

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 1/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Urząd Miejski w Śremie
Pl. 20 Października 1
63-100 Śrem

KSIĘGA JAKOŚCI

PJ.0141.1.2015

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 2/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Autor opracowania

Grażyna Kubera

Pełnomocnik ds. Jakości

Zatwierdzam niniejszą Księgę Jakości

Burmistrz Śremu

Adam Lewandowski

Śrem kwiecień 2015r.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 3/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

SPIS TREŚCI

1. Spis treści	3
2. Karta zmian	5
3. Wykaz definicji	6
4. Prezentacja Urzędu Miejskiego	8
5. Prezentacja Księgi Jakości	10
5.1. Przedmiot	10
5.2. Opracowanie, aktualizacja i dystrybucja	10
6. Opis Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim	11
6.1. Wymagania ogólne	11
6.2. Wymagania ogólne dotyczące dokumentacji	13
7. Odpowiedzialność Kierownictwa	14
7.1. Zaangażowanie kierownictwa	14
7.2. Skoncentrowanie uwagi na kliencie	15
7.3. Polityka Jakości	15
7.4. Planowanie	16
7.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się	17
7.6. Przegląd zarządzania	19
8. Zarządzanie zasobami	20
8.1. Zaopatrywanie w zasoby	20
8.2. Zasoby ludzkie	20
8.3. Infrastruktura	21
8.4. Środowisko pracy	22
9. Realizacja wyrobu	22
9.1. Planowanie procesów realizacyjnych	22
9.2. Procesy związane z klientem	25
9.3. Zakupy	26
9.4. Dostarczanie usług (produkcja i usługi)	27
9.5. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowanie	29
10. Pomiary, analiza, doskonalenie	29
10.1. Planowanie	29
10.2. Pomiary i monitorowanie	29
10.3. Nadzór nad wyrobami niezgodnymi	32

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 4/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

10.4. Analiza danych	32
10.5. Doskonalenie	33
11. Tabela Nr 1	34
12. Rozdzielnik Polityki Jakości	35

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 5/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

KARTA ZMIAN

WYDANIE 14			
Opracował:		Sprawdził:	Zatwierdził:
Lp.	Zwięzły opis zmiany	Miejsce zmiany (nr strony)	Data zmiany
1.	usunięto zapis dot. egzemplarza księgi	1	
2.	dodano zapis dot. obsługi klienta w galerii handlowej	8	
3.	aktualizacja schematu organizacyjnego	9	
4.	wykreślenie zapisu dot. wydania księgi	10	
5.	zmiany w procesach	12	
6.	wykreślenie zapisu dot. koordynatorów	18	
7.	dopisanie programu- Gminnego Programu Opieki nad Zabytkami	23	
8.	zwięzły opis programu opieki nad zabytkami	24	
9.	zmiany w zapisie dot. programu prawniczego	25	
10.	dodano zapis dot. obsługi klienta w galerii handlowej	30	
11.	zmiany w tabeli dot. procesów na tle struktury organizacyjnej urzędu	34	
12.	aktualizacja rozdzielnika Polityki jakości	35	

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 6/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

WYKAZ DEFINICJI

Akta sprawy	- cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy
Audit	- udokumentowane i niezależne badanie systemu zarządzania jakością
Burmistrz	- Burmistrz Śremu
Klient	- osoba lub organizacja otrzymująca usługę
Księga Jakości	- dokument, w którym zdefiniowano i opisano system zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim
Kierownictwo Urzędu Miejskiego	- Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy
Pełnomocnik ds. Jakości	- osoba powoływana przez Burmistrza odpowiedzialna za utrzymanie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim
Pion	- zespoły komórek organizacyjnych
Procedura	- ustalony sposób postępowania
Proces	- system działań, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy
Rada Miejska	- Rada Miejska w Śremie

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 7/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

System Zarządzania

Jakością

- jest to ustanowiony system do realizacji polityki jakości i celów jakości

Urząd Miejski

- Urząd Miejski w Śremie

Usługa

- wynik procesu

Walidacja

- potwierdzenie, że wytworzony wyrób jest zdolny spełnić wymagania związane z zamierzonym zastosowaniem

Zapis

- dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub odnotowano potwierdzenie przeprowadzonych działań

Zasoby

- kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie, metody

Zespoły

- wydzielone, odrębne komórki organizacyjne, w skład których wchodzi stanowiska pracy.

	KSIEGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 8/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

4. Prezentacja Urzędu Miejskiego

W wyniku przemian ustrojowych, jakie zaszły w Polsce, gminy uzyskały dużą swobodę w decydowaniu o wyborze drogi rozwojowej, ale stały się tym samym zależne od warunków otoczenia i mechanizmów gospodarki rynkowej.

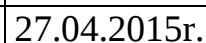
Ta sytuacja wymaga od kierownictwa Urzędu Miejskiego i pracowników nowych umiejętności myślenia i działania, które to powinny mieć swoje odzwierciedlenie w stałym poszukiwaniu optymalnych rozwiązań w różnych dziedzinach życia, ale przede wszystkim w organizacji i zarządzaniu. Ten proces jest najważniejszy, gdyż stanowi o powodzeniu każdej organizacji we właściwym wypełnieniu jej funkcji.

Dążeniem kierownictwa jest, aby Urząd nie działał tylko w zakresie kodeksowego wypełniania obowiązków, ale również przy tym spełniał potrzeby i oczekiwania klienta.

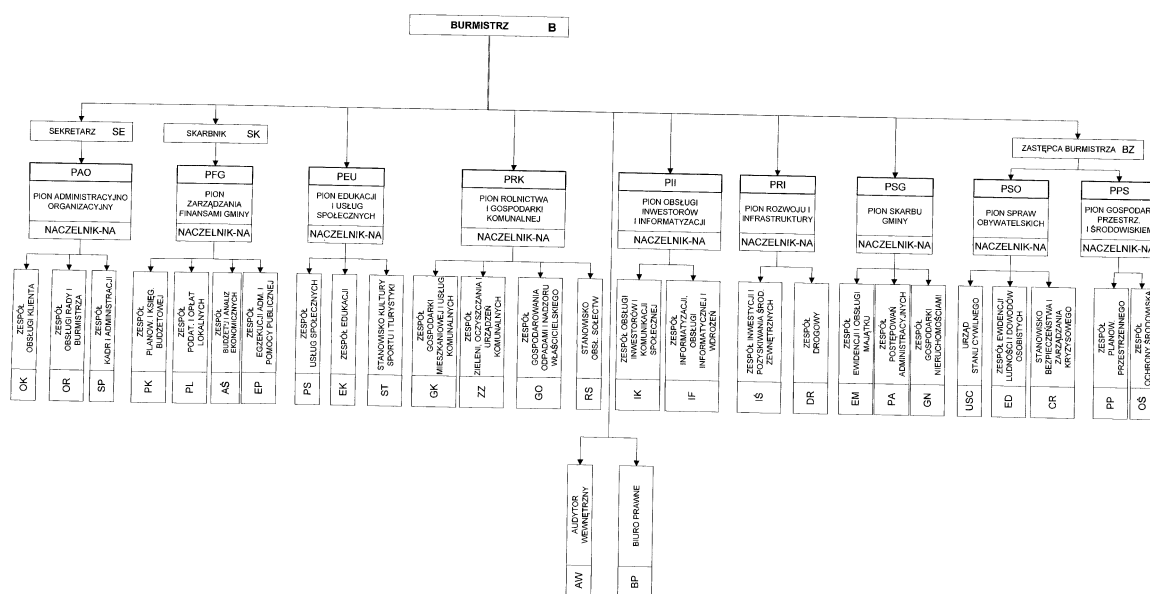
Urząd Miejski jako organizacja posiada nowoczesną, uporządkowaną strukturę organizacyjną, nastawioną na realizację celów i efektywną pracę.

