



Urząd Gminy i Miasta Dobczyce

Zakład Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych


Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej

Rynek 26, 32 - 410 Dobczyce

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Tel.: (+48 12) 271 10 04
(+48 12) 372 17 00
Fax: (+48 12) 271 29 93

[http://: www.dobczyce.pl](http://www.dobczyce.pl)
[http://: www.dobczyce.eu](http://www.dobczyce.eu)
email: ugim@dobczyce.pl

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr: -	Wydanie: 01
		Strona: 2	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Spis treści	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

KARTA ZMIAN

L.p.	Wprowadzono	Anulowano	Data zmiany	Zatwierdził
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				


ROZDZIELNIK

L.p.	Otrzymujący procedurę	Nr egz.	Data otrzymania	Podpis	Data zwrotu
1	Pełnomocnik ds. ZSZ	1			
2	Burmistrz GiM Dobczyce	2			
3	Z-ca Burmistrza GiM Dobczyce	3			
4	Skarbnik GiM Dobczyce	4			
5	Kierownik Referatu GMK	5			
6	Kierownik Referatu OSWiK	6			
7	Kierownik Referatu GPIGG	7			
8	Kierownik RI	8			
9	Kierownik ZOBJO	9			
10	Kierownik MGOPS	10			
11					
12					
13					
14					

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce.


Prawa autorskie zastrzeżone.

Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania bez zgody Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce.


 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr: -	Wydanie: 01
		Strona: 3	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Spis treści	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

SPIS TREŚCI

1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	5
2. DEFINICJE	6
3. PREZENTACJA GMINY I MIASTA DOBCZYCE ORAZ URZĘDU	10
4. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA	13
4.1. Wymagania ogólne	13
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	14
4.3. Nadzór nad dokumentacją	16
4.6. Nadzór nad zapisami	19
4.7. Zarządzanie procesem	19
4.8. Struktura procesów i ich wzajemne powiązanie	21
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	22
5.1. Zaangażowanie kierownictwa	22
5.2. Orientacja na Klienta	23
5.3. Polityka jakości	23
5.4. Planowanie zintegrowanego systemu zarządzania	23
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	24
5.6. Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania	26
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	27
6.1. Zapewnienie zasobów	27
6.2. Zasoby ludzkie	27
6.3. Infrastruktura	29
6.4. Środowisko pracy	29

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		-	01
		Strona: 4	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Spis treści	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

7. REALIZACJA USŁUG	31
7.1. Planowanie realizacji usług	31
7.2. Procesy związane z Klientem.....	31
7.3. Projektowanie i rozwój.....	33
7.4. Zakupy.....	34
7.5. Realizacja usług	35
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	37
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	38
8.1. Postanowienia ogólne	38
8.2. Monitorowanie i pomiary.....	38
8.3. Nadzór nad usługą niezgodną.....	39
8.4. Analiza danych	39
8.5. Doskonalenie.....	40
9. ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY	41
9.1. Postanowienia ogólne	41
9.2. Opis realizacji procesu	41
9.3. Zarządzanie ryzykiem zawodowym.....	42
9.4. Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy.....	42
9.5. Zarządzanie zasobami ludzkimi.	43
9.6. Reagowanie na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe oraz poważne awarie.....	43
9.7. Komunikacja.....	44
9.8. Wymagania prawne.....	44
9.9. Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami	44
10. WYKAZ PROCEDUR	46
11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	46

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		1	01
		Strona: 5	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Odpowiedzialność za stosowanie, aktualizację i emisję Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce jest odpowiedzialny za informacje zawarte w niniejszej Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania określa politykę jakości i organizację Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce, Zakładu Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych i Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej oraz prezentuje elementy wdrożonego zintegrowanego systemu zarządzania w oparciu o zidentyfikowane procesy.

Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązują się do stosowania postanowień niniejszej Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Za aktualizację i emisję Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Ilość emitowanych egzemplarzy Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest ewidencjonowana. Powielanie i rozpowszechnianie poza wymienionymi w rozdzielniku komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz Zakładem Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych i Miejsko – Gminnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej jest zabronione.

Egzemplarze informacyjne Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania udostępnia się wszystkim zainteresowanym.

Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce postanawia, że Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania opisująca przyjęty i wdrożony zintegrowany system zarządzania obowiązuje po upływie 14 dni od jej rozpowszechnienia.


Opracował:

Pełnomocnik
ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Zatwierdził:


Burmistrz Gminy i Miasta
Dobczyce

Egzemplarz informacyjny. Nie podlega aktualizacji.


 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		2	01
		Strona: 6	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Definicje	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

2. DEFINICJE


- **Akta sprawy** – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierająca dane lub informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy;
- **Audit** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny, w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu. Niezależne badanie zintegrowanego systemu zarządzania;
- **Burmistrz Gminy i Miasta** – Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce;
- **Doskonalenie jakości** – część zintegrowanego systemu zarządzania ukierunkowana na zwiększenie zdolności spełnienia wymagań dotyczących jakości;
- **Dowód z auditu** – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania;
- **Dowód obiektywny** – dane potwierdzające istnienie lub prawdziwość czegoś;
- **Działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji;
- **Działanie zapobiegawcze** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej, niepożądanego sytuacji;
- **Identyfikacja** – znak sprawy, zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw;
- **Identyfikowalność** – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania;
- **Infrastruktura** – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce, Zakładu Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych i Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej;
- **Instrukcja** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu lub ich części;

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		2	01
		Strona: 7	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Definicje	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

