
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 1/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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

KSIĘGA JAKOŚCI

ORYGINAŁ

PAOOK.0141.1.2018

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 2/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Autor opracowania

Grażyna Kubera


Pełnomocnik ds. Jakości

Zatwierdzam niniejszą Księgę Jakości

Burmistrz Śremu


Adam Lewandowski

Śrem czerwiec 2018r.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 3/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	


SPIS TREŚCI

1. Spis treści	3
2. Karta zmian	4
3. Wykaz definicji	5
4. Kontekst organizacji	7
4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	7
4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych	9
4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania jakością	9
4.4. System zarządzania jakością i jego procesy	9
5. Przywództwo	14
5.1. Przywództwo i zaangażowanie	14
5.2. Polityka	15
5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji	17
6. Planowanie	18
6.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans	18
6.2. Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia oraz planowanie zmian	18
7. Wsparcie	19
7.1. Zasoby	19
7.2. Kompetencje, świadomość, komunikacja	21
7.3. Udokumentowane informacje	22
8. Działania operacyjne	24
8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi	24
8.2. Wymagania dotyczące wyrobów i usług	27
8.3. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz	28
8.4. Produkcja i dostarczanie usługi	29
8.5. Zwolnienie wyrobów i usług	31
8.6. Nadzór nad niezgodnymi wyjściami	31
9. Ocena efektów działania	32
9.1. Planowanie procesów realizacyjnych	32
9.2. Audit wewnętrzny	34
9.3. Przegląd zarządzania	34
10. Doskonalenie	36
10.1. Postanowienia ogólne	36
10.2. Niezgodności, działania korygujące i ciągłe doskonalenie	36
11. Tabela Nr 1	37
12. Wykaz stron zainteresowanych	38

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 4/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	


KARTA ZMIAN

WYDANIE 15			
Opracował:		Sprawdził:	Zatwierdził:
Lp.	Zwięzły opis zmiany	Miejsce zmiany (nr strony)	Data zmiany
1.	Dostosowano zapisy w Księdze Jakości do normy PN-EN ISO 9001:2015, uwzględniono drobne poprawki	cała Księga	22.06.2018r.


	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 5/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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 wdrożenie i 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 6/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

RODO	- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 7/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

4. Kontekst organizacji


4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

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 zewnętrznego i wewnętrznego oraz mechanizmów gospodarki rynkowej.

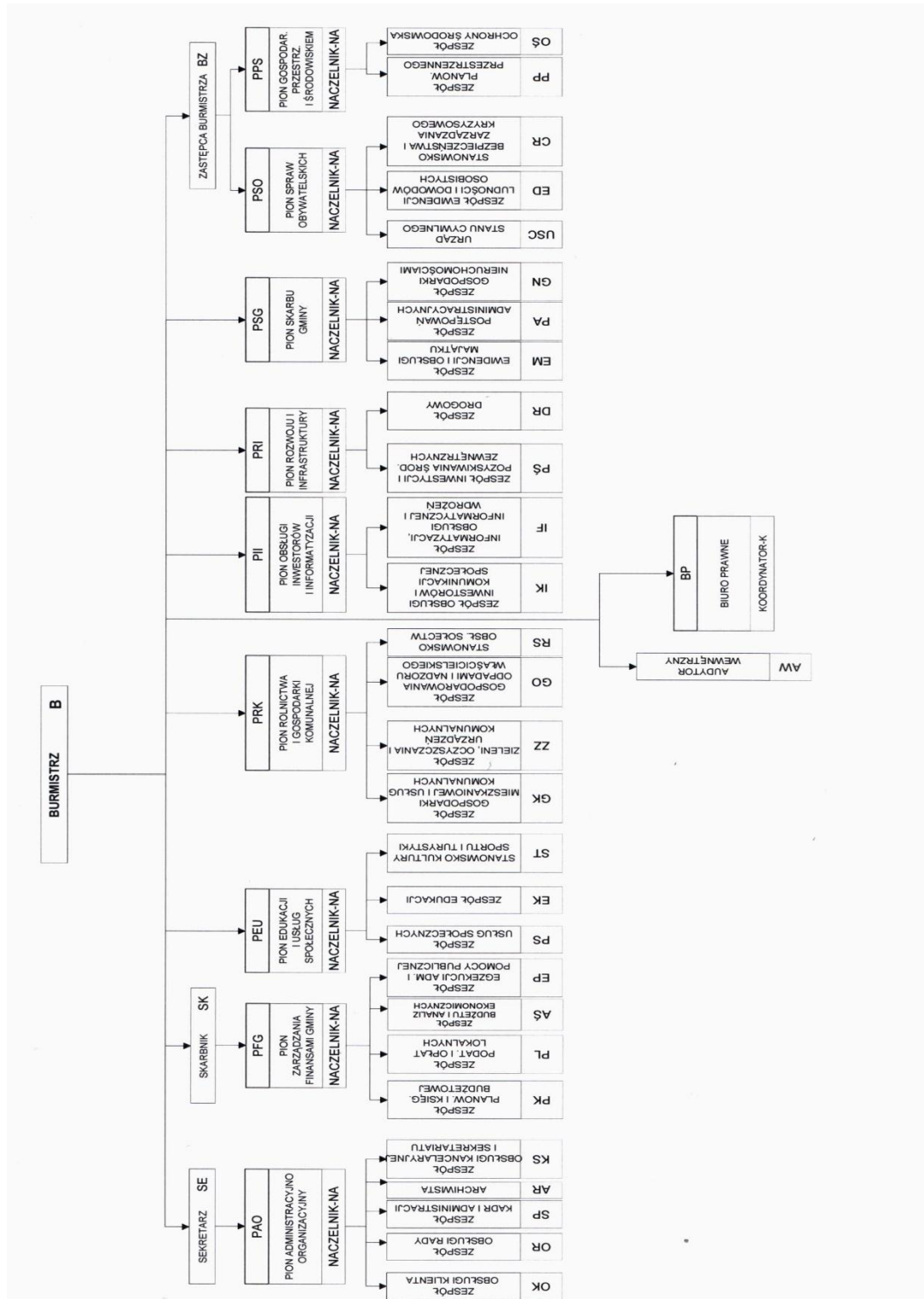
Ta sytuacja wymaga od kierownictwa Urzędu Miejskiego i pracowników nowych umiejętności myślenia i działania, które to powinny mieć swoje odzwierciedlenie w stałym poszukiwaniu optymalnych rozwiązań w różnych dziedzinach życia, ale przede wszystkim w organizacji i zarządzaniu. Ten proces jest najważniejszy, 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 spełniał przy tym potrzeby i oczekiwania klienta.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 8/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Aktualnie Urząd Miejski zatrudnia 100 pracowników.
Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego w Śremie



