



KSIĘGA JAKOŚCI

PN-EN ISO 9001:2009

<wersja: 01/2015>

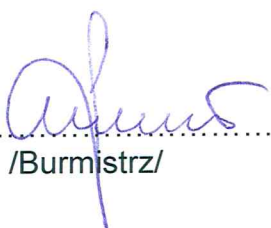
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski

Strona 1 z 26

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĄD MIASTA I GMINY
W SOLCU KUJAWSKIM

według normy
PN-EN ISO 9001:2009


.....
/Burmistrz/

8 styczeń 2015



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





KSIĘGA JAKOŚCI

PN-EN ISO 9001:2009

<wersja: 01/2015>

Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski

Strona 2 z 26

Spis Treści:

1. System Zarządzania Jakością w Urzędzie

- 1.1 Korzystanie z Księgi Jakości
- 1.2 Prezentacja Miasta i Gminy Solec Kujawski
- 1.3 Prezentacja Urzędu Miasta i Gminy Solec Kujawski
- 1.4 Zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością
- 1.5 Uzasadnione wyłączenia

2. Odpowiedzialność kierownictwa

- 2.1 Deklaracja kierownictwa
- 2.2 Polityka jakości
- 2.3 Cele ogólne
- 2.4 Odpowiedzialności i uprawnienia
- 2.5 Przegląd zarządzania
- 2.6 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

3. Zarządzanie dokumentacją

- 3.1 Nadzór nad dokumentacją
- 3.2 Księga Jakości/Zarządzanie Księgą Jakości

4. Zarządzanie procesowe

- 4.1 Zasady zarządzania procesami
- 4.2 Mapa procesów
- 4.3 Zasady zarządzania ryzykiem
- 4.4 Monitorowanie i pomiary

5. Zarządzanie zasobami

- 5.1 Zapewnienie zasobów
- 5.2 Zasoby ludzkie

6. Orientacja na klienta

- 6.1 Charakterystyka klienta
- 6.2 Własność klienta
- 6.3 Wytyczne badania satysfakcji i wymagań klienta

7. Zakupy

- 7.1 Proces zakupów i wytyczne oceny dostawców Urzędu

8. Doskonalenie

- 8.1 Nadzór nad usługą niezgodną
- 8.2 Działania korygujące
- 8.3 Działania zapobiegawcze

9. Procesy doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością

10. Wykaz załączników

11. Rejestr zmian

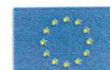


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 3 z 26

System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta i Gminy Solec Kujawski

1.1 Korzystanie z Księgi Jakości

Dokument ten jest podstawowym dokumentem Urzędu opisującym ustanowiony i wdrożony System Zarządzania. Dokument adresowany jest do wszystkich pracowników urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Struktura tego dokumentu została oparta na wymaganiach międzynarodowej normy ISO 9001:2008, której odpowiednikiem jest polska norma PN-EN ISO 9001:2009. Księga Systemu Zarządzania jest nadzorowana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej postanowień oraz dokumentów w niej przywołanych.

1.2 Prezentacja Miasta i Gminy Solec Kujawski

Solec Kujawski – miasto położone w województwie kujawsko-pomorskim na lewym brzegu Wisły w odległości 20 km od Bydgoszczy i 35 km od Torunia.

Nazwa miasta pochodzi od staropolskiego wyrazu sół, sołek - tzn. spichrz, magazyn zbożowy, gdzie składowano daniny dla księcia z całego księstwa kujawskiego, a w szczególności zboże. W 1325 roku osada otrzymała prawa miejskie z rąk księcia Kujaw – Przemysła. Prawie przez całe swoje istnienie miasto było znane jako ważny ośrodek przemysłu drzewnego. Od 1772 roku – przez okres 148 lat – miasto znajdowało się pod zaborem pruskim. 19 stycznia 1920 roku Solec odzyskał niepodległość. Nazwę Solec Kujawski miasto przyjęło 2 grudnia 1924 roku.

Do czasów zaboru pruskiego Solec nie posiadał swojego herbu. Na pieczęciach herbowych miasta z XVI i XVII wieku widnieje wizerunek Św. Stanisława, który został patronem miasta w 1520 roku. W 1897 r. monachijski malarz Otto Hupp zaprojektował herb dla miasta Solec ustalając jego kolorystykę. Tak zaprojektowany herb został przyjęty przez zgromadzenie rady miejskiej 18 października 1898 r. i zatwierdzony przez rząd pruski. W 2003 r. Rada Miejska zatwierdziła obecny herb oraz flagę miasta i gminy.

Gmina zajmuje obszar 175,35 km², który zamieszkuje 16 tys. mieszkańców. Obecnie Solec Kujawski to pełne zieleni miasto, którego południowe tereny porasta jeden z największych kompleksów leśnych – Puszcza Bydgoska.

Dzięki ogromnym, stanowiącym połowę budżetu, środkom na inwestycje, w ciągu ostatnich lat Solec Kujawski przekształcił się w piękne miasto o dużych walorach edukacyjnych i handlowych. Park Przemysłowy, inwestycja zrealizowana przy pomocy środków unijnych „PHARE 2001”, powstał na obszarze 36, 3 hektarów. Budowa następnego etapu Parku Przemysłowego zrealizowana została przy pomocy





Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego 2007-2013 i powstała na obszarze 31 hektarów. W Parku Przemysłowym funkcjonuje kilkanaście dużych zakładów przemysłowych zatrudniających ponad 600 osób. Inwestorzy przyznają Solcowi Kujawskiemu wysoką ocenę, jeżeli chodzi o klimat dla rozwoju biznesu. Aglomeracja solecka stanowi zatem atrakcyjny obszar do zaangażowania w działalność gospodarczą inwestorów krajowych i zagranicznych. W sierpniu 2013 roku zakończono budowę bezkolizyjnego przejazdu przez linię kolejową nr 018 wraz z przebudową infrastruktury towarzyszącej w Solcu Kujawskim. Dzięki tej inwestycji miasto przestało dzielić się na dwie części.

Ważna dla miasta jest nie tylko funkcjonalność, ale i estetyka. Wykorzystywany jest każdy wolny kawałek gruntu na zrobienie pięknego skweru. Park miejski zamienił się w Park Dinozaurów, który zachęca do spacerów i odpoczynku.

Solec Kujawski inwestuje w młodych ludzi. Właśnie z myślą o nich utworzono Publiczną Szkołę Muzyczną I stopnia. Na osiedlu Toruńskim oddano do użytku nowoczesny obiekt szkolny. Natomiast na osiedlu Staromiejskim zostało otwarte Centrum Aktywności i Edukacji.

Nasze miasto zapewnia również wspaniałe warunki dla wypoczynku, dysponując przystanią żeglarską, ośrodkami jazdy konnej, stadionem, halą sportową, nowoczesnym basenem i miasteczkiem komunikacyjnym. Brzeg Wisły daje możliwość uprawiania sportów wodnych oraz wędkarstwa. Miasto oplatają liczne szlaki piesze i rowerowe, dzięki którym można podziwiać krajobraz oraz poznawać zabytki regionu.

Woda i lasy otaczające Solec Kujawski przyciągają turystów, a dynamiczny rozwój gospodarczy miasta sprzyja inwestorom.