- **Kadra kierownicza Urzędu** – Kierownicy referatów, osoby na samodzielnych stanowiskach pracy w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce;
- **Kierownictwo** – osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją – Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce, Zastępca Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce, Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce, Skarbnik Gminy i Miasta Dobczyce;
- **Klient zewnętrzny** – osoba lub organizacja, dla której Urząd Gminy i Miasta Dobczyce świadczy usługi;
- **Klient wewnętrzny** – pracownik Urzędu, który otrzymuje wyrób niezbędny do wykonywania obowiązków służbowych;
- **Kompetencje** – wykazana zdolność stosowania wiedzy i umiejętności;
- **Komórka organizacyjna** – referat lub samodzielne stanowisko pracy w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce, Zakładzie Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych i Miejsko Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej;
- **Korekcja** – działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności;
- **Kryteria auditu** – zestaw polityk, procedur lub wymagań, stosowanych jako odniesienie;
- **Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania** – dokument, w którym określono zintegrowany system zarządzania w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce, Zakładzie Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych i Miejsko Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej;
- **MGOPS** – Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej;
- **Niezgodność** – niespełnienie wymagania;
- **Organizacja (Urząd, MGOPS, ZOBJO)** – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań;


 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		2	01
		Strona: 8	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Definicje	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

- **Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania** – przedstawiciel Kierownictwa Urzędu, odpowiedzialny za wdrożenie i utrzymanie zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce, Zakładzie Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych i Miejsko – Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej;
- **Planowanie jakości** – część zintegrowanego systemu zarządzania, ukierunkowana na ustalenie celów dotyczących jakości, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz określająca procesy operacyjne i związane z nimi zasoby niezbędne do osiągnięcia celów dotyczących jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy ;
- **Polityka jakości** – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy, formalnie wyrażone przez Kierownictwo Urzędu;
- **Projektowanie i rozwój** – zbiór procesów, które przekształcają wymagania na określone właściwości lub na specyfikację wyrobu, procesu lub systemu;
- **Przegląd** – działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.
- **Proces** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy;
- **Procedura** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu;
- **Rada Miejska** - Rada Miejska w Dobczycach;
- **System zarządzania** – system do ustanawiania polityki i celów oraz osiągania tych celów;
- **Urząd** – Urząd Gminy i Miasta Dobczyce;
- **Usługa (Wyrób)** – wynik procesu;
- **Walidacja** – potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania.
- **Weryfikacja** – potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania;

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		2	01
		Strona: 9	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Definicje	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

- **Wymaganie** – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.
 Uwaga: „przyjęte zwyczajowo” oznacza, iż istnieje zwyczaj lub powszechna praktyka Urzędu, jego Klientów i innych stron zainteresowanych, że rozpatrywana potrzeba lub oczekiwanie jest przyjęte;
- **Zapewnienie jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy** – część zintegrowanego systemu zarządzania ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że wymagania dotyczące jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy będą spełnione;
- **Zapis** – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań;
- **Zasoby** – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie;
- **Zgodność** – spełnienie wymagania;
- **Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ)** – system służący do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy;
- **ZOBJO** – Zakład Obsługi Budżetowej Jednostek Organizacyjnych;

Egzemplarz informacyjny. Nie podlega aktualizacji.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		3	01
Tytuł rozdziału:	Prezentacja Gminy i Miasta Dobczyce oraz Urzędu	Strona: 10	
		Stron: 46	
		Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

3. PREZENTACJA GMINY I MIASTA DOBCZYCE ORAZ URZĘDU

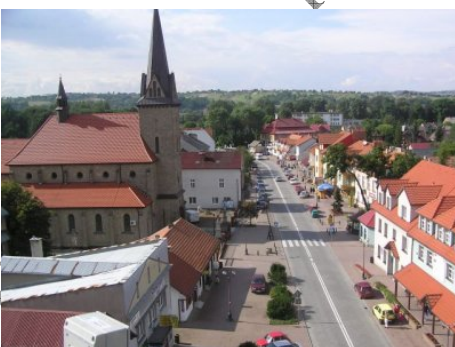
Informacje o Gminie i Mieście Dobczyce




Dobczyce to gmina położona w południowej części województwa małopolskiego, w powiecie myślenickim, około 30 km na południe od Krakowa. Przez miasto przebiegają znaczące szlaki komunikacyjne: Wieliczka – Mszana Dolna (nr 964) oraz Myślenice – Bochnia (nr 967). W pobliżu biegną drogi krajowe Kraków – Zakopane (E7) i Kraków – Tarnów (nr 4). Dobczyce leżą w dolinie rzeki Raby na wysokości 255 – 300 m n.p.m. Gmina

zajmuje powierzchnię 66,4 km², a zamieszkuje ją ponad 13,7 tys. osób. W skład gminy wchodzi 13 sołectw, z których największą powierzchnię zajmują sołectwa Brzezowa i Brzączowice. Pozostałe to: Bieńkowice, Dziekanowice, Kędzierzynka, Kornatka, Niezdów, Nowa Wieś, Rudnik, Sieraków, Skrzyńka, Stadniki oraz Stojowice.

Dużym atutem gminy, stanowiącym o jej potencjale rozwojowym jest ukształtowanie terenu oraz położenie nad malowniczym Jeziorem Dobczyckim, w sąsiedztwie wzniesień Pogórza Wielickiego i Beskidów.



Dobczyce ze względu na swoją historię podzielone są na trzy części: Stare Miasto zlokalizowane na wzgórzu, centrum z Rynkiem zlokalizowane u podnóża wzniesienia oraz nowe dzielnice powstałe w XX w. Jedną z nich jest dzielnica (strefa) przemysłowa. Zabudowa w centrum koncentruje się przy głównej drodze wojewódzkiej, łączącej się z trasą Myślenice – Bochnia. Rynek został przebudowany w latach 90-tych, zmieniając w znacznym stopniu wizerunek miasta.