Został utworzony Zespół Obsługi Klienta, w ramach którego uruchomiono dodatkowy punkt obsługi klienta w galerii handlowej, umożliwiającą załatwienie spraw urzędowych w godzinach innych niż standardowe, wprowadzono standardy obsługi klienta oraz zostały określone procedury postępowania.

W ramach struktury organizacyjnej powołano Pion Obsługi Inwestorów i Informatyzacji, który m.in. uczestniczy w wystawach, targach, wydaje katalogi, różne periodyki. Organizuje formy komunikowania się organizacji z otoczeniem poprzez współpracę z mediami, stroną internetową www.srem.pl, na profilach portali społecznościowych: Gmina Śrem, Półmaraton Śrem, Budżet Obywatelski Śrem i BIP.



Załącznik do Regulaminu
Organizacyjnego Urzędu
Miejskiego w Śremie



	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 10/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

W styczniu 2000r. postanowiono o wdrożeniu w Urzędzie Miejskim Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z normą ISO 9001 : 2000 (zapis protokołu z 5.01.2000r. 78/2000), a 5 czerwca 2001 r. Urząd Miejski uzyskał Certyfikat Systemu Jakości.

Kierownictwo Urzędu, po konsultacjach z pracownikami Urzędu uznało, że poprawi to w zdecydowanym stopniu funkcjonowanie Urzędu oraz jego wiarygodność w oczach naszych mieszkańców oraz przyszłych inwestorów. Wprowadzany w sposób ciągły i modyfikowany do potrzeb System Zarządzania Jakością ograniczy obciążenie kierownictwa tzw. ciągłą koordynację na rzecz działań istotniejszych dla mieszkańców, a związanych z funkcjonowaniem miasta.

Kierownictwo uznało również, że w organizacji nie zachodzi projektowanie i ten punkt normy zostaje wyłączony z Systemu Zarządzania Jakością i Księgi Jakości.

5. Prezentacja Księgi Jakości

5.1. Przedmiot

Księga Jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego i doskonalonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wymogami normy ISO 9001:2008.

Księga zawiera wyłączenia pkt 7.3 normy PN-EN ISO 9001 Projektowanie i rozwój.

Księga Jakości wydana została w 1 egzemplarzu w formie pisemnej oraz dostępna jest w formie elektronicznej w sieciowym systemie zarządzania obiegiem informacji i dokumentacji el-dok Urzędu Miejskiego, zamieszczona w BIP oraz elektronicznie przysłana do Polskiego Rejestru Statków Biura Certyfikacji.

Dopuszcza się stosowanie informacyjnych egzemplarzy Księgi Jakości głównie dla potrzeb instytucji zewnętrznych, jednak muszą być one opatrzone napisem „Egzemplarz nieautoryzowany”.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 11/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

5.2. Opracowanie, aktualizacja i dystrybucja

Za opracowanie, aktualizację, dystrybucję, dokonywanie zmian i archiwizację Księgi Jakości odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Jakości, a w przypadku jego nieobecności, upoważniona osoba.

Wszelkie zmiany i uzupełnienia Księgi Jakości Pełnomocnik ds. Jakości odnotowuje w karcie zmian. Jakiegokolwiek zmiany powodują wymianę całej Księgi Jakości.

Na głównej stronie Księgi Jakości zaznacza się kolejny numer wydania i datę aktualnej edycji.

6. Opis Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie

6.1. Wymagania ogólne

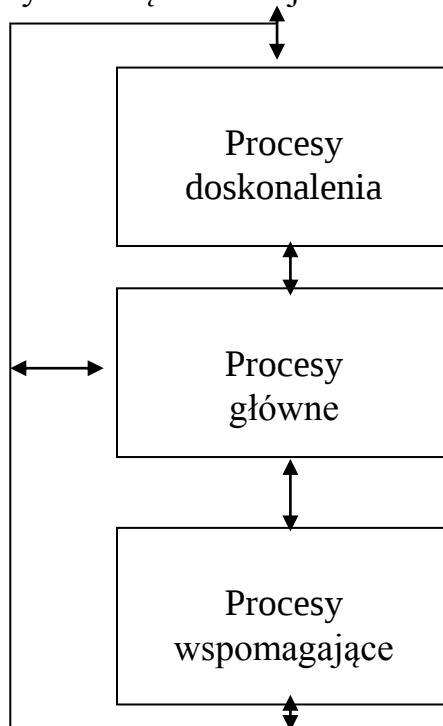
Urząd Miejski ustanowił, wdrożył i ustawicznie doskonali System Zarządzania Jakością, który obejmuje zadania własne, zlecone i powierzone w zakresie ustawowym. Informację o ustanowionym systemie upowszechnił wśród wszystkich pracowników, we wszystkich strukturach urzędu. Szczególnej staranności dochował w procesie komunikacji polityki jakości, nakierowanej na dostarczanie usług dążących do zwiększenia zadowolenia klientów, przy zachowaniu wymagań norm ustawowych (prawnych) oraz ustawicznego dążenia do doskonalenia ustanowionego systemu. Wdrożony System Zarządzania Jakością Urząd ustanowił w sposób, który winien zagwarantować jego ciągłość w czasie, pomimo możliwych zmian w polityce jakości jak i jej celów. System podlega okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym mającym służyć stałemu jego doskonaleniu nakierowanemu na zwiększenie zadowolenia klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych.