Władze Miasta:

- **Rada Miejska**, licząca 15 radnych – organ stanowiący i kontrolny,
- **Burmistrz Miasta i Gminy** - organ wykonawczy.

Skład Najwyższego Kierownictwa:

Burmistrz Miasta i Gminy – Teresa Substyk

Zastępca Burmistrza Miasta i Gminy – Barbara Białkowska

oraz

Pełnomocnik Burmistrza Miasta i Gminy ds. realizacji inwestycji i planowania przestrzennego – Krystyna Mikulska

Sekretarz Miasta i Gminy – Magdalena Rudna

Skarbnik Miasta i Gminy – Alina Kowalska

Osobą wyznaczoną odpowiedzialną i uprawnioną do zapewnienia utrzymania wdrożonych procesów potrzebnych w systemie zarządzania jakością jest Jolanta Bartczak - Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 5 z 26

1.3 Prezentacja Urzędu Miasta i Gminy Solec Kujawski

Urząd jest jednostką budżetową Gminy. Jest zakładem pracy w rozumieniu przepisów prawa pracy. Siedzibą Urzędu są budynki położone w Solcu Kujawskim przy ulicy 23 Stycznia 7, przy ulicy Toruńskiej 8 oraz przy ul. 29 Listopada 2.

W siedzibie głównej Urzędu Miasta i Gminy Solec Kujawski zlokalizowanej przy ul. 23 Stycznia 7 mieszczą się 4 budynki oznaczone literami A, B, C, E w których funkcjonują następujące komórki organizacyjne:

- Wydział Gospodarki Mieniem,
- Wydział Administracji i Organizacji,
- Wydział Spraw Obywatelskich,
- Wydział Budżetu i Finansów,
- Wydział Inwestycji i Planowania Przestrzennego,
- Biuro Kontroli Wewnętrznej,
- Pion ochrony,
- Audytor Wewnętrzny
- Biuro Informacji

Przy ul. Toruńskiej 8 mieszczą się:

- Wydział Utrzymania Miasta (budynek D)

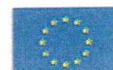
Przy ul. 29 Listopada 2 funkcjonuje:

- Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
- Referat Edukacji
- Biuro Prawne

Urząd stanowi aparat pomocniczy Burmistrza, Rady Miejskiej i jej Komisji. Jest jednostką organizacyjną przy pomocy, której Burmistrz realizuje zadania własne, zlecone, a także przyjęte w wyniku porozumień z organami administracji rządowej i samorządowej. W przypadkach określonych odrębnymi przepisami Burmistrz wykonuje swoje zadania przy pomocy jednostek organizacyjnych, a w uzasadnionych przypadkach może realizować swoje zadania oraz zaspokajać lokalne potrzeby dokonując zakupu świadczeń prowadzonych przez inne podmioty.

Urząd Miasta i Gminy jest czynny w dniach: poniedziałek, środa – piątek w godzinach od 7.30 do 15.15, wtorek od 7.30 do 16.30 (dzień interesanta). Zakres działania Urzędu polega na realizacji zadań własnych, zleconych z zakresu administracji rządowej i wykonywanych na podstawie porozumień z jednostkami samorządu terytorialnego. Urząd zapewnia pomoc organom Gminy w wykonywaniu ich zadań i kompetencji. W szczególności do zadań Urzędu należy:

- przygotowanie materiałów niezbędnych do podejmowania uchwał, wydawania decyzji, postanowień i innych aktów z zakresu administracji publicznej oraz podejmowania innych czynności prawnych przez organy gminy,





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 6 z 26

- wykonywanie – na podstawie udzielonych upoważnień czynności wchodzących w zakres zadań gminy,
- zapewnienie organom gminy możliwości przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków,
- przygotowywanie i wykonywanie budżetu oraz innych aktów organów gminy,
- realizacja obowiązków i uprawnień wynikających z przepisów prawa,
- zapewnienie warunków organizacyjnych do pracy Rady i jej Komisji,
- prowadzenie zbiorów przepisów prawa miejscowego i udostępnianie go w siedzibie Urzędu,
- wykonywanie prac kancelaryjnych zgodnie z obowiązującym prawem,
- bieżąca obsługa klienta w oparciu o zasady etyki i obowiązujące prawo.

1.4 Zakres stosowania Systemu Zarządzania Jakością

System Zarządzania Jakością obejmuje całą strukturę organizacyjną jednostki. Urząd realizuje usługi publiczne w oparciu o obowiązujące normy prawne w stosunku do klientów zewnętrznych i wewnętrznych. Nie zleca natomiast żadnych procesów na zewnątrz. Klientem zewnętrznym w rozumieniu Systemu Zarządzania Jakością jest w szczególności: obywatel, organizacje publiczne i niepubliczne. Klientem wewnętrznym są w szczególności jednostki samorządowe, inne urzędy. Klient znajduje się zawsze w centrum uwagi, a pracownicy urzędu czynią wszystko, aby poznać potrzeby oraz oczekiwania klientów i spełniać je w ramach obowiązującego prawa.

1.5 Uzasadnione wyłączenia

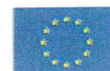
Ze względu na charakter zadań realizowanych przez Urząd Miasta i Gminy w Solcu Kujawskim nie mają zastosowania punkty normy PN-EN ISO 9001:2009:

- 7.3 Projektowanie i Rozwój,
- 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi.

Usługi realizowane przez Urząd są oparte na przepisach prawa. Jednostka nie posiada kompetencji do kreowania takich usług. Procesy ich realizacji są na bieżąco kontrolowane, co daje możliwość weryfikacji w poprawności ich przebiegu i osiągniętych wyników.

2 Odpowiedzialność kierownictwa

Najwyższe kierownictwo jest zaangażowane we wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością w oparciu o indywidualne zakresy czynności, opisy stanowisk będących częścią Regulaminu Organizacyjnego oraz upoważnienia.





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 7 z 26

Odpowiedzialność kierownictwa w zakresie wdrażania, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością przedstawia się następująco:

Burmistrz

- sformułowanie i dążenie do realizacji polityki jakości,
- realizacja przeglądów systemu zarządzania,
- określenie spełnienia wymagania klienta poprzez spełnienie wymagań prawa (praworządność),
- zapewnienie dostępności zasobów.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością

- koordynowanie i nadzorowanie wszystkich działań mających na celu udokumentowanie w ustalonym zakresie, opracowanie i wdrożenie, a następnie doskonalenie systemu zarządzania jakością,
- zapewnienie upowszechniania wśród pracowników świadomości dotyczącej wymagań klientów,
- zapewnienie ustanowienia, wdrożenia i utrzymywania procesów potrzebnych w Systemie Zarządzania Jakością,
- przedstawianie Burmistrzowi sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością i wszelkich potrzeb związanych z jego doskonaleniem,
- kontakty z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad Systemem Zarządzania Jakością.

Dyrektorzy wydziałów/ kierownicy referatów

- przekazywanie informacji zarządczych od najwyższego kierownictwa do pracowników niższego szczebla,
- okresowa ocena pracowników,
- rozpoznanie możliwości szkoleń i zaspokojenie potrzeb w tym zakresie,
- współpraca z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością,
- przygotowanie materiałów na przeglądy Systemu Zarządzania Jakością.

