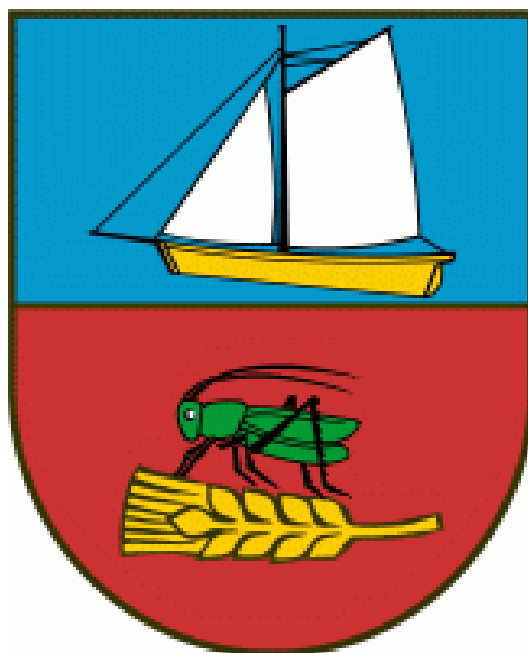




**Urząd Gminy
w Ustce**

Księga Jakości

Numer wydania	4
Numer egzemplarza	1
<u>Egzemplarz nadzorowany</u>	Egzemplarz informacyjny

	Imię i nazwisko, stanowisko służbowe	Data	Podpis
Sporządził	Beata Pietrzyk Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Aldona Dawidowicz Koordynator SZJ	20.08.2014	
Zatwierdził	Anna Sobczuk-Jodłowska Wójt Gminy Ustka	20.08.2014	

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	2/50

Wstęp

Rozdział I System Zarządzania Jakością – wprowadzenie

1.1. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości.....	8
1.2. Zasady nadzorowania Księgi Jakości.....	9
1.3. Definicje.....	10

Rozdział II Dane ogólne Gminy Ustka

2.1.Charakterystyka Gminy Ustka.....	12
2.2.Rys historyczny gminy.....	13
2.3.Położenie geograficzne gminy.....	14
2.4.Dane demograficzne gminy.....	14

Rozdział III Dane ogólne Urzędu Gminy Ustka

3.1.Prezentacja Urzędu Gminy.....	15
3.2.Struktura Urzędu Gminy.....	16
3.3.Polityka Jakości.....	19

Rozdział IV System Zarządzania Jakością – wymagania

4.1. Wymagania ogólne.....	21
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.....	22

Rozdział V Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. Zaangażowanie kierownictwa.....	24
5.2. Skoncentrowanie uwagi na Klienta.....	25
5.3. Misja i Polityka Jakości Urzędu Gminy Ustka.....	25
5.4. Planowanie jakości.....	26
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się.....	27
5.6. Przegląd Zarządzania.....	28

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	3/50

Rozdział VI Zarządzanie zasobami

6.1. Zapewnienie zasobów.....	30
6.2. Kompetencje, zasoby ludzkie.....	30
6.3. Infrastruktura.....	31
6.4. Środowisko pracy.....	31

Rozdział VII Realizacja usługi

7.1. Planowanie realizacji usługi.....	33
7.2. Procesy związane z klientem.....	33
7.3. Projektowanie.....	35
7.4. Zakupy.....	35
7.5. Wykonywanie i dostarczanie usług.....	35
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	37

Rozdział VIII Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1. Postanowienia ogólne.....	38
8.2. Monitorowanie i pomiary, w tym zadowolenie klienta, audyty wewnętrzne.....	38
8.3. Nadzór nad niezgodnością.....	40
8.4. Analiza danych.....	40
8.5. Doskonalenie i działania korygujące i zapobiegawcze.....	41

Załączniki

1. Model mapy procesów i ich zależności w Urzędzie Gminy Ustka
2. Wykaz procesów i procedur Systemu Zarządzania Jakością
3. Karta zmian w Księdze Jakości

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	4/50

Wstęp

Administracja publiczna winna świadczyć obywatelom usługi odpowiadające zarówno standardom prawnym jak i społecznym oczekiwaniom. Łączne spełnienie obu tych wymogów decyduje o skuteczności działań podejmowanych przez administrację. Obywatele oczekują usług dobrej jakości. Wzrastające oczekiwania i wymagania obywateli pod adresem urzędów administracji wynikają m.in. ze wzrostu jakości usług w innych sferach życia oraz wzrastającej świadomości obywateli co do roli jaką odgrywają w stosunku do władz publicznych, szczególnie władz samorządowych. Mieszkańcy dziś oczekują, że ich własny urząd (gminy, powiatu, urząd skarbowy, urząd pracy, instytucja pomocy społecznej) będzie dla nich przyjazny i przejrzysty. Przyjazny i przejrzysty, tzn. oznakowany w sposób zrozumiały dla przeciętnego obywatela, posiadający wydzielone miejsca obsługi i ujednolicone, maksymalnie uproszczone standardy tej obsługi.

Obywatele oczekują od urzędników przychylności, usprawnienia pracy w celu skrócenia czasu załatwiania spraw, przejrzystości procedur załatwiania tych spraw, wyczerpującej i zrozumiałej informacji. W urzędach administracji samorządowej podejmowane są działania nastawione na podniesienie jakości obsługi obywateli i zwiększenie efektywności organizacyjnej. Tworzy się biura obsługi obywateli, prowadzi działania informacyjne służące wyjaśnieniu procedur obsługi, uzasadnia decyzje podejmowane przez władze lokalne, wprowadza kompleksowe systemy zarządzania jakością zgodne z wymaganiami normy ISO 9001:2008. Często prace nad systemem zarządzania jakością stanowią podstawę do uporządkowania organizacyjnego urzędu i wdrożenia systemu informatycznego pozwalającego zarządzać obiegiem informacji, dokumentacją, zasobami archiwalnymi, procesami komunikowania się z otoczeniem.

Podejście procesowe stosowane podczas opracowywania, wdrażania i doskonalenia systemu zarządzania jakością usprawnia obieg informacji i dokumentów oraz wprowadza dokładny podział zadań, uprawnień i odpowiedzialności dla wszystkich pracowników w ramach organizacji. Organizacja uzyskuje także efekt

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	5/50

zwiększenia zadowolenia klientów poprzez dokładne spełnienie ich wymagań i oczekiwań.

Normy ISO serii 9000 zalecają, aby kierowanie organizacją odbywało się na podstawie usystematyzowanych i przejrzystych zasad. Określają osiem głównych zasad zarządzania jakością, które stanowią obecnie podstawę norm ISO serii 9000.

1. Orientacja na klienta

Organizacja jest zależna od swoich klientów, dlatego bardzo ważne jest, aby rozpoznawać i spełniać potrzeby klientów, a nawet starać się te wymagania przekraczać i wyprzedzać. Tylko wtedy organizacja może poprawnie działać i wzrastać.

2. Przywództwo

Kierownictwo ustala jasne cele i kierunek działania organizacji. Aby cele były realizowane, kierownictwo dba o właściwą atmosferę, zapewnia odpowiednie zasoby i swoim przykładem motywuje pracowników.

3. Zaangażowanie ludzi

Pracownicy poprzez możliwość zwiększania swoich kompetencji, wiedzy i doświadczenia czują się odpowiedzialni za swoje działania. Dzielą się wiedzą i doświadczeniem, czym przyczyniają się do ciągłego doskonalenia organizacji.

4. Podejście procesowe

Zarządzanie poprzez podejście procesowe pozwala na rozpoznawanie obszarów wzajemnych zależności między procesami, wprowadza jasne zasady monitorowania i oceny procesów. Pozwala to na skuteczne realizowanie celów.

5. Podejście systemowe

System składający się z powiązanych ze sobą procesów, celów i metod monitorowania wraz z regularnym przeglądem skuteczności (realizacji celów) pozwala na stabilny rozwój i doskonalenie organizacji.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	6/50

6. Ciągłe doskonalenie

Stały cel firmy – ciągłe doskonalenie – pozwalający na zachowanie konkurencyjności.

7. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów

Skuteczne i sprawne decyzje powstają na podstawie analizy danych zebranych z poszczególnych procesów. To pozwala na zmniejszenie ryzyka podjęcia błędnych decyzji.

8. Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami

Korzystne relacje z dostawcami pozwalają na elastyczną i szybką reakcję na zmiany na rynku, optymalizację kosztów i zasobów, a przez to zwiększenie zadowolenia klienta.

Wzajemne oddziaływanie między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem podlegającym ciągłym zmianom i nieustannym modyfikacjom wynikających z ich monitorowania. Zmiany te są dowodem na to, iż zarządzanie jakością nie jest tylko skopiowanym schematem, ale żywym procesem podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

Poszczególne zagadnienia systemu opisano w kolejnych rozdziałach księgi. W rozdziałach początkowych zawarto podstawowe informacje na temat gminy i urzędu. Kolejne rozdziały opisują natomiast wypracowany przez pracowników urzędu sposób podejścia do konkretnych wymagań wybranego przez nas modelu normy. Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte systemem a tym samym wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

Administracja publiczna nie może zapominać, że pełni rolę usługową wobec społeczeństwa, a głównym weryfikatorem skuteczności i jakości realizowanych przez nią działań, jest właśnie obywatel. To nie klient jest dla nas, ale my dla klienta. Realizując tę, wydawałoby się prostą zasadę, kierowanie urzędem jest nie tylko skuteczniejsze, ale i bardziej satysfakcjonujące.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	7/50

ROZDZIAŁ I

System Zarządzania Jakością – wprowadzenie

Zatwierdzenie Księgi Jakości

Zatwierdzam niniejszą Księgę Jakości, stanowiącą dokument zawierający Politykę Jakości oraz opisujący System Zarządzania Jakością Urzędu Gminy w Ustce, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Jednocześnie zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu do stosowania Polityki Jakości, przestrzegania zasad Systemu Zarządzania Jakością oraz regulacji zawartych w procedurach i instrukcjach systemowych.

Deklaruję osobisty nadzór nad realizacją Polityki Jakości sformułowanej w tej Księdze.

Anna Sobczuk - Jodłowska
Wójt Gminy Ustka

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	8/50

1. 1. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości

Księga Jakości opisuje system zarządzania jakością wdrożony w Urzędzie Gminy w Ustce. Oparty on został na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2009. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej szczebla gminnego.