	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 9/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

Urząd zidentyfikował potrzeby i oczekiwania stron zainteresowanych, oznaczając klienta zewnętrznego oraz klienta wewnętrznego. Wymagania stron zainteresowanych wynikają wprost z właściwości tych organów i instytucji określonych w przepisach prawa materialnego oraz w Polskich Normach, jak również bezpośrednio z chęci zaspokojenia potrzeb mieszkańców.


Wykaz stron zainteresowanych określony został w załączniku do Księgi. Przegląd i monitorowanie jakości usług polegający m.in. na analizie: skarg, petycji, rozstrzygniętych przez organy odwoławcze wniesionych odwołań, protokołów z przeprowadzonych kontroli następuje podczas corocznego Przeglądu Kierownictwa.

4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

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

Urząd Miejski ustanowił, wdrożył i ustawicznie doskonalił System Zarządzania Jakością, który obejmuje zadania własne, zlecone i powierzone w zakresie ustawowym. Informację o ustanowionym systemie upowszechnił wśród wszystkich pracowników oraz 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 i jej celów. System podlega okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym mającym służyć stałemu jego doskonaleniu nakierowanemu na zwiększenie zadowolenia klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych.

Kierownictwo Urzędu po konsultacjach z pracownikami Urzędu uznało, że certyfikat poprawi funkcjonowanie Urzędu, jego wiarygodność w oczach mieszkańców oraz przyszłych inwestorów. Wprowadzany w sposób ciągły i modyfikowany do potrzeb System Zarządzania Jakością

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 10/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

ograniczy obciążenie kierownictwa tzw. ciągłą koordynację na rzecz działań istotniejszych dla mieszkańców, a związanych z funkcjonowaniem miasta.

Od momentu otrzymania Certyfikatu Systemu Jakości zgodnego z normą ISO 9001, Urząd wprowadza działania doskonalące System, potwierdzane corocznie auditami nadzoru, a raz na trzy lata - auditem ponownej certyfikacji.

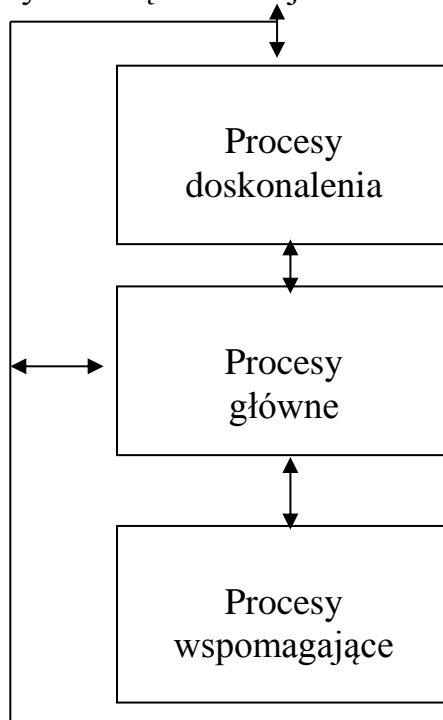
Kierownictwo uznało również, że w organizacji nie zachodzi projektowanie i ten punkt normy nie ma zastosowania w Systemie Zarządzania Jakością i Księdze Jakości.