Urząd zidentyfikował procesy Systemu Zarządzania Jakością, które podzielił na następujące grupy:

- Procesy główne – obejmujące zadania, które Urząd musi realizować z mocy prawa, związane z realizacją usług
- Procesy wspomagające – będące elementami procesów głównych, związane z realizacją usługi oraz zabezpieczające niezbędne zasoby
- Procesy doskonalenia – związane z ciągłym doskonaleniem systemu zarządzania jakością.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 12/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Procesy w Urzędzie Miejskim w Śremie



Procesy główne :

- * Proces organizacji ładu przestrzennego – Naczelnik PPS
- * Proces ochrony środowiska – Naczelnik PPS
- * Proces organizacji usług komunalnych – Naczelnik PRK
- * Proces organizacji usług społecznych oraz współpracy z partnerami zagranicznymi i organizacjami pozarządowymi – Naczelnik PEU
- * Proces organizacji porządku, bezpieczeństwa publicznego i spraw obywatelskich – Naczelnik PSO
- * Proces rozwoju i infrastruktury – Naczelnik PRI

Procesy wspomagające:

- * Proces gospodarki finansowej - Skarbnik Gminy
- * Proces gospodarowania majątkiem trwałym - Naczelnik PSG
- * Proces obsługi inwestorów i informatyzacji – Naczelnik PII
- * Proces organizacji pracy – Sekretarz Gminy
- * Proces obsługi prawnej i zamówień publicznych – Koordynator BP

Procesy doskonalenia :

- * Proces doskonalenia jakości – Pełnomocnik ds. Jakości
- * Proces kontroli – Audytor Wewnętrzny

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 13/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

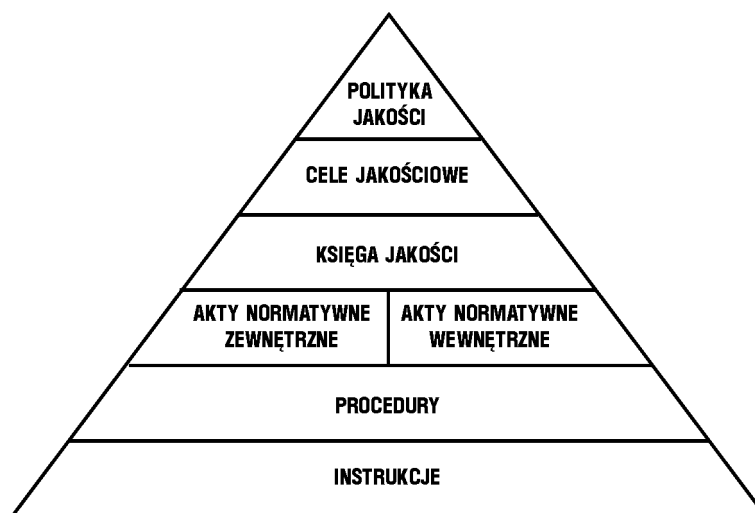
Urząd Miejski określił sekwencję i wzajemne oddziaływanie procesów na siebie. Niektóre zidentyfikowane procesy określił w formie udokumentowanych procedur. System Zarządzania Jakością określają: Księga Jakości, procedury oraz akty prawne zewnętrzne i wewnętrzne. Mierniki dla oceny prawidłowości przebiegu procesów ustalane są corocznie na przeglądzie Kierownictwa a sposoby ich monitorowania zostały zawarte w Procedurze przeglądu systemu jakości.

Ustanowił również zasady nadzoru nad procedurami, przebieg procesów głównych na tle struktury organizacyjnej przedstawia tabela nr 1.

Dla sprawnego i efektywnego przebiegu wszystkich opisanych procesów Kierownictwo zapewnia odpowiednio zaplanowane i przygotowane zasoby (osobowe i materialne), a także ich dostępność, w tym do informacji niezbędnych do wspomagania i monitorowania procesów.

6.2. Wymagania ogólne dotyczące dokumentacji

Struktura dokumentacji systemu zarządzania jakością przedstawia się następująco:



Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością dostępna jest we wszystkich komórkach organizacyjnych.

	KSIEGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 14/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Wszystkie dokumenty Systemu Zarządzania Jakością są odpowiednio opracowywane, aktualizowane i nadzorowane zgodnie z procedurami i zarządzeniami :

- wdrażania i nadzoru nad dokumentami i zapisami,
- tworzenia uchwał Rady Miejskiej i zarządzeń Burmistrza,

Cała dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością dostępna jest dla pracowników poprzez sieciowy system zarządzania obiegiem informacji i dokumentacji. Wszystkie dokumenty podlegają archiwizacji na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej oraz w zarządzeniu w sprawie instrukcji organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego.

Informacje o konieczności sporządzenia dokumentacji dla nowych obszarów lub aktualizacji funkcjonujących dokumentów mogą przekazywać Pełnomocnikowi ds. Jakości wszyscy pracownicy Urzędu bez względu na zajmowane stanowisko. Podstawowe zapisy dotyczące jakości są opracowane na zatwierdzonych do stosowania formularzach, zgodnie z wzorami załączonymi do obowiązujących zarządzeń i procedur.

7. Odpowiedzialność kierownictwa

7.1. Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo Urzędu Miejskiego od początku zaangażowało się w proces rozwoju i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością. Stało się przede wszystkim stymulatorem tych zmian, nadając im wysoką rangę zwłaszcza w kontaktach z pracownikami i otoczeniem.

Kierownictwo sformułowało misję Urzędu Miejskiego, jego cele nadrzędne i jest odpowiedzialne za wdrożenie przyjętej Polityki Jakości, w tym również za zapewnienie dostępności niezbędnych do jej wdrożenia zasobów.

Kierownictwo systematycznie dokonuje przeglądu systemu według opracowanej i przyjętej procedury przeprowadzania przeglądu systemu jakości.

Kierownikiem Urzędu Miejskiego jest Burmistrz. Kierownictwo Urzędu stanowią: Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Skarbnik, Sekretarz.

Pełnomocnikiem ds. Jakości jest osoba powoływana przez Burmistrza.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 15/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

7.2. Skoncentrowanie uwagi na kliencie

Kierownictwo Urzędu Miejskiego zapewniło identyfikację oraz spełnienie potrzeb i oczekiwań klienta.

Wprowadziło system obsługi klienta, w którym określono jego elementy oraz zasady.

Zbieranie i analizowanie informacji zewnętrznych (od klienta) mogą być realizowane poprzez m.in. internetową skrzynkę kontaktową, monitoring prasy lokalnej, badania ankietowe opinii klientów, debaty publiczne i telewizyjne, czaty internetowe, portale społecznościowe.

Niezależnie od ww. przedsięwzięć Urząd gromadzi we właściwych Pionach oferty usług i nowych metod technologii, narzędzi mogących mieć wpływ na poprawę jakości usług i wzrost zadowolenia klienta.

Audyty wewnętrzne oraz przeglądy Kierownictwa prowadzone są zgodnie z procedurami i stanowią podstawę do podejmowania i ewentualnego modyfikowania Systemu Zarządzania Jakością.

7.3. Polityka jakości

Kierownictwo Urzędu Miejskiego opracowało Politykę Jakości i zapewniło, że jest ona odpowiednia w odniesieniu do celów organizacji.