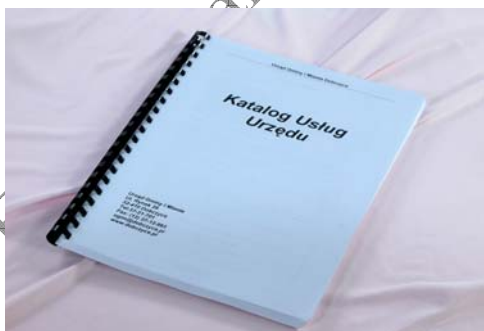
 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		3	01
		Strona: 11	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Prezentacja Gminy i Miasta Dobczyce oraz Urzędu	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Urząd Gminy i Miasta Dobczyce




Siedziba urzędu położona jest w centrum i składa się z trzech połączonych ze sobą budynków. Przeprowadzone remonty dostosowały wnętrze urzędu do potrzeb Klienta. Trzykondygnacyjny budynek urzędu nie posiada windy. Było to przyczyną powstania Biura Obsługi Klienta oraz dostosowania systemu obsługi Klientów do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych. Struktura organizacyjna urzędu dzieli go na Referaty, samodzielne stanowiska pracy oraz doraźnie powoływane zespoły niezbędne do realizacji określonego zadania. Referaty mieszczą się na trzech kondygnacjach. Biuro Obsługi Klienta oraz Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej zlokalizowane są na parterze zaraz przy wejściu do urzędu, co znacznie ułatwia sprawną obsługę Klientów.

Biuro Obsługi Klienta (BOK), ma za zadanie udostępnianie wszelkich informacji dotyczących pracy urzędu oraz sposobu załatwiania spraw w urzędzie. W BOK Klienci uzyskują informację, pobierają formularze i wnioski oraz kierowani są do pracowników odpowiedzialnych za załatwienie danej sprawy. Klienci mający problemy z wchodzeniem po schodach oraz osoby niepełnosprawne obsługiwane są w specjalnie do tego celu przygotowanym pomieszczeniu przez pracowników merytorycznych.




W celu usprawnienia pracy, w 2003 roku wprowadzony został Katalog Usług Urzędu. Opisuje on w ujednolicony sposób wszystkie realizowane usługi. Poza nazwą i charakterystyką zadania zawiera informacje o podstawach prawnych, listę załączników, przybliżony czas załatwienia danej sprawy oraz wymagane opłaty. Prezentuje również wymagane przepisami prawa ustawowe wzory formularzy oraz opracowane przez pracowników przykładowe formularze i wnioski.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		3	01
		Strona: 12	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Prezentacja Gminy i Miasta Dobczyce	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Realizowane systematycznie szkolenia wewnętrzne i merytoryczne pracowników Urzędu pozwalają na poprawę jakości obsługi Klientów.



Egzemplarz informacyjny. Nie podlega

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 13	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

4. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA

Urząd, MGOPS i ZOBJO są odrębnymi strukturalnie i organizacyjnie jednostkami, które współpracują ze sobą w ramach wykonywania zadań własnych.

Urząd, MGOPS i ZOBJO mają siedziby w tym samym budynku. Z uwagi na fakt przenikania zadań i współpracę pracowników w tych trzech odrębnych strukturalnie organizacjach wdrożono jednolity system zarządzania.

Kierownik MGOPS i ZOBJO podlegają bezpośrednio Burmistrzowi Gminy i Miasta Dobczyce.

4.1. Wymagania ogólne

Wdrożony w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS zintegrowany system zarządzania obejmuje strukturę organizacyjną, dokumentację systemu oraz zasoby niezbędne do zarządzania jakością oraz bezpieczeństwem i higieną pracy.


Zarządzanie jakością to sposób zarządzania Urzędem, ZOBJO i MGOPS, skoncentrowany na jakości obsługi Klienta, oparty na planowanych, systematycznych i udokumentowanych działaniach realizowanych przez wszystkie objęte systemem komórki organizacyjne.

Zintegrowany system zarządzania w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS, skonstruowany został wokół zarządzania procesami, rozumianymi jako zestaw wzajemnie powiązanych ze sobą środków i działań, które przekształcają stan wejściowy w stan wyjściowy. Na czele każdego procesu stoi jego właściciel, który jednoosobowo odpowiada za poprawność działań wykonywanych w ramach procesu.

Dzięki regularnemu prowadzeniu zapisów jakości, kontroli wszystkich działań przez kierownictwo, przeglądom i audytom systemu, skuteczność zintegrowanego systemu zarządzania jest na bieżąco nadzorowana, poprawiana i ulepszana.

Zakres zintegrowanego systemu zarządzania obejmuje wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, ZOBJO i MGOPS.

System obejmuje również wszystkie wymagania norm PN-N-18001:2004 oraz PN – EN ISO 9001:2001 z wyjątkiem punktów 7.3 „Projektowanie i rozwój”, 7.6 „Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowania”, które nie dotyczą funkcjonowania Urzędu, ZOBJO i MGOPS jako jednostek administracji publicznej. Przedstawiony w niniejszej Księdze ZSZ zintegrowany system zarządzania opracowany został na podstawie wytycznych zawartych w międzynarodowych normach serii ISO 9000 i OHSAS 18000.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 14	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

Opracowany i wdrożony przez Urząd, ZOBJO i MGOPS zintegrowany system zarządzania bazuje na wymaganiach modelu przedstawionego w normie PN – EN ISO 9001:2001 i PN-N-18001:2004.

W związku z wdrożonym zintegrowanym systemem zarządzania powstała dokumentacja systemowa. Dokumentacja obejmuje Politykę jakości, Księgę ZSZ, udokumentowane procedury oraz instrukcje wraz z zapisami powstającymi w wyniku realizacji procesów.

Wykaz opracowanych i wdrożonych procedur oraz instrukcji – zgodnych z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001:2001 oraz PN-N-18001:2004 przedstawiony jest w rozdziale 10 niniejszej Księgi ZSZ.

Procedury i instrukcje – wdrożone w Urzędzie, ZOBJO, i MGOPS – wymagające zmian, są aktualizowane przez powołane do tego osoby lub zespoły osób.

Księga ZSZ jest podstawowym dokumentem Urzędu, ZOBJO i MGOPS dotyczącym zintegrowanego systemu zarządzania. Obejmuje m.in. wymagania dotyczące dokumentacji, odpowiedzialność kierownictwa, zarządzanie zasobami, zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy, realizację usług, pomiary, rozwój, analizę i doskonalenie.


Księga ZSZ opisuje działania podejmowane przez Urząd, ZOBJO i MGOPS dla zapewnienia zgodności z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001:2001 oraz PN-N-18001:2004 . Dokument ten adresowany jest do wszystkich pracowników Urzędu, ZOBJO i MGOPS, auditorów, Klientów, inwestorów oraz innych zainteresowanych osób i instytucji.