2.1 Deklaracja kierownictwa

Najwyższe kierownictwo zobowiązuje się do utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłego doskonalenia jego skuteczności przez:

- zakomunikowanie w organizacji znaczenia spełnienia wymagań klienta, wymagań ustawowych i przepisów,
- ustanowienie Polityki Jakości,
- zapewnienie, że ustanowione są cele jakości,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- zapewnienie dostępności zasobów kadrowych i infrastrukturalnych.





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 8 z 26

2.2 Polityka jakości

Zadaniem Urzędu Miasta i Gminy Solec Kujawski jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców oraz podejmowanie działań na rzecz rozwoju gminy. Urząd jest jednostką działającą w oparciu o zasady:

- praworządności
- służebności wobec społeczności lokalnej
- racjonalnego gospodarowania mieniem publicznym i zaspokajania potrzeb lokalnej społeczności.

Podejmuje działania zmierzające do podniesienia jakości swoich usług.

Jako główne cele wyznacza sobie:

1. Informatyzację i przebudowę infrastruktury technicznej w celu usprawnienia komunikacji z klientem (e-urząd) i przyspieszenia realizowanych zadań oraz ułatwienia komunikacji z jednostkami podległymi.
2. Poprawienie warunków pracy poprzez modernizację budynków Urzędu, wydzielenie dodatkowych pomieszczeń sanitarno-socjalnych, biurowych i technicznych.
3. Doskonalenie organizacji pracy w celu zapewnienia profesjonalnej i przyjaznej obsługi klienta.
4. Dbanie o pozytywny wizerunek urzędu.
5. Ciągłe doskonalenie skuteczności zarządzania jakością.

Najwyższe kierownictwo Urzędu Miasta i Gminy Solec Kujawski zobowiązuje się do realizacji powyższych celów. Ponadto zobowiązuje się do spełnienia wszystkich wymagań zgodnych z normą PN-EN ISO 9001:2009.

2.3 Cele ogólne

Cele jakości zostały zaplanowane w Polityce jako cele strategiczne organizacji. Cele szczegółowe (załącznik nr 5 do Księgi Jakości) odniesiono do poszczególnych procesów i ustalono ich mierniki. Cele te są na bieżąco analizowane, a wyniki analiz przedstawione na Przeglądzie Zarządzania.

Podczas narad dyrektorzy wydziałów/ kierownicy referatów składają Pełnomocnikowi ds. Zarządzania Jakością propozycje celów szczegółowych.

Najwyższe Kierownictwo na bazie Polityki Jakości i propozycji dyrektorów wydziałów i kierowników referatów ustala cele szczegółowe ostatecznie na Przegląd Systemu Zarządzania Jakością w formie Formularza Celów Szczegółowych. Ostatecznie



Formularz Celów zatwierdza Burmistrz. Zatwierdzony Formularz Celów zostanie przekazany Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością, który na bieżąco analizuje wykonanie celów. W przypadku zidentyfikowania zagrożeń w realizacji celu odnotowuje te informacje w Formularzu Celów i informuje Burmistrza o stwierdzonych zagrożeniach.

2.4 Odpowiedzialności i uprawnienia

Lp.	Proces	Procedura	Odpowiedzialności									
			Burmistrz	Zastępca Burmistrza	Pełnomocnik Burmistrza	Sekretarz	Pełnomocnik ds. SZJ	Skarbnik	Dyrektor Wydziału/Kierownik Referatu	Kadry	Pracownik merytoryczny	
1	Planowanie Strategii Rozwoju Miasta i Gminy	X	W	O	X	X	O	X	X	X	X	
2	Planowanie finansowe wieloletnie	X	W	X	O	X	O	O	X	X	X	
3	Planowanie kontroli wewnętrznej	X	W	X	X	X	O	X	O	X	X	
4	Planowanie budżetu	X	W	O	O	O	O	O	O	X	X	
5	Planowanie Programu Ochrony Środowiska	X	W	O	O	O	O	O	O	X	X	
6	Realizacja planów, strategii i programów	X	W	O	O	O	O	O	O	X	X	
7	Analiza realizacji Strategii Rozwoju MiG	X	W	O	O	O	O	O	O	X	X	
8	Analiza realizacji finansowa wieloletnia	X	W	X	O	X	O	O	X	X	X	
9	Analiza realizacji budżetu	X	W	O	O	O	O	O	O	X	X	
10	Analiza realizacji Programu Ochrony Środowiska	X	W	O	O	O	O	O	O	X	X	





KSIĘGA JAKOŚCI

PN-EN ISO 9001:2009

<wersja: 01/2015>

Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski

Strona 10 z 26

11	Postępowanie administracyjne	X	W	O	O	O	O	O	O	O	O
12	Realizacja zadań własnych gminy	X	W	O	O	O	O	O	O	X	O
13	Realizacja zadań zleconych z zakresu administracji rządowej	X	W	O	O	O	O	O	O	X	O
14	Realizacja zadań powierzonych w drodze porozumień	X	W	O	O	O	O	O	O	X	O
15	Pozyskiwanie funduszy i realizacja projektów unijnych	X	W	O	O	O	O	O	O	X	O
16	Rekrutacja	X	O	O	O	W	O	O	O	O	X
17	Szkolenia	X	O	O	O	W	O	O	O	O	X
18	Ocena okresowa pracowników	X	O	O	O	W	O	O	O	O	X
19	Zakupy	X	W	O	O	O	O	O	O	X	O
20	Zarządzanie infrastrukturą	X	W	O	O	O	O	O	O	X	O
21	Nadzór nad dokumentacją i zapisami	XXIII.01.00/ aw Nadzór nad dokumentacją i zapisami	O	O	O	O	O	O	O	X	O
22	Audyty wewnętrzne	XXIV.01.00 /aw Audyty wewnętrzne	X	X	X	O	W	X	X	X	O- audyt o- rzy, a u- dyto wani
23	Nadzór nad usługą niezgodną. Działania korygujące i zapobiegawcze	XXV.01.00/ aw Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/zapobiegawcze	O	O	O	O	W	O	O	X	O
24	Badanie satysfakcji	X	W	O	O	O	W	O	O	X	O





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 11 z 26

	klienta											
25	Przeгляд zarządzania	X	W	O	O	O	W	O	O		X	O-dot. audyt orów

X- nie dotyczy,
W-właściciel, główna odpowiedzialność za proces, skuteczność i doskonalenie,
O- uczestnictwo w procesie.

Schemat organizacyjny stanowi załącznik nr 1 do Księgi Jakości.

Odpowiedzialności i uprawnienia pracowników są uszczegółowione w ich zakresach obowiązków i umowach o pracę, a każdy pracownik został z nimi zapoznany co potwierdził własnoręcznym podpisem.

2.5 Przeгляд Zarządzania

Przeгляд Zarządzania Jakością służy zapewnieniu ciągłej przydatności przyjętego Systemu Zarządzania Jakością i ocenie skuteczności jego funkcjonowania. Odbywa się on w oparciu o:

- ocenę realizacji Polityki Jakości
- sprawozdania z realizacji celów dotyczących jakości
- raporty z realizacji celów wyznaczonych dla procesów
- raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych
- status działań korygujących i zapobiegawczych
- analizę ryzyka
- ocenę skuteczności szkoleń
- analizę karty oceny dostawców
- skargi i wnioski, kontrole zewnętrzne, odwołania od decyzji
- badania zadowolenia klienta
- działania wynikające z wcześniejszych przeglądów zarządzania
- zmiany, które mogą wpłynąć na system zarządzania
- wytyczne w zakresie doskonalenia systemu

Za przygotowanie Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością oraz sporządzenie raportu [załącznik nr 6 do Księgi Jakości] zawierającego opis danych wejściowych i wyjściowych odpowiada Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.