Polityka Jakości zatwierdzona przez Burmistrza została przekazana do wszystkich komórek organizacyjnych wg rozdzielnika. Tekst polityki został także opublikowany na tablicach ogłoszeń Urzędu oraz miejskiej stronie internetowej w celu prezentacji jej postanowień dla klientów Urzędu Miejskiego.

Tekst przyjętej Polityki Jakości przedstawiony jest poniżej.

POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W ŚREMIE

Misją Urzędu Miejskiego w Śremie jest zapewnienie należytego, sprawnego i fachowego realizowania przez Urząd zadań własnych gminy,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 16/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

zleconych i powierzonych gminie oraz tworzenie warunków dla rozwoju gospodarczego gminy.

Misję Urzędu realizować będziemy przez:

1. zapewnienie klientom kompleksowej obsługi administracyjnej,
2. wykonywanie zadań realizowanych przez Urząd w sposób sprawny, kompetentny i uprzejmy,
3. efektywne zarządzanie mieniem gminnym,
4. zapewnienie kompleksowej obsługi organów gminy,
5. zapewnienie rzetelnej informacji.

Aby zrealizować misję i cele Urzędu Miejskiego w Śremie wdrożony został system zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001, który jest ciągle rozwijany i doskonalony.

Śrem 9 stycznia 2007r.

Zatwierdzam
Burmistrz Śremu
Adam Lewandowski

Odpowiedzialnym za Politykę Jakości w Urzędzie Miejskim jest Burmistrz.

7.4. Planowanie

Cele dotyczące jakości.

Cele jakościowe ustalane są na dany rok przez Kierownictwo na corocznych przeglądach Systemu Zarządzania Jakością i przekazywane komórkom organizacyjnym do realizacji.

Planowanie jakości

Kierownictwo Urzędu Miejskiego ma świadomość roli, jaką odgrywa jakość świadczonych usług w zaspakajaniu oczekiwań i wymagań klientów.

Szczególną więc uwagę przywiązuje do tego, aby na każdym etapie procesu realizacji usług dokonywać oceny jakości tych działań.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 17/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Planowanie jakości odbywa się w sposób ciągły - Urząd wprowadził proces planowania pracy dla poszczególnych komórek organizacyjnych poprzez procedurę planowania budżetu. Planowanie ma charakter zadaniowy i służy precyzowaniu przedsięwzięć i odpowiedzialności nałożonych na poszczególne komórki.

Urząd przyjął zasadę, że Jakość ma być działaniem planowym i celowym, a nie dziełem przypadku.

7.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się

Odpowiedzialność i uprawnienia.

Kierownictwo określiło i zakomunikowało pracownikom funkcje i ich wzajemne powiązania w organizacji. Odpowiedzialność i uprawnienia oraz wymagane kwalifikacje określone zostały w tabeli wymaganych kwalifikacji, Regulaminie Organizacyjnym oraz w indywidualnych kartach stanowisk pracy.

Odpowiedzialność kierownictwa:

Burmistrz odpowiedzialny jest za:

- opracowanie i weryfikację Polityki Jakości Urzędu Miejskiego,
- nadzór nad stosowanym w Urzędzie Systemem Zarządzania Jakością,
- określenie struktury organizacyjnej Urzędu, uwzględniającej aspekt zarządzania jakością,
- zapewnienie odpowiednich środków do utrzymania i rozwoju systemu zarządzania jakością.

Pełnomocnik ds. Jakości odpowiedzialny jest za:

- utrzymywanie wdrożonego systemu zarządzania jakością,
- przedstawianie Kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu,
- wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych,
- prowadzenie dokumentacji systemu jakości,
- opracowywanie projektu planu auditów wewnętrznych,
- współpracę z auditorami wewnętrznymi,
- upowszechnianie wśród pracowników systemu zarządzania jakością,
- ciągłe doskonalenie systemu,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 18/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

- zgłaszanie Burmistrzowi wszelkich nieprawidłowości w systemie, zagrażających utrzymaniem systemu.

Uprawnienia Pełnomocnika:

- wydawanie poleceń dotyczących systemu zarządzania jakością i inicjowania wszelkich propozycji związanych z systemem.

Naczelnicy Pionów odpowiedzialni są za:

- rozpowszechnianie Polityki Jakości wśród podległych pracowników,
- nadzorowanie (w obrębie procesów, dla których są właścicielami) wprowadzanych zmian w systemie przez wyznaczonych pracowników,
- inicjowanie działań korygujących/zapobiegawczych w szczególności w procesach, którymi zarządzają,
- nadzorowanie prawidłowej obsługi klientów Urzędu,
- nadzorowanie jakości i terminowości usług.

Komunikacja wewnętrzna.

Kierownictwo zapewniło niezbędne zasoby i narzędzia komunikacji wewnętrznej, umożliwiające przekazywanie informacji i danych kierownictwu celem sprawnego zarządzania organizacją, a pracownikom jak najlepszego wykonywania swoich obowiązków.

Elementami systemu komunikacji wewnętrznej są m.in.:

- sieć komputerowa umożliwiająca przesłanie danych i informacji,
- cotygodniowe narady z Naczelnikami Pionu,
- ustalona procedura gromadzenia i przepływu informacji,
- ustalony system zbierania skarg i wniosków od klientów,
- informacje i dane związane z realizacją auditów, działań korygujących/zapobiegawczych, przeglądów systemu,
- szkolenia wewnętrzne pracowników dotyczące jakości.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 19/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

7.6. Przegląd zarządzania

Postanowienia ogólne

Celem zapewnienia stałej przydatności i skuteczności systemu, raz na rok kierownictwo dokonuje jego przeglądu, zgodnie z przyjętą procedurą, dokonując jego oceny działania.

Na podstawie przyjętych wniosków Kierownictwo podejmuje decyzję o jego modyfikacji.

Celem przeglądu zarządzania jest analiza następujących obszarów Systemu Zarządzania Jakością:

- 1/ zgodność systemu z normą,
- 2/ kompleksowości wdrożenia i efektywność systemu jakości.
- 3/ rozwój systemu jakości

Kierownictwo może na podstawie wniosków z przeglądu podjąć decyzję o modyfikacji Polityki Jakości i celów jakościowych.

Bieżącego przeglądu działania systemu dokonuje również Burmistrz wykorzystując m.in. cotygodniowe narady z Naczelnikami.

Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- a/ wyników auditów,
- b/ informacji zwrotnej od klientów,
- c/ realizacji procesów i zgodności wyrobu,
- d/ statusu działań zapobiegawczych i korygujących,
- e/ działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- f/ zaplanowanych zmian, które mogą wpływać na system zarządzania jakością,
- g/ zaleceń do doskonalenia.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 20/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Dane wyjściowe z przeglądu

Wnioski z przeglądu systemu opracowane są w formie protokołu ze spotkania Kierownictwa.

Zapis z przeglądu systemu przechowywany jest przez Pełnomocnika ds. Jakości.