Księga ZSZ stanowi kompendium wiedzy na temat procesów, które są podstawą wdrożonego zintegrowanego systemu zarządzania oraz zasad jego doskonalenia i weryfikacji. Jest wskazówką dla pracowników i wyznacza miejsce każdego z nich w organizacji oraz ich wkład w zintegrowany system zarządzania.

Za opracowanie Księgi ZSZ, oznaczanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. ZSZ. Księga ZSZ oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce.

Księga ZSZ została wydana w formie pisemnej i przekazana do każdej komórki organizacyjnej Urzędu zgodnie z rozdzielnikiem. Odbiór Księgi ZSZ potwierdzany jest przez pracowników merytorycznych komórek organizacyjnych w formie pisemnej. W przypadku nie uchylecia zarządzenia wprowadzającego poprzednie wydanie Księgi ZSZ, zaistniałe zmiany i poprawki odnotowuje się w karcie zmian.

Kolejne rozdziały Księgi ZSZ prezentują politykę i cele jakości, działalność Urzędu, opisują procesy oraz deklaracje odnośnie wymagań poszczególnych postanowień normy PN – EN ISO 9001:2001 i PN-N-18001:2004. Każdy egzemplarz objęty ewidencją

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 15	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

określona rozdzielnikiem jest numerowana. Księga ZSZ zawiera "Kartę zmian" i "Rozdzielnik" oraz zastrzeżenia odnośnie praw autorskich, dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania. Strony Księgi ZSZ numeruje się kolejno począwszy od strony tytułowej.

W oparciu o ustalony rozdzielnik Pełnomocnik ds. ZSZ przygotowuje niezbędną ilość egzemplarzy i oznacza je kolejnymi numerami. Emitowane przez Pełnomocnika ds. ZSZ poszczególne egzemplarze Księgi ZSZ są ewidencjonowane w rozdzielniku egzemplarza Nr 1. Dodatkowe egzemplarze udostępniane są osobom nie ujętym w rozdzielniku po uprzednim oznaczeniu „Egzemplarz Informacyjny. Nie podlega aktualizacji”.


Wszyscy pracownicy Urzędu, ZOBJO i MGOPS mają obowiązek zapoznać się z treścią Księgi ZSZ. Zarówno pierwsze wydanie, jak i kolejne są rozpowszechniane co najmniej 2 tygodnie przed terminem ich obowiązywania. Egzemplarz Nr 1 Księgi ZSZ przechowuje Pełnomocnik ds. ZSZ.

Wprowadzanie zmian i nowych wydań Księgi ZSZ odbywa się zgodnie z procedurą P/01/01 „Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania”.

Dokumenty związane z Księgą Jakości:

- Norma PN – EN ISO 9001:2001,
- Norma PN-N 18001:2004.
- Wieloletni Plan Inwestycyjny,
- Wieloletni Plan Finansowy,
- Strategia Rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce,
- PRL – Program Rozwoju Lokalnego,
- Gminna Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych,
- Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy i Miasta Dobczyce,
- Miejscowe Plany Zagospodarowania Przestrzennego Gminy i Miasta Dobczyce,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu,
- Gminny program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych,
- Zarządzenia Burmistrza Gminy i Miasta w sprawach dotyczących wdrażania i funkcjonowania zintegrowanego systemu zarządzania zgodnego z normą PN – EN ISO 9001:2001 oraz PN-N-18001:2004.

Szczegółowy tok postępowania w zakresie opracowania, nadzorowania i doskonalenia dokumentacji zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS został przedstawiony w procedurze P/01/01 „Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania”.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 16	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

4.3. Nadzór nad dokumentacją

Dokumentacja wymagana w zintegrowanym systemie zarządzania jest odpowiednio nadzorowana. Urząd, ZOBJO i MGOPS działają w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz unormowania wewnętrzne. Mając powyższe na uwadze Urząd obejmuje nadzorem pod względem aktualności:


- 1) akty normatywne zewnętrzne (ustawy, rozporządzenia i inne przepisy wykonawcze);
- 2) akty normatywne wewnętrzne, (uchwały Rady Miejskiej, zarządzenia Burmistrza Gminy i Miasta);
- 3) dokumenty wewnętrzne:
 - a) Biuletyn Informacji Publicznej,
 - b) Katalog Usług Urzędu oraz załączone formularze,
 - c) Księgę ZSZ,
 - d) procedury i instrukcje,
 - e) witryny internetowe,
 - f) systemy i programy komputerowe,
 - g) umowy, decyzje, postanowienia, zaświadczenia.

Akty normatywne wewnętrzne i dokumenty wewnętrzne są rozprowadzane według ustalonego rozdzielnika.

Procedura P/01/02 „Nadzór nad dokumentacją zintegrowanego systemu zarządzania” szczegółowo opisuje sposób zatwierdzania oraz zasady postępowania z zatwierdzonymi dokumentami, polegające na właściwym ich oznaczaniu, przekazywaniu do miejsca ich użytkowania, przechowywaniu, aktualizacji poprzez wprowadzanie stosownych zmian. Zapewnia się pracownikom Urzędu, ZOBJO i MGOPS dostęp do aktualnych, czytelnych, łatwych do identyfikacji i zatwierdzonych przez uprawnione osoby lub organy gminy dokumentów. Podejmuje się działania mające na celu zapobieżenie niezamierzonemu zastosowaniu dokumentu nieaktualnego.

Akty normatywne zewnętrzne oraz ich aktualizacje są dostępne dla wszystkich referatów. Kierownicy i pracownicy samodzielnych komórek są informowani przez Sekretarza Gminy i Miasta Dobczyce na bieżąco o wydawanych aktach normatywnych zewnętrznych i mają do nich dostęp. Sekretarz Gminy przekazuje komórkom informacje o opublikowanych aktach prawnych, natomiast ich udostępnianiem zajmuje się Radca Prawny. Pracownicy odpowiedzialni w komórkach organizacyjnych Urzędu za prowadzenie nadzoru nad poszczególnymi rodzajami dokumentów aktualizują je oraz oznaczają dokumenty nieaktualne, które ze względów archiwalnych muszą być przechowywane.