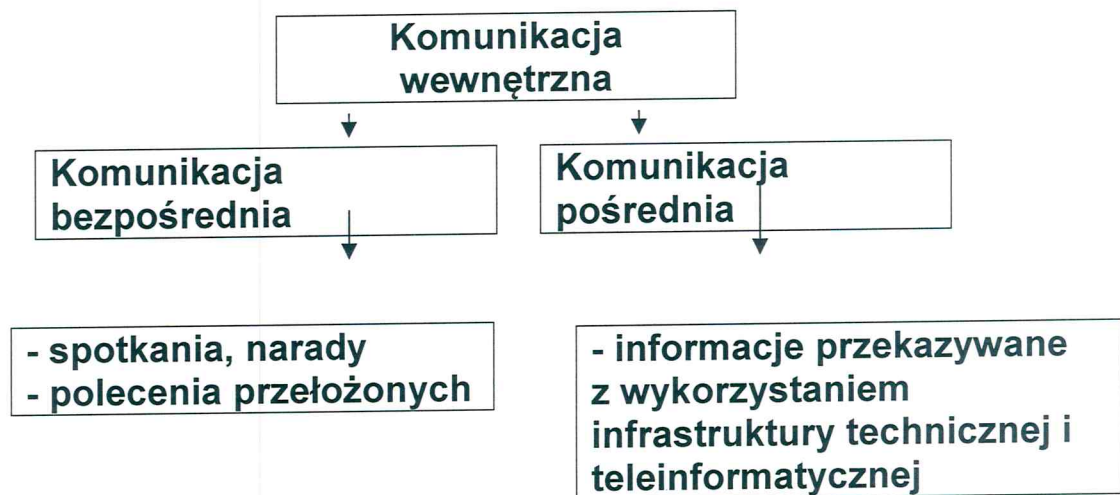


KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 12 z 26

2.6 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

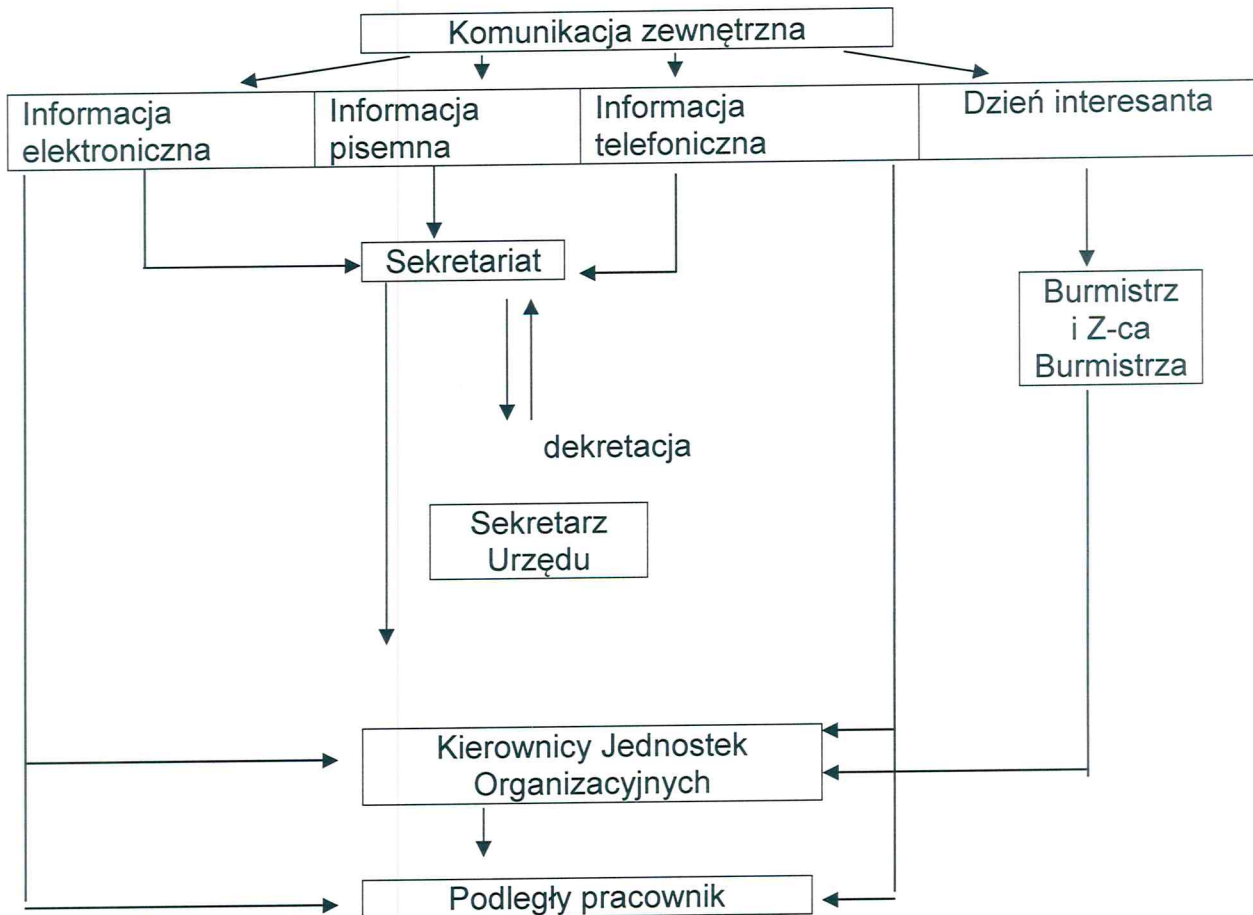
W Urzędzie Miasta i Gminy Solec Kujawski funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej oparty w szczególności na:

- komunikacji bezpośredniej polegającej na organizowanych, cyklicznych spotkaniach i naradach, a podjęte decyzje przekazywane są w sposób kaskadowy przez dyrektorów wydziałów/ kierowników pracownikom niższego szczebla,
- komunikacji pośredniej polegającej na wykorzystywaniu dostępnych narzędzi teleinformatycznych tj. poczty elektronicznej, sieci telefonicznej.



System komunikacji zewnętrznej polega na:

- obsłudze i kontaktach z klientem zewnętrznym tj. urzędami, instytucjami, jednostkami organizacyjnymi, osobami fizycznymi i prawnymi.
- klientem wewnętrznym tj. podległymi jednostkami organizacyjnymi wspomagającymi Urząd w realizacji ustawowych zadań.



3. Zarządzanie dokumentacją

3.1 Nadzór nad dokumentacją.

Wszystkie dokumenty i dane stosowane w Urzędzie związane z Systemem Zarządzania Jakością podlegają nadzorowaniu przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Proces nadzoru zapewnia:

- właściwą treść merytoryczną oraz formę i identyfikację dokumentu,
- dostępność dokumentów wszędzie tam, gdzie powinny być stosowane,
- aktualność dokumentów,
- czytelność i zabezpieczenie przed zniszczeniem i zagubieniem.