4.4. System zarządzania jakością i jego procesy

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.

Procesy w Urzędzie Miejskim w Śremie




	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 11/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	



Procesy główne :

- * Proces organizacji ładu przestrzennego – Naczelnik PPS:
 - tworzenie wizji przestrzennego rozwoju gminy
- * Proces ochrony środowiska – Naczelnik PPS:
 - organizacja planowania strategicznego z zakresu ochrony środowiska,
 - udzielanie dotacji celowych z budżetu gminy Śrem na dofinansowanie kosztów inwestycji w zakresie ochrony środowiska i gospodarki wodnej,
 - organizacja zadań z zakresu edukacji ekologicznej,
 - realizacja zadań z zakresu ochrony przyrody,
 - organizacja zadań związanych z usuwaniem wyrobów zawierających azbest,
 - postępowanie administracyjne,
 - ochrona klimatu, oszczędność energii i podnoszenie efektywności energetycznej.
- * Proces organizacji usług komunalnych – Naczelnik PRK:
 - organizacja obsługi sołectw i współpracy z organizacjami rolniczymi,
 - zapewnienie prawidłowej realizacji przedsięwzięć w ramach funduszu sołectkiego,
 - prowadzenie postępowania o zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej,
 - organizacja zieleni publicznej,
 - organizacja i nadzór nad usługą zarządzania mieszkaniowym zasobem gminy,
 - organizacja wynajmu lokali od innych właścicieli w celu podnajmowania ich osobom uprawnionym do lokalu socjalnego,
 - organizacja lokalnego transportu zbiorowego,
 - nadzór nad wspólnotami mieszkaniowymi,
 - organizacja i nadzór nad utrzymaniem czystości i porządku,
 - organizacja i nadzór nad funkcjonowaniem urządzeń i obiektów infrastruktury komunalnej,
 - organizacja gospodarki odpadami,
 - podejmowanie działań i czynności wspierających nadzór właścicielski nad spółkami gminnymi.
- * Proces organizacji usług społecznych oraz współpracy z partnerami zagranicznymi i organizacjami pozarządowymi – Naczelnik PEU:
 - zadania z zakresu pomocy społecznej,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 12/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	


- zadania z zakresu polityki społecznej,
- zadania z zakresu edukacji,
- zadania z zakresu profilaktyki i ochrony zdrowia,
- zadania z zakresu organizacji usług kultury, sportu i turystyki,
- zadania z zakresu profilaktyki i ochrony zdrowia,
- zadania z zakresu współpracy z organizacjami pozarządowymi,
- zadania z zakresu współpracy z partnerami zagranicznymi.

* Proces organizacji spraw obywatelskich, bezpieczeństwa, zarządzania kryzysowego i ochrony informacji niejawnych – Naczelnik PSO:

- rejestracja, przetwarzanie danych osobowo-adresowych w zakresie ewidencji ludności i udostępnianie danych klientom zewnętrznym i wewnętrznym,
- organizacja spraw związanych z dowodem osobistym,
- organizacja rejestracji i przetwarzania stanu cywilnego osób,
- organizacja i zarządzanie działaniami antykryzysowymi,
- organizacja systemu wczesnego ostrzegania i alarmowania ludności na wypadek zagrożenia,
- organizacja obrony cywilnej,
- organizacja kwalifikacji wojskowej,
- organizacja akcji kurierskiej,
- organizacja realizacji szczególnych uprawnień żołnierzy i ich rodzin przysługujących w związku ze spełnianiem powszechnego obowiązku obrony RP,
- organizacja zasobów ludzkich i rzeczowych dla potrzeb sił zbrojnych RP i innych uprawnionych podmiotów,
- organizacja ochrony przeciwpożarowej,
- organizacja spraw obronnych,
- organizacja szacowania szkód w gospodarstwach rolnych i działach specjalnych produkcji rolnej,
- zarządzanie porządkiem publicznym w zakresie imprez masowych, imprez charakterze kulturalno-oświatowym, zgromadzeń,
- organizacja ochrony informacji niejawnych.

* Proces rozwoju i infrastruktury – Naczelnik PRI:

- realizacja inwestycji gminnych,
- organizacja planowania strategicznego,
- pozyskiwanie środków finansowych zewnętrznych krajowych i zagranicznych,
- organizacja zarządzania drogami.