Oficjalna witryna Urzędu – <http://www.dobczyce.pl>, w której umieszcza się również wybrane dokumenty jest na bieżąco aktualizowana. Ponadto zgodnie z ustawą o dostępie

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 17	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	


do informacji publicznej, Urząd posiada Biuletyn Informacji Publicznej. W Biuletynie Informacji Publicznej zawarte są informacje dotyczące:

- a) Bezpieczeństwa,
- b) Budżetu,
- c) Informacji i ogłoszeń,
- d) Jednostek organizacyjnych,
- e) Ofert inwestycyjnych,
- f) Organów Gminy i Miasta (Rady Miejskiej, Burmistrza),
- g) Podatków i opłat,
- h) Pomocy społecznej,
- i) Protokołów z posiedzeń Rady Miejskiej i jej Komisji,
- j) Przetargów,
- k) Regulaminu Organizacyjnego Urzędu,
- l) Rejestrów i ewidencji,
- m) Statutu Gminy i Miasta Dobczyce,
- n) Stowarzyszeń i związków,
- o) Strategii Rozwoju,
- p) Struktury Urzędu,
- q) Kierownictwa Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce,
- r) Zagospodarowania Przestrzennego,
- s) Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

4.4. Nadzorowanie korespondencji przychodzącej i wychodzącej

Dokumenty przychodzące (listy i pisma urzędowe) są rejestrowane przez pracownika Biura Obsługi Klienta w dzienniku korespondencji przychodzącej. Każdy dokument ma swój własny numer referencyjny. Numer referencyjny zapisywany jest w dzienniku korespondencji kolejnym numerem porządkowym.

Wszystkie wysyłane dokumenty są rejestrowane w pocztowej książce nadawczej, która jest prowadzona i przechowywana przez pracownika Biura Obsługi Klienta. Numer referencyjny ma zapis: Data / Adresat w przypadku listów poleconych, natomiast listy zwykłe wpisywane są ilością sztuk.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 18	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

4.5. Ochrona, przechowywanie i archiwizowanie dokumentacji przechowywanej w formie elektronicznej

Do obsługi sprzętu komputerowego dopuszczone są osoby związane stosunkiem pracy z Urzędem, ZOBJO i MGOPS. Pomieszczenia, w których znajdują się urządzenia wchodzące w skład systemu informatycznego po zakończeniu pracy są zabezpieczone przed dostępem osób postronnych.

Wszystkie dane znajdujące się w systemie informatycznym są własnością Urzędu, ZOBJO i MGOPS, a ich zawartość jest objęta tajemnicą służbową.

Zabronione jest instalowanie i używanie nielegalnych kopii programów komputerowych, a użytkownik komputera nie może dokonywać zmian w konfiguracji komputera. Osobą uprawnioną do dokonywania zmian jest Informatyk.


Nowe oprogramowanie jest instalowane, administrowane i aktualizowane przez Informatyka. Wszystkie dane chronione są przechowywane w zabezpieczonym pomieszczeniu.

Dane przechowywane na serwerze są chronione przed uszkodzeniem spowodowanym zanikiem napięcia przez system zasilania awaryjnego, z zastosowaniem odpowiedniego oprogramowania do bezpiecznego wyłączenia serwera.

Dane przechowywane na serwerze są chronione przed uszkodzeniem spowodowanym zagrożeniami komputerowymi poprzez zainstalowanie oprogramowania chroniącego na serwerze i okresowe skanowanie wszystkich stanowisk komputerowych. Każdy użytkownik sieci ma obowiązek sprawdzania wszelkich obcych nośników przed ich użyciem w sieci. System zabezpieczeń automatycznie skanuje pocztę elektroniczną w momencie wysyłania i odbierania. Aktualizacja wzorców wirusów odbywa się automatycznie, a upoważniona osoba okresowo sprawdza zasoby serwera.

Dane przechowywane na serwerze są chronione przed dostępem nieupoważnionych osób poprzez system nadawania uprawnień dostępu i pracy według indywidualnych kont użytkowników. Kody dostępu umożliwiające pełny dostęp do wszystkich stacji roboczych oraz serwerów przechowywane są w zapieczętowanej kopercie.

Informatyk zakłada, zmienia, kontroluje i likwiduje konta użytkowników. Dostęp do kont i do zasobów sieci uzyskuje się poprzez system haseł. Dane przechowywane są na dyskach serwerów, w katalogach prywatnych użytkowników mapowanych przy logowaniu się do domeny oraz na stacjach roboczych. Wszystkie dane przechowywane na serwerach zabezpieczane są dodatkowo przez okresowe wykonywanie kopii zapasowych. Kopie zapasowe zabezpieczone są przed nieuprawnionym użyciem.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 19	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

4.6. Nadzór nad zapisami

Ustanowione zapisy dotyczące jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy utrzymywane są w celu dostarczania dowodów zgodności z wymaganiami oraz dowodów skuteczności działania zintegrowanego systemu zarządzania. Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty oraz zapisy (akta spraw) podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez ich właściwe oznaczanie, nadawanie ewentualnej klauzuli tajności, przechowywanie przez ustalony okres czasu oraz określenie zasad dostępności.

Szczegółowe zasady nadzoru nad dokumentami określa rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.

Podstawowe zasady postępowania z zapisami w Urzędzie opisuje procedura P/01/02 „Nadzór nad dokumentacją zintegrowanego systemu zarządzania”.

Jako zapisy traktuje się dokumentację procesów realizacji usług, akta spraw, dokumenty kontrolne, dotyczące szkoleń itp.


Audit wewnętrzny, działania korygujące lub zapobiegawcze, bądź też przegląd zintegrowanego systemu zarządzania mogą wykazać konieczność opracowania nowych lub wprowadzenia zmian do dokumentów już funkcjonujących w systemie.