Księga jakości jest podstawowym dokumentem, który podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług i wyrobów przedstawionych w ujęciu procesowym. Jest również swoistego rodzaju przewodnikiem po systemie zarządzania jakością, który określa:

- zakres wdrożonego systemu zarządzania jakością realizowany w oparciu o przepisy prawa określające zadania (własne, zlecone i powierzone),
- wzajemne powiązania pomiędzy procesami.

Celem istnienia Księgi jest zapewnienie każdego interesanta (zewnętrznego i wewnętrznego – patrz: definicje) o skutecznej realizacji najwyższej jakości usług administracyjnych oraz stworzenie mu możliwości weryfikacji i doskonalenia funkcjonującego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością.

Księga Jakości adresowana jest do pracowników urzędu, audytorów oraz dla każdego klienta na jego życzenie. Dzięki przejrzystemu opisowi struktury urzędu, jego organizacji, przebiegu procesów i ujednoliconych sposobów postępowania a także dzięki określeniu kompetencji, odpowiedzialności i uprawnień, Księga Jakości pełni funkcję podręcznika organizacyjnego dla pracowników. Ponadto jest bardzo dobrym narzędziem zarządzania w zdefiniowanych obszarach jakości.

System Zarządzania Jakością obejmuje obsługę ludności, oświaty, kultury, gospodarki finansowej, inwestycji i infrastruktury komunalnej Gminy Ustka, tzn. świadczenie usług dla społeczności lokalnej w zakresie kompetencji Urzędu Gminy oraz wydawanie decyzji administracyjnych na zgodę z dokumentami zewnętrznymi stanowiącymi wykładnię prawa.

Poszczególne zagadnienia systemu opisano w kolejnych rozdziałach Księgi. W rozdziałach początkowych Księgi zawarto podstawowe informacje na temat gminy i urzędu. Kolejne rozdziały opisują natomiast wypracowany przez pracowników urzędu sposób podejścia do konkretnych wymagań wybranego przez nas modelu normy.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	9/50

Przestrzeganie zasad zawartych w księdze jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte systemem a tym samym wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

Z Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Ustka wyłączono punkt normy PN-EN ISO 9001:2009, 7.3 – Projektowanie i rozwój oraz 7.5.2 – Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi. Procesy zachodzące w Urzędzie Gminy realizowane są zgodnie z Ustawą o Samorządzie Gminnym (DZ.U z 2001 r. Nr 142 poz.1591 ze zmianami), wobec powyższego w Urzędzie Gminy w Ustce nie projektuje się nowych procesów realizowanych na rzecz mieszkańców gminy, procesy są na bieżąco weryfikowane w ramach monitorowania i nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, audytu i kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne. Nie zachodzi więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług. Wyłączenie powyższego wymagania nie wpływa na zdolność Urzędu do dostarczania usług spełniających wymagania interesanta i wymagania mających zastosowanie przepisów oraz związaną z tym odpowiedzialność.

Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik urzędu lub każda inna zainteresowana osoba. Zmiany księgi mogą być także wynikiem zaleceń przeglądu zarządzania lub realizacji działań doskonalących. O konieczności wprowadzenia zmian decyduje Pełnomocnik ds. jakości, który również sprawuje nadzór nad ich wprowadzeniem.

1. 2. Zasady nadzorowania Księgi Jakości

Księgę Jakości zatwierdza w drodze zarządzenia Wójt Gminy Ustka, a całościowy nadzór nad jej opracowaniem, właściwym oznakowaniem, ewidencjonowaniem, dystrybucją, aktualizacją oraz archiwizacją sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Wszelkie zmiany w Księdze przed ich wprowadzeniem są weryfikowane i akceptowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, a fakt ich wprowadzenia odnotowany jest w Karcie zmian, stanowiącej integralną część oryginalnego egzemplarza Księgi Jakości. Zasady te szczegółowo reguluje procedura P. 4.2.3 „Nadzór nad dokumentacją”.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	10/50

Księga dostępna jest w postaci papierowej w kilku egzemplarzach dla osób określonych w jej rozdzielniku i w postaci elektronicznej dla pozostałych Klientów zewnętrznych i wewnętrznych urzędu. Nieaktualne egzemplarze księgi - za wyjątkiem egzemplarza, w którym przechowuje się całą historię zmian - niszczy się w archiwum Urzędu.

1. 2. Definicje

Poniżej zamieszczono terminologię oraz skróty stosowane w procedurach opracowanych dla Urzędu Gminy w Ustce i używane w niniejszej Księdze Jakości:

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

AUDITOR – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

DOKUMENT – informacja i jej nośnik.

DOWÓD Z AUDITU - zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania.

DZIAŁANIE KORYGUJĄCE – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney.

DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE - działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

INSTRUKCJA – opisuje kolejne czynności, których wykonanie wymagane jest dla osiągnięcia zamierzonego działania lub realizacji procesu. Instrukcja może stanowić uzupełnienie procedury.

INTERESANT – pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno interesanta (klienta) zewnętrznego (osoby fizyczne, firmy, instytucje) jak i wewnętrznego (pracownicy Urzędu).

ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, będąca ogólnosiwiatową federacją krajowych jednostek normalizacyjnych.

JAKOŚĆ – stopień, w jakim zbiór naturalnych właściwości usługi/wyrobu spełnia wymagania.

KSIĘGA JAKOŚCI – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	11/50

KOORDYNATOR PROCESU – pracownik Urzędu gminy Ustka powołany zarządzeniem Wójta Gminy Ustka, sprawujący nadzór nad prawidłowym, skutecznym i efektywnym funkcjonowaniem procesu.

NAJWYŻSZE KIEROWNICTWO – Wójt Gminy Ustka, Zastępca Wójta Gminy Ustka, Sekretarz Gminy Ustka, Skarbnik Gminy Ustka.

NIEZGODNOŚĆ – niespełnienie wymagania, zdarzenie niepożądane.

NORMA – wynik procedur normalizacyjnych, wyrażony w postaci reguł i zatwierdzony przez odpowiednie władze.

NORMA/ ISO 9001 – norma PN-EN ISO 9001:2009 (identyczna z ISO 9001:2008).

PEŁNOMOCNIK DS. JAKOŚCI – przedstawiciel Najwyższego Kierownictwa odpowiedzialny za wdrożenie i utrzymanie Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Ustka.

POLITYKA JAKOŚCI – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez Najwyższe Kierownictwo.

PROCES – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

PROCEDURA – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

PRZEGLĄD – działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ) – część systemu zarządzania organizacją, obejmująca skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

WERYFIKACJA – potwierdzenie przez zbadanie i przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

WYRÓB/USŁUGA – produkt finalny działań Urzędu Gminy Ustka, mający na celu spełnienie wymagań Klienta.

ZASOBY – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie.

ZAPIS – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych badań.

ZGODNOŚĆ – spełnienie wymagania.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	12/50

ROZDZIAŁ II

Dane ogólne Gminy Ustka

2. 1. Charakterystyka Gminy Ustka

Główne funkcje gminy to zagospodarowanie turystyczne, czyli działalność inwestycyjna, mającą na celu stworzenie warunków do wypoczynku; rolnicze, czyli działalność, której celem jest produkcja żywności. Głównym założeniem władz gminy jest stworzenie korzystnych warunków dla powstania nowych podmiotów gospodarczych, które ożywią życie gospodarcze a jednocześnie dadzą mieszkańcom nowe miejsca pracy. Gmina Ustka jest miejscem przyjaznym dla mieszkańców i turystów. Umożliwia wysoki poziom życia poprzez zrównoważony rozwój gospodarczy, usługowy - turystyczno - ekologiczny, nowoczesną edukację, dobrą opiekę medyczną i socjalną, kultywowanie lokalnych tradycji a nade wszystko integrację społeczności lokalnej.

Najważniejsze miejscowości gminy o charakterze wypoczynkowym to: Rowy, Dębina, Poddąbie i Orzechowo. Te miejsca stanowią o turystycznej atrakcyjności gminy. Wszystkie nadmorskie miejscowości oferują swoim turystom noclegi o różnym standardzie (pensjonaty, ośrodki wczasowe, pola namiotowe i kempingowe) oraz bazę żywieniową (restauracje, bary i punkty gastronomiczne).

Organy zarządzające gminą Ustka działają w przekonaniu, że odpowiedzią na problemy środowiskowe, społeczne i gospodarcze terenu Pomorza Środkowego, jest integracja działań na polu ochrony środowiska oraz procesów rozwoju społecznego i gospodarczego regionu. Wobec powyższego dążą do upowszechnienia zasad rozwoju zrównoważonego jako podstawy gospodarki poprzez wykorzystywanie walorów przyrodniczych, kulturowych i historycznych regionu jako podstawy miejscowego rozwoju. Najbardziej widocznymi efektami w ostatnim okresie czasu są działania w zakresie zagospodarowania ruchu turystycznego oraz stwarzanie warunków i promocja turystyki przyjaznej środowisku i wartościowej dla człowieka - nastawionych przede wszystkim na ekologię środowiska. W Gminie Ustka można znaleźć wszystko, czego oczekuje turysta: czyste morze, rozległe i piaszczyste plaże, niespotykane klify porośnięte lasami bukowymi. Miłośnicy czynnego wypoczynku znajdą szlaki rowerowe, piesze i konne oraz szlak wodny rzeką Słupią i Łupawą. Gospodarze Gminy Ustka jako pierwsi w Polsce

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	13/50

urzektywistnili oryginalny pomysł urządzenia szlaku rowerowego na starych nasypach kolejowych. Trasa ta między Rowami a Przewłoką liczy 20 km i została nazwana „Trasą Zwiniętych Torów”. Stanowi ona odcinek Hanzeatyckiej Trasy Rowerowej R-10 liczącej ponad 3 tyś. km. Tutaj, dwa razy w roku organizowane są Ogólnopolskie Rajdy Rowerowe, a Poddąbie, w którym odbywa się zawsze finał, nazwane zostało „Rowerową Letnią Stolicą Polski”.

Wędkarstwo, zwłaszcza połów troci i łososi na Słupi staje się od paru lat wielką atrakcją tzw. turystyki wędkarskiej w Polsce. W sezonie wędkarskim ujście Słupi na odcinku Niestkowo – Charnowo - Zimowiska to najbardziej pożądane i oblegane łowisko łososia w Polsce. Od 2002 roku nastąpiła znaczna aktywizacja w zaangażowaniu samorządów i społeczności lokalnych w ochronę walorów przyrodniczych gminy.