Wnioski i zalecenia stanowią dane wejściowe do działań korygujących/zapobiegawczych i planowania auditów. Mogą też stanowić podstawę do ewentualnej zmiany polityki i celów jakości.

8. Zarządzanie zasobami

8.1. Zaopatrywanie w zasoby

Kierownictwo określiło i zapewniło zasoby we wszystkich obszarach niezbędne do wdrożenia i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Niezbędne zasoby identyfikuje się w procesie planowania budżetowego. Podstawą do identyfikacji niezbędnych zasobów jest:

- właściwe wypełnianie zadań nałożonych na Urząd Miejski,
- zadowolenie i dobro klienta,
- zapewnienie wykonywania usług o najwyższym poziomie jakości,

Do planowania budżetowego stosuje się procedurę zatwierdzoną przez Radę Miejską oraz ustawę o finansach publicznych.

8.2. Zasoby ludzkie

Postanowienia ogólne

Kierownictwo czuwa, aby zapewnić niezbędne zasoby do właściwego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Czyni to poprzez:

- zapewnienie środków finansowych w budżecie,
- właściwy dobór kadry pracowniczej,
- prawidłowe wyposażenie stanowisk pracy i narzędzi pracy.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 21/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Proces doboru kadr odbywa się w sposób planowy i gwarantujący jego prawidłowy przebieg.

W ogłoszeniu o naborze uwidacznia się potrzeby kierownictwa w zakresie kwalifikacji, cech osobowych i niezbędnych umiejętności kandydata. Szczegółowe zasady doboru kadr określa Procedura zasobów ludzkich, rekrutacji i szkoleń pracowników w Urzędzie Miejskim w Śremie.

Kompetencja, świadomość, szkolenie

Kierownictwo w sposób przejrzysty komunikuje pracownikom swoje oczekiwania. Tym celom służy Karta Stanowiska Pracy, która stanowi opis wymagań, uprawnień, odpowiedzialności i umiejętności na danym stanowisku pracy.

W celu zwiększenia świadomości i zaangażowania pracowników komunikowana jest im Polityka Jakości i oczekiwania stawiane pracownikom przez Kierownictwo, na dorocznych spotkaniach ze wszystkimi pracownikami.

W zakresie szkoleń Urząd analizuje potrzeby i planuje ich realizację – odbywa się to zgodnie z przyjętą procedurą.

W ramach szkoleń Urząd współpracuje z Wielkopolskim Ośrodkiem Kształcenia Samorządu Terytorialnego.

Po zakończeniu szkolenia następuje jego ocena celem ustalenia jego skuteczności i przydatności. Urząd Miejski utrzymuje zapisy dotyczące wykształcenia i doświadczenia pracowników oraz przebytych szkoleń i kwalifikacji pracowników. Informacje gromadzi i archiwizuje w teczkach pracowniczych oddzielnie dla każdego zatrudnionego.

8.3. Infrastruktura

Wymagana przestrzeń do pracy to pomieszczenia biurowe o dobrym standardzie, wyposażone w sprzęt biurowy. Pomieszczenia codziennie są sprzątane i odświeżane. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w komputer.

	KSIEGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 22/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Urząd Miejski posiada sieć komputerową LAN. Budynek Urzędu Miejskiego połączony jest z budynkiem USC łączem światłowodowym. W wydzielonym i klimatyzowanym pomieszczeniu znajdują się serwery oraz urządzenia aktywne zapewniające sprawne funkcjonowanie infrastruktury informatycznej.

Urząd Miejski posiada własną stronę internetową, do której dostęp jest na wydzielonej sieci.

Został wyznaczony administrator bezpieczeństwa informacji, który odpowiedzialny jest za bezpieczeństwo danych osobowych w systemie informatycznym, opracowana została procedura zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.

Urząd posiada opracowany własny plan ochrony celem zabezpieczenia instytucji, jej zasobów i środków oraz procedurę postępowania w przypadku zagrożenia terrorystycznego.

8.4. Środowisko pracy

Kierownictwo dba o niezbędne środki do realizacji usługi. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w meble o możliwie wysokim standardzie. Temperatura pomieszczeń jest właściwa do otoczenia – reguluje to urządzenie nastawione na temperaturę zewnętrzną.

9. Realizacja wyrobu

9.1. Planowanie procesów realizacyjnych

Urząd realizuje swoje usługi w oparciu o obowiązujące akty prawa zewnętrznego, dokumenty programowe gminy oraz akty normatywne własne. Główne kierunki działania Urzędu Miejskiego wynikają z dokumentów programowych gminy takich jak:

- Strategia Rozwoju Gminy Śrem na lata 2013 – 2020,
- Wieloletnia Prognoza Finansowa Gminy Śrem na lata 2011-2022,
- Program gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy,
- Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Śrem,
- Założenia do planu zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną

	KSIEGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 23/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

- i paliwa gazowe dla miasta i gminy Śrem,
- Program ochrony środowiska dla Gminy Śrem,
- Lokalny Program Rewitalizacji dla obszaru miasta Śrem,
- Gminny Program Opieki nad Zabytkami,
- Budżet gminy.

Powyższe dokumenty wyznaczają również cele w zakresie realizowanej przez Urząd Miejski lokalnej polityki społecznej i gospodarczej. Poszczególne struktury organizacyjne Urzędu Miejskiego w trakcie projektowania budżetu uwzględniają wynikające z tych dokumentów cele leżące w ich zakresie merytorycznym.

Przygotowanie rocznego budżetu gminy ma na celu zapewnienie środków finansowych dla realizacji określonych zadań.

Projekt budżetu Urząd przygotowuje zgodnie z przyjętym w procedurze planem prac projektowych.

Plan ten zawiera etapy oraz terminy poszczególnych elementów projektowania jak również wskazuje osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.

Planowanie budżetu gminy odbywa się raz w roku, wedle ściśle określonych terminów. W miarę postępu prac projektowych, gdy zaistnieją takie okoliczności plan realizacji podlega aktualizacji, informacje są dokumentowane i poddawane przeglądowi.

Strategia Rozwoju Gminy Śrem na lata 2013-2020 jest dokumentem określającym cele i kierunki rozwoju społeczno-gospodarczego gminy Śrem na lata 2013-2020 zgodnym z dokumentami programowymi Unii Europejskiej. W strategii zdefiniowano cel generalny, cele strategiczne i operacyjne oraz system ich realizacji.

Wieloletnia Prognoza Finansowa Gminy Śrem na lata 2011-2022 wyszczególnia przedsięwzięcia planowane do realizacji w okresie objętym prognozą, to również informacja o wielkości zadłużenia gminy, kształtowania się relacji łącznej kwoty kredytów, pożyczek oraz wykupu papierów wartościowych w stosunku do dochodów budżetu ogółem. Ten dokument ma pozwolić na ocenę przedsięwzięć inwestycyjnych gminy oraz jej zdolność zadłużania się.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 24/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Celem Programu gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy jest realizacja zadań związanych z tworzeniem warunków do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych wspólnoty samorządowej.

