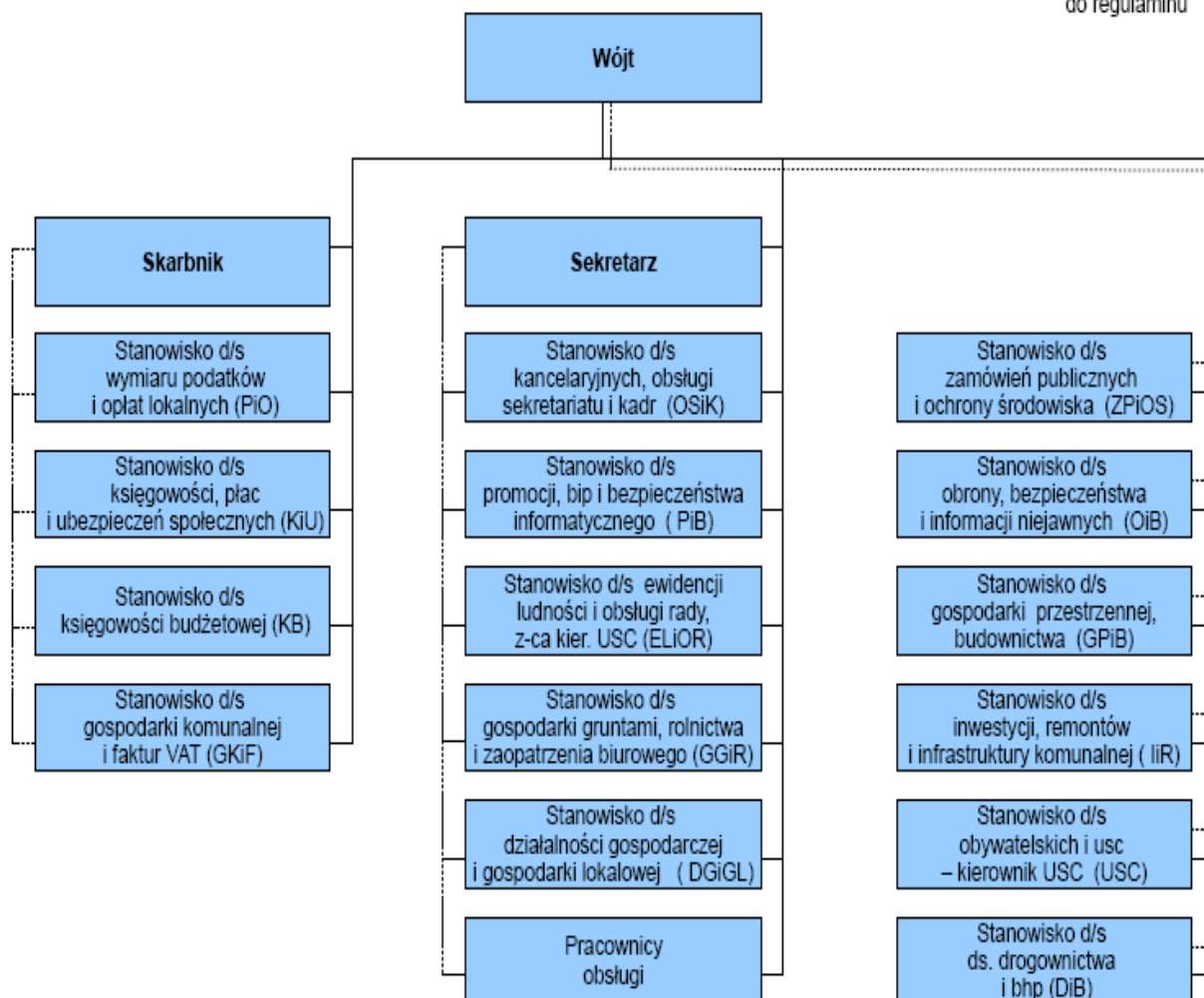
Gmina Domaradz jest administrowana przez Urząd Gminy w Domaradzu. Urząd oprócz działalności administracyjnej zajmuje się eksploatacją wodociągu, kanalizacji i oczyszczalni ścieków.