Zapisy prowadzone są w sposób czytelny, a wszelkie poprawki nanoszone w sposób umożliwiający odtworzenie danych przed zmianą i autoryzowane. Za nadzór w tym zakresie odpowiedzialni są bezpośredni przełożeni pracowników dokonujących zapisów.

4.7. Zarządzanie procesem

Zarządzanie procesem przez osobę odpowiedzialną polega na:

- a) planowaniu procesu,
- b) nadzorowaniu działań przygotowawczych i realizacji czynności będących przedmiotem procesu,
- c) nadzorowaniu przebiegu procesu,
- d) dokonywaniu oceny efektywności procesu,
- e) kontrolowaniu zgodności wykonywanych działań z przepisami prawa zewnętrznego i wewnętrznego oraz z procedurami zawartymi w niniejszej Księdze ZSZ,

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 20	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

f) nadzorowaniu zapisów dotyczących jakości oraz bezpieczeństwa i higieny pracy w celu zweryfikowania czy proces jest prowadzony zgodnie z założeniami,


g) inicjowaniu działań korygujących i zapobiegawczych dla doskonalenia wdrożonego systemu.

Zintegrowany system zarządzania został opracowany z uwzględnieniem specyfiki funkcjonowania Urzędu, ZOBJO i MGOPS.

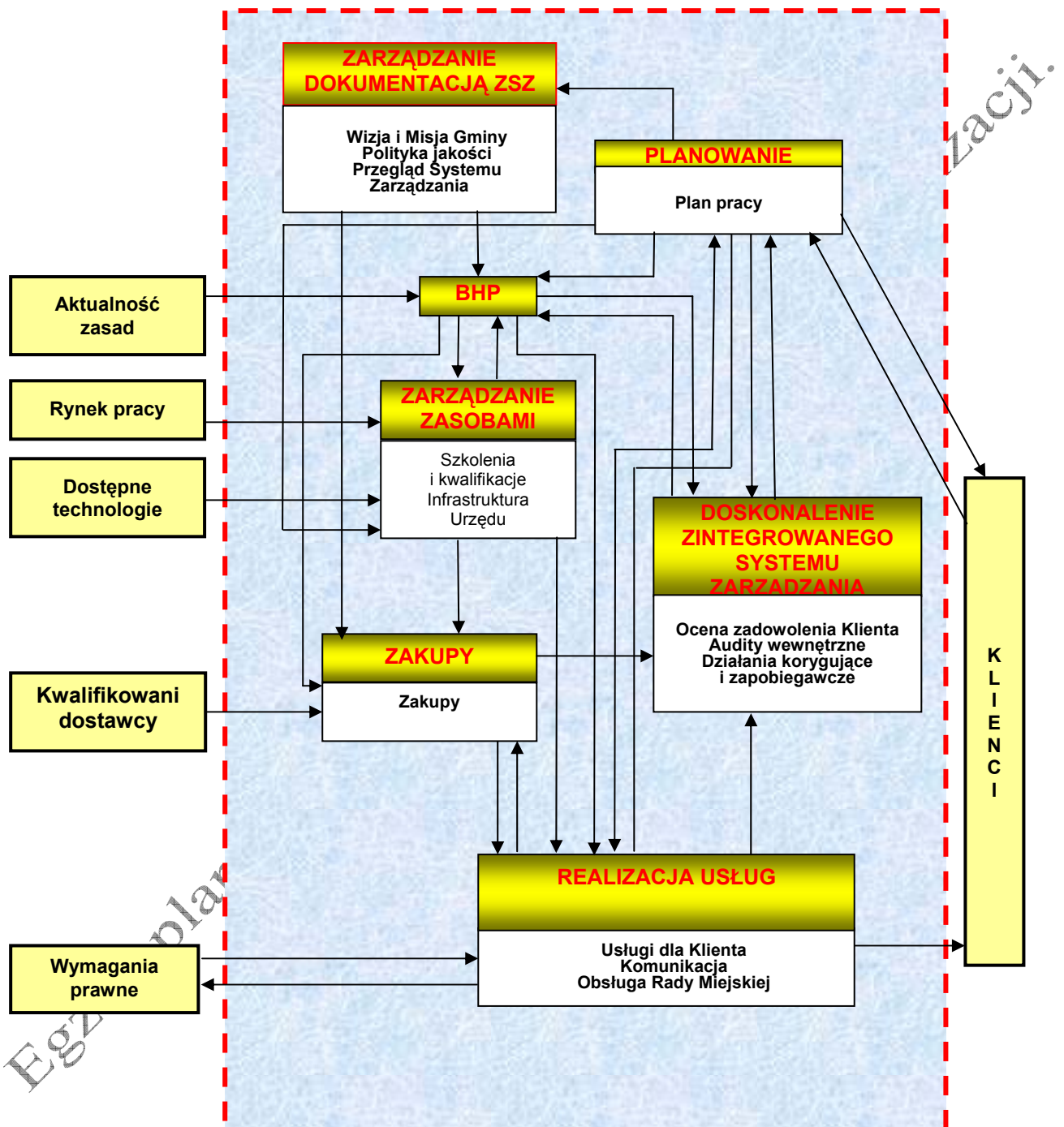
Ustanowione zostały następujące procesy:


- **Proces I – Zarządzanie dokumentacją zintegrowanego systemem zarządzania**
Właściciel procesu: Pełnomocnik ds. ZSZ
- **Proces II – Zarządzanie zasobami**
Właściciel procesu: Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce
- **Proces III – Zakupy**
Właściciel procesu: Zastępca Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Proces IV – Planowanie**
Właściciel procesu: Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Proces V – Realizacja usług**
Właściciel procesu: Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce
- **Proces VI – Doskonalenie zintegrowanego systemu zarządzania**
Właściciel procesu: Pełnomocnik ds. ZSZ
- **Proces VII – Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy**
Właściciel procesu: Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce

Egzemplarz informacyjny. Nie podlega aktualizacji.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		4	01
		Strona: 21	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zintegrowany System Zarządzania	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

4.8. Struktura procesów i ich wzajemne powiązanie



 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		5	01
		Strona: 22	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Odpowiedzialność Kierownictwa	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo Urzędu zaangażowało się w rozwój i wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania oraz jego ciągłe doskonalenie. Przeprowadzono cykl szkoleń dla pracowników, które obejmowały zapoznanie się z zasadami wdrożenia zintegrowanego systemu zarządzania i jego funkcjonowania oraz obowiązującymi normami. Szkolenie obejmowało również Kierownictwo.