Celem Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Śrem jest określenie polityki przestrzennej gminy i zasad gospodarowania przestrzennego, przyjmując ład przestrzenny i zrównoważony rozwój za podstawę tych działań.

Przyjęcie założeń do planu zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną i paliwa gazowe ma na celu stworzenie warunków do zrównoważonego rozwoju gminy, zapewnienie bezpieczeństwa energetycznego, oszczędnego i racjonalnego używania paliw i energii oraz ochrony interesów odbiorców i minimalizacji kosztów.

Przyjęcie programu ochrony środowiska ma na celu zapewnienie mieszkańcom gminy bezpieczeństwa ekologicznego i korzystnych warunków życia oraz prawa do korzystania i zachowania zasobów środowiska.

Celem programu rewitalizacji jest przywrócenie dotychczasowych funkcji zdegradowanych społecznie, ekonomicznie, środowiskowo obszaru, bądź zmiana jego dotychczasowych funkcji na nowe wpływające na ożywienie danej dzielnicy.

Zasadniczym celem programu opieki nad zabytkami jest stworzenie spójnej koncepcji programowej, która służyć będzie opiece nad zabytkami. Program ma na celu zachowanie w jak najlepszym stanie poszczególnych zabytków oraz wyeksponowanie znaczenia zabytków w szerokim kontekście społeczno-ekonomicznym.

W ustalonych odstępach czasu, w terminach przewidzianych przez poszczególne dokumenty programowe Urząd Miejski przygotowuje szczegółowe sprawozdania z ich realizacji, a Sekretarz przedstawia raz na kwartał sprawozdania ze stopnia bieżącej realizacji uchwał Rady Miejskiej.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 25/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

9.2. Procesy związane z klientem

Identyfikacja wymagań klienta

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd Miejski usług wypływają z ram ustawowych, wymagań określonych regulacjami wewnętrznymi oraz wymagań klientów. Te ostatnie komunikowane są poprzez:

- korespondencję (w tym elektroniczną) kierowaną do Urzędu,
- rozmowy telefoniczne,
- skrzynkę uwag,
- media prasowe i elektroniczne,
- wyniki ankiet i badań,
- opinie.

Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialny jest Pion Administracyjno-Organizacyjny. Pozostałe komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego, o ile weszły w posiadanie informacji w tym zakresie, przekazują ją do Pionu Administracyjno-Organizacyjnego. Naczelnik tego pionu poddaje je analizie, przedstawiając wnioski indywidualne kierownictwu pozostałych komórek organizacyjnych, a wnioski o charakterze systemowym Pełnomocnikowi ds. Jakości.

Przegląd wymagań dotyczących usługi

Przegląd wymagań dotyczących świadczonych usług przez Urząd Miejski, polegający na stwierdzeniu zdolności do wykonywania usług, wynika z ustaw np. o samorządzie gminnym. Ustawodawca na podstawie delegacji ustawowych zapewnia niezbędne zasoby do realizacji tych usług.

Wymagania dotyczące świadczonych usług wynikają w szczególności z :

- aktów prawa zewnętrznego (ustawy, rozporządzenia),
- aktów prawa miejscowego,
- uchwał Rady Miejskiej i zarządzeń Burmistrza.

Dostępność do aktów prawa zewnętrznego jest możliwa dzięki podpisanej umowie z C.H.Beck na korzystanie z Systemu Informacji Prawnej LEGALIS, a w przypadku aktów własnych ich treść zamieszczana jest w systemie

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 26/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

zarządzania obiegiem informacji i dokumentacji el – Dok dostępnym na stanowiskach sieciowych.

Urząd Miejski świadcząc swoje usługi realizuje następujące rodzaje umów:

- umowy cywilnoprawne
- akty administracyjne realizowane na podstawie Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

Każda umowa (sprawa) jest rejestrowana, przeglądana pod względem rzeczowym i miejscowym przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych. Zapisy dotyczące zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach spraw.

Komunikacja z klientem odbywa się na następujących płaszczyznach:

- obligatoryjnej, wymaganej przepisami prawa,
- uzupełniającej, konsultacyjnej
- promocyjnej

Pierwsza obejmuje wszystkie te informacje, których przekazywanie klientowi obwarowane jest przepisami prawa np. w czasie prowadzonych postępowań administracyjnych (skarg, zażaleń, odwołań), udzielania zamówień publicznych, przekazywania informacji o środowisku.

Drugi rodzaj komunikacji wynika z dążenia Urzędu Miejskiego do zapewnienia uczestnictwa lokalnej społeczności i jej aktywizacji w procesie programowania działań czy tworzenia budżetu.

Komunikacja promocyjna Urzędu Miejskiego jest wynikiem obowiązku przekazywania szerokiemu gronu odbiorców za pośrednictwem mediów (konferencje prasowe, prasa lokalna, internet, portale społecznościowe, BIP oraz innych metod komunikowania się organizacji z otoczeniem) informacji o wynikach realizowanych usług.

9.3. Zakupy

Zasady nabywania materiałów i usług reguluje prawo zamówień publicznych. Określone są w nim zarówno tryby udzielania zamówień,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 27/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

dokumentowanie zamówień jak i szereg innych wymagań. Ocena i wybór dostawców dokonywany jest w oparciu o wymagania i kryteria określone w specyfikacjach istotnych warunków zamówień. Urząd Miejski opracował i wdrożył również Procedurę zamówień na dostawy i usługi o wartości od 10000 euro netto do 30000 euro netto oraz postępowania z zakupami oraz Procedurę udzielania zamówienia publicznego o wartości powyżej 30000 euro. Każdorazowo, po zakończeniu realizacji procesu dokonuje oceny dostawcy usług według przyjętego wzoru.

9.4. Dostarczanie usług (produkcja i usługi)

Nadzorowanie działań

Urząd Miejski planuje i realizuje swe usługi w warunkach nadzorowanych. Obejmują one przewidziane prawem czynności nadzoru poprzez statutowe organy gminy (w szczególności Komisję Rewizyjną), zewnętrzne organy nadzorcze i inspekcyjne (w szczególności Regionalną Izbę Obrachunkową, Najwyższą Izbę Kontroli, Wojewodę, Państwową Inspekcję Pracy, Państwową Inspekcję Sanitarną itd.) oraz wewnętrzne uregulowania własne (procedura nadzoru nad niezgodnościami..., kontrola bieżąca poprzez stanowiska kierownicze oraz kontrolę problemową prowadzoną przez komórkę kontroli wewnętrznej). Zakres kontroli problemowych określony jest co roku planem kontroli.