	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 13/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Procesy wspomagające:

- * Proces gospodarowania majątkiem trwałym – Naczelnik PSG:
 - gospodarowanie gminnymi nieruchomościami,
 - ewidencjonowanie majątku gminy i jego ubezpieczenie,
 - postępowania administracyjne dotyczące nieruchomości.
- * Proces obsługi inwestorów i informatyzacji – Naczelnik PII:
 - obsługa inwestorów,
 - komunikacja społeczna,
 - informatyzacja gminy,
 - informatyzacja urzędu.
- * Proces gospodarki finansowej Skarbnik Gminy:
 - wymiar, pobór i egzekucja podatków lokalnych,
 - realizacja budżetu i sprawozdawczość,
 - planowanie budżetowe.
- * Proces organizacji pracy – Sekretarz Gminy:
 - utrzymanie, pozyskiwanie i właściwe wykorzystanie zasobów kadrowych
 - Urzędu Miejskiego,
 - utrzymanie bazy lokalowej Urzędu, dostarczanie zasobów rzeczowych dla realizacji zadań Urzędu,
 - obsługa organów gminy,
 - obsługa klienta wewnętrznego i zewnętrznego.
- * Proces obsługi prawnej i zamówień publicznych – Koordynator BP:
 - opiniowanie i udział w uzgadnianiu aktów prawnych,
 - udzielanie opinii i porad, wyjaśnień w zakresie stosowania prawa i doradztwo prawne, współpraca z komórkami organizacyjnymi Urzędu w rozwiązywaniu problemów prawnych,
 - bieżące udzielanie informacji o zmianach w obowiązującym stanie prawnym w zakresie działalności gminy,
 - występowanie w charakterze pełnomocnika gminy w postępowaniach sądowym i administracyjnym oraz przeprowadzanie czynności administracyjnych w egzekucji,
 - występowanie w charakterze pełnomocnika zamówień publicznych.

Procesy doskonalenia :

- * Proces doskonalenia jakości – Pełnomocnik ds. Jakości:

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 14/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

- przeglądy SZJ,
 - organizacja auditów wewnętrznych,
 - nadzór nad działaniami korygującymi i zapobiegawczymi.
- * Proces kontroli – Audytor Wewnętrzny:
- organizacja procesu kontroli.

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 wspomaganie i monitorowania procesów.

5. Przywództwo


5.1. Przywództwo i zaangażowanie

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.

W celu rzetelnej realizacji zadań oraz zapewnienia zaufania społecznego ustanowiony został Kodeks etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Śremie.

Kierownictwo promuje podejście procesowe uwzględniające zarządzanie ryzykiem, jego identyfikację, analizę i monitorowanie.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 15/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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.

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) realizowane jest poprzez m.in. kontakt mailowy (urząd@srem.pl, Zapytaj Burmistrza), gminne profile społecznościowe, LocalSpot, monitoring prasy lokalnej, ankiety internetowe, debaty publiczne i telewizyjne.


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. Dla niektórych wdrażanych i realizowanych zadań określone są przewidywane efekty ich wdrożenia.

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

5.2. Polityka

Ustanowienie i komunikowanie polityki jakości

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 16/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Polityka Jakości zatwierdzona przez Burmistrza została zamieszczona w formie elektronicznej w Biuletynie Informacji Publicznej, na elektronicznej tablicy informacyjnej w Urzędzie oraz w sieciowym systemie zarządzania obiegiem informacji i dokumentacji el-Dok Urzędu Miejskiego w celu prezentacji jej postanowień klientom Urzędu.

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, 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,
6. szczególną dbałość o ochronę powierzonych danych osobowych.

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, 25 kwietnia 2018 r.

Zatwierdzam
Burmistrz Śremu
Adam Lewandowski

Odpowiedzialnym za Politykę Jakości w Urzędzie Miejskim jest Burmistrz.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 17/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

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

Uprawnienia Pełnomocnika:

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

Naczelnicy Pionów odpowiedzialni są za:

- rozpowszechnianie Polityki Jakości wśród podległych pracowników,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 18/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

- 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.

6. Planowanie

6.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans


Zarządzeniem Burmistrza w Urzędzie wprowadzono zasady funkcjonowania kontroli zarządczej w gminie Śrem, którego istotnym elementem są zasady identyfikacji ryzyka, jego analiza i monitorowanie. Na corocznym przeglądzie Kierownictwa wskazywane są działania m.in. doskonalące zarówno SZJ, jak i mogące poprawić jakość usług i wzrost zadowolenia klienta. Działania podlegają ocenie poprzez analizę uzyskanych efektów ich wdrożenia oraz dokonywana jest ocena ich skuteczności. Metodę oceny szans określono w procedurze przeglądu Kierownictwa.

6.2. Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia oraz planowanie zmian

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

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.

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.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 19/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

7. Wsparcie

7.1. Zasoby

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.

Zasoby ludzkie

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.

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

W ogłoszeniu o naborze precyzuje 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.

Infrastruktura

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 20/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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

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.

Wyznaczono inspektora ochrony danych. Jego zakres zadań obejmuje informowanie, monitorowanie oraz pełnienie funkcji kontaktowej dla pracowników, osób fizycznych oraz organów nadzorczych. Inspektor ochrony danych prowadzi rejestr czynności przetwarzania danych osobowych.

Urząd posiada opracowaną dokumentację przeciwpożarową oraz bezpieczeństwa i higieny pracy, a budynek ratusza wyposażono w nowoczesny system przeciwpożarowy.


Środowisko funkcjonowania procesów

Kierownictwo dba o niezbędne środki do realizacji usługi. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w meble o wysokim standardzie, komputer. Dbając o komfort pracy zainstalowano w wydzielonych miejscach sieciowe urządzenia do skanowania i drukowania. Temperatura pomieszczeń jest właściwa do otoczenia, regulowana przez urządzenie wentylacyjne oraz klimatyzatory.

Zasoby do monitorowania i pomiarów, spójność pomiarowa

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.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 21/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

drogowego służących do pomiarów odległości (PFG, PRI). Sposób prowadzenia, dokumentowania i nadzorowania wyposażenia określił w Procedurze pomiarów i nadzoru nad przyrządami pomiarowymi.

Wiedza organizacji

Urząd Miejski świadcząc swoje usługi, przede wszystkim opiera się na przepisach prawa, dostępnych dla pracowników na każdym stanowisku sieciowym. Dostępne w sieci są również inne dokumenty m.in. uchwały rady miejskiej, zarządzenia, sprawozdania: z realizacji procesów, przeglądów kierownictwa, realizacji kontroli zarządczej, procedur będących pomocą w realizacji zadań. Ponadto dla klientów opracowany został Poradnik Interessanta, jako źródło wiedzy zawierający szczegółowo opisany sposób postępowania z usługą realizowaną przez Urząd.

7.2. Kompetencje, świadomość, komunikacja


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 corocznych spotkaniach ze wszystkimi pracownikami.

Urząd analizuje potrzeby szkoleniowe i planuje ich realizację, zgodnie z przyjętą procedurą. Stałą współpracę w zakresie szkoleń Urząd prowadzi z Wielkopolskim Ośrodkiem Kształcenia Samorządu Terytorialnego.

Po zakończeniu szkolenia uczestnik ocenia je, ustala skuteczność i przydatność. Urząd utrzymuje zapisy dotyczące wykształcenia i doświadczenia pracowników oraz przebytych szkoleń i kwalifikacji pracowników. Informacje gromadzi i archiwizuje w aktach osobowych.

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.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 22/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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.

Utworzono Zespół Obsługi Klienta, wprowadzono standardy obsługi klienta oraz zostały określone procedury postępowania.

Działa Zespół Obsługi Inwestorów i Komunikacji Społecznej, który organizuje formy komunikowania się organizacji z otoczeniem poprzez współpracę z mediami, miejskim portalem internetowym srem.pl, Biuletynem Informacji Publicznej, profilem społecznościowym oraz publikacje i wydawnictwa.


7.3. Udokumentowane informacje

Postanowienia ogólne

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

Księga Jakości wydana została w 1 oryginalnym egzemplarzu w formie pisemnej i zamieszczona w formie elektronicznej dostępnej w sieciowym systemie zarządzania obiegiem informacji i dokumentacji el Dok Urzędu Miejskiego. Wersja elektroniczna Księgi przesyłana jest również do Polskiego Rejestru Statków Biuro 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 23/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Procesy w organizacji opisane zostały w tzw. Kartach procesów. Zawierają one szczegółowe informacje dotyczące właściciela procesu, wejść i wyjść, zakresu działania oraz wskaźników do ich monitorowania.

Opracowywanie, aktualizowanie oraz nadzór nad udokumentowanymi informacjami

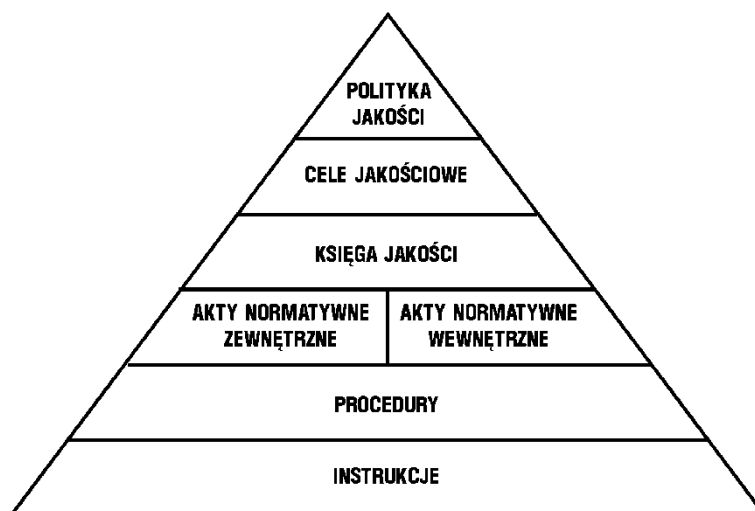
Za opracowanie, aktualizację, dystrybucję, dokonywanie zmian i archiwizację Księgi Jakości odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Jakości, a w przypadku jego nieobecności, upoważniona osoba.


Wszelkie zmiany i uzupełnienia Księgi Jakości Pełnomocnik ds. Jakości odnotowuje w karcie zmian, którą dołącza się do oryginalnego egzemplarza. Jakikolwiek zmiany powodują wymianę całej Księgi Jakości.

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

Za opracowanie, aktualizację i dokonywanie zmian w Kartach procesu odpowiedzialny jest jego właściciel. Jakikolwiek zmiany powodują wymianę całej Karty, ustalając kolejną jej wersję.

Struktura informacji i dokumentacji systemu zarządzania jakością przedstawia się następująco:



	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 24/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Informacja i dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością dostępna jest we wszystkich komórkach organizacyjnych.

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, obwieszczeń Rady Miejskiej i porozumień (stanowiących zał. do uchwał) oraz 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 rejestracji i wysyłki dokumentów oraz sposobu wykonywania niektórych czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miejskim w Śremie.


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.

8.Działania operacyjne

8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

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 Społeczno gospodarczego gminy Śrem na lata 2013 – 2020,
- Wieloletnia Prognoza Finansowa Gminy Śrem na lata 2018 - 2028,
- Wieloletni Program gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy na lata 2016 - 2020,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 25/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

- Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy Śrem,
- Założenia do planu zaopatrzenia w ciepło, energię elektryczną i paliwa gazowe dla miasta i gminy Śrem,
- Program ochrony środowiska dla Gminy Śrem,
- Plan gospodarki odpadami dla Gminy Śrem,
- Lokalny Program Rewitalizacji dla obszaru miasta Śrem,
- 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 Społeczno gospodarczego 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 2018-2028 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 26/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Celem Wieloletniego Programu gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy na lata 2016-2020 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 planu gospodarki odpadami jest wybór i wskazanie optymalnej drogi postępowania w zakresie gospodarki odpadami, w szczególności odpadami komunalnymi powstającymi na terenie gminy.

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

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.

8.2. Wymagania dotyczące wyrobów i usług

Komunikacja z klientem

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 27/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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 kierowaną do Urzędu (w formie papierowej i elektronicznej),
- rozmowy telefoniczne,
- media,
- profile społecznościowe,
- badania ankietowe,
- skargi i wnioski,
- petycje.

Określenie i przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług

Określenie i przegląd wymagań dotyczących świadczonych usług przez Urząd Miejski, polegający na stwierdzeniu zdolności do wykonywania usług, wynika z ustaw, m.in. 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 zainstalowanemu i aktualizowanemu w wersji sieciowej Systemowi Informacji Prawnej Legalis. Akty własne zamieszczane są w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w systemie zarządzania obiegiem informacji i dokumentacji el-Dok Urzędu.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 28/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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
- informacyjno-promocyjnej

Pierwsza obejmuje wszystkie te informacje, których przekazywanie klientowi obwarowane jest przepisami prawa np. podczas prowadzonych postępowań administracyjnych (skarg, zażaleń, odwołań, petycji), 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. Urząd prowadzi również konsultacje społeczne dotyczące budżetu obywatelskiego. Budżet Obywatelski to wydzielona część środków finansowych budżetu gminy Śrem, o wydatkowaniu której, w sposób wiążący, decydują mieszkańcy gminy Śrem wskutek głosowania.

Komunikacja informacyjno-promocyjna Urzędu Miejskiego jest wynikiem obowiązku przekazywania społeczeństwu informacji o podejmowanych działaniach poprzez różne kanały: portale internetowe (srem.pl, budzetobywatelski.srem.pl, nieruchomosci.srem.pl, Biuletyn Informacji Publicznej), profile społecznościowe (FB, youtube), prasę, telewizję, radio.

8.3. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz

Postanowienia ogólne

W Urzędzie Miejskim funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z wyrobami, usługami oraz dokumentami dostarczonymi z zewnątrz. Podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdziałowi, załatwieniu i archiwizacji zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną, Instrukcją obiegu dokumentów księgowych i zarządzeniem w sprawie rejestracji i wysyłki

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 29/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

dokumentów oraz sposobu wykonywania niektórych czynności kancelaryjnych w Urzędzie. W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, Urząd powiadamia klienta o fakcie pisemnie z podaniem przyczyn zdarzenia oraz propozycją dalszego załatwienia sprawy.

Burmistrz wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, którego zakres zadań obejmuje informowanie i nadzorowanie powierzonych przez osoby fizyczne danych osobowych. Pracowników Urzędu Miejskiego na podstawie ustawy o pracownikach samorządowych obowiązuje tajemnica służbowa.

Rodzaj i zakres nadzoru, informacja dla zewnętrznych dostawców

W ramach nadzoru nad wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz Urząd stosuje zasady postępowania zgodne z przepisami prawa oraz obowiązującymi procedurami: zamówień na dostawy i usługi oraz postępowania z zakupami; udzielania zamówienia publicznego.


8.4. Produkcja i dostarczanie usługi

Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

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,

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 30/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

- monitorowanie przebiegu procesów.

Identyfikacja i identyfikowalność

Urząd Miejski w swej pracy stosuje system identyfikacji wszystkich dokumentów i usług. 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 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 rejestracji i wysyłki dokumentów oraz sposobu wykonywania niektórych czynności kancelaryjnych w Urzędzie. Zgodnie z wprowadzonym RODO na stronach portalu miejskiego, BIP oraz we wszystkich wzorach wniosków funkcjonujących w Urzędzie zamieszczono klauzulę informacyjną dotyczącą gromadzenia i postępowania z przekazywanymi przez klientów danymi osobowymi.

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

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 31/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

zabezpieczonych (zgodnie z wymaganiami m.in. ustawy o ochronie informacji niejawnej, RODO).

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.

Działania po dostawie i nadzór nad zmianami

Organizacja zapewniła nadzór nad wprowadzaniem zmian w systemie, regulują to m.in. przepisy prawa oraz zapisy w procedurach. Wprowadzanie zmian w dokumentach systemowych zostało określone w procedurze wdrażania i nadzoru nad dokumentami i zapisami.


8.5. Zwolnienie wyrobów i usług

Dla każdego z procesów Urząd określił kryteria jego prawidłowego przebiegu oraz mierniki. Na każdym etapie od zaplanowania działań do ich wykonania, czynności są monitorowane i nadzorowane poprzez ostateczną akceptację i podpis przełożonego. Działania te są odnotowywane w systemie zarządzania i obiegiem informacji i dokumentacji.

8.6. Nadzór nad niezgodnymi wyjściami

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 i strony zainteresowane, 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 Rzeczym Wykazem Akt.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 32/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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

9. Ocena efektów działania

9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

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


Poprzez przeprowadzanie auditów wewnętrznych, dokonywanie analizy mierników, identyfikacji i analizie ryzyka, ocenie działań mających na celu doskonalenie systemu i poprawie jakości usług 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 oraz Koordynatora 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 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.

Zadowolenie klienta

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 33/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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

- udzielanie pełnej informacji o zadaniach i kompetencjach poszczególnych pionów,
- przyjmowanie i rejestrowanie korespondencji,
- możliwość uzyskania wzorów wniosków z pełnym opisem potrzebnych dokumentów i załączników do załatwienia sprawy,
- dostępność do archiwalnych i obowiązujących aktów własnych stanowiących prawo miejscowe i nie tylko,
- możliwość płatności bezgotówkowej należności gminnych kartą płatniczą oraz telefonem.

Urząd Miejski:

- posiada skrzynkę mailową, na którą można przesłać uwagi, komentarze, opinie, oczekiwania dotyczące funkcjonowania organów gminy i działalności władz gminnych.
- komunikuje się z mieszkańcami poprzez profile @Gmina Śrem i Budżet Obywatelski Śremu na portalu społecznościowym Facebook
- udostępnił portal interwencyjny, poprzez który mieszkańcy mogą zgłaszać informacje dot. awarii usterek czy zniszczeń na terenie gminy Śrem
- w Biuletynie Informacji Publicznej zamieścił Poradnik Interesanta, w którym opisane zostały sprawy realizowane przez Urząd wraz z wzorami wniosków dostępnymi w Urzędzie Miejskim.


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

Kolejnym elementem badania zadowolenia klientów jest możliwość osobistego zgłoszenia skarg i wniosków bezpośrednio do Kierownictwa.

Analiza i ocena

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, ocena ryzyka i szans oraz dane przekazywane Pełnomocnikowi ds. Jakości od pracowników Urzędu odpowiedzialnych za realizację procesów.

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 34/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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

9.2. 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.


9.3. Przegląd zarządzania

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

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 35/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

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 zarządzania

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- a/ wyników auditów,
- b/ informacji zwrotnej od klientów i stron zainteresowanych,
- c/ realizacji procesów i zgodności wyrobów i usług,
- 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,
- h/ oceny skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyko i szanse
- i/ realizacji działań doskonalących

Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania


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.

10. Doskonalenie

10.1. Postanowienia ogólne

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 36/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Kierownictwo w sposób systematyczny i ciągły doskonalili wdrożony System Zarządzania Jakością poprzez monitorowanie, 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.

10.2. Niezgodności, działania korygujące i ciągłe doskonalenie

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 37/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	


Tabela nr 1


Procesy na tle struktury organizacyjnej Urzędu Miejskiego

Procesy	PIONY									
	PPS	PRK	PEU	PSO	PRI	PSG	PFG	PAO	BP	AW
Organizacja ładu przestrzennego	*	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ochrona środowiska	*	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Organizacja usług komunalnych	+	*	+	+	+	+	+	+	+	+
Organizacja usług społecznych oraz współpracy z partnerami zagranicznymi i organizacjami pozarządowymi	+	+	*	+	+	+	+	+	+	+
Organizacja spraw obywatelskich, bezpieczeństwa, zarządzania kryzysowego i ochrony informacji niejawnych	+	+	+	*	+	+	+	+	+	+
Rozwoju i infrastruktury	+	+	+	+	*	+	+	+	+	+
Gospodarowania majątkiem trwałym	+	+	+	+	+	*	+	+	+	+
Gospodarki finansowej	+	+	+	+	+	+	*	+	+	+
Organizacji pracy	+	+	+	+	+	+	+	*	+	+
Obsługi prawnej i zamówień publicznych	+	+	+	+	+	+	+		*	+
Doskonalenia jakości	+	+	+	+	+	+	+	*	+	+
Organizacja zamówień publicznych	+	+	+	+	+	+	+	+	*	+
Kontroli	+	+	+	+	+	+	+	+	+	*

* komórka wiodąca

+ komórka współuczestnicząca


	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 38/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 39/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	


Załącznik nr 1 do Księgi Jakości
Wydanie 16

WYKAZ STRON ZAINTERESOWANYCH

Klient zewnętrzny			Klient wewnętrzny
organy i instytucje opiniujące i uzgadniające*	organy nadzoru, kontroli, organy odwoławcze*		pracownicy Urzędu
Wojewoda Wielkopolski	Wojewoda Wielkopolski	osoby fizyczne, osoby prawne, instytucje i przedsiębiorstwa korzystający z usług urzędu	radni Rady Miejskiej w Śremie
Zarząd Województwa Wielkopolskiego	Wojewódzki Inspektor Ochrony Środowiska w Poznaniu	oferenci, dostawcy usług	zebrania wiejskie
Marszałek Województwa Wielkopolskiego	Marszałek Województwa Wielkopolskiego	organizacje pożytku publicznego	sołtysi sołectw gminy Śrem
Wielkopolski Wojewódzki Konserwator Zabytków w Poznaniu	Generalny Dyrektor Ochrony Środowiska	kluby i stowarzyszenia sportowe	szkoły podstawowe i przedszkola, dla których organem prowadzącym jest Gmina
Regionalny Dyrektor Ochrony Środowiska w Poznaniu	Najwyższa Izba Kontroli	spółki, osoby prawne, osoby fizyczne prowadzące	Śremski Ośrodek Kultury

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 40/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

		działalność edukacyjną	
Starosta Śremski	Regionalna Izba Obrachunkowa		Biblioteka Publiczna im. H. Święcickiego
Dyrektor Powiatowego Zarządu Dróg	Samorządowe Kolegium Odwoławcze		Muzeum Śremskie
Dyrektor Wielkopolskiego Zarządu Dróg Wojewódzkich w Poznaniu	Audit Consulting Municipal Sp. z o.o.		Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o.
Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Śremie	Wielkopolski Kurator Oświaty		Śremskie Wodociągi Sp. z o.o.
Wielkopolski Państwowy Wojewódzki Inspektor Sanitarny w Poznaniu	Archiwum Państwowe w Poznaniu		Śremski Sport Sp. z o.o.
Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej w Poznaniu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie	Państwowa Inspekcja Pracy		Śremskie TBS Sp. z o.o.
Dyrektor Zarządu Zlewni Wód Polskich w Poznaniu	Zakład Ubezpieczeń Społecznych		Ośrodek Pomocy Społecznej w Śremie
Szef Wojewódzkiego	Urząd Skarbowy		Środowiskowy Dom

	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Śremie	STRONA/STRON 41/41	
		WYDANIE	16
		DATA EDYCJI	

Sztabu Wojskowego w Poznaniu			Samopomocy w Śremie
Minister Środowiska			Straż Miejska w Śremie
ENEA Operator Sp. z o.o. ZDE RD Września			
Polska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. ZG Poznań			
Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ- SYSTEM S.A.			
Wojewódzki Inspektor Ochrony Środowiska w Poznaniu Delegatura w Lesznie			
Wielkopolski Kurator Oświaty			
Archiwum Państwowe w Poznaniu			

* wymagania stron zainteresowanych wynikają wprost z właściwości tych organów i instytucji określonych w przepisach prawa materialnego oraz w Polskich Normach