Powołane przez Radę Gminy jednostki organizacyjne to:

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Domaradzu, Zespół Obsługi Szkół w Domaradzu, Gminny Ośrodek Kultury w Domaradzu.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU

Załącznik nr 1
do regulaminu



Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 4	Wydanie: 1
		Strona: 7	
Tytuł rozdziału – System Zarządzania		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

3. TERMINOLOGIA

Wszystkie stosowane w treści niniejszej Księgi Jakości terminy z zakresu systemu zarządzania jakością są zgodne z normą PN-EN ISO 9001:2009 - „Systemy Zarządzania Jakością, Podstawy i terminologia”.

Definicje:

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

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

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

Księga Jakości – dokument, w którym określono (opisano) system zarządzania jakością Urzędu Gminy.

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

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

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

Procedura – określony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Procedura pisemna – dokument opisujący sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

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

Przegląd Systemu Jakości – działania podjęte dla zapewnienia przydatności, odpowiedności

i skuteczności systemu jakości oraz oceny ustanowionych celów.

System Zarządzania Jakością – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowanie

w odniesieniu do jakości.

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

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

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 4	Wydanie: 1
		Strona: 8	
Tytuł rozdziału – System Zarządzania		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

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

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

Zakres systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy obejmuje **świadczenie usług dla Klientów indywidualnych, instytucji i firm w ramach zadań publicznych realizowanych przez Urząd Gminy Domaradz.**

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

System zarządzania jakością nie obejmuje:

- Projektowania 7.3, gdyż nie ma w przypadku Urzędu zastosowania,
- Walidacji 7.5.2, ponieważ każda usługa świadczona dla Klienta jest indywidualnie dostosowana do jego potrzeb i oczekiwań oraz zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi.

4.1. ZARZĄDZANIE PROCESOWE

Przedstawiony w niniejszej Księdze Jakości system zarządzania jakością opracowany został na podstawie wytycznych zawartych w międzynarodowych normach serii PN-EN ISO 9001:2009.

W Urzędzie Gminy Domaradz wyodrębniono następujące procesy w systemie zarządzania jakością:

Procesy główne:

- Zakupy usług, towarów i robót budowlanych,
- Realizacja usług administracyjnych,
- Opracowywanie strategii, programów i planów oraz budżetu,
- Obsługa rady gminy,
- Komunikacja z klientem,
- Dostęp do informacji publicznej.