Nadzorowi podlegają wszystkie dokumenty zarówno wewnętrzne jak i przychodzące z zewnątrz niezależnie od ich formy i rodzaju nośnika.



KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 14 z 26

Dodatkowo raz w roku na Przegląd Systemu Zarządzania Jakością Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością dokonuje przeglądu Księgi Jakości, Polityki Jakości oraz celów i weryfikuje pod względem aktualności.

Nadzór nad dokumentami obejmuje następujący zakres prac:

- opracowanie przez kompetentną osobę identyfikacji dokumentu przez nadanie nazwy, cechy wydania, numeru itp.
- zatwierdzenie przez upoważnioną osobę,
- ewidencje, powielenie, oznaczenie numerami ewidencyjnymi,
- nadzorowanie rozpowszechniania,
- okresowe przeglądy i aktualizacje,
- prowadzenie wykazu aktualnych dokumentów,
- przechowywanie i niszczenie nieaktualnych dokumentów wg ustalonych zasad.

Metodykę nadzorowania dokumentacją oraz odpowiedzialność za nadzór nad poszczególnymi rodzajami dokumentów ustala procedura: „Nadzór nad dokumentacją i zapisami” nr XXII.01.00/aw.

Nadzór nad zapisami.

We wszystkich obszarach Systemu Zarządzania Jakością obowiązuje zasada tworzenia zapisów dokumentujących wykonanie określonych działań oraz ich wyniki. Metodyka nadzorowania zapisów dotyczących jakości polega na:

- określonej w poszczególnych procedurach formie zapisów gwarantującej ich identyfikację, zawartość, czytelność, odpowiednią treść merytoryczną, autoryzację, datę opracowania i inne,
- ustaleniu miejsc i czasookresu przechowywania zapisów w sposób umożliwiający dostępność i zabezpieczenie przed zniszczeniem.

Przestrzeganie obowiązujących ustaleń umożliwia bieżącą i okresową analizę zapisów i wykorzystanie ich dla:

- oceny skuteczności systemu,
- doskonalenia systemu poprzez działania korygujące i zapobiegawcze oraz zalecenia wynikające z Przeglądu Zarządzania.

Szczegółowe ustalenia na powyższy temat zawiera procedura – „Nadzór nad dokumentacją i zapisami” nr XXII.01.00/aw.





KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 15 z 26

3.2 Księga Jakości / Zarządzanie Księgą Jakości

Księga Jakości pełni funkcję podręcznika organizacyjnego dla pracowników opisując system Zarządzania Jakością. Jest narzędziem zarządzania w zdefiniowanych obszarach jakości. Zawiera opis wzajemnego oddziaływania między procesami Systemu Zarządzania Jakością. Księga adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu oraz każdego zainteresowanego na jego życzenie. Zawiera udokumentowane procedury ustanowione dla Systemu Zarządzania Jakością lub powołuje się na nie. Księga Jakości jest swoistego rodzaju przewodnikiem po Systemie Zarządzania Jakością. Za opracowanie, aktualizację i archiwizację Księgi odpowiedzialność ponosi Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Księgę Jakości zatwierdza Burmistrz własnoręcznym podpisem.

Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik Urzędu lub każda inna zainteresowana osoba. O wprowadzeniu zmian decyduje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, który sprawuje również nadzór nad ich wprowadzeniem. Zmiany w Księdze wprowadza się poprzez ponowne wydrukowanie całej księgi z uwzględnieniem naniesionych poprawek. Księga dostępna jest w oryginalnej wersji papierowej, która udostępniana jest w wersji elektronicznej wszystkim pracownikom. Dla kontaktu z klientem zewnętrznym wydawane są dodatkowe kopie, opatrzone uwagą „Kopia nienadzorowana – egzemplarz nie podlega aktualizacji” oraz datą wskazującą na dzień, na który dany egzemplarz jest aktualny. Powyższy zapis umieszczany jest przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Każdy użytkowany egzemplarz Księgi Jakości jest aktualizowany a jego wydanie potwierdzone jest w przesłanym pliku elektronicznym.

4. Zarządzanie procesowe

4.1 Zasady zarządzania procesami

Procesy identyfikuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Za opracowanie i realizację procesów odpowiedzialni są dyrektorzy wydziałów/ kierownicy referatów.

Szczegóły dotyczące zasad funkcjonowania procesów są zawarte w Kartach Procesów opracowanych zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentacją i zapisami” nr XXII.01.00/aw.

Aktualizacja Kart Procesów następuje zgodnie z potrzebami i przy wystąpieniu zmian w procesie. Przegląd Kart Procesów dokonywany jest przez merytoryczne wydziały/ referaty przynajmniej raz w roku na Przegląd Systemu Zarządzania Jakością.



KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 16 z 26

4.2 Mapa procesów - Załącznik nr 2 do Księgi Jakości.

4.3 Procesy

Procesy zostały przedstawione i opisane w mapie procesów oraz w kartach procesów zgodnie z Księgą Procesów stanowiącą załącznik nr 4 do Księgi Jakości.

4.3 Zasady zarządzania ryzykiem

Ryzyko występuje w każdej komórce organizacyjnej Urzędu, towarzyszy każdemu procesowi i jest niezależne od dynamiki zmieniającej się sytuacji w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym. Ryzyko to możliwość wystąpienia zdarzeń, zarówno negatywnych jak i pozytywnych, które mogą mieć wpływ na osiągnięcie zamierzonych przez Urząd celów. Ryzyko mierzone jest w kategoriach wpływu/skutków i prawdopodobieństwa.

Proces zarządzania ryzykiem w Urzędzie składa się z następujących etapów:

- 1) Identyfikacja ryzyka
- 2) Analiza ryzyka
- 3) Punktowa ocena ryzyka
- 4) Hierarchizacja ryzyka
- 5) Podejmowanie działań w obszarach o podwyższonym ryzyku.

Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu ryzyka zagrażającego poszczególnym działaniom określonym w Statucie Urzędu, Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, wewnętrznych i zewnętrznych aktach prawa, Kartach Procesów i innych.

W ramach kompleksowej analizy ryzyka dla każdego zidentyfikowanego ryzyka określa się w oddziałach Urzędu:

- 1) przyczyny ryzyka,
- 2) skutki ryzyka, w razie jego wystąpienia,
- 3) prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka
- 4) istniejące mechanizmy zabezpieczające.

Ocena ryzyka polega na określeniu wpływu (oddziaływania) i prawdopodobieństwa jego wystąpienia.



Wpływ ryzyka na działalność Urzędu punktuje się wg następującego schematu:

Tab.1: tabela punktowa wpływu

Punktacja	Opis wpływu	Wpływ		
		Finansowy (PLN)	Organizacyjny	Reputacja
5	Katastrofalny	Strata finansowa > 500.000	Brak realizacji kluczowych celów	Doniesienia prasowe w całym kraju
4	Poważny	Strata finansowa 100.000 - 500.000	Brak realizacji kluczowego celu	Pewne informacje w mediach ogólnokrajowych
3	Średni	Strata finansowa 10.000 - 100.000	Zakłócenia w działalności	Pewne informacje w mediach lokalnych lub regionalnych
2	Mały	Strata finansowa 1.000 – 10.000	Niewielkie zakłócenia w działalności	Ograniczone informacje w mediach lokalnych lub regionalnych
1	Nieznaczny	Strata finansowa < 1.000	Krótkotrwałe zakłócenia w działalności	Ubogie informacje w mediach lokalnych lub regionalnych

Tab 2: tabela punktowa prawdopodobieństwa

Punktacja	1	2	3	4	5
Opis	Rzadkie	Mało prawdopodobne	Średnie	Prawdopodobne	Prawie pewne
Prawdopodobieństwo	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

W celu zademonstrowania skuteczności wewnętrznych mechanizmów zabezpieczających przy zmniejszaniu ryzyka i uwypuklenia poważnego ryzyka, które może być ukryte, mimo funkcjonujących mechanizmów kontroli zaleca się ocenić ryzyko na dwa sposoby:

tak, jakby nie występowały żadne mechanizmy kontroli (ryzyko nieodłączne);
biorąc pod uwagę istniejące mechanizmy zabezpieczające (ryzyko rezydualne).

Hierarchizacja ryzyka polega na uporządkowaniu rodzajów ryzyka według ich wagi, zgodnie z przyznanymi ocenami. W oparciu o dokonaną ocenę wpływu i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka ustalany jest poziom istotności ryzyka.



KSIĘGA JAKOŚCI	PN-EN ISO 9001:2009
	<wersja: 01/2015>
Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski	Strona 18 z 26

Na hierarchizację ryzyka pozwala łączna punktowa ocena ryzyka- iloraz przyznanych dla konkretnego ryzyka punktów wpływu i prawdopodobieństwa.

Analizę i ocenę ryzyka przeprowadza się dla wszystkich procesów głównych Urzędu w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009. Wszystkie informacje o ryzyku należy wprowadzić do arkusza ryzyka, dostępnego w formie elektronicznej u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

W arkuszu należy odnotować wszelkie zidentyfikowane w ramach danego procesu ryzyka.

Przeprowadzona analiza ryzyka jest elementem, który podlega dyskusji i omówieniu przez najwyższe Kierownictwo Urzędu na Przeglądzie Zarządzania i przyczyniać się powinna do podejmowania działań w obszarach wymagających doskonalenia. Na jej podstawie podejmuje się decyzje m.in. w zakresie monitorowania procesów, wyznaczania celów oraz dokumentacji objętej Systemem Zarządzania Jakością.

Za nadzór nad prawidłowym przeprowadzeniem analizy ryzyka odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Za przeprowadzenie analizy ryzyka w ramach poszczególnych procesów oraz weryfikację i aktualizację analizy ryzyka przed corocznym Przeglądem Zarządzania odpowiedzialni są dyrektorzy wydziałów/ kierownicy referatów.

Pracownicy Urzędu odpowiadają za zidentyfikowanie ryzyk towarzyszących wykonywanym przez nich konkretnym zadaniom merytorycznym.

4.4 Monitorowanie i pomiary

Dla procesów realizowanych w Urzędzie Miasta i Gminy mierniki ustalają dyrektorzy wydziałów/ kierownicy referatów.

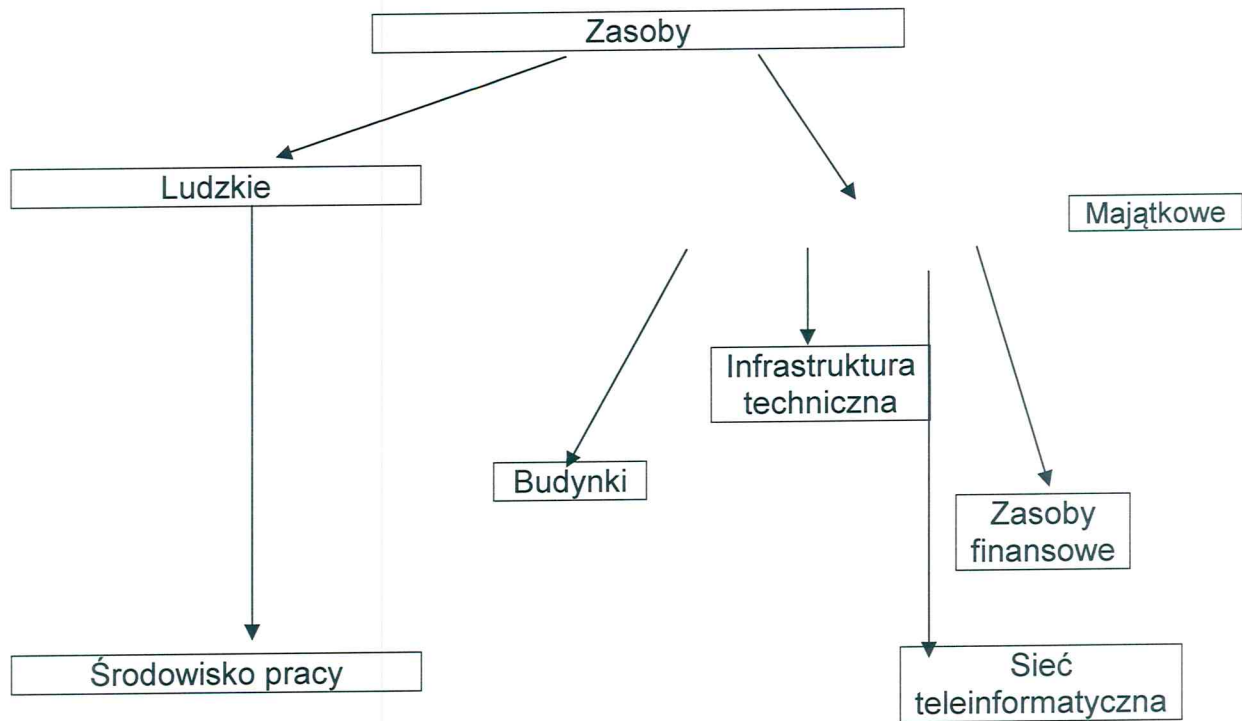
Za zbiorczą analizę wszystkich procesów odpowiada Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Na przeglądach Systemu Zarządzania Jakością następuje analiza danych wykazująca stopień efektywności systemu. Jeżeli analiza wykazuje, że mierniki i cele nie są osiągnięte następuje wdrożenie działań korygujących. Natomiast, jeżeli analiza wykazuje osiągnięcie założonych celów ustala się ambitniejsze cele i mierniki zmierzające do udoskonalenia systemu.



5. Zarządzanie zasobami

5.1 Zapewnienie zasobów



Dla realizacji powierzonych zadań Burmistrz zapewnia odpowiednie zasoby:

1. Ludzkie i środowisko pracy urzędników.
2. Majątkowe:
 - a) zasoby finansowe
 - b) infrastruktura techniczna,
 - c) budynki,
 - d) sieć teleinformatyczna

Ad. 1



Zasoby ludzkie zostały szczegółowo opisane w pkt. 5.2 Księgi Jakości.

Burmistrz zapewnia każdemu pracownikowi godne warunki pracy i stanowiska pracy zgodne z przepisami bhp, wyposażone w odpowiednią infrastrukturę techniczną i teleinformatyczną.

Ad. 2a

Za wydanie środków finansowych na cele Urzędu odpowiada Sekretarz Miasta i Gminy. Wydawanie środków finansowych odbywa się w oparciu o ustawę o zamówieniach publicznych i budżet uchwalany przez Radę Miejską, a najwyższe kierownictwo zabezpiecza środki finansowe poprzez racjonalne i planowe ich wykorzystywanie.