Ustanowiono politykę jakości opartą na celach i miernikach wybranych procesów zintegrowanego systemu zarządzania (Podrozdział 5.3 Polityka jakości). Szczegółowe zasady przeglądu zintegrowanego systemu zarządzania zostały opisane w procedurze P/06/01 „Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania”.


Polityka jakości została wprowadzona zarządzeniem Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce i przekazana do wiadomości Klientom zewnętrznym i wewnętrznym Urzędu. Kierownictwo zapewnia odpowiednie zasoby służące do prawidłowego funkcjonowania Urzędu i skutecznego zarządzania. Zapewnienie środków finansowych jest opisane w procedurze P/04/01 „Plan pracy”.

Kierownictwo realizuje politykę jakości uwzględniając:

- filozofię jakości TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
- powszechny udział pracowników w rozwiązywaniu problemów,
- programy poprawy zintegrowanego systemu zarządzania,
- promocję świadomości jakościowej oraz dotyczącej bezpiecznych i higienicznych warunków pracy,
- zarządzanie procesowe i doskonalenie procesów.

Celem procesów zintegrowanego systemu zarządzania jest zapewnienie, że:

- Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce zapewnia niezbędne zasoby do prawidłowej realizacji polityki jakości,
- dokumentacja i zapisy jakości są nadzorowane,
- personel jest kompetentny i przeszkolony,
- procesy są nadzorowane i monitorowane,
- zintegrowany system zarządzania jest poddawany przeglądowi i ocenie,
- ustanowiona polityka jakości i cele polityki jakości są rozwijane i realizowane zgodnie z przyjętym zintegrowanym systemem zarządzania wg normy PN – EN ISO 9001:2001 oraz PN-N-18001:2004.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		5	01
		Strona: 23	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Odpowiedzialność Kierownictwa	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

5.2. Orientacja na Klienta

Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce określił ramowe wymagania co do jakości obsługi Klientów realizowanej przez Urząd, ZOBJO i MGOPS oraz wymaga ich doskonalenia, w celu zwiększania stopnia satysfakcji Klientów. Punkt ten jest rozwinięty w Polityce jakości oraz przy określaniu wymagań dotyczących realizacji usług i stopnia satysfakcji Klienta.

5.3. Polityka jakości


W celu wdrożenia, utrzymania i doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS, Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce zarządzeniem ustanowił Politykę jakości, stanowiącą załącznik Z/04 do Księgi ZSZ.

5.4. Planowanie zintegrowanego systemu zarządzania

Strategiczne cele wynikające z polityki jakości są realizowane poprzez następujące działania Kierownictwa:

- a) identyfikowanie i rejestrowanie w formie zapisów rzeczowych wszystkich problemów jakościowych związanych ze świadczonymi usługami,
- b) kontrolowanie skuteczności wdrażanych rozwiązań uwzględniając ich jakość,
- c) organizowanie auditów wewnętrznych oraz prowadzenie działań korygujących,
- d) organizowanie systemu szkoleń podnoszących umiejętności zawodowe oraz rozwijających świadomość pracowników o bezpieczeństwie i higienie pracy,
- e) systematyczne czuwanie nad utrwalaniem wśród pracowników świadomości co do konieczności spełniania wszystkich procedur i instrukcji oraz inicjowania nowych rozwiązań podnoszących jakość obsługi i świadczonych usług oraz zapewniających zadowolenie Klientów,,
- f) przeprowadzanie okresowej, wewnętrznej oceny efektywności zintegrowanego systemu zarządzania.

Mając na uwadze cykl ciągłego doskonalenia Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce uznał, że poprawiane i doskonalone będą procesy, procedury i instrukcje, a wraz z tymi działaniami będzie wzrastać świadomość pracowników o nałożonych na nich obowiązkach i działaniach związanych z jakością. Działania te mają wpłynąć na poprawę jakości usług świadczonych przez Urząd, ZOBJO i MGOPS. Wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania jest wyjściem naprzeciw wymagań i oczekiwań Klienta wewnętrznego i zewnętrznego. Dobrze zorganizowany system zarządzania Urzędem, ZOBJO i MGOPS pozwoli jego kierownictwu na prowadzenie aktywnych działań, odnoszących się do ważnych zagadnień ze strategii Gminy i Miasta, polityki długofalowej czy też priorytetowych zagadnień związanych z funkcjonowaniem Gminy Dobczyce.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		5	01
		Strona: 24	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Odpowiedzialność Kierownictwa	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce zarządzeniem powołał zespół ds. wdrożenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania, odpowiedzialny za opracowanie i dokumentowanie ZSZ oraz auditorów wewnętrznych. Najpierw dokonano analizy wszystkich procesów, jakie zachodzą w Urzędzie. Później wyodrębniono te, które dotyczą bezpośrednio Klientów. Przygotowano odpowiednie procedury i instrukcje, zastanawiano się, co w nich można zmienić, co udoskonalić, określono cele i mierniki. Do opracowywania dokumentacji wybierano osoby najlepiej znające specyfikę funkcjonowania każdego referatu.

W dalszej kolejności planuje się rozwijanie zintegrowanego systemu zarządzania przez opracowanie nowych procedur i instrukcji dotyczących innych procesów oraz podjęcie działań służących doskonaleniu zintegrowanego systemu zarządzania. Procedura P/01/01 „Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania” ma ułatwić tworzenie tych ważnych dla ZSZ dokumentów.


5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

Regulamin Organizacyjny ustala ogólne zasady działania Urzędu, ZOBJO i MGOPS, układ funkcjonalny komórek organizacyjnych oraz określa zasadnicze zadania poszczególnych referatów, samodzielnych stanowisk, które są podstawą do opracowania zakresów czynności dla wszystkich zatrudnionych pracowników.