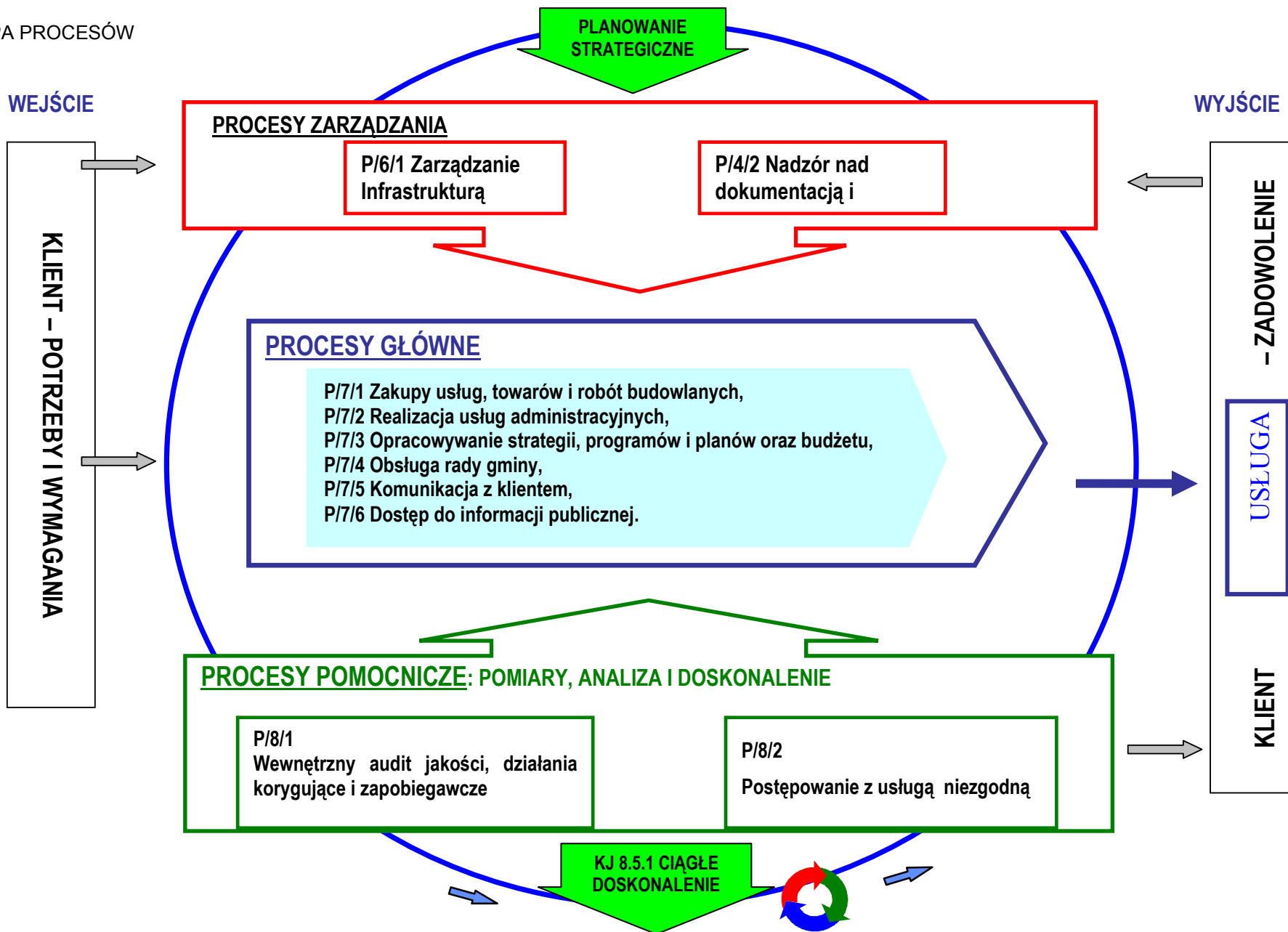
Procesy zarządzania :

- Nadzór nad dokumentacją i zapisami,
- Zarządzanie infrastrukturą.

Procesy systemowe:

- Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze,
- Postępowanie z usługą niezgodną.

MAPA PROCESÓW



Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 4	Wydanie: 1
		Strona: 10	
Tytuł rozdziału – System zarządzania jakością		Obowiązuje od 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

4.2. DOKUMENTACJA

4.2.1. Postanowienia ogólne

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

Na najwyższym (I) poziomie znajduje się niniejsza Księga Jakości, zawierająca m.in. politykę jakości oraz opisująca zasady zarządzania jakością w Urzędzie.

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

III poziom dokumentacji systemu jakości stanowią dokumenty o charakterze techniczno – wykonawczym np. instrukcje.

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

4.2.2. Księga Jakości

Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy.

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

4.2.3. Nadzór nad dokumentami i zapisami

W Urzędzie Gminy nadzorowaniu podlegają następujące dokumenty:

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

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

Szczegółowy sposób nadzoru nad dokumentacją systemu zarządzania jakością oraz pozostałą dokumentacją zawarto w procedurze P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 11	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Wójt Gminy Domaradz wyraża swoje zaangażowanie w tworzenie i doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością poprzez:

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

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA.