Ad. 2b

Za prawidłowy nadzór nad infrastrukturą odpowiada Najwyższe Kierownictwo. Zapewnienie niezbędnej infrastruktury obejmuje:

1. Ustalenie potrzeb w zakresie środków transportu, infrastruktury budowlanej, urządzeń technicznych,
2. Ustalenie zasad nadzoru nad infrastrukturą.

Ad. 2c

Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski zlokalizowany jest w 6 budynkach:

1. Budynki oznaczone literami „A”, „B”, „C” „E” znajdują się przy ul. 23 Stycznia 7.
2. Budynek oznaczony literą „D” znajduje się przy ul. Toruńskiej 8.
3. Dodatkowo biura mieszczą się w budynku przy ul. 29 Listopada 2.

Ad. 2d

W Urzędzie Miasta i Gminy w Solcu Kujawskim zapewnione zostały zasoby telekomunikacyjne takie jak: sprzęt komputerowy, Internet, poczta elektroniczna, własna strona www, telefony stacjonarne i komórkowe.

5.2 Zasoby ludzkie

Urząd Miasta i Gminy w Solcu Kujawskim przestrzega zasad zarządzania zasobami ludzkimi, co zapewnia systematyczne podnoszenie kwalifikacji pracowników do



poziomu niezbędnego dla właściwej realizacji powierzonych im zadań oraz utrzymania wymaganego wysokiego standardu świadczonych usług. Prowadzona działalność w zakresie szkoleń obejmuje:

1. Ustalenie wymagań kwalifikacyjnych dla poszczególnych stanowisk.
2. Szkolenia realizowane są na podstawie potrzeb zgłaszanych przez pracowników, a środki finansowe przeznaczone na ten cel są przewidziane w budżecie. Ocena kompetencji firm szkolących odbywa się w oparciu o opinię pracowników, doświadczenie firmy, kryteria cenowe, ocenę skuteczności szkoleń. Firmy szkoleniowe są dobierane wg powyższych kryteriów.
3. Dokumentowanie realizowanych szkoleń i podwyższonych kwalifikacji poprzez gromadzenie certyfikatów, dyplomów i świadectw w aktach osobowych.
4. Ocena skuteczności realizowanych szkoleń zgodnie z wymogami okresowej oceny pracownika.

Nowi pracownicy oraz pracownicy przenoszeni na inne stanowiska podlegają obowiązkowym szkoleniom w zakresie:

1. Przepisów bhp i ppoż.
2. Zasad Systemu Zarządzania Jakością.

Pracownik potwierdza własnoręcznym podpisem, że zapoznał się z powyższymi przepisami i zasadami, a jego podpis zachowuje się w aktach przechowywanych na stanowisku ds. kadr.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za rozpowszechnianie zasad tego systemu wśród wszystkich pracowników.

Szczegółowy zakres działalności związanej z zarządzaniem zasobami ludzkimi oraz sposób jej planowania, prowadzenia i dokumentowania wraz z określeniem podziału odpowiedzialności ustalają karty procesów pomocniczych – zarządzanie zasobami ludzkimi (karty procesów o nr od XVII.00.00/aw do nr XIX.00.00/aw).

Nabór nowych pracowników na stanowiska urzędnicze odbywa się w oparciu o ustawę o pracownikach samorządowych. Kandydaci oprócz wymaganego wykształcenia i kwalifikacji muszą spełniać dodatkowe wymagania indywidualnie ustalone dla danego stanowiska pracy przez dyrektora wydziału/kierownika referatu (karta procesu nr XVII.00.00/aw Rekrutacja).

Kompetencje poszczególnych pracowników są określone w ich aktach osobowych. System wynagradzania pracowników funkcjonuje w oparciu o powszechnie obowiązujące prawo i regulamin wynagradzania wprowadzony zarządzeniem Burmistrza Miasta i Gminy Solec Kujawski.



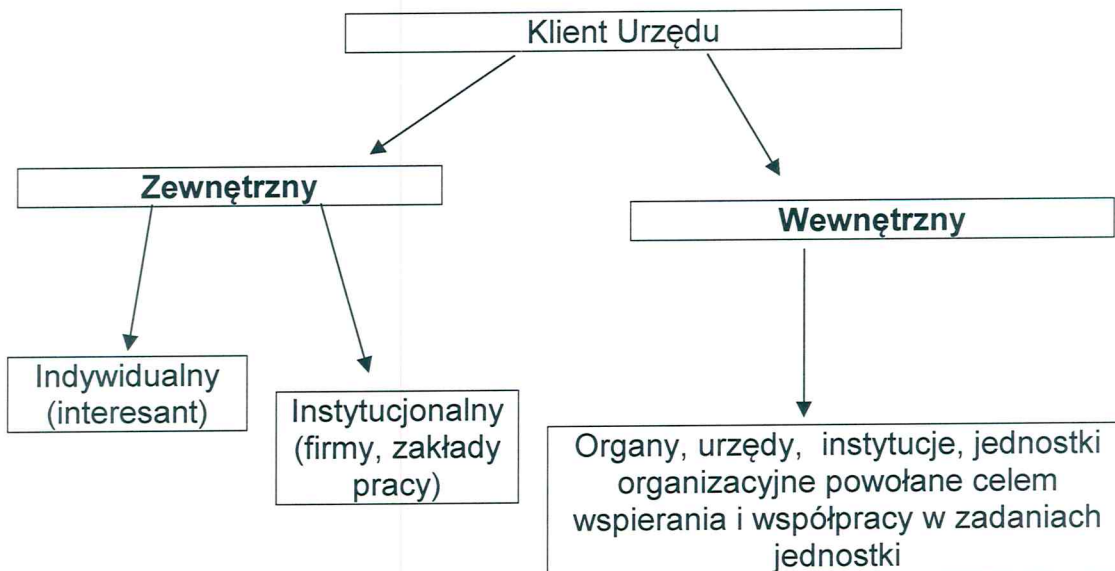


6. Orientacja na klienta

Urząd wprowadził System Zarządzania Jakością ze szczególnym uwzględnieniem w nim roli klienta. W/w system ma na celu ciągłą poprawę jego obsługi. Charakter pracy urzędu i jego służebna rola wobec społeczeństwa wynika z przepisów prawa i uwzględnia potrzeby i oczekiwania klienta.

6.1 Charakterystyka klienta

Urząd jako jednostka powołana celem zaspokajania potrzeb społeczności lokalnej realizuje swoje zadania samodzielnie lub przy współpracy z innymi instytucjami. Klientami jednostki są zwłaszcza mieszkańcy Miasta i Gminy Solec Kujawski oraz inne osoby fizyczne i prawne, a także instytucje, organy i urzędy. Stąd wynika podział na klienta zewnętrznego i wewnętrznego według następującego schematu.



6.2 Własność klienta

Urząd ze szczególną uwagą traktuje własność intelektualną klienta. Jego dane osobowe są chronione na podstawie przepisów prawa – ustawy o ochronie danych osobowych oraz za pomocą zabezpieczeń teleinformatycznych oraz infrastruktury technicznej np. szafy pancerne, sejfy, alarmy, oprogramowanie antywirusowe. Każdy z pracowników jest przeszkolony z zakresu ochrony danych osobowych i poufności informacji przekazywanych urzędowi, co potwierdza własnoręcznym podpisem. Zapisy znajdują się w aktach osobowych. Sankcje związane z naruszeniem przepisów o ochronie danych osobowych są określone w obowiązujących aktach prawnych. Informacje i dokumenty przekazywane urzędnikowi przez klienta są wykorzystywane wyłącznie w sprawie, której dotyczą. Nadzór nad poufnością



pozyskiwanych przez urząd informacji sprawują jednostki zewnętrzne m.in. GIODO, Wojewoda, MSW i A.

6.3 Wytyczne badania satysfakcji i wymagań klienta

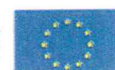
Z myślą o ciągłym doskonaleniu Systemu Zarządzania Jakością urząd dokonuje ciągłego monitorowania satysfakcji klientów. Przynajmniej raz do roku przeprowadza się w tym celu anonimowe badania ankietowe. Źródłem danych podlegających analizie są również spotkania najwyższego kierownictwa z mieszkańcami, instytucjami, inwestorami, jednostkami administracji. Dodatkowo poziom zadowolenia klienta uwidacznia się po analizie zapisów w Rejestrze Skarg i Wniosków. W przypadku zaistnienia potrzeby poprawy funkcjonowania obszaru pewnej działalności wyznaczone są kierunki zmian i podejmuje się działania korygujące.

7. Zakupy

7.1 Proces zakupów i wytyczne oceny dostawców

Proces zakupów w jednostkach samorządu terytorialnego jest regulowany ustawą prawo zamówień publicznych. Zgodnie z wytycznymi tej ustawy zakupy przekraczające kwotę łączną 30 tys. euro muszą być realizowane w formie przetargu. Zakupy dokonywane na sumę niższą niż 30 tys. euro mogą być realizowane w oparciu o powyższą ustawę. Za proces zakupów w głównej mierze jest odpowiedzialne najwyższe kierownictwo. Celem jego działalności jest zapewnienie płynności dostaw materiałów i innych środków koniecznych do realizacji zadań urzędu. Zakupy do kwoty 20 tys. zł nie podlegają zasadom porównywania ofert. Zakupy powyżej wartości szacunkowej netto 20 tys. zł odbywają się w oparciu o porównanie co najmniej trzech ofert. Wszyscy dostawcy powyżej 5 tys. zł netto (łącznie w skali roku) są oceniani raz w roku po realizacji przedmiotu zamówienia. Wówczas pracownik merytoryczny wypełnia kartę oceny dostawcy według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do Księgi Jakości. Karty ocen dostawców przechowuje i analizuje Pełnomocnik m.in. Systemu Zarządzania Jakością. Kopia oceny dostawcy pozostaje na stanowisku u pracownika merytorycznego celu wykorzystywania wyników tej oceny w kolejnych postępowaniach dot. zakupów tj. eliminacji nierzetelnych dostawców. Analiza przedstawiona zostaje w formie raportu podczas Przeglądu Zarządzania.

Kryteria oceny dostawców są na bieżąco dostosowywane do charakteru zamówienia i są nimi przede wszystkim: terminowość dostaw, zgodność z zamówieniem, jakość dostarczanego towaru lub usługi, zabezpieczenie dostawy w trakcie transportu. Zakupione materiały i usługi są oceniane pod względem wymagań jakościowych i ilościowych.





8. Doskonalenie

System Zarządzania Jakością wdrożony w urzędzie jest ciągle doskonalony w celu poprawy jego skuteczności. W procesie doskonalenia wykorzystywane są m.in. Polityka Jakości, formularz celów szczegółowych, audyty wewnętrzne i analiza danych, w tym również mierników procesów oraz działania korygujące i zapobiegawcze oraz Przeglądy Zarządzania.

8.1 Nadzór nad usługą niezgodną

W urzędzie zostały ustalone zasady działania dotyczące nadzorowania usług niezgodnych lub niespełniających odpowiednich wymagań. Za usługę niezgodną uważa się takie przypadki, w których dochodzi do niezgodności z przepisami prawa unijnego, krajowego, miejscowego i przepisów wewnętrznych. W przypadku, kiedy niezgodność nosi znamiona przestępstwa lub wykroczenia pracownik urzędu jest zobowiązany do powiadomienia przełożonych i organów ścigania. W sytuacji, gdy niezgodność usługi nie nosi znamion przestępstwa lub wykroczenia, analizowane są jej przyczyny celem wdrożenia działań korygujących i naprawczych, w szczególności służą temu audyty wewnętrzne, kontrola wewnętrzna i kontrola przełożonych. Działania korekcyjne podejmowane są niezwłocznie, aby zapobiec skutkom i uniemożliwić ich powielanie w przyszłości. Nadzór nad usługą niezgodną jest opisany w karcie procesu nr XXIV.00.00/aw i procedurze „Nadzór nad usługą niezgodną. Działania korygujące/ zapobiegawcze” nr XXIV.01.00/aw.

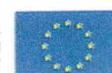
8.2 Działania korygujące

W urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i usługi niezgodnej.

Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- skarg i wniosków Klientów,
- wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- informacji od pracowników,
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wniosków z przeglądów Systemu Zarządzania Jakością,

Sposób postępowania dotyczący działań korygujących został wskazany w udokumentowanej procedurze XXIV.01.00/aw Nadzór nad usługą niezgodną. Działania korygujące/ zapobiegawcze.





8.3 Działania zapobiegawcze

W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności. Działania zapobiegawcze podejmowane są na podstawie analizy prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia. Działania te podejmowane są na podstawie wniosków z przeprowadzonych Przeglądów Systemu Zarządzania Jakością, analizy ryzyka i zgłoszeń pracowników urzędu. Sposób postępowania dotyczący działań zapobiegawczych został wskazany w udokumentowanej procedurze XXIV.01.00/aw Nadzór nad usługą niezgodną. Działania korygujące/ zapobiegawcze.

9. Procedury doskonalenia Systemu Zrządzania Jakością

XXII.01.00/aw Nadzór nad dokumentacją i zapisami.

XXIII.01.00/aw Audyty wewnętrzne.

XXIV.01.00/aw Nadzór nad usługą niezgodną. Działania korygujące/ zapobiegawcze.

10. Wykaz załączników

Nr 1 Schemat organizacyjny.

Nr 2 Mapa procesów

Nr 3 Karta oceny dostawcy

Nr 4 Księga procesów

Nr 5 Formularz celów szczegółowych

Nr 6 Raport z Przeglądu Zarządzania





11. Rejestr zmian

Zmiana nr	Opis Zmiany		Zatwierdził Dnia 08.01.2015
	Przed zmianą	Po zmianie	
1.	<p>Ad. 2c</p> <p>Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski zlokalizowany jest w 5 budynkach:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Budynki oznaczone literami „A”, „B”, „C” „E” znajdują się przy ul. 23 Stycznia 7.2. Budynek oznaczony literą „D” znajduje się przy ul. Toruńskiej 8.	<p>Ad. 2c</p> <p>Urząd Miasta i Gminy Solec Kujawski zlokalizowany jest w 6 budynkach:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Budynki oznaczone literami „A”, „B”, „C” „E” znajdują się przy ul. 23 Stycznia 7.2. Budynek oznaczony literą „D” znajduje się przy ul. Toruńskiej 8.3. Dodatkowo biura mieszczą się w budynku przy ul. 29 Listopada 2.	