2. 2. Rys historyczny gminy

Gmina Ustka, w skład której wchodzi 18 sołectw, położona jest w powiecie słupskim. Ziemie te mają interesującą historię. We wczesnym średniowieczu pojawiła się kaszubska osada rybacka Uśc (najstarszy znany zapis źródłowy pochodzi z 1188 roku). W XIII-XIV wieku tereny te znajdują się w księstwie wołogoskim, w latach 1368-1459 w księstwie słupskim, następnie w księstwie zachodniopomorskim, od 1653 r. należą do Brandenburgii, a od 1701 r. do Prus. Sama natomiast Ustka (miasto) przez 500 lat należała do Słupska i była jego portem morskim (do 1831 roku).

Gmina Ustka, powstała w 1976 r., posiada wyraźny podział. Część zachodnia ma charakter w większości rolniczy, natomiast część wschodnia (pas nadmorski na wschód od Ustki) specjalizuje się w turystyce. Na terenie gminy rozwija się budownictwo jednorodzinne i powstają zakłady przetwórstwa rolno-spożywczego. Część nadmorska to tradycyjne rybołówstwo. W części rolniczej uprawia się głównie zboża i rośliny pastewne (także przemysłowe), warzywa, są tu również plantacje jagód. Hodowla skoncentrowana jest na bydło. Ponad 30% powierzchni gminy zajmują lasy.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	14/50

2. 3. Położenie geograficzne gminy

Gmina Ustka położona jest w powiecie słupskim, w północno-zachodniej części województwa pomorskiego graniczącego z czterema innymi województwami: warmińsko-mazurskim na wschodzie, kujawsko-pomorskim na południu, wielkopolskim na południowym zachodzie i zachodniopomorskim na zachodzie. Powiat słupski leży na Środkowym Wybrzeżu i jest to największy powiat w tym województwie.

Gmina Ustka rozpościera się między ujściem dwóch rzek z bezpośredniego zlewiska Bałtyku: Słupią i Łupawą, a pomocną państwową granicą morską długości ok. 29 km. Osadnictwo skupione jest we wsiach od 300 do 800 mieszkańców. Wsie mają kształt ulicówek i są połączone dogodną siecią komunikacyjną. Na zachód od miasta Ustki rozciąga się szeroka, piaszczysta plaża, a na wschód wybrzeże klifowe. Główne funkcje gminy to zagospodarowanie turystyczne, czyli działalność inwestycyjna, mająca na celu stworzenie warunków do wypoczynku. Najważniejsze miejscowości gminy o charakterze wypoczynkowym to: Rowy, Dębina, Poddąbie i Orzechowo.

Część zachodnia gminy to tereny podmokłe np. jezioro Modła, doskonały grunt do utworzenia rezerwatu ornitologicznego i wodno-roślinnego. Od strony wschodniej zaś gmina sąsiaduje ze Słowińskim Parkiem Narodowym.

2. 4. Dane demograficzne gminy

Gminę Ustka zamieszkuje 7940 mieszkańców (dane na dzień 30 czerwca 2014 roku). Osadnictwo skupione jest we wsiach od 300 do 800 mieszkańców. Wsie mają kształt ulicówek i są połączone dogodną siecią komunikacyjną. Gmina Ustka posiada 18 sołectw.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	15/50

ROZDZIAŁ III

Dane ogólne Urzędu Gminy Ustka

3. 1. Prezentacja Urzędu Gminy

W 1976 roku nastąpiła korekta podziału administracyjnego ówczesnego województwa śląskiego, w wyniku której doszło do likwidacji 10 małych, słabych ekonomicznie gmin. Z mapy administracyjnej województwa zniknęły gminy: Objazda, Duninowo, Bruskowo Wielkie. Z dwóch pierwszych oraz części trzeciej została utworzona Gmina Ustka. Akt w tej sprawie wydał w dniu 11 czerwca 1976 roku Minister Administracji, Gospodarki Terenowej i Ochrony Środowiska – rozporządzenie w sprawie połączenia, zniesienia, utworzenia granic i nazw gmin oraz ustanowienia siedzib gminnych organów władzy i administracji państwowej w województwach białostockim, ciechanowskim, elbląskim, kieleckim, śląskim, suwalskim i tarnowskim. Rozporządzenie weszło w życie 1 lipca 1976 roku.

5 lipca 1976 roku odbyła się inauguracyjna Sesja Gminnej Rady Narodowej w Ustce. Pracownicy ze zlikwidowanych urzędów gmin rozpoczęli pracę w starej części obecnego budynku przy ul. Dunina 24, przejętego od Nadleśnictwa Ustka.

W 1978 roku kompleksowa kontrola, prowadzona przez Urząd Wojewódzki w Śląsku, potwierdziła zakończenie procesu organizacyjnego gminy i prawidłową pracę urzędu. W 1986 roku Uchwałą Wojewódzkiej Rady Narodowej w Śląsku utworzono Radę Narodową Miasta i Gminy Ustka.

14 września 1990 roku Rada Miejska w Ustce pod silną presją radnych i mieszkańców części wiejskiej Gminy podjęła uchwałę w sprawie podziału Miasta i Gminy Ustka na dwa oddzielne samorządy. Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 27 grudnia 1990 roku w sprawie podziału wspólnych organów dla miast i sąsiadujących z nimi gmin oraz ustalenia granic, nazw gmin i ich siedzibą, została ustanowiona Gmina Ustka.

Urząd jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Wójt Gminy wykonuje zadania z zakresu administracji publicznej, należące z mocy przepisów prawnych do właściwości gminy i powiatu. Zadania te można podzielić na trzy kategorie: zadania własne, zadania zlecone ustawowo oraz zadania przejęte na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	16/50

Działalnością Urzędu kieruje Wójt. Od 06 grudnia 2006 roku funkcję tę pełni Anna Sobczuk-Jodłowska. Zadania Urzędu realizują komórki organizacyjne (referaty) oraz samodzielne stanowiska pracy. Szczegółowe uregulowania w tym zakresie zawiera Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Ustka, nadany Zarządzeniem Nr 120.42.2014 Wójta Gminy ustka z dnia 15 lipca 2014 roku.

Decyzja o wprowadzeniu w Urzędzie Gminy Ustka systemu zarządzania jakością zapadła w 2007 roku. Kierownictwo Urzędu podejmując taką decyzję uznało, iż opracowując procedury czy instrukcje odpowiadające wymaganiom systemu, podjęte zostaną jednocześnie działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie urzędu. Dobrze zorganizowany system zarządzania Urzędem pozwoli również jego kierownictwu na prowadzenie aktywnych działań odnoszących się do istotnych zagadnień ze strategii miasta, polityki długofalowej czy też priorytetowych tematów związanych z funkcjonowaniem miasta.

O słuszności wdrożenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Ustka ostatecznie przekonał Najwyższe Kierownictwo cel, jakiemu służyć ma jego wprowadzenie: zaspokajanie potrzeb mieszkańców miasta, zadowolenie Klienta odwiedzającego urząd oraz jego przekonanie o tym, że zwracając się do urzędu otrzyma zawsze usługę na najwyższym poziomie jakości.

3. 2. Struktura Urzędu Gminy

Do zadań Urzędu Gminy należą więc 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 przeprowadzania wyborów powszechnych oraz referendum. Zadania realizowane przez Urząd Gminy są wykonywane przez odpowiednio wyszkolony personel, który w konkretnych dokumentach został zobowiązany do zarządzania, wykonywania i weryfikacji tych zadań. W Urzędzie Gminy zatrudnionych jest 50 pracowników.

Działalnością Urzędu kieruje Wójt. Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadach jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	17/50

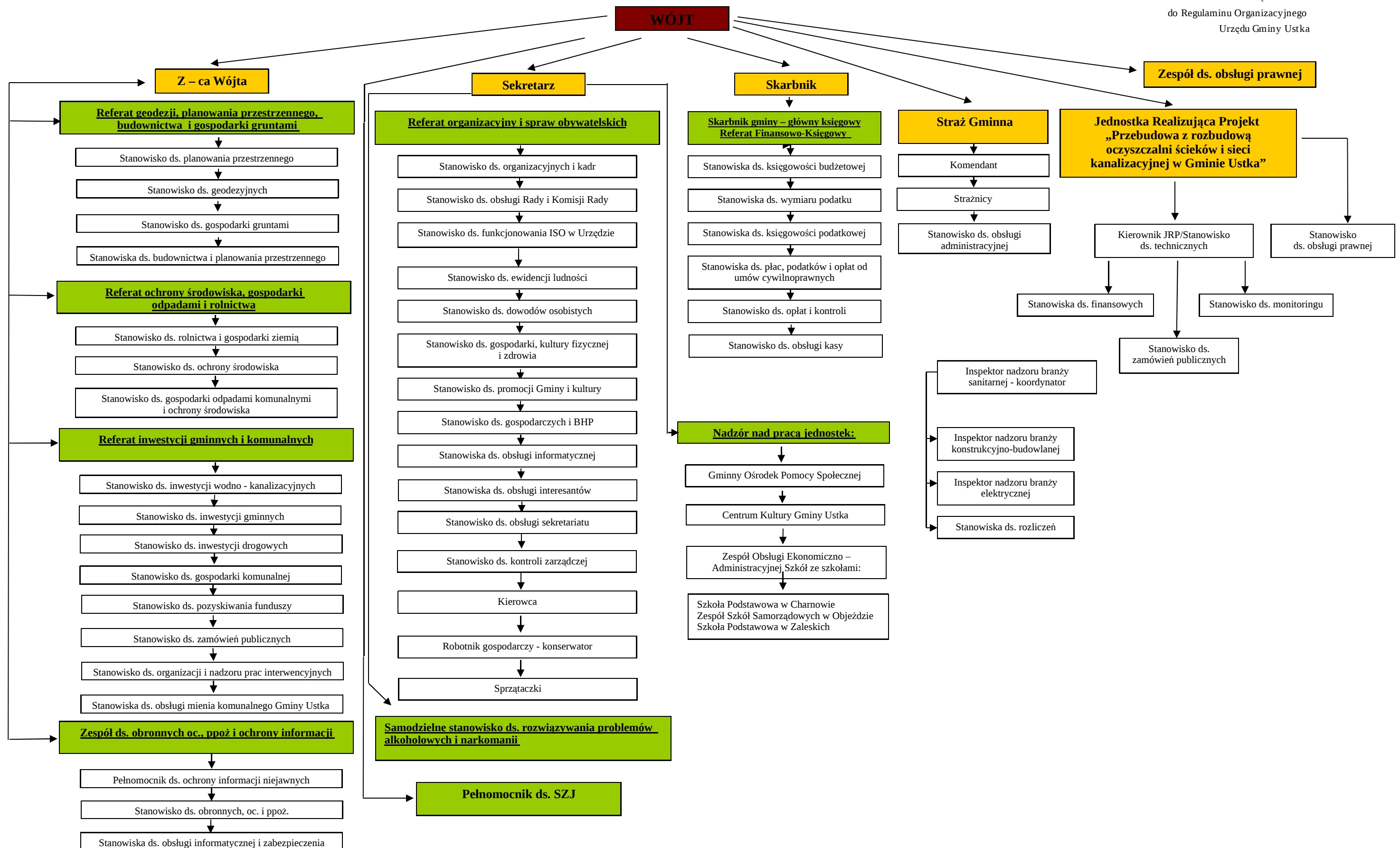
służbowych i indywidualnej odpowiedzialności za wykonywanie powierzonych zadań. Zadania Urzędu realizują referaty, zespoły i samodzielne stanowiska pracy:

1. Referat Finansowo-Księgowy,
2. Referat organizacyjny i spraw obywatelskich,
3. Referat ds. geodezji, gospodarki przestrzennej, budownictwa i gospodarki gruntami.
4. Referat ochrony środowiska, gospodarki odpadami i rolnictwa.
5. Referat ds. inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej,
6. Zespół ds. obronnych, oc. ppoż. i ochrony informacji niejawnych,
7. Zespół ds. obsługi prawnej,
8. Samodzielne stanowisko ds. rozwiązywania problemów alkoholowych i narkomanii,
9. Straż Gminna.

Pracownicy Urzędu Gminy w Ustce realizują swoje zadania zgodnie z powierzonymi im obowiązkami. Możliwe jest łączenie zadań wykonywanych na danych stanowiskach pracy. Ww. działania są zawsze odnotowane w zakresie obowiązków zainteresowanych pracowników.

Zgodnie z wymaganiami Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko, realizacja projektu „Przebudowa wraz z rozbudową oczyszczalni ścieków i sieci wodno - kanalizacyjnej w Gminie Ustka” wymagała powołania specjalnej struktury, która będzie odpowiedzialna za przygotowanie, organizację i monitorowanie realizacji projektu na płaszczyźnie technicznej, finansowej i prawnie – organizacyjnej. W przypadku przedsięwzięć realizowanych w ramach Funduszu Spójności, rolę takiej struktury organizacyjnej pełni Jednostka Realizująca Projekt (JRP), dlatego ww/ jednostka została utworzona. Pełnomocnik ds. Realizacji Projektu (MAO) jest powoływany na czas realizacji ww. przedsięwzięcia. MAO powoływany jest dla zapewnienia profesjonalnego, sprawnego i jednolitego systemu zarządzania dla projektów realizowanych z udziałem środków z Funduszu Spójności.

Poniżej reprezentujemy schemat organizacyjny Urzędu Gminy Ustka.



 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	19/50

3. 3. Polityka Jakości

Celem Kierownictwa i Pracowników Urzędu Gminy w Ustce jest pełnienie służebnej roli wobec mieszkańców gminy i taka realizacja zadań publicznych, aby uwzględniała potrzeby i oczekiwania klientów oraz umacniała pozycję Urzędu poprzez ciągłe doskonalenie jakości świadczonych usług.

Do skutecznej realizacji Polityki Jakości w Urzędzie Gminy w Ustce wyznacza się następujące cele:

1. przyjazną, sprawną i profesjonalną obsługę administracyjną Klientów;
2. zapewnienie i doskonalenie właściwego i skutecznego systemu przepływu informacji;
3. szkolenie i podnoszenie kwalifikacji pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy;
4. pełne zaangażowanie najwyższego Kierownictwa i całego personelu Urzędu Gminy w proces wdrażania, utrzymywania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością;
5. nawiązywanie i utrzymywanie przyjaznych relacji na arenie krajowej i międzynarodowej;
6. wspieranie działań dla rozwoju przedsiębiorczości na terenie Gminy Ustka.

Założenia Polityki Jakości będą realizowane poprzez:

1. umacnianie roli urzędu jako instytucji pełniącej służbę publiczną;
2. załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i w obowiązujących procedurach;
3. doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów;
4. zapewnienie sprawnego przepływu informacji wewnątrz Urzędu i w kontaktach z otoczeniem;
5. efektywne gromadzenie, wykorzystanie i wydatkowanie środków;
6. podnoszenie świadomości o służebnej roli Urzędu;
7. uwzględnianie oczekiwań i wniosków klientów w pracy Urzędu,
8. niezwłoczne i skuteczne eliminowanie stwierdzonych niezgodności.

Każdy z pracowników Urzędu stara się być osobiście zaangażowany we wdrażanie, utrzymanie i udoskonalanie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością zgodnie

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	22.08.2014
			Strona	20/50

z normą ISO 9001:2008, przestrzegać zapisów ustaw, aktów prawa miejscowego, zarządzeń, ustanowionych procedur i niniejszej Polityki Jakości.

Polityka jakości została zakomunikowana wszystkim pracownikom Urzędu i zatwierdzona do realizacji. Każdy pracownik Urzędu Gminy zna swoją rolę w realizacji niniejszej Polityki Jakości i jak największej satysfakcji interesanta.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	21/50

ROZDZIAŁ IV

System Zarządzania Jakością - Wymagania

4. 1. Wymagania ogólne

Urząd Gminy w Ustce ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz w sposób ciągły doskonali jego skuteczność.

System Zarządzania Jakością obejmuje cały obszar działalność Urzędu, skupionej, zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym, na realizacji zadań własnych obejmujących w szczególności:

- organizację ładu przestrzennego,
- zarządzanie nieruchomościami,
- zarządzanie środowiskiem,
- realizację projektów i zadań inwestycyjnych,
- edukację, kulturę i sport,
- usługi społeczne,
- bezpieczeństwo publiczne,
- promocję gminy,

oraz zadań zleconych ustawowo lub przejętych na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej, np.- zarządzanie sferą obywatelską.

Model Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Gminy Ustka przedstawia mapa procesów, która stanowi załącznik nr 2 do Księgi Jakości.

W Urzędzie Gminy Ustka opracowano również szereg procesów opisujących wybrane sposoby postępowania (całych procesów lub poszczególnych zadań składowych wchodzących w ich skład). Wyboru działań opisanych w procedurach dokonaliśmy wspólnie a głównymi kryteriami były tutaj: powtarzalność, skomplikowanie działania, ujednolicenie zasad postępowania przypadków nieokreślonych w aktach wyższego rzędu, współdziałanie kilku komórek organizacyjnych. Wyznaczone zostały kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania procesów. Zagwarantowana została dostępność zasobów i informacji koniecznych do wspomagania realizacji i monitorowania procesów.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	22/50

Opracowane zostały mierniki i wskaźniki dla procesów, których analiza pozwala ocenić skuteczność i przydatność systemu oraz dostarcza informacji o koniecznych działaniach doskonalących.

Przewodnikiem po Systemie, a zarazem jego podstawowym dokumentem jest niniejsza Księga Jakości. Zasady i ustalenia w niej zawarte w niej dotyczą wszystkich obszarów działalności Urzędu.

4. 2. Wymagania dotyczące dokumentacji

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Ustka obejmuje:

- Politykę Jakości wraz z określeniem celów jakościowych,
- procedury systemowe, wymagane postanowieniami normy międzynarodowej PN EN ISO 9001:2009,
- karty procesów oraz inne dokumenty niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania realizowanych procesów,
- zapisy,
- Księgę Jakości, opisującą zakres Systemu (wraz z wyłączeniami).

Całość dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością uwzględnia:

- wymagania normy PN EN ISO 9001:2009,
- wymagania interesantów,
- wymagania niezbędne dla zapewnienia sprawności i nadzorowania przebiegu procesów.

Akty i dokumenty wewnętrzne są sprawdzane pod względem przygotowania merytorycznego i zatwierdzane przed ich wydaniem przez osoby merytorycznie odpowiedzialne i rozprawdane według ustalonego rozdzielnika. Zakresy uprawnień w zatwierdzaniu dokumentów określają zarządzenia Prezydenta wydane w tym zakresie. Dokumenty poddawane są przeglądowi przez osoby uprawnione a w razie potrzeby są aktualizowane i ponownie zatwierdzane.

Ustalone i opisane zasady postępowania z dokumentacją zapewniają właściwe oznaczenie dokumentów poprzez nadanie numeru (akty i dokumenty wewnętrzne) lub wykorzystanie nazw i oznaczeń własnych (akty normatywne zewnętrzne). Zastosowany

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	23/50

sposób dystrybucji aktów i dokumentów umożliwia korzystanie z aktualnych ich wersji przez pracowników, którym dla załatwienia prowadzonej przez nich sprawy są one niezbędne.

Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością są nadzorowane. Zasady nadzoru reguluje udokumentowana procedura P 4.2.3 „Nadzór nad dokumentacją”. Sprawowanie właściwego nadzoru nad dokumentacją umożliwia dostęp do wyłącznie aktualnych informacji oraz zapobiega przypadkowemu użyciu nieaktualnych dokumentów. Przestrzeganie zasad ustalonych w tym zakresie weryfikowane jest w trakcie auditów jakościowych i kontroli wewnętrznej.

W celu dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami normy i skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością ustanawiane i utrzymywane są zapisy. Nadzór potrzebny do identyfikowania, przechowywania i udostępniania zapisów określa procedura P 4.2.4 „Nadzór nad zapisami”.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	24/50

ROZDZIAŁ V

Odpowiedzialność kierownictwa

5. 1. Zaangażowanie kierownictwa

W listopadzie 2007 roku Najwyższe Kierownictwo Urzędu Gminy Ustka podjęło decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Gminy Ustka Systemu Zarządzania Jakością (zarządzenie Wójta Nr 0152/50/07 z dnia 12 listopada 2007 roku). Podejmując taką decyzję uznano, iż opracowując procesy i procedury, zostaną podjęte działania poprawiające funkcjonowanie Urzędu Gminy Ustka.

W działalności naszego Urzędu w ujęciu organizacji ogromną rolę spełniają czynniki ludzkie, techniczne i organizacyjne. System ten stanowi specyficzny środek nadzoru nad tymi czynnikami, nadzór ten musi być udokumentowany w celu prewencji wadliwości. Kierownictwo Urzędu Gminy zapewnia również dostępność niezbędnych zasobów do realizacji procesów, tj. środki finansowe, kompetentny personel, infrastrukturę i odpowiednie środowisko pracy.

Dając wyraz swego zaangażowania w zapewnienie sprawnego wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, Najwyższe Kierownictwo Urzędu bierze odpowiedzialność za realizację postanowień Polityki Jakości. Zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa przejawia się w:

1. Ustanowieniu Polityki Jakości.
2. Wyznaczeniu Pełnomocnika ds. SZJ.
3. Wyznaczeniu koordynatora ds. SZJ.
4. Ustanowieniu mierzalnych celów dotyczących jakości.
5. Zapewnieniu dostępności zasobów niezbędnych dla zadań Urzędu i funkcjonowania SZJ.
6. Systematycznym przeprowadzaniu przeglądów zarządzania.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	25/50

5. 2. Skoncentrowanie uwagi na Klienta

Kierownictwo Urzędu Gminy Ustka przywiązuje dużą wagę do podnoszenia sprawności funkcjonowania Urzędu w celu pełnej i skutecznej realizacji zadań oraz systematycznego zwiększania zadowolenia klienta. Istotą założenia służebnej roli Urzędu wobec mieszkańców wspólnoty samorządowej jest dążenie do jak najlepszego rozpoznania wymagań interesantów, uwzględnianie potrzeb i oczekiwań interesantów, polepszanie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi Klienta, tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z interesantem oraz doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej.

Nie bez znaczenia ma budowanie wśród pracowników świadomości, że opinia o urzędzie tworzona jest przez codzienny kontakt urzędnika z klientem. Orientacja na klienta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w następujących obszarach:

- utworzenie Biura Obsługi Interesanta, zapewniającego rzetelną i kompetentną informację o działalności Urzędu, dysponującego wzorami formularzy i druków,
- utworzenie gminnej strony internetowej www.ustka.ug.gov.pl, pełniącej rolę informatora gminnego, dającej możliwość zapoznania się z procesem załatwienia konkretnej sprawy w Urzędzie oraz pobrania wymaganych formularzy i druków,
- okresowe badania zadowolenia interesanta, pozwalające identyfikować jego bieżące i przyszłe potrzeby i oczekiwania,
- organizacja przyjęć interesantów przez Wójta Gminy ustka oraz Przewodniczącego Rady Gminy,
- analiza skarg i wniosków interesantów,
- okresowa ocena pracowników.

5. 3. Misja i Polityka jakości Urzędu Gminy Ustka

Misją Urzędu Gminy Ustka jest jak najlepsze realizowanie zasady samorządności, ukierunkowanej na świadczenie usług zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej oraz wszechstronny rozwój gminy. Deklaracje zawarte w Polityce Jakości są odpowiednie do celu istnienia Urzędu, zawierają zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu oraz tworzą ramy do określenia celów jakościowych

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	26/50

i ich przeglądu. Deklaracje te zostały zakomunikowane pracownikom Urzędu, ponadto tekst Polityki Jakości został umieszczony na stronie internetowej www.ustka.ug.gov.pl oraz w holu budynku Urzędu – w miejscu ogólnodostępnym dla interesantów.

5. 4. Planowanie jakości

Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością wiąże się ze zmianą strategii działania organizacji, polegającą na kształtowaniu świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na każdym stanowisku. Z Polityki Jakości wynikają dla poszczególnych komórek organizacyjnych urzędu konkretne cele. Cele jakościowe ustalane są odpowiednio do pełnionych funkcji, zgodnie z zasadą zachowania ich mierzalności i spójności z Polityką Jakości. W zakres ustalanych i realizowanych celów jakościowych wchodzi:

- cele ogólne określone w Polityce Jakości,
- zadania szczegółowe dla poszczególnych celów zawartych w Kartach Celów Jakościowych.

Dokumenty określające cele i zadania niezbędne dla ich osiągnięcia to:

- Polityka Jakości, cele ogólne,
- Karty Celów Jakościowych,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Gminy Ustka, cele ogólne i szczegółowe zakresy działania komórek organizacyjnych Urzędu,
- Procedury, Instrukcje oraz dokumenty z nimi związane (harmonogramy, plany, programy działań doskonalących, wykazy, zestawienia, itp.): cele ogólne i szczegółowe dotyczące przedmiotowych procesów i działań w Systemie Zarządzania Jakością.

Za realizację poszczególnych celów jakości odpowiedzialni są wszyscy pracownicy Urzędu, każdy w swoim zakresie działania. W przypadku zmiany polityki Jakości zmianie ulegną również cele z niej wynikające. W czasie tworzenia projektów zmian dokumentacji uwzględnia się w miarę możliwości opinię zainteresowanych stron. Cele jakościowe poddawane są regularnym przeglądom i nowelizowane, gdy jest to niezbędne.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	27/50

5. 5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się

Odpowiedzialność i uprawnienia. Najwyższego Kierownictwa oraz wyodrębnionych w strukturze komórek organizacyjnych precyzuje Regulamin Organizacyjny, którego uszczegółowieniem są zakresy czynności przypisane każdemu pracownikowi. Zakres czynności określa między innymi obowiązki, uprawnienia, odpowiedzialność oraz wymagania kwalifikacyjne dla danego stanowiska. Zakresy czynności przechowywane są w aktach osobowych każdego pracownika.

Wójt Gminy Ustka wyznaczył przedstawiciela kierownictwa, który jest Pełnomocnikiem ds. SZJ i określił odpowiedzialność i uprawnienia Pełnomocnika, które obejmują:

- wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2009,
- ustalenie szczegółowych prac związanych z wdrożeniem w/w systemu oraz udzielanie Wójtowi bieżącej informacji dotyczącej postępu prac,
- nadzorowanie prac wdrożeniowych,
- wydawanie poleceń pracownikom w zakresie Systemu Zarządzania Jakością,
- reprezentowanie Urzędu w zakresie Systemu Zarządzania Jakością,
- uczestnictwo w opracowaniu Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Koordynowanie wszelkimi pracami z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymywaniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością Wójt Gminy Ustka powierzył Koordynatorowi ds. SZJ.

Komunikacja wewnętrzna. W Urzędzie Gminy zostały ustanowione niezbędne zasady komunikacji wewnętrznej umożliwiające przekazywanie informacji i danych, niezbędnych do jak najlepszego wykonywania swoich obowiązków. Skuteczny przepływ informacji zapewniają:

- sieć komputerowa,
- poczta elektroniczna,
- obieg dokumentów zgodny z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin oraz wewnętrznymi uregulowaniami organizacyjnymi,
- narady, szkolenia oraz cykliczne spotkania z pracownikami,

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	28/50

- cykliczne narady Najwyższego Kierownictwa.

5. 6. Przegląd Zarządzania

W celu dokonania oceny systemu zarządzania jakością Najwyższe Kierownictwo w ustalonych odstępach czasu, przynajmniej raz do roku, dokonuje jego przeglądu. Przeglądy zarządzania uwzględniają ocenę możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w systemie zarządzania jakością, w tym polityki oraz celów jakościowych. Celem przeglądu zarządzania jest analiza zgodności systemu zarządzania z normą, kompleksowości wdrożenia i skuteczności systemu jakości.

Danymi wejściowymi do przeglądu, przygotowanymi przez Pełnomocnika ds. SZJ, są: raporty i wyniki z auditów jakości przeprowadzonych w okresie od ostatniego przeglądu, analiza skarg i wniosków interesantów, analiza przebiegu i trendów procesów, zgodności usług, status podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych, zalecenia z kontroli problemowych wewnętrznych i zewnętrznych, wytyczne dotyczące doskonalenia, zmiany, które mogą wpływać na System Zarządzania Jakością, działania podjęte w następstwie wcześniejszych przeglądów. Sprawozdania z przeglądu systemu zarządzania jakością opracowywane są w formie pisemnej.

Dane wyjściowe z przeglądu obejmują wszelkie decyzje i działania związane z doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów, poprawą jakości świadczonych usług, w kontekście wymagań interesanta oraz weryfikację stanu potrzebnych zasobów.

W wyniku przeglądu powyższych informacji Naczelne Kierownictwo ocenia zgodność systemu zarządzania z normą oraz jego skuteczność i formułuje udokumentowane wnioski, zalecenia czy decyzje dotyczące doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością i jego procesów. Na podstawie wyników z przeglądów następuje:

1. aktualizowanie - gdy to potrzebne – Misji lub Polityki Jakości albo innych dokumentów systemowych,
2. aktualizacja lub formułowanie innych celów jakościowych,
3. zmiana – gdy to potrzebne – w planowaniu systemu.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	22.08.2014
			Strona	29/50

Z Przeglądu Zarządzania utrzymywane są zapisy, będące odzwierciedleniem przeprowadzonych działań i podjętych decyzji. Szczegóły zawarte są w procedurze P 5.6.1 „Przegląd Zarządzania”.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	30/50

ROZDZIAŁ VI

Zarządzanie zasobami

6. 1. Zapewnienie zasobów

W Urzędzie Gminy Ustka są analizowane, określone i zapewniane wszelkie niezbędne zasoby do wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłego doskonalenia jego skuteczności, celem zwiększania zadowolenia interesanta, przy zapewnieniu spełnienia wymagań zostały określone i obejmują:

- zasoby ludzkie,
- środki finansowe,
- odpowiednie wyposażenie stanowisk pracy,
- inne środki niezbędne dla realizacji zadań i osiągnięcia celów.

Powyższe zasoby zapewnia Najwyższe Kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie do możliwości planowanie zakupów materiałów, sprzętu i usług, właściwą realizację budżetu Urzędu oraz odpowiedni dobór kadr.

6. 2. Zasoby ludzkie – kompetencje, świadomość i szkolenia pracowników

Utworzone w Urzędzie stanowiska pracy, posiadają określone kompetencje i wymagania, jakie zostają pracownikowi przedstawione w zakresie czynności przy dokonywaniu zatrudnienia. Pracownicy Urzędu Gminy Ustka posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, wyszkolenia, umiejętności i doświadczenia. Urząd posiada ustaloną procedurę przy naborze pracowników. Nabór nowego pracownika poprzedzany jest każdorazowo rozmową kwalifikacyjną, pozwalającą ocenić przydatność kandydata w kontekście stawianych mu wymagań.

Celem zapewnienia ciągłego doskonalenia, Urząd kładzie duży nacisk na stałe podnoszenie kwalifikacji personelu, poprzez planowe szkolenia oraz ocenę ich skuteczności, aby:

- zapewnić, że wszystkie procesy realizowane w Urzędzie są wykonywane przez pracowników posiadających odpowiednie uprawnienia, kwalifikacje i doświadczenia;

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	31/50

- zapewnić, że pracownicy Urzędu są świadomi istoty i wagi ich działań oraz sposobu, w jaki przyczyniają się do osiągnięcia celów;
- zapewnić, że pracownicy mają świadomość znaczenia jakości usług i zadowolenia klienta.

Urząd stosuje także formę dofinansowywania pracowników podejmujących studia podyplomowe oraz kursy specjalistyczne. W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników, która daje możliwość sformułowania wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego oraz pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinien podjąć przełożony/pracodawca, a co powinien zmienić w swoim postępowaniu pracownik, jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

Z podejmowanych w powyższym zakresie działań prowadzone są odpowiednie zapisy. Elementy regulujące powyższe kwestie są opracowane w procedurze P 6.2.0 „Zasoby ludzkie”.

6. 3. Infrastruktura

W celu zapewnienia świadczenia usług spełniających wymagania określone w przepisach prawa i w przyjętych procedurach, urząd zapewnia infrastrukturę potrzebną do prawidłowego przebiegu procesów oraz osiągnięcia przyjętych celów. Urząd Gminy Ustka zapewnia budynki wraz z instalacjami i pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, instalacje, sprzęt techniczny, komputerowy, oprogramowanie, transport, łączność, materiały biurowe, itd. Poszczególne elementy infrastruktury Urzędu są na bieżąco doposażone i modernizowane, celem polepszenia warunków organizacyjnych i technicznych obsługi interesantów. Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie Gminy wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację istniejących. Elementy regulujące infrastrukturę Urzędu zawarte są w procedurze P 6.3.0 „Nadzorowanie infrastruktury”.

6. 4. Środowisko pracy

Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy wyraża zobowiązanie do podejmowania działań w celu dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Środowisko pracy, w jakim pracownicy urzędu wykonują powierzone im zadania,

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	32/50

ma zasadniczy wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na jakość obsługi interesantów. Urząd dokłada starań, aby każde stanowisko pracy było wyposażone w potrzebne pracownikowi przedmioty. Zarządzanie środowiskiem pracy odbywa się poprzez jego bieżącą analizę, prowadzone są przeglądy zakładu pracy stanowiące narzędzie do oceny rzeczywistego poziomu bezpieczeństwa i komfortu na stanowisku pracy. Wymagania dotyczące środowiska pracy Urzędu określają Regulamin pracy oraz przepisy BHP, które szczegółowo precyzują warunki, w jakich może odbywać się praca.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	33/50

ROZDZIAŁ VII

Realizacja usługi

7. 1. Planowanie realizacji usługi

Planując realizację świadczonych przez nas usług opieramy się na obowiązujących przepisach wewnętrznych i zewnętrznych. Aby dobrze zaplanować usługę, zapewniamy odpowiednie zasoby. Realizacja usługi oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej. W zdecydowanej większości jest to realizacja obowiązków publicznoprawnych organu administracji publicznej wobec członków własnej wspólnoty, przybierających formy decyzji, zaświadczeń, uchwał lub innych aktów administracyjnych, to również działania z zakresu rozwoju i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Realizacja zadań przebiega według określonych procesów:

- czynności przebiegające z Klientem, które skutkują sposobem realizacji wyrobu/usługi,
- realizacje prawnie przypisanych zadań,
- identyfikacje realizowanego wyrobu/usługi,
- zabezpieczenia poufności otrzymywanych od Klienta danych.

W wyniku realizacji procesów powstają specyficzne dla pracy administracji publicznej wyroby. Dla poszczególnych procesów (lub ich części) pracownicy urzędu stworzyli konkretne procedury, które są odpowiednio zaplanowane i nadzorowane. Określono również powiązania między procesami a w odpowiednich procedurach ustalono wymagania dotyczące powstających wyrobów i zapisów z ich realizacji. Przebieg poszczególnych procesów jest planowany i nadzorowany. W odniesieniu do każdego procesu określony został cel oraz mierniki pozwalające ocenić jego skuteczność.

7. 2. Procesy związane z klientem

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd usług wypływają z ram ustawowych, wymagań określonych regulacjami wewnętrznymi, umowami oraz wymagań klientów. Wymagania klienta są poznawane w Urzędzie poprzez:

- media (strona internetowa, BIP),
- korespondencję tradycyjną jak i elektroniczną kierowaną do Urzędu,
- bezpośredni kontakt pracownika z Klientem, w tym rozmowy telefoniczne,

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	34/50

- wyniki ankiet i badań,
- analizę skarg i wniosków.

Większość wymagań, określonych dla spraw załatwianych w Urzędzie, zawartych zostało w odpowiednich kartach informacyjnych wraz z załącznikami druków wniosków i formularzy (karty informacyjne są dostępne na stronie internetowej Gminy Ustka www.ustka.ug.gov.pl). Informacje szczególnie istotne w procesach związanych z interesantem przekazywane są poprzez publikację w Biuletynie Informacji Publicznej lub na urzędowej stronie internetowej, ogłoszenia zamieszczane w prasie lokalnej, a także w drodze bezpośredniego kontaktu z Klientem. Celem Urzędu jest stałe doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej. Dążeniem Najwyższego Kierownictwa jest zapewnienie jak najlepszych warunków organizacyjnych, technicznych, kadrowych i formalnych umożliwiających ich sprawna realizację. W tym celu opracowane zostały ankiety służące określeniu tych elementów związanych ze świadczeniem usługi, które urząd może dostosować do wymagań i oczekiwań stron.

Każda umowa zawierana przez urząd i każda sprawa jest przeglądana przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych pod kątem możliwości spełnienia przez urząd wymagań w niej zawartych lub możliwości realizacji (biorąc pod uwagę właściwość miejscową i rzeczową). Urząd świadcząc swoje zadania i rozpatrując wnoszone przez Interesantów sprawy realizuje zadania zgodnie z ustawowo ustalonym terminem, z zachowaniem staranności, rzetelności i pełnym obiektywizmem. Klient informowany jest o terminie załatwienia sprawy w momencie jej zainicjowania. Interesantom przysługuje prawo składania odwołań oraz skarg i wniosków zgodnie z trybem określonym w przepisach szczególnych. Celem Urzędu jest stałe doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej. Temu celowi służą informacje uzyskane z ankiet badających satysfakcję klientów.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	35/50

7. 3. Projektowanie

Jak już wcześniej wspomniano, wyłączenie zastosowania elementu 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009 nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność.

7. 4. Zakupy

Zasady nabywania wyrobów i materiałów niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz usług opierają się na ustawie Prawo Zamówień Publicznych. Zakupów dokonuje się celowo i oszczędnie. Proces zakupu usług i materiałów realizowanych przez Urząd można podzielić, w zależności od wartości transakcji, na dwa przedziały:

1. Zamówienia publiczne o wartości poniżej 30.000 EURO.
2. Zamówienia publiczne o wartości powyżej 30.000 EURO.

W zależności od wartości dokonywanych zakupów uruchamiana jest właściwa dla danego przedziału procedura przetargowa. Informacje dotyczące zakupów, precyzujące wyrób lub usługę zawarte są w specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz projekcie umowy. Weryfikacja zakupionego wyrobu lub usługi dokonywana jest zgodnie z zapisami zawartymi w umowie. Dostawcy są oceniani, wybierani oraz okresowo weryfikowani na podstawie ustalonych kryteriów, dostosowanych do specyfiki zakupu.

Zapisy związane z realizacją procesu zakupu gromadzone i przechowywane są w komórce merytorycznej, inicjującej proces zakupu. Elementy dotyczące zakupów zawarte są w procedurze P 7.4.0 „Zakupy”.

7. 5. Wykonywanie i dostarczanie usług

Urząd realizuje swoje usługi w warunkach nadzorowanych. Poszczególne zadania, spójne tematycznie, powierzone są określonym komórkom organizacyjnym Urzędu i samodzielnym stanowiskom pracy. Uregulowane w ten sposób granice zadań, kompetencji i odpowiedzialności, pozwalają na stałe monitorowanie zachodzących w Urzędzie procesów, a co za tym idzie umożliwiają ich weryfikację i ciągłe doskonalenie.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	36/50

Z uwagi na złożoność niektórych procesów, także celem zapewnienia jednolitego sposobu ich realizacji, opracowane zostały czytelne karty procesów oraz instrukcje postępowania, wyznaczające zakres uprawnień i odpowiedzialności, opisujące etapy postępowania. Szczegóły zawiera Księga Procesów Głównych.

Komórki organizacyjne Urzędu stosują jednolity system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw, określony w Instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin. Urząd zapewnia identyfikację oraz ochronę własności Klienta na każdym etapie procesu świadczenia usługi. Dane osobowe interesantów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. Dostęp do zbiorów danych zawartych w komputerach ogranicza się przez system haseł identyfikujących pracownika, system haseł ograniczających dostęp do wybranych obszarów danych osobom nie posiadającym odpowiednich uprawnień.

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w urzędzie są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą stosownie do swego statusu. Zabezpieczenia te obejmują: zabezpieczenie baz danych, przechowywanie dokumentów w segregatorach, teczkach lub zamykanych szafach oraz w przypadku dokumentów zawierających informacje niejawną – przechowywanie i nadzorowanie przez kancelarię tajną.

Dokumenty dostarcza się interesantom w drodze bezpośredniego kontaktu lub za pośrednictwem poczty. Dokumenty przygotowane do wysyłki są w odpowiedni sposób pakowane, a następnie przesyłane, zgodnie z zawartą na nich dyspozycją.

Procesy zachodzące w Urzędzie są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, audytu i kontroli wewnętrznej, nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne. Nie zachodzi więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług. Wyłączenie zastosowania elementu 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009 nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność.

Identyfikacja i identyfikalność.

Komórki organizacyjne Urzędu stosują jednolity system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw. Całość korespondencji trafiającej do Urzędu podlega

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	37/50

zaewidencjonowaniu w elektronicznym obiegu dokumentów (e-obieg), zgodnie z którym każda przesyłka otrzymuje wchodzący numer ewidencyjny, umieszczony również w obrębie odcisniętej pieczęci wpływu. Stosowanie powyższych zasad daje każdorazowo możliwość ustalenia kiedy i do kogo dany dokument wpłynął oraz w jakim czasie i z jakim skutkiem sprawa została załatwiona.

Własność interesanta.

Urząd zapewnia identyfikację oraz ochronę własności Klienta na każdym etapie procesu świadczenia usługi. Sposób identyfikacji i ochrony wynika z charakteru powierzonej urzędowi własności Klienta z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie wymagań. Dokumenty i dane stanowiące własność interesanta, włącznie do realizacji usługi, są odpowiednio identyfikowane, weryfikowane i chronione. W przypadku nieumyślnego zagubienia lub zniszczenia dokumenty/danych, stanowiących własność interesanta, osoby upoważnione natychmiast informują o tym fakcie zainteresowanego, sporządzając odpowiedni zapis.

7. 6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Sprzęt kontrolno – pomiarowy wykorzystywany w Urzędzie Gminy Ustka jest nadzorowany. Jeżeli w trakcie realizacji zadań, kontroli lub innych czynności urzędowych konieczne jest stosowanie urządzeń pomiarowych, ich nadzór obejmuje:

- identyfikację takich urządzeń i ich dokładności,
- określenie odpowiedzialności za ich użytkowanie,
- okresową weryfikację stanu tych urządzeń,
- ochronę przed uszkodzeniami.

Konkretne działania podejmowane przez urząd dla zapewnienia stałej przydatności stosowanego wyposażenia opisuje przedmiotowa procedura. Zapewnia to właściwą identyfikację, regularne sprawdzanie i określenie odpowiedniego statusu urządzeń. Zapisy dotyczące nadzoru nad wyposażeniem, służącym do pomiarów są przechowywane.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	38/50

ROZDZIAŁ VIII

Pomiary, analiza i doskonalenie

8. 1. Postanowienia ogólne

Celem Urzędu jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej oraz załatwianie spraw indywidualnych obywateli w sposób profesjonalny, sprawny, rzetelny, skuteczny oraz uprzejmy w trybie i terminach określonych przepisami prawa. Dokonywanie pomiarów i analiz konieczne jest do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością oraz do kształtowania świadomości pracowników i ich całkowitego zaangażowania dla dobra organizacji – celem tworzenia jej właściwego wizerunku wśród społeczności lokalnej.

W Urzędzie pomiary i analiza dokonywane są za pomocą kilku metod, które są podstawowymi danymi wyjściowymi do procesu doskonalenia naszej pracy. Do tych metod zaliczamy: statystykę, audyty, przeglądy zarządzania, analizy mierników, badanie satysfakcji klientów, system kontroli wewnętrznej. W realizację procesów monitorowania włączani są wszyscy pracownicy Urzędu na etapie podejmowania określonych działań. Do obowiązków każdego pracownika należy dbałość o jakość świadczonych usług poprzez bieżącą samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełnienia założonych wymagań.

8. 2. Monitorowanie i pomiary

Zadowolenie klienta. Urząd monitoruje informacje zwrotne od Klientów zewnętrznych dotyczące stopnia spełnienia ich wymagań. Monitorowanie odbywa się za pomocą:

- ankiet wypełnianych przez interesantów,
- rejestracji skarg i wniosków oraz ich bieżącej analizy,
- przyjęć interesantów przez Wójta i Przewodniczącego Rady,
- cyklicznych spotkań Wójta z mieszkańcami,
- bezpośrednich kontaktów mieszkańców z pracownikami urzędu,
- analizy wniosków z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych oraz auditów wewnętrznych,
- okresowej oceny pracownika.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	39/50

Takie działania zmierzają do odnalezienia tych obszarów, które powinny zostać poprawione i udoskonalone. Ocena stopnia zadowolenia interesanta stanowi jeden z najważniejszych mierników funkcjonowania i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Szczegóły dotyczące zadowolenia klienta zawarte są w procedurze P 8.2.1 „Badanie zadowolenia klienta”.

Audit wewnętrzny. Celem auditów wewnętrznych jest uzyskanie informacji i ocena skuteczności działania wdrożonego w Urzędzie Gminy Ustka Systemu Zarządzania Jakością, zgodności przyjętego w Urzędzie Sytemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy ISO 9001:2009 dla podjęcia działań ciągłego doskonalenia skuteczności systemu.

Dla zapewnienia stałej przydatności systemu zarządzania jakością oraz jego skuteczności w osiąganiu zamierzonych celów – planowane i podejmowane są audyty wewnętrzne. Częstotliwość prowadzenia auditu jest planowana i określona w rocznym programie auditów wewnętrznych. Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością zostały opisane w procedurze P 8.2.2 „Audit wewnętrzny”.

Monitorowanie i pomiary procesów. Monitorowania i pomiarów procesów dokonują właściciele procesów, oraz merytoryczni pracownicy. Celem monitorowania i pomiarów procesów jest utrzymanie świadomości pracowników Urzędu, co do roli klienta i jego potrzeb, zapewnienia jednolitych zasad monitorowania i pomiarów procesów w Urzędzie oraz zapewnienia, że System Zarządzania Jakością, a więc procesy i usługi spełniają wymagania. Zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2009 procesem monitorowania i pomiarów objęto określone procesy główne. Poza przyjętymi miernikami procesów, istotną rolę w zakresie oceny spełnienia wymagań zakładanych dla poszczególnych procesów odgrywa system kontroli wewnętrznej. Zadania z tego zakresu realizuje funkcjonujący w strukturze Urzędu Auditor wewnętrzny, który w oparciu o obowiązujący regulamin kontroli przeprowadza kontrole planowe, założone w rocznym planie kontroli, oraz kontrole doraźnie zlecone przez Wójta Gminy.

Jeżeli pomiary procesów wskazują na występowanie trendów pogarszającej się zdolności procesu do osiągania zaplanowanych wyników, właściciele procesów podejmują działania korekcyjne, korygujące lub zapobiegawcze.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	40/50

Monitorowanie i pomiary wykonywanych zadań w omawianym zakresie prowadzone są na bieżąco, na każdym etapie realizacji zadania, przez wszystkich pracowników. Każdy dokument sporządzany jest w sposób pozwalający zidentyfikować: datę jego utworzenia, autora, osobę go akceptującą i zatwierdzającą, przypisany mu znak rozpoznawczy, listę osób otrzymujących dokument do wiadomości. Zasady sporządzania poszczególnych dokumentów normują przepisy zewnętrzne oraz regulacje wewnętrzne, których przestrzeganie gwarantuje realizację zadań zgodnie z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością.

8. 3. Nadzór nad niezgodnością

W Urzędzie ustalone zostały zasady postępowania dotyczące nadzorowania wyrobów niezgodnych lub nie spełniających odpowiednich wymagań. Dotyczy to zarówno wyrobów/usług dostarczanych przez klientów, jak również usług wykonywanych przez Urząd Gminy w Ustce. Nadzorowanie dokumentów odbywa się poprzez sprawdzanie, ocenę, wezwanie do uzupełnienia przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych. Celem procedury jest zapewnienie, że każda usługa lub jej element nie spełniająca określonych wymagań nie będzie kontynuowana oraz nie zostanie dostarczona osobie zainteresowanej, a przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte oraz stanowić będą źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych. Odzwierciedleniem uregulowań w tym przedmiocie jest procedura P 8.3.0 „Nadzór nad usługą niezgodną”.

8. 4. Analiza danych

Urząd Gminy określa, zbiera i analizuje dane będące wynikiem monitorowania i pomiaru oraz pochodzące z innych źródeł w celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Analiza danych stanowi materiał do przeglądu zarządzania przeprowadzanego przez Najwyższe Kierownictwo, które bada właściwości i trendy procesów i usług w oparciu o niezgodności i uruchamia działania zapobiegawcze. Analiza danych odbywa się m.in. poprzez: zbiorcze zestawienie wyników dokonanych pomiarów i ich analiz, bieżącą analizę wpływających skarg i wniosków, przygotowywanie dokumentacji na przeglądy zarządzania, a także dodatkowo gdy zachodzi taka konieczność.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	41/50

8. 5. Doskonalenie, działania korygujące i zapobiegawcze

Skuteczność Systemu Zarządzania Jakością jest ciągle doskonalona. Odpowiedzialność za ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością ponosi Pełnomocnik ds. SZJ. Przyjęte i określone w procedurach zasady szkoleń pracowników jak również podejmowanie działań korygujących/zapobiegawczych, zapobiegawczych także dokonywanie przeglądów stanowią gwarancję ciągłego doskonalenia SZJ w Urzędzie.