W Urzędzie mając na uwadze zadowolenie Klienta, ustalono sposoby postępowania odnośnie:

- a) monitorowania zadowolenia klienta oraz realizacji wniosków wynikających z tych ocen,
- b) postępowania z reklamacjami klienta,
- c) stosowania ustalonych badań i kontroli wyrobów,
- d) informowanie i zbieranie informacji o urzędzie przez Internet,
- e) ciągle doskonalenie metod i form obsługi Klienta

Wszystkie powyższe sposoby określenia wymagań Klienta mają na celu uzyskanie jak najlepszego zadowolenia.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 12	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Podstawowym celem Urzędu Gminy w Domaradzu jest profesjonalna i skuteczna realizacja określonych przepisami prawa zadań publicznych, świadczenie usług administracyjnych o wysokim standardzie jakości – zapewniających kompleksową obsługę klienta, ciągłe doskonalenie poziomu świadczonych usług z uwzględnieniem oczekiwań klientów, a także realizacja zasad samorządności lokalnej, ukierunkowane na stałe podnoszenie poziomu życia mieszkańców i aktywny udział w działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju i promocji gminy.

Powyższe cele realizowane będą w oparciu o:

1. Załatwianie spraw w terminie i trybie określonym przepisami prawa i obowiązujących procedurach, co przyczyniać ma się do zwiększenia poziomu zadowolenia klientów z jakości usług świadczonych przez Urząd Gminy.
2. Uwzględnienie potrzeb i oczekiwań klientów poprzez podnoszenie standardów obsługi klientów.
3. Szkolenie i podnoszenie kwalifikacji pracowników.
4. Usprawnianie wewnętrznego przepływu informacji i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej przy zaangażowaniu wszystkich pracowników na każdym poziomie organizacyjnym.
5. Monitorowanie i ciągłe doskonalenie realizowanych procesów.

Realizując ustanowioną politykę zobowiązujemy się do wdrożenia, utrzymania i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.

Uznając System Zarządzania Jakością, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009, za nowoczesne i twórcze podejście do procesu zarządzania deklaruję osobiste zaangażowanie w celu stworzenia odpowiednich warunków i zapewnienia środków dla realizacji ustanowionej Polityki Jakości.

Zapewniam, że cele zawarte w Polityce Jakości są realizowane przez wszystkich pracowników Urzędu Gminy.

Wójt Gminy
Jan Pilch

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 5	Wydanie: 1
		Strona: 13	
Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

5.4. PLANOWANIE

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Mając na uwadze założenia polityki jakości ustanowiono w Urzędzie Gminy cele dla procesów systemu zarządzania jakością, które określono w odrębnym dokumencie.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA.

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Urząd posiada strukturę organizacyjną, która stanowi załącznik do Regulaminu Organizacyjnego.

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

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

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

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

Urząd zapewnia skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi komórkami dzięki:

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

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

Realizacja celów i funkcjonowanie systemu jakości omawiane jest w trakcie przeglądów systemu jakości.

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA.

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania jakością przynajmniej raz w roku jest przeprowadzany jego przegląd przez najwyższe kierownictwo.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	<i>Rozdział Nr:</i> 5	<i>Wydanie:</i> 1
		<i>Strona:</i> 14	
<i>Tytuł rozdziału – Odpowiedzialność kierownictwa</i>		<i>Obowiązuje od:</i> 15.02.2010r.	
		<i>Data modyfikacji:</i>	

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

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

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

Danymi wyjściowymi z przeglądu kierownictwa są decyzje i działania dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, podnoszenia jakości świadczonych usług

w stosunku do wymagań klienta oraz określenia i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 6	Wydanie: 1
		Strona: 15	
Tytuł rozdziału – Zarządzanie zasobami		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

Urząd Gminy Domaradz zapewnia zasoby niezbędne do:

- a. utrzymywania i doskonalenia skuteczności wdrożonego systemu jakości,
- b. działań zapewniających zwiększenie satysfakcji klientów.

Na zasoby te składają się:

- a. niezbędna infrastruktura – budynki, instalacje i urządzenia,
- b. zakup niezbędного wyposażenia,
- c. zakup materiałów, części i podzespołów u kwalifikowanych dostawców,
- d. kwalifikowany personel do wykonywania czynności techniczno – administracyjnych i wykonawczych oraz kontrolnych i kierowniczych,
- e. środki finansowe i organizacyjno – techniczne niezbędne do utrzymywania i udoskonalania systemu jakości i zarządzania Urzędem Gminy.

6.2. ZASOBY LUDZKIE

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

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

Potrzeby szkoleń wynikają z wymagań kwalifikacyjnych, przepisów dotyczących szkoleń obligatoryjnych oraz potrzeby doskonalenia wiedzy fachowej, związanej z postępowaniem w dziedzinie prawo – ekonomiczno – organizacyjnej i techniki.

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

Plan szkoleń, ocenę firm szkolących przeprowadza osoba wyznaczona przez Sekretarza.

6.3. INFRASTRUKTURA

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

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

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze P/6/1 „Zarządzanie infrastrukturą”.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 6	Wydanie: 1
		Strona: 16	
Tytuł rozdziału – Zarządzanie zasobami		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

6.4. ŚRODOWISKO PRACY

W Urzędzie zwraca się dużą uwagę na środowisko pracy i wszystko jest robione by było ono przyjazne dla Klienta i pracownika. Aspekty środowiskowe i bezpieczeństwa podlegają badaniu i odpowiedniemu udokumentowaniu.

Wszystkie badania wykonywane są przez wyspecjalizowane jednostki zewnętrzne lub pracowników posiadających odpowiednie kwalifikacje.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 7	Wydanie: 1
		Strona: 17	
Tytuł rozdziału – Realizacja wykonania usługi		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

7. REALIZACJA WYKONANIA USŁUGI

7.1. PLANOWANIE PROCESU REALIZACJI USŁUGI

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

7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

W Urzędzie Gminy są realizowane zadania określone w przepisach zewnętrznych (ustawy i akty wykonawcze do ustaw) i wewnętrznych (akty prawne stanowione przez organy Gminy) z zachowaniem należytej staranności i w ustawowo określonych terminach. Procesy realizowane są w oparciu o Karty Usług.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurach P/7/2 – „Realizacja usług administracyjnych”, P/7/4 „Obsługa Rady”, P/7/5 „Komunikacja z Klientem”, P/7/6 „Dostęp do informacji publicznej”, P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.

7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

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

7.4. ZAKUPY

Zakupów usług, towarów oraz robót budowlanych niezbędnych do realizacji zadań Urzędu dokonuje się zgodnie z przepisami ustawy „Prawo zamówień publicznych”.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze P/7/1. „Zakupy towarów i usług”.

7.5. NADZOROWANIE PROCESU DOSTARCZANIA USŁUGI

7.5.1. Nadzorowanie procesu dostarczania usługi

Realizacja usług prowadzona jest w sposób nadzorowany - określono sposób nadzoru nad poszczególnymi etapami realizacji procesu tak aby sprawy wnoszone przez Klientów załatwiane zostały zgodnie z obowiązującymi przepisami, z zachowaniem należytej staranności i w ustawowo określonych terminach. Procesy realizowane są w oparciu o Karty Usług.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurach P/7/2 – „Realizacja usług administracyjnych” oraz P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 7	Wydanie: 1
		Strona: 18	
Tytuł rozdziału – Realizacja wykonania usługi		Obowiązuje od: 15.02.2010r. Data modyfikacji:	

7.5.2. Walidacja procesów dostarczania usługi.

W Urzędzie Gminy walidacja realizowana jest poprzez doświadczony i wykształcony personel przy użyciu aktualnie dostępnych wymagań prawnych. (System Informacji Prawnej LEX, prenumerata Dziennika Ustaw i Monitora Polskiego, bezpośredni internetowy dostęp Rządowego Centrum Legislacji)

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu są identyfikowalne i rejestrowane w programie komputerowym lub rejestrach prowadzonych przez wyznaczonych merytorycznie pracowników . Identyfikacja następuje na podstawie Karty Realizowanej Usługi.

7.5.4. Własność Klienta

Własność Klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana i zabezpieczana.

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

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

7.5.5. Zabezpieczenie usługi

Dokumenty będące efektem świadczonych przez Urząd usług są nadzorowane oraz dostarczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami” i P/7/2 „Realizacja usług administracyjnych”.

7.6. NADZÓR NAD WYPOSAŻENIEM DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

Jednostka nadzoruje sprzęt kontrolno – pomiarowy zgodnie z przeznaczeniem do realizacji procesów. Nadzór polega na prowadzeniu wykazu sprzętu oraz kontroli terminów legalizacji sprzętu kontrolno pomiarowego.

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 8	Wydanie: 1
		Strona: 19	
Tytuł rozdziału – Wykaz załączników		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W Urzędzie wdrożono niezbędne procesy do:

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

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1. Zadowolenie klienta

W Urzędzie stosuje się pomiar zadowolenia klienta, który pozwala na monitorowanie informacji dotyczących satysfakcji lub braku satysfakcji klienta, traktując je jako jeden ze wskaźników funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

8.2.2. Audit jakości

Dla sprawdzenia wszelkich działań dotyczących jakości i ich wyników w Urzędzie przeprowadzane są i dokumentowane wewnętrzne audyty jakości, które pozwalają na stwierdzenie stopnia efektywności wdrożonego systemu zarządzania jakością. W celu zapewnienia skuteczności przeprowadzonych auditów wewnętrznych ustalono jednolite zasady ich przeprowadzania oraz określono kompetencje i obowiązki auditorów, a także pracowników odpowiedzialnych za badane obszary.

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

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze P/8/1. „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

W Urzędzie dla wybranych procesów, w celu ich monitorowania ustanowiono wskaźniki wraz z ich optymalnymi wartościami. Jeżeli zaplanowane wielkości nie są osiągnięte to wdrażane są wtedy, tam gdzie ma to zastosowanie, odpowiednie działania korygujące.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary świadczonych usług

W procesie realizacji usługi określono sposoby jej monitorowania. Przeprowadzane jest ono na odpowiednich etapach i po jej zakończeniu. Sposób postępowania opisano w procedurach:

- a) P/7/1 – Zakupy usług, towarów i robót budowlanych,
- b) P/7/2 – Realizacja usług administracyjnych,
- c) P/7/3 – Opracowywanie strategii, programów i planów,
- d) P/7/4 – Obsługa rady gminy,

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 8	Wydanie: 1
		Strona: 20	
Tytuł rozdziału – Wykaz załączników		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

- e) P/7/5 – Komunikacja z klientem,
- f) P/7/6 - Dostęp do informacji publicznej,
- g) P/8/2 - Postępowanie z usługą niezgodną.

8.3. NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

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

Sposób nadzoru nad tymi niezgodnościami przedstawiono w procedurze P/8/2 „Postępowanie z usługą niezgodną”

8.4. ANALIZA DANYCH

Dane uzyskane na podstawie :

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

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

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

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

8.5. DOSKONALENIE

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Proces doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością podlega doskonaleniu poprzez :

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

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 8	Wydanie: 1
		Strona: 21	
Tytuł rozdziału – Wykaz załączników		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

Dzięki danym uzyskany w procesach monitorowania i pomiarów poddanych analizie podejmowane są odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze zgodnie z procedurą P/8/1 „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”.

8.5.2. Działania korygujące

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

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

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

Sposób postępowania odnośnie działań korygujących opisano w procedurze P/8/1 „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”

8.5.3. Działania zapobiegawcze

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

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

Sposób postępowania odnośnie działań korygujących opisano w procedurze P/8/1 „Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze”.

Wykaz załączników

Załącznik Nr 1 – Spis procedur

Załącznik Nr 2 – Macierz procesów

KONIEC

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	<i>Rozdział Nr:</i> 9	<i>Wydanie:</i> 1
		<i>Strona:</i> 22	
<i>Tytuł rozdziału – Spis procedur</i>		<i>Obowiązuje od:</i> 15.02.2010r.	
		<i>Data modyfikacji:</i>	

Załącznik Nr 1

SPIS PROCEDUR

Tytuł procedury	Numer procedury
Nadzór nad dokumentacją i zapisami	P/4/1
Zarządzanie infrastrukturą	P/6/1
Zakup towarów i usług	P/7/1
Realizacja usług administracyjnych	P/7/2
Opracowywanie strategii, programów i planów oraz budżetu	P/7/3
Obsługa Rady Gminy	P/7/4
Komunikacja z Klientem	P/7/5
Dostęp do informacji publicznej	P/7/6
Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze	P/8/1
Postępowanie z usługą niezgodną	P/8/2

Urząd Gminy Domaradz	KSIĘGA JAKOŚCI	Rozdział Nr: 9	Wydanie: 1
		Strona: 23	
Tytuł rozdziału – Macierz procesów		Obowiązuje od: 15.02.2010r.	
		Data modyfikacji:	

Załącznik Nr 2

Macierz procesów dla poszczególnych komórek organizacyjnych (stanowisk pracy)

Lp.	Procesy	W - główny odpowiedzialny za realizację, <u>właściciel procesu</u> X - współdziałający przy realizacji I - informowany o procesie																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Nadzór nad dokumentacją i zapisami	X	W	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
2	Zarządzanie infrastrukturą	X	X	W	X	X	X	W	X	X	X	X	X	X	X	X	X	W	X	X
3	Zakupy towarów i usług	X	X	W	X	X	X	X	X	X	W	W	X	W	X	X	X	X	X	X
4	Realizacja usług administracyjnych	W	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5	Opracowywanie strategii programów i planów oraz budżetu	W	X	W	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
6	Obsługa rady gminy	I	I	I	I	I	W	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
7	Komunikacja z klientem	W	W	X	X	W	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
8	Dostęp do informacji publicznej	X	X	X	X	X	W	W	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
9	Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące	I	W	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	
1	Postępowanie z usługą niezgodną	W	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Wójt Gminy	Sekretarz / Pełnomocnik ISO	Skarbnik Gminy	Kierownik USC	Stanowisko ds. kancelaryjnych, obsługi sekretariatu i kadr	Z-ca Kier. USC Stanowisko ds. obsługi rady gminy, ewidencji ludności	Stanowisko ds. promocji, bip i bezpieczeństwa informatycznego
1	2	3	4	5	6	7
Stanowisko ds. działalności gospodarczej, i gospodarki lokalowej	Stanowisko ds. gospodarki przestrzennej, budownictwa	Stanowisko ds. gospodarki gruntami rolnictwa i zaopatrzenia biurowego	Stanowisko ds. zamówień publicznych i ochrony środowiska	Stanowisko ds. drogownictwa i bhp	Stanowisko ds. inwestycji i remontów i infrastruktury komunalnej	Stanowiska ds. podatków i opłat lokalnych
8	9	10	11	12	13	14
Stanowisko ds. gospodarki komunalnej i faktur VAT	Stanowisko ds. księgowości, płac i ubezpieczeń społecznych	Stanowisko ds. księgowości budżetowej	Stanowisko ds. obrony bezpieczeństwa i informacji niejawnych	Stanowiska ds. obsługi		
15	16	17	18	19		