Warunki nadzorowane obejmują również:

- informacje o realizowanych usługach dostępne w Zespole Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej,
- instrukcje pracy (regulamin pracy, instrukcja kancelaryjna, zasady podpisywania pism),
- zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk pracy,
- stosowanie wyposażenia pomiarowego,
- monitorowanie przebiegu procesów.

Identyfikacja i identyfikowalność

Urząd Miejski w swej pracy stosuje system identyfikacji wszystkich dokumentów. Zasady te zawarte są w Instrukcji Kancelaryjnej oraz Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt. Cała wpływająca do Urzędu korespondencja jest identyfikowana i dzielona na podlegającą i nie

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 28/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

podlegającą ewidencji za pomocą programu komputerowego. Urząd Miejski opracował zasady postępowania i obiegu dokumentacji w elektronicznym systemie el-dok. Odrębnie Urząd prowadzi ewidencję dokumentów specjalnych w kancelarii tajnej. Zasady prowadzenia kancelarii tajnej określają przepisy szczególne i plan ochrony.

Własność klienta

W Urzędzie Miejskim funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez klienta. Podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdziałowi, załatwieniu i archiwizacji zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną, Instrukcją obiegu dokumentów księgowych i zarządzeniem w sprawie instrukcji organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego. Burmistrz wyznaczył Administratora Bezpieczeństwa Informacji oraz wprowadził procedurę postępowania w sytuacji naruszenia ochrony danych osobowych. Pracowników Urzędu Miejskiego na podstawie ustawy o pracownikach samorządowych obowiązuje tajemnica służbowa. W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, Urząd powiadamia klienta o fakcie pisemnie z podaniem przyczyn zdarzenia oraz propozycją dalszego załatwienia sprawy.

Zabezpieczenie wyrobu

Urząd stosuje w swej pracy zasady postępowania z dokumentami gwarantującymi ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowuje w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych (zgodnie z wymaganiami m.in. ustawy o ochronie informacji niejawnej - w kancelarii tajnej, ustawy o ochronie danych osobowych).

Wszelkie druki wykorzystywane w realizacji usług podlegają tym samym zasadom. Funkcjonujący system komputerowy posiada również odpowiednie wielostopniowe zabezpieczenia przechowywanych w nim dokumentów w formie elektronicznej.

Dokumenty przeznaczone do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty ich jakości.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 29/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Dokumenty poufne podlegają dodatkowym rygorom pakowania, zabezpieczenia i dostarczania, zgodnym z wymaganiami ustawy o ochronie informacji niejawnej.

Walidacja procesów

Dla każdego z procesów Urząd określił kryteria jego prawidłowego przebiegu oraz mierniki, wobec czego nie zachodzi potrzeba przeprowadzania walidacji procesów jako oddzielnej czynności.

9.5. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowanie

Urząd Miejski określił potrzeby monitorowania, pomiary niezbędne do wykonywania oraz potrzebne w tym celu wyposażenie. Dotyczą one termohigrometrów stosowanych w archiwum zakładowym, wagi elektronicznej do ważenia przesyłek wykorzystywanej w Pionie Administracyjno-Organizacyjnym (PAO), dalmierza laserowego, kółka drogowego służących do pomiarów odległości (AW, PRI). Sposób prowadzenia, dokumentowania i nadzorowania wyposażenia określił w Procedurze pomiarów i nadzoru nad przyrządami pomiarowymi.

10. Pomiary, analiza, doskonalenie

10.1. Planowanie

Urząd Miejski określa, planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania w celu zapewnienia zgodności Systemu Zarządzania Jakością oraz podejmuje działania doskonalenia skuteczności tego systemu.

10.2. Pomiary i monitorowanie

Zadowolenie klienta

Kierownictwo Urzędu Miejskiego, wprowadziło nowoczesną strukturę organizacyjną, utworzyło Zespół Obsługi Klienta, zlokalizowany na parterze

	KSIEGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 30/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

budynku, którego celem nadrzędnym jest zapewnienie pełnej i fachowej obsługi klienta poprzez :

- udzielanie pełnej informacji o zadaniach i kompetencjach poszczególnych Pionów,
- przyjmowanie i rejestrowanie wszelkiej korespondencji,
- możliwość uzyskania wzorów wniosków z pełnym opisem potrzebnych dokumentów i załączników do załatwienia sprawy,
- dostępność do aktów prawnych poprzez możliwość skorzystania z programu prawniczego „LEGALIS”,
- dostępność do archiwalnych i obowiązujących aktów własnych stanowiących prawo miejscowe i nie tylko.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom mieszkańców Gminy Śrem i umożliwiając załatwienie spraw urzędowych w godzinach innych niż standardowe od grudnia 2014r. w galerii handlowej na terenie miasta Śrem działa Obsługa Klienta Urzędu Miejskiego w Śremie. Pracownicy udzielają informacji o:

- sposobie i trybie załatwianych spraw w Urzędzie,
- wydają i przyjmują wnioski, druki i inne dokumenty,
- klient może dokonać zameldowania i wymeldowania na pobyt stały lub czasowy,
- złożyć wniosek o wydanie dowodu osobistego,
- odebrać przygotowaną dla klienta decyzję lub zaświadczenie.

Do aktywnego uczestnictwa mieszkańców w życiu gminy i urzędu zachęcają: gadu-gadu, email do Burmistrza, infolinia, profil Gminy Śrem na portalu społecznościowym Facebook, strona www.budzetobywatelski.srem.pl Do przekazywania informacji, różnego rodzaju publikacji, ogłoszeń urzędowych, wydarzeń kulturalnych i sportowych służy cyklicznie ukazująca się prasa lokalna, jak również ukazujące się w Gazecie Śremskiej „Wieści z Ratusza”. Dobrym środkiem przekazu i kontaktu Burmistrza z mieszkańcami jest współpraca z TVP Poznań, TV Relax, Radio Merkury i Zet Gold, organizowanie debat oraz relacje bieżących wydarzeń z działalności Burmistrza i Urzędu. Wykorzystywane są również inne formy przekazu takie jak: billboardy, tablice ogłoszeń

Urząd Miejski w oficjalnym serwisie – Biuletynie Informacji Publicznej zamieścił Poradnik Interesanta, w którym opisane zostały sprawy realizowane przez Urząd wraz z wzorami wniosków dostępnymi w Urzędzie

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 31/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Miejskim. Pozyskane w ten sposób informacje są jednym z elementów służących Kierownictwu do przeprowadzania przeglądu systemu.

Audit wewnętrzny

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Urzędzie Miejskim Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiągnięciu zamierzonych celów – Urząd planuje i przeprowadza audyty wewnętrzne. Burmistrz powołał zespół auditorów wewnętrznych - pracowników odpowiednio przeszkolonych do przeprowadzania tego typu badań.

Pełnomocnik ds. Jakości przygotowuje roczny program auditów, kierując się statusem i ważnością auditowanych procesów i obszarów.