Kierownikiem Urzędu jest Burmistrz Gminy i Miasta, który jest równocześnie organem gminy. Kierownictwo Urzędu stanowią: Burmistrz, Z-ca Burmistrza, Skarbnik Gminy i Miasta oraz Sekretarz Gminy i Miasta. Kierownik to kierownik referatu, osoba kierująca referatem / samodzielną komórką organizacyjną / jednostką organizacyjną, odpowiedzialna za realizację zadań wynikających z regulaminów organizacyjnych, statutów i zintegrowanego systemu zarządzania.

Podział odpowiedzialności, hierarchię spełnianych funkcji oraz wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne zawiera schemat organizacyjny Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce z uwzględnieniem jednostek organizacyjnych stanowiący załącznik do zarządzenia w sprawie Regulaminu Organizacyjnego.

Burmistrz Gminy i Miasta na podstawie odpowiednich przepisów, pisemnie upoważnia pracowników Urzędu do wykonywania czynności administracyjnych w jego imieniu.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		5	01
		Strona: 25	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Odpowiedzialność Kierownictwa	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Burmistrz Gminy i Miasta w celu zapewnienia efektywnego i terminowego wdrożenia zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS powołał zarządzeniem Pełnomocnika ds. ZSZ, któremu wyznaczone zostało zadanie ustanowienia, wdrożenia i utrzymania systemu. W zarządzeniu tym Burmistrz nadał Pełnomocnikowi uprawnienia i odpowiedzialność w zakresie:


- a) przedstawiania sprawozdań dotyczących funkcjonowania zintegrowanego systemu zarządzania i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem systemu,
- b) upowszechniania w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS świadomości dotyczącej wymagań Klienta,
- c) współpracy ze stronami zewnętrznymi – konsultantami – w sprawach dotyczących zintegrowanego systemu zarządzania.
- d) powoływania zespołu wdrożeniowego i podzespołu wdrożeniowego oraz organizowania ich pracy celem realizacji zadań związanych z utrzymaniem zintegrowanego systemu zarządzania.
- e) wykonywania innych czynności, jak też podejmowania wszelkich działań niezbędnych do utrzymania zintegrowanego systemu zarządzania.

W Urzędzie odbywają się spotkania kadry kierowniczej z Kierownictwem, na których poruszane są zagadnienia związane ze skutecznością zarządzania jakością oraz bezpieczeństwem i higieną pracy oraz inne związane z organizacją pracy Urzędu, ZOBJO i MGOPS. Ponadto odbywają się spotkania z zespołem wdrożeniowym, służące ustaleniu zasad tworzenia dokumentacji związanej z procesami występującymi w organizacji i częściowo udokumentowanymi w formie procedur i instrukcji. Ze wszystkich spotkań sporządzane są raporty.

Każdy pracownik ma możliwość przeprowadzenia rozmowy z członkami kierownictwa w sprawach związanych z funkcjonowaniem Urzędu, ZOBJO i MGOPS.

Prowadzone są szkolenia wszystkich pracowników mające za zadanie zapoznanie z celami i korzyściami wprowadzania zintegrowanego systemu zarządzania. Bardzo istotne jest uświadomienie wszystkim pracownikom, jak ważne dla Urzędu, ZOBJO i MGOPS staje się spełnianie wymagań Klienta.

Egzemplarz informacyjny

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		5	01
		Strona: 26	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Odpowiedzialność Kierownictwa	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

5.6. Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania

Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania przeprowadza Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce raz w roku. W przypadkach uniemożliwiających mu wzięcie udziału w przeglądzie, powierza przeprowadzenie przeglądu innemu przedstawicielowi Kierownictwa Urzędu.

Wykaz osób uczestniczących w przeglądzie ustala każdorazowo Burmistrz Gminy i Miasta. Stałym elementem przeglądu jest ocena realizacji celów strategicznych zapisanych w Polityce Jakości, ocena wyników auditów wewnętrznych oraz analiza podjętych działań korygujących, a także omówienie skarg i wniosków Klientów.

Okresowo, zgodnie z przyjętymi terminami w rozdziałach opisujących podstawowe procesy, Burmistrz Gminy i Miasta ustala wielkości wskaźników służących do monitorowania podstawowych procesów, a właściciele procesów (podprocesów) dokonują analizy kształtowania się przyjętych wskaźników za poprzedni okres oraz czynników wpływających na ich wartości.

W trakcie przeglądu dyskutuje się i planuje działania w zakresie poprawy jakości, bezpieczeństwa i higieny pracy i rozwoju zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie, aktualności Polityki jakości i zapisanych w niej strategicznych celów jakościowych, a także rozpatruje ewentualne wnioski, co do sposobu realizacji planowanych przedsięwzięć, ustalając terminy realizacji i osoby odpowiedzialne.

Za zorganizowanie przeglądu odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. ZSZ, który proponuje termin jego przeprowadzenia i listę uczestników.


Pełnomocnik ds. ZSZ zawiadamia uczestników przeglądu o zatwierdzonym przez Burmistrza terminie i miejscu przeglądu, co najmniej 7 dni przed ustaloną datą.

Pełnomocnik ds. ZSZ przygotowuje i przekazuje uczestnikom przeglądu wraz z zawiadomieniem materiały do dyskusji.

Pełnomocnik ds. ZSZ posiada uprawnienia do uzyskania od wszystkich pracowników Urzędu, ZOBJO i MGOPS wszelkich informacji, niezbędnych do sporządzenia sprawozdań na przegląd zintegrowanego systemu zarządzania.

Pełnomocnik ds. ZSZ sporządza protokół z przeglądu i przedstawia go do zatwierdzenia Burmistrzowi Gminy i Miasta w terminie 7 dni po zakończeniu przeglądu. Następnie przekazuje kopie protokołu osobom odpowiedzialnym za realizację przyjętych na przeglądzie wniosków.

Szczegółowe zasady postępowania w zakresie przeglądu zintