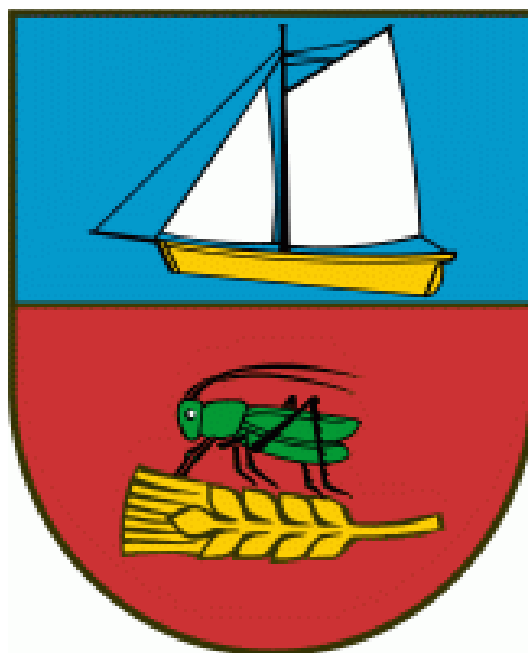




**Urząd Gminy
w Ustce**

Księga Jakości

Numer wydania	5
Numer egzemplarza	1
<u>Egzemplarz nadzorowany</u>	Egzemplarz informacyjny

	Imię i nazwisko, stanowisko służbowe	Data	Podpis
Sporządził	Lidia Orłowska-Getler Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Aldona Dawidowicz Koordynator SZJ	6.06.2018	

Zatwierdził	Anna Sobczuk-Jodłowska Wójt Gminy Ustka	6.06.2018	
-------------	--	-----------	--

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	2/40

Wstęp

Rozdział I System Zarządzania Jakością – wprowadzenie

1.1. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości.....	7
1.2. Zasady nadzorowania Księgi Jakości.....	8
1.3. Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem	8
1.4. Definicje.....	9

Rozdział II Dane ogólne Gminy Ustka

2.1. Charakterystyka Gminy	
Ustka.....	11
2.2. Rys historyczny	
gminy.....	12
2.3. Położenie geograficzne	
gminy.....	12
2.4. Dane demograficzne	
gminy.....	13

Rozdział III Dane ogólne Urzędu Gminy Ustka

3.1. Prezentacja Urzędu	
Gminy.....	13
3.2. Struktura Urzędu	
Gminy.....	15
3.3. Polityka	
Jakości.....	17

Rozdział IV System Zarządzania Jakością – wymagania

4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	19
4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych	20
4.3. Określenie zakresu SZJ	20

Rozdział V Przywództwo

5.1. Przywództwo i zaangażowanie	21
5.1.1. Orientacja na Klienta.....	22
5.2. Polityka Jakości	22

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIEGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	3/40

5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia	23
---	----

Rozdział VI Planowanie

6.1. działania odnoszące się do ryzyk i szans.....	24
6.2. Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia	25
6.3. Planowanie zmian.....	25

Rozdział VII Wsparcie

7.1. Zasoby.....	25
7.1.2. Ludzie.....	26
7.1.3. Infrastruktura	26
7.1.4. Środowisko dla działania procesów	26
7.1.5. Zasoby do monitorowania i pomiarów	27
7.1.6. Wiedza organizacyjna	27
7.1.7. Kompetencje.....	27
7.1.8. Świadomość	28
7.1.9. Komunikacja	28
7.1.10. Udokumentowane informacje	28

Rozdział VIII Działania operacyjne

8.1. Planowanie realizacji usług.....	28
8.2. Wymagania dotyczące usług,	29
8.3. Projektowanie i rozwój	30
8.4. Nadzór nad dostarczonymi z zewnątrz procesami, produktami i usługami	30
8.5. Dostarczanie usługi.....	31
8.7. Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami.....	33

Rozdział IX Ocena wyników

9.1. Monitorowanie, pomiar, analizy i ocena	34
9.2. Zadowolenie klienta	34
9.3. Analizy i ocena	35
9.4. Audit wewnętrzny	35

Rozdział X Doskonalenie

10.1. Niezgodności i działania korygujące	37
---	----

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	4/40

10.2. Ciągłe doskonalenie 37

Załączniki

1. Model mapy procesów i ich zależności w Urzędzie Gminy Ustka
2. Karta zmian w Księdze Jakości

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.

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 zwiększenia zadowolenia klientów poprzez dokładne spełnienie ich wymagań i oczekiwań.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	5/40

Wzajemne oddziaływania 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 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	6/40

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 9001:2015.

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 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	7/40

1. 1. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości

Księga Jakości opisuje system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy w Ustce. Oparty on został na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2015. 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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	8/40

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

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 Wójt Gminy Ustka, a całosciowy 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. 7.5.2 „Opracowywanie i aktualizowanie”.

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.

1.3. podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	9/40

Podejście oparte na zarządzaniu ryzykiem umożliwia Urzędowi określenie czynników, które mogą powodować odchylenia od zaplanowanych wyników dotyczących procesów i systemu zarządzania, wprowadzenie zapobiegawczych środków nadzoru, aby minimalizować negatywne skutki oraz maksymalnie wykorzystać pojawiające się szanse.

1. 4. 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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	10/40

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

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

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.

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 ZARZADZANIA 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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	11/40

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

ZGODNOŚĆ – spełnienie wymagania.

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

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	12/40

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 urzeczywistnili 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 tys. 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 łososi 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 19 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

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	13/40

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.

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 7960 mieszkańców (dane na dzień 21 maja 2018 roku). Osadnictwo skupione jest we wsiach od 300 do 800 mieszkańców. Wsie mają kształt ulicówek i są połączone dogodną siecią komunikacyjną. Gmina Ustka posiada 19 sołectw.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	14/40

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 Słupsku, potwierdziła zakończenie procesu organizacyjnego gminy i prawidłową pracę urzędu. W 1986 roku Uchwałą Wojewódzkiej Rady Narodowej w Słupsku 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

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	15/40

własne, zadania zlecone ustawowo oraz zadania przejęte na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej.

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.

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 referendów. 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 58 pracowników.

Działalnością Urzędu kieruje Wójt. Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadach jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności służbowych i indywidualnej odpowiedzialności za wykonywanie powierzonych zadań. Zadania Urzędu realizują referaty, zespoły i samodzielne stanowiska pracy:

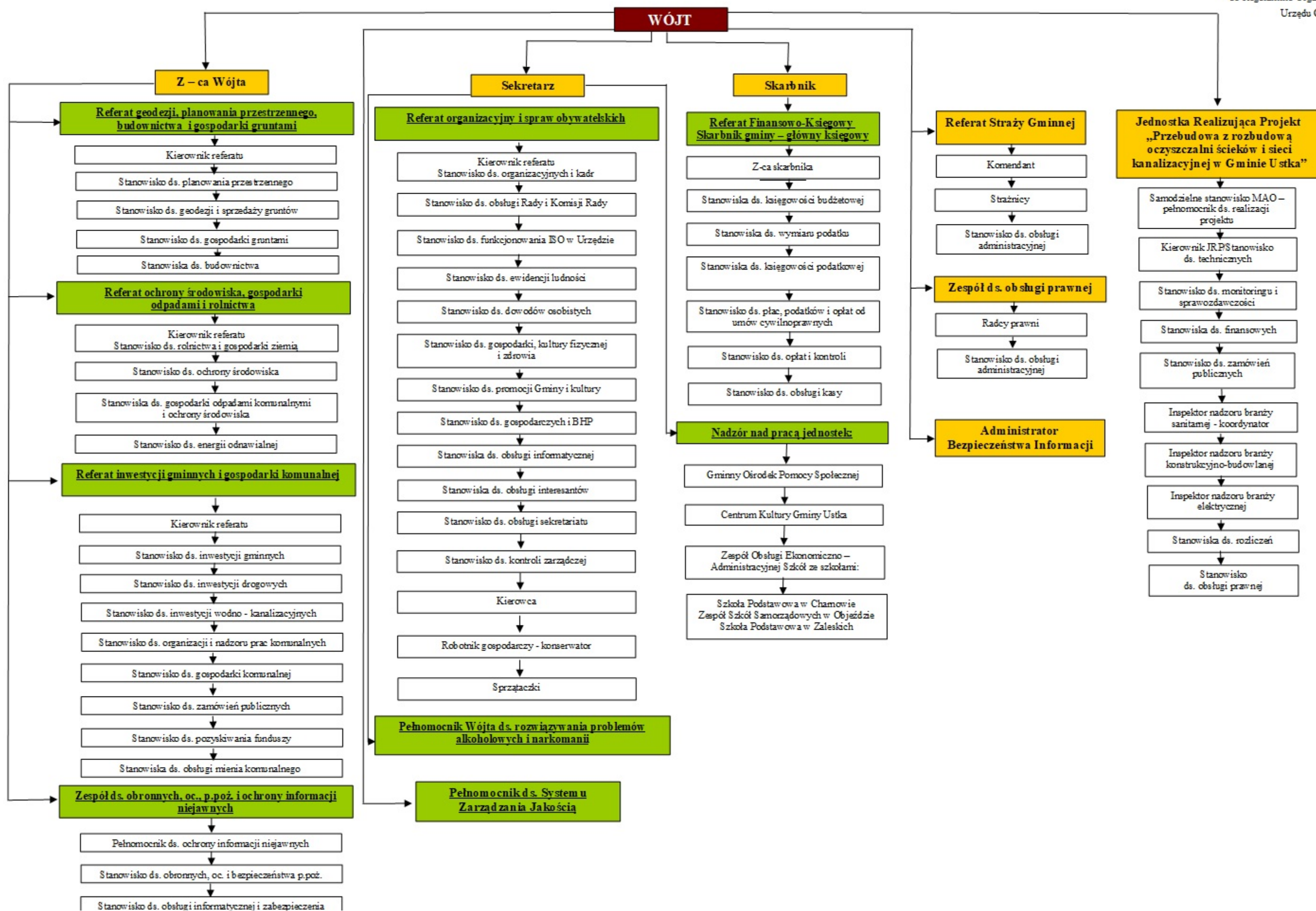
1. Referat Finansowo-Księgowy,
2. Referat organizacyjny i spraw obywatelskich,
3. Referat ds. geodezji, gospodarki przestrzennej, budownictwa i gospodarki gruntami.
4. Referat ochrony środowiska, gospodarki odpadami i rolnictwa.
5. Referat ds. inwestycji gminnych i gospodarki komunalnej,
6. Zespół ds. obronnych, oc. ppoż. i ochrony informacji niejawnych,

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	05
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	06.06.2018
		Strona	16/40

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.

Poniżej reprezentujemy schemat organizacyjny Urzędu Gminy Ustka.



 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	18/40

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 ciągle 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 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	19/40

z normą ISO 9001:2015, 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 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	20/40

ROZDZIAŁ IV

System Zarządzania Jakością - Wymagania

4. 1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

Urząd Gminy w Ustce ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015 oraz w sposób ciągły doskonali jego skuteczność.

Urząd funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które mają wpływ lub mogą mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

System Zarządzania Jakością obejmuje cały obszar działalności 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

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	6.06.2018
			Strona	21/40

do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania procesów. Zagwarantowana została dostępność zasobów i informacji koniecznych do wspomagania realizacji i monitorowania procesów.

Przy planowaniu systemu organizacyjnego, a także podczas planowania działalności i zarządzania ryzykiem bierze się pod uwagę czynniki kontekstu zewnętrznego (sytuacja makropolityczna w Unii Europejskiej i w kraju, zmieniające się często przepisy prawne oraz wymagania i oczekiwania klientów) oraz wewnętrznego (zarządzanie Urzędem, zmiany w budżecie, kwalifikacje kadry, systemy informatyczne).

4. 2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

Urząd, jako zainteresowane strony określa Klienta (mieszkańców, turystów), przedsiębiorców, rolników, dostawców w zakresie świadczonych usług oraz ustawodawcę w zakresie spełnienia wymagań prawnych. Wymagania zainteresowanych stron określone są w decyzjach, postanowieniach, umowach, zamówieniach, warunkach technicznych i innych wymaganiach prawnych. Wymagania podlegają ciągłej analizie i aktualizacji.

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 Wójta wydane w tym zakresie. Dokumenty poddawane są przeglądowi przez osoby uprawnione a w razie potrzeby są aktualizowane i ponownie zatwierdzane.

Raz w roku przeprowadzone są badania poziomu satysfakcji klienta w zakresie usług świadczonych w Urzędzie. Na ich podstawie przygotowywane są dla Kierownictwa wnioski do analizy, stanowiące pomoc w dalszym udoskonalaniu systemu.

4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

Systemem kontroli zarządczej objęte są wszystkie komórki organizacyjne Urzędu. Z Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Ustka wyłączono punkt normy PN-EN ISO 9001:2015, 8.3 – Projektowanie i rozwój oraz 8.5.1 – Walidacja zdolności

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	6.06.2018
			Strona	22/40

osiągania zaplanowanych wyników procesów produkcji i dostarczania usługi. Procesy zachodzące w Urzędzie Gminy realizowane są zgodnie z Ustawą o Samorządzie Gminnym, 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.

ROZDZIAŁ V

Przywództwo

5. 1. Przywództwo i zaangażowanie

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów ustanowiło, dokumentuje, utrzymuje i ciągle doskonali SZJ w urzędzie, zgodny z normą ISO 9001:2015. Kierownictwo zapewnia pracownikom odpowiednie zasoby, takie jak sprzęt, środki ochrony indywidualnej, miejsce do pracy oraz odpowiednie szkolenia.

Kierownictwo demonstruje swoje zaangażowanie w utrzymywanie SZJ poprzez:

1. Ustanowieniu Polityki Jakości.
2. Wyznaczeniu Pełnomocnika ds. SZJ i koordynatora SZJ
3. Zapewnienie integracji wymagań SZJ do usług realizowanych przez Urząd.
4. Ustanowieniu mierzalnych celów dotyczących jakości.
5. Zapewnieniu dostępności zasobów niezbędnych dla zadań Urzędu i funkcjonowania SZJ.
6. Systematycznym przeprowadzaniu przeglądów zarządzania.
7. Promowanie doskonalenia.
8. Zapewnienie, że zasoby potrzebne dla SZJ są dostępne.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	23/40

5. 1.1. Orientacja 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. Realizując swoje zaangażowanie Najwyższe Kierownictwo zapewnia identyfikację potrzeb i oczekiwań klienta, identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność usługi z wymaganiami, sprawną i zgodną z prawem realizację usług, poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów (np. kąciek zabaw dla dzieci) oraz prowadzenie odpowiedniej polityki informacyjnej.

5. 2. Polityka Jakości

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 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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	6.06.2018
			Strona	24/40

5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia

Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością wiąże się ze zmianą strategii działania organizacji, polegającą na kształtowaniu świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na każdym stanowisku.

Odpowiedzialność 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 9001:2015
- 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.

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,

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	25/40

- obieg dokumentów zgodny z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin oraz wewnętrznymi uregulowaniami organizacyjnymi,
- narady, szkolenia oraz cykliczne spotkania z pracownikami,
- cykliczne narady Najwyższego Kierownictwa.

Audиторzy wewnętrzni jakości odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie audytu i sporządzenie raportu uwzględniającego wyniki. Realizując swoje działania ponoszą odpowiedzialność przez pełnomocnikiem SZJ.

ROZDZIAŁ VI

Planowanie

6. 1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans

Urząd prowadzi analizę ryzyk i szans w celu sprawdzenia, czy funkcjonujące procesy nie generują niepożądanych skutków. Oceny dokonują właściciele procesów odpowiedzialni za poszczególne procesy we współpracy z Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Przegląd i analiza ryzyk i szans prowadzona jest zgodnie z obowiązującą w tut. Urzędzie procedurą zarządzania ryzykiem, przyjętą Zarządzeniem 120.32.2014 Wójta Gminy Ustka z dnia 30 maja 2014 roku w sprawie wprowadzenia regulaminu prowadzenia kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Ustka i jednostkach organizacyjnych Gminy Ustka oraz zasad jej koordynacji.

Określenie ryzyk jest poprzedzone analizą z Najwyższym Kierownictwem Urzędu.

Analiza ryzyka uwzględniająca obszary według istotności sporządzana jest corocznie przez audytora wewnętrznego. Celem niniejszej procedury jest zwiększenie prawdopodobieństwa osiągnięcia zamierzonych celów zarówno na poziomie Urzędu poprzez:

- 1) usprawnienie procesu planowania;
- 2) zapewnienie odpowiednich mechanizmów kontroli zarządczej;
- 3) zapewnienie wczesnej informacji o zagrożeniach dla realizacji wyznaczonych celów i planów, tak aby ograniczyć możliwość wystąpienia zdarzeń zagrożenia dla prawidłowego funkcjonowania Urzędu oraz zapewnienia, aby System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Ustka mógł osiągnąć zamierzone wyniki.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	26/40

Identyfikacji, analizy i oceny ryzyka dokonuje się w odniesieniu do celów i zadań ujętych w Rocznym planie działalności - w ramach tzw. Kontroli Zarządczej oraz w odniesieniu do celów procesów objętych SZJ w terminie i na zasadach określonych w obowiązującej procedurze.

6.2. Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia

Cele ogólne zostały określone w Polityce Jakości i między innymi na ich podstawie ustanawiane są cele bardziej szczegółowe.

Plan działalności i rejestr ryzyka Urzędu Gminy ustka zatwierdza Wójt. Najwyższe Kierownictwo zapewnia, że przeprowadza się planowanie zarządzania jakością w celu spełnienia wymagań oraz osiągnięcia celów dotyczących jakości.

6.3. Planowanie zmian systemu organizacyjnego

Niezbędne ustalenia dotyczące zmian zostały zawarte w Księdze Jakości oraz procedurach. W planowaniu systemu uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyniki audytów jakości, monitorowania procesów oraz badanie satysfakcji klienta, które wykorzystywane są do formułowania zadań w kierunku doskonalenia tego systemu.

ROZDZIAŁ VII

Wsparcie

7.1. Zasoby

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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	27/40

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

7.1.2. Ludzie

Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na ich sprawne wykonywanie mają wpływ: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie i szkolenia. Dowodem tego jest dokumentacja prowadzona na stanowisku kadr obejmująca dokumenty potwierdzające wszystkie kwalifikacje pracownika.

7.1.3. 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 7.1.3. „Infrastruktura”.

7.1.4. Środowisko dla działania procesów

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, 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

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	28/40

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. Ponadto, stworzone zostały warunki i mechanizmy mające na celu promowanie etycznych relacji między pracownikami oraz w kontaktach z klientami.

7.1.5. Zasoby 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.

7.1.6. Wiedza organizacyjna

Doświadczenie i wiedza zdobywane są poprzez udział pracowników w szkoleniach, konferencjach, seminariach jak również poprzez wyciąganie wniosków z rozpatrywanych skarg i odwołań oraz przez ciągłe doskonalenie procesów. Urząd to innowacyjna organizacja, która przywiązuje uwagę do profesjonalizmu i świadczenia usług w wysokiej jakości.

7.1.7. Kompetencje

Urząd Gminy w Ustce posiada udokumentowany i wdrożony system określania wymogów stosowanych w procedurach naboru, określania potrzeb w zakresie szkolenia. Dokonywana jest również okresowa ocena pracowników zgodnie z obowiązującymi przepisami.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	29/40

7.1.8. Świadomość

Osoby pracujące w Urzędzie gminy Ustka są świadome wymagań SZJ, w tym:

- Polityki jakości,
- odpowiednich celów jakościowych,
- ich wkładu w skuteczność SZJ, w tym korzyści z doskonalenia wyników (łącznie z korzyściami),
- konsekwencji z niezgodności z wymaganiami SZJ.

7.1.9. Komunikacja

W Urzędzie gminy Ustka zapewniono właściwe procesy komunikacyjne w organizacji oraz funkcjonowanie komunikacji w odniesieniu do SZJ. Ustalono metody komunikacji wewnętrznej: internet, spotkania z kierownikami, korespondencja (e-mail), e-obieg, spotkania robocze z pracownikami, sieć telefoniczna. Komunikacja zewnętrzna dotyczy głównie klientów i stron zainteresowanych.

7.1.10. Udokumentowane informacje

Szczegółowe zasady nadzoru nad udokumentowanymi informacjami zawiera procedura 7.5.2

ROZDZIAŁ VIII

Działania operacyjne

8.1. Planowanie realizacji usług

Planowanie polega na przygotowaniu planów i projektów:

- aktów normatywnych (uchwał i zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań,
- usług publicznych,
- aktów administracyjnych (decyzji).
- innych dokumentów, informacji, itp.

W procesie tym Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktów prawa miejscowego

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	30/40

8.2. Wymagania dotyczące usług

Komunikacja z klientem

W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientami informacje są zamieszczane:

- na tablicach ogłoszeń,
- na stronie internetowej,
- w lokalnej prasie (własna gazetka gminna).

Ponadto, informacje udzielane są zawsze klientom na ich wniosek pismem, pocztą elektroniczną, na portalu społecznościowym, a także w bezpośrednim kontakcie i cotygodniowym kontakcie Najwyższego Kierownictwa w klientami. Pozyskiwanie informacji umożliwiają badania poziomu zadowolenia klienta, analizy skarg i wniosków, spotkania osobiste i debaty.

Określenie wymagań dotyczących usług

Wymagania w stosunku do usług realizowanych przez Urząd Gminy w Ustce wpływają bezpośrednio z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Najwyższe Kierownictwo zawsze dąży do organizacji takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych aby sposób realizacji zadań spełniał oczekiwania i wymagania klientów odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach opiniach i prośbach.

Przegląd wymagań dotyczących usług

Przeglądem wymagań objęte są wszystkie procesy realizowane w Urzędzie. Przeglądu dokonują uprawnieni pracownicy poprzez:

- analizę wniosku składanego przez klienta pod kątem prawidłowego załatwienia sprawy,
- analizę sporządzonych projektów uchwał, zarządzeń, umów – pod kątem ich zgodności z prawem.

Zmiany wymagań dotyczących usług

W celu realizacji usługi osoby je realizujące w sposób ciągły monitorują zmieniające się przepisy prawa. Nadzór w tym zakresie pełni również procedura kontroli zarządczej podczas audytów wewnętrznych.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	31/40

8.3. Projektowanie i rozwój

Jak już wcześniej wspomniano, wyłączenie zastosowania elementu 8.3 normy PN-EN ISO 9001:2015 „Projektowanie i rozwój produktu/usługi” - nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność. Urząd nie projektuje swoich usług. Są one zaprojektowane w przepisach prawa.

8.4. Nadzór nad dostarczonymi z zewnątrz procesami, produktami i usługami

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 8.4. „nadzór nad procesami, produktami i usługami

W ww. procesie ma nadzór również kontrola zarządcza – mechanizmy dotyczące operacji finansowych i gospodarczych.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	32/40

8.5. Dostarczanie usługi

Nadzorowanie dostarczania usługi

Usługi świadczone przez Urząd są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności do informacji dla klientów Urzędu i pracowników.

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. 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.

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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	6.06.2018
			Strona	33/40

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 8.5.1 normy PN-EN ISO 9001:2015 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

Działania identyfikacji mają na celu zapewnienie, że załatwiane sprawy są jednoznacznie oznakowane. Komórki organizacyjne Urzędu stosują jednolity system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw. Całość korespondencji trafiającej do Urzędu podlega 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 należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

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.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	34/40

Zabezpieczenie usługi

Zgodność produktu podczas jego procesu przetwarzania i dostarczania do klienta jest zabezpieczona poprzez jego identyfikację zgodnie z instrukcją kancelaryjną. Wszelkie dokumenty, druki niezbędne do realizacji zadania przechowywane są w miejscach do tego wyznaczonych.

Działania po dostawie

Urząd realizuje zadania po dostarczeniu usługi na podstawie przepisów prawa.

Określając działania po dostawie usługi Urząd bierze pod uwagę:

- wymagania przepisów prawnych,
- potencjalne niepożądane skutki związane z usługą niezgodną
- wymagania klienta,
- informację zwrotną od klienta.

Nadzorowanie zmian

Urząd, na podstawie przepisów prawnych nadzoruje swoje procedury i w przypadku zmian wprowadza odpowiednie zmiany w zakresach czynności, wzorach, formularzach, itp., które są wypełniane przez klientów w celu realizacji usługi.

8.7. Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami

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 stanowiąc będą źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań naprawczych i korygujących. Odzwierciedleniem uregulowań w tym przedmiocie jest procedura P 10.2. „Nie zgodność oraz działania korygujące”.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	35/40

ROZDZIAŁ IX

Ocena wyników

9.1. Monitorowanie, pomiar, analizy i ocena

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. W ramach monitorowania wykorzystywane są narzędzia:

- audit jakości,
- analiza danych i ocena,
- przegląd zarządzania,
- kontrola wewnętrzna, audyt wewnętrzny.

9.2. 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,

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	36/40

- bezpośrednich kontaktów mieszkańców z pracownikami urzędu,
- analizy wniosków z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych oraz auditów wewnętrznych,
- okresowej oceny pracownika.

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 9.1.2. „Zadowolenie klienta”.

9.3. Analizy i ocena

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.

9.4. Audit wewnętrzny

Celem auditów wewnętrznych jest uzyskanie informacji i ocena skuteczności działania wdrożonego w Urzędzie Gminy Ustka Systemu Zarządzania Jakością, zgodności przyjętego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy ISO 9001:2015 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 9.2. „Audit wewnętrzny”.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	37/40

9.5. 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, zalecenia z kontroli problemowych wewnętrznych i zewnętrznych, analiza ryzyk i szans oraz szacowanie ryzyka, 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 9001:2015	Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	38/40

Z Przeglądu Zarządzania utrzymywane są zapisy, będące odzwierciedleniem przeprowadzonych działań i podjętych decyzji. Szczegóły zawarte są w procedurze P 9.3. „Przegląd Zarządzania”.

ROZDZIAŁ X

Doskonalenie

Kierownictwo ma świadomość, że SZJ trzeba nieustannie doskonalić poprzez narzędzia:

- monitorowanie procesów,
- szkolenia pracowników,
- działania korygujące,
- szacowanie ryzyka

10.1. Niezgodności i działania korygujące

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

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.

10.2. Ciągłe doskonalenie

Urząd Gminy w Ustce kładzie nacisk na ocenę ryzyka w każdym procesie.

Nieustannym celem Urzędu jest ciągle doskonalenie wszystkich działań i procesów

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015		Wydanie	04
	KSIĘGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	6.06.2018
			Strona	39/40

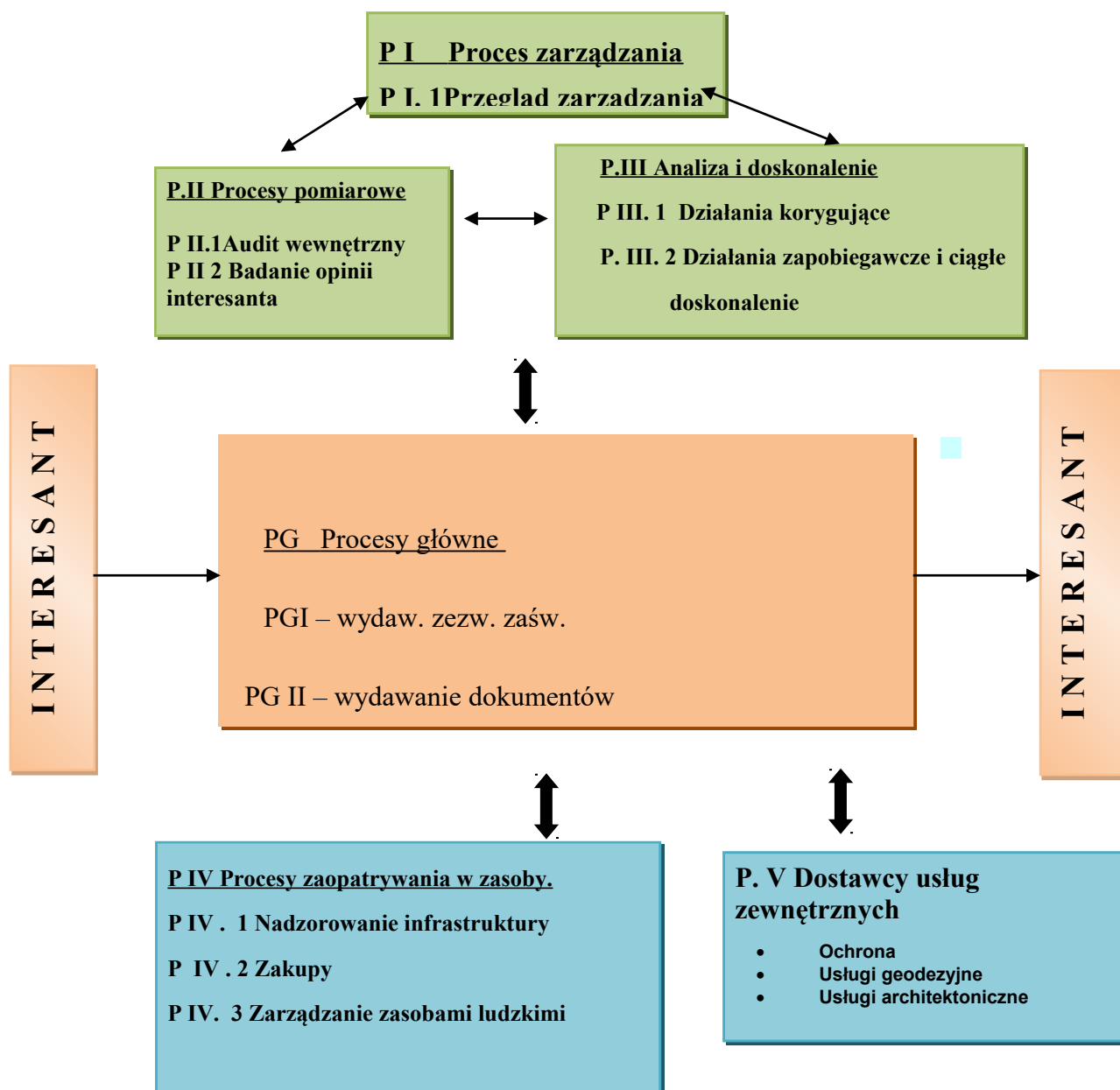
W zasadzie ciągłego doskonalenia to klient odgrywa najważniejszą rolę. Wskazuje on drogę do poprawy dla organizacji, poprzez odkrywanie błędów, możliwości wprowadzenia działań korygujących. Ważne jest aby niedoskonałość wykryć szybko i równie szybko zastosować wobec niej jak najlepsze działania korygujące, tak aby w przyszłości problem ten już się nie pojawiał.. Ciągłe doskonalenie umożliwia nie tylko poprawę i udoskonalenie istniejących już procesów, ale także wprowadzenie nowych, które usprawnią pracę, oraz pozwolą na osiągnięcie wyższej jakości

Najwyższe Kierownictwo ma świadomość, że aby pozytywnie wdrożyć zasadę ciągłego doskonalenia należy zapewnić pracownikom szkolenia w zakresie metod i narzędzi ciągłego doskonalenia. Niezwykle ważnym elementem jest również budowanie wśród pracowników przekonania o konieczności ciągłego doskonalenia produktów, procesów i systemów i potrzebie zaangażowania każdego z nich w te prace.

 URZĄD GMINY W USTCE	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015	Wydanie 04	04
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	6.06.2018
		Strona	40/40

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.



KSIEGA JAKOŚCI

03

6.06.2018

41/40

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 9001:2015		Wydanie	03
	KSIEGA JAKOŚCI		Obowiązuje od:	6.06.2018
			Strona	42/40