Szczegółowy zakres obowiązków auditorów, przebieg auditów wewnętrznych, przygotowanie i dystrybucja programu auditów oraz arkusz oceny auditorów przedstawia Procedura zarządzania auditami i przeprowadzania auditów wewnętrznych.

Pomiary i monitorowanie procesów i wyrobów.

Poprzez przeprowadzanie auditów wewnętrznych, dokonywanie analizy mierników oraz stosowanie Procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami istnieje możliwość ciągłego pomiaru i monitorowania wszystkich procesów, które potwierdzają zdolność do spełniania zamierzonych w nich celów.

W przypadku gdy Urząd nie osiąga zamierzonych celów, podejmuje działania korygujące /zapobiegawcze.

Kierownictwo wprowadziło w Urzędzie Miejskim standardy, które określają kompetencje Kierownictwa, Naczelników Pionów do podpisywania dokumentów, określają zasady sporządzania pism urzędowych oraz wprowadzają symbolikę komórek organizacyjnych. Pomocnym elementem w monitorowaniu poziomu usług jest przeprowadzanie kontroli, której celem jest ustalanie przyczyn i skutków ewentualnych nieprawidłowości, ustalanie

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 32/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

osób odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości oraz określanie sposobów naprawienia stwierdzonych nieprawidłowości i przeciwdziałania im w przyszłości.

Z wszystkich wykonywanych czynności Urząd dokonuje i utrzymuje zapisy.

10.3. Nadzór nad wyrobami niezgodnymi

Urząd Miejski w procedurze ustalił zasady postępowania dotyczące nadzorowania wyrobów oraz usług niezgodnych lub nie spełniających odpowiednich wymagań w trakcie ich realizacji. Dotyczy to zarówno dokumentów dostarczanych przez klientów, jak również usług wykonywanych przez Urząd Miejski.

Nadzorowanie dokumentów odbywa się poprzez sprawdzanie, ocenę, wezwanie do uzupełnienia lub informację o zaniechaniu postępowania. Odpowiednie zapisy gromadzi i przechowuje zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną i Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt.

Postępowanie z dokumentami i usługami realizowanymi przez Urząd Miejski na rzecz klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych, a uznanymi za niezgodne z wymaganiami, wynika z przepisów prawa materialnego i opisane zostały w stosownych procedurach.

10.4. Analiza danych

Urząd Miejski zbiera i analizuje dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością.

Źródło danych stanowią głównie raporty z auditów wewnętrznych, działania korygujące/zapobiegawcze oraz skrzynka uwag i wniosków, a także dane przekazywane Pełnomocnikowi ds. Jakości od pracowników Urzędu odpowiedzialnych za realizację procesów.

Analiza danych odbywa się w zasadzie w ramach corocznego przeglądu zarządzania, na cyklicznych spotkaniach jakościowych lub w miarę potrzeb w przypadku wystąpienia takiej konieczności.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 33/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

10.5. Doskonalenie

Planowanie ciągłego doskonalenia

Kierownictwo w sposób systematyczny i ciągły doskonali wdrożony System Zarządzania Jakością poprzez monitorowanie, ankietowanie, nadzorowanie i analizę określonej polityki i realizację wytyczonych celów.

Przyjęte i określone w procedurach zasady szkoleń pracowników jak również podejmowanie działań korygujących/zapobiegawczych, a także dokonywanie przeglądów stanowią gwarancję ciągłego doskonalenia Systemu Jakości w Urzędzie.

Działania korygujące/zapobiegawcze

Wdrożona w Urzędzie Miejskim Procedura działań korygujących/zapobiegawczych określiła zasady i tryb postępowania przy określaniu przyczyn powstania niezgodności, ich eliminacji oraz weryfikacji efektów działań korygujących/zapobiegawczych.

Kierownictwo przeprowadzając przeglądy Systemu Jakości porównuje zamierzenia z rzeczywiście uzyskanymi wynikami oraz wyciąga wnioski, czy System Jakości jest odpowiedni i skuteczny w osiągnięciu zaplanowanych celów.

Jeżeli Kierownictwo uzna, że system odbiega od ustalonych wcześniej i zaplanowanych celów, występują niezgodności i nieprawidłowości w prowadzonym systemie, to wówczas zgodnie z wdrożoną procedurą podejmuje działania korygujące/zapobiegawcze oraz dokonuje przeglądów z przebiegu tych działań.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 34/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

Tabela nr 1

Procesy na tle struktury organizacyjnej Urzędu Miejskiego

Procesy	Audytor Wewnętrzny, Biuro Prawne	PIONY								
		PPS	PEU	PAO	PFG	PSG	PRK	PSO	PRI	PII
Organizacji ładu przestrzennego	+	*	+	+	+	+	+	+	+	+
Ochrony środowiska	+	*	+	+	+	+	+	+	+	+
Organizacji usług komunalnych	+	+	+	+	+	+	*	+	+	+
Organizacja usług społecznych oraz współpracy z partnerami zagranicznymi i organizacjami pozarządowymi	+	+	*	+	+	+	+	+	+	+
Organizacji porządku, bezpieczeństwa publicznego i spraw obywatelskich	+	+	+	+	+	+	+	*	+	+
Rozwoju i infrastruktury	+	+	+	+	+	+	+	+	*	+
Gospodarki finansowej	+	+	+	+	*	+	+	+	+	+
Gospodarowania majątkiem trwałym	+	+	+	+	+	*	+	+	+	+
Obsługi inwestorów i informatyzacji	+	+	+	+	+	+	+	+	+	*
Organizacji pracy	+	+	+	*	+	+	+	+	+	+
Obsługi prawnej i zamówień publicznych	*	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Doskonalenia jakości	+	+	+	*	+	+	+	+	+	+
Kontroli	*	+	+	+	+	+	+	+	+	+

*** komórka wiodąca**

+ komórka współuczestnicząca

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 35/35	
		WYDANIE	14
		DATA EDYCJI	27.04.2015r.

ROZDZIELNIK Polityki Jakości

1. Pion Administracyjno-Organizacyjny	- 4 szt.
2. Pion Spraw Obywatelskich, USC	- 4 szt.
3. Pion Edukacji i Usług Społecznych	- 2 szt.
4. Pion Rolnictwa i Gospodarki Komunalnej	- 2 szt.
5. Pion Skarbu Gminy	- 2 szt.
6. Pion Gospodarowania Przestrzenią i Środowiskiem	- 2 szt.
7. Pion Zarządzania Finansami Gminy	- 4 szt.
8. Pion Obsługi Inwestorów i Informatyzacji	- 4 szt.
9. Pion Rozwoju i Infrastruktury	- 2 szt.
10. Sekretariat Burmistrza	- 1 szt.
11. Biuro Prawne	- 1 szt.
12. Tablica ogłoszeń	- 2 szt.
13. Salki	- 2 szt.