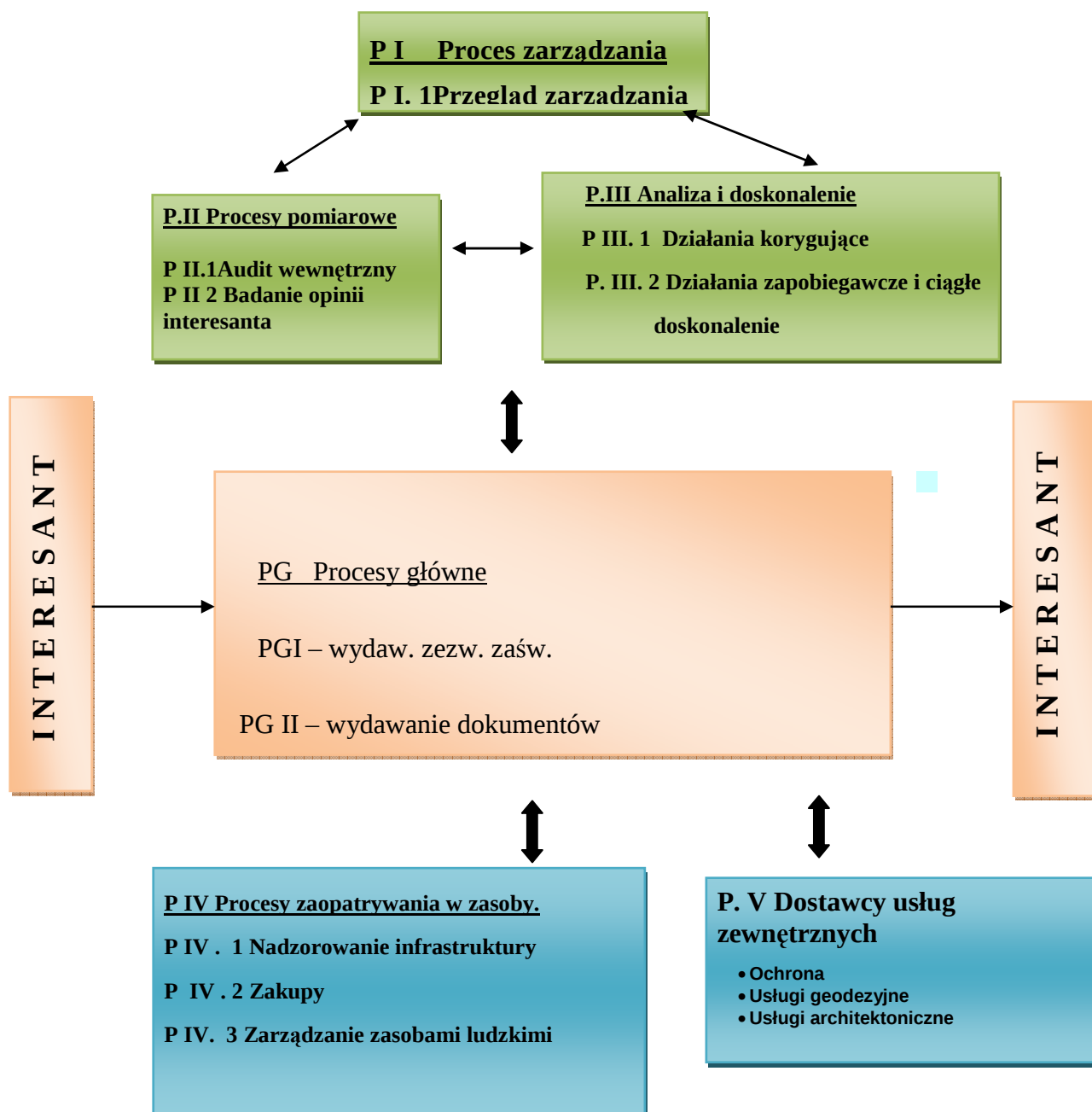
W realizację działań zapobiegawczych zaangażowani są wszyscy pracownicy Urzędu, którzy zgłaszają niezgodności swoim bezpośrednim przełożonym. Celem działań korygujących jest eliminowanie przyczyn zaistniałych niezgodności i zapobieganie ich ponownemu wystąpieniu. Pracownicy odpowiedzialni za usunięcie niezgodności przeprowadzają analizę przyczyn niezgodności oraz proponują działania korygujące wskazując osoby odpowiedzialne za ich wdrożenie oraz termin realizacji. Wdrożone działania są weryfikowane przez auditorów wewnętrznych lub Pełnomocnika ds. SZJ. Działania zapobiegawcze podejmowane są, gdy zostanie stwierdzone zagrożenie spowodowane wystąpieniem potencjalnej niezgodności. Odpowiedzialność za monitorowanie działań zapobiegawczych jest analogiczna jak przy realizacji działań korygujących.

Tryb podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych określony został w procedurach: P 8.5.2 „Działania korygujące ” i P 8.5.3 „Działania zapobiegawcze i ciągłe doskonalenie”.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	22.08.2014
		Strona	42/50

Załącznik Nr 1 do Księgi Jakości

URZĄD GMINY USTKA
Mapa procesów



Procesy określone w Urzędzie Gminy Ustka zostały opisane w Księdze Procesów. Zaplanowano okresową ocenę skuteczności każdego procesu- przynajmniej raz na 18 miesięcy.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	43/50

Załącznik Nr 2 do Księgi Jakości

Procesy zidentyfikowane w Urzędzie Gminy Ustka zostały opisane w Księdze Procesów. Zaplanowano okresową ocenę skuteczności każdego procesu nie rzadziej niż 1 raz w roku na Przegląd Zarządzania.

Tabela 1-3 przedstawia listę Procesów Zarządzania (Tab.1.), Głównych (Tab.2.), Zaopatrywania w zasoby (Tab.3.) oraz ich właścicieli.

Tabela 1: Właściciele Procesów Zarządzania

Procesy Zarządzcze	
<i>Nazwa procesu</i>	<i>Właściciel</i>
Proces zarządzania Przegląd zarządzania	Wójt Gminy
Proces pomiarowy Audit wewnętrzny Badanie opinii interesanta	Pełnomocnik ds. SZJ Inspektor ds. promocji
Analiza i doskonalenie Działania korygujące	Pełnomocnik ds. SZJ
Analiza i doskonalenie Działania zapobiegawcze i doskonalące	Pełnomocnik ds. SZJ

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	44/50

Tabela 2: Właściciele Procesów Głównych

Procesy Głównie (PG)	
Nazwa procesu	Właściciel
- Proces wydawania decyzji w sprawie rozłożenia zaległości na raty, odroczenia terminu płatności i umorzenia zaległości podatku. - Proces udzielania ulg i zwolnień w podatkach. - Proces wydawania zaświadczeń o dochodowości z gospodarstw, ich wielkości, nie zaleganiu w podatkach. - Proces naliczania podatków od osób fizycznych. - Proces windykacji zaległości podatkowych.	I. Referat finansowo-księgowy.
- Proces podejmowania uchwał Rady Gminy i zarządzeń Wójta. - Proces przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków od mieszkańców. - Proces wydawania zezwoleń na przeprowadzenie imprez masowych. - Proces rozpatrywania zawiadomień o zamiarze zorganizowania zgromadzenia. - Proces zatrudniania pracowników Urzędu Gminy Ustka. - Proces udostępniania informacji publicznej. - Proces wydania zezwolenia na przeprowadzenie zbiórki publicznej. - Proces udostępniania danych osobowych. - Proces wydawania dowodów osobistych. - Proces wymeldowania cudzoziemca	II. Referat organizacyjny i spraw obywatelskich:

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	45/50

z pobytu stałego i zameldowania cudzoziemca na pobyt stały. 11. Proces zameldowania cudzoziemca na pobyt czasowy. 12. Proces zameldowania na pobyt stały i wymeldowania z miejsca pobytu stałego. 13. Proces wprowadzania zmian w ewidencji ludności. 14. Proces przygotowania, prowadzenia i aktualizacji rejestru wyborców. 15. Proces dokonywania wpisu/ zmiany wpisu do ewidencji działalności gospodarczej oraz wydawania decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej. 16. Proces wydawania zezwoleń na sprzedaż, podawanie napojów alkoholowych. 17. Proces udostępniania wydawnictw Gminy oraz udzielania gadżetów reklamowych i wydawnictw Gminy.	
---	--

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	46/50

1. Proces nadawania numeracji porządkowej nieruchomościom.
2. Proces wydawania opinii w sprawie lokalizacji tymczasowych obiektów w sezonie letnim.
3. Proces wydawania decyzji lokalizacji inwestycji celu publicznego, wydawania decyzji o warunkach zabudowy.
4. Proces wydawania wypisów i wrysów ze studium zagospodarowania przestrzennego oraz z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.
5. Proces sprzedaży lokali mieszkalnych stanowiących własność Gminy na rzecz ich najemców.
6. Proces wydania zezwolenia na usunięcie drzew i krzewów.
7. Proces przydziału lokalu mieszkalnego lub socjalnego.
8. Proces zbywania nieruchomości w drodze przetargów i sprzedaży nieruchomości w formie bezprzetargowej.
9. Proces podziału i rozgraniczenia nieruchomości.

III. Referat geodezji, planowania przestrzennego, budownictwa i gospodarki gruntami:

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	47/50

1. Proces wydawania decyzji na umieszczenie w pasie drogowym obiektów budowlanych niezwiązanych z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego oraz reklam. 2. Proces wydawania decyzji na umieszczenie w pasie drogowym urządzeń infrastruktury technicznej niezwiązanych z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu. 3. Proces uzgodnienia na etapie projektowania, na umieszczenie w pasie drogowym urządzenia niezwiązanego z gospodarką drogową. 4. Proces wydawania decyzji na czasowe zajęcie pasa drogowego drogi gminnej, prowadzenia robót w pasie drogowym. 5. Proces wydawania decyzji na zajęcie pasa drogowego na prawach wyłączności. 6. Proces wydawania decyzji na lokalizację zjazdu.	IV Referat inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej:
1. Proces wydawania decyzji w sprawie świadczeń na rzecz OC. 2. Proces wydawania decyzji w sprawie świadczeń na czas mobilizacji. 3. Proces wydawania decyzji w sprawie uznania poborowego/żołnierza sprawującego bezpośrednią opiekę nad członkiem rodziny. 4. Proces wypłaty rekompensaty żołnierza rezerwy za odbyte ćwiczenia wojskowe.	V Zespół ds. obronnych, OC, ppoż. i ochrony informacji:

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	48/50

1. Proces opracowania Gminnego Programu Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i Gminnego Programu Przeciwdziałania Narkomanii. 2. Proces zobowiązania do podjęcia leczenia odwykowego.	VI Samodzielne stanowisko ds. rozwiązywania problemów alkoholowych:
1. Obsługa prawna Urzędu oraz poradnictwo dla mieszkańców Gminy Ustka.	VII Zespół ds. obsługi prawnej Urzędu:
1. Podejmowanie interwencji na zgłoszenie o naruszeniu porządku prawnego.	VIII Straż Gminna:
1. Proces wydawania decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia. 2. Proces wydawania decyzji zwrotu podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej. 3. Złożenie pierwszej lub rocznej deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi lub złożenie korekty deklaracji.	IX Referat ochrony środowiska, gospodarki odpadami i rolnictwa:

Tabela 3: Właściciele procesów zaopatrywania w zasoby

Procesy Zaopatrywania w Zasoby	
<i>Nazwa procesu</i>	<i>Właściciel</i>
Utrzymanie infrastruktury i urządzeń	Kierownik Referatu inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej.
Zarządzanie zasobami ludzkimi	Kierownik Referatu Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Wydanie	03
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	14.05.2010
		Strona	49/50

Zakupy	Kierownik Referatu inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej
Dostawcy usług zewnętrznych	Odpowiedzialny za nadzór nad procesem
Ochrona	Kierownik Referatu inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej
Usługi geodezyjne	Referat geodezji, planowania przestrzennego, budownictwa i gospodarki gruntami
Usługi architektoniczne	Kierownik Referatu inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej



**System Zarządzania Jakością
według normy PN-EN ISO 9001:2009**

Wydanie

03

KSIEGA JAKOŚCI

Obowiązuje od:

14.05.2010

Strona

50/50

Załącznik Nr 3 do Księgi Jakości

EWIDENCJA WPROWADZONYCH ZMIAN

Lp.	Numer zmian	Oznaczenie zmiany	Numer strony	Data wprowadzenia zmiany	Nazwisko, podpis wprowadzającego	Nazwisko zatwierdzającego zmiany (PJ)

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009		Wydanie	03
	KSIEGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	14.05.2010
			Strona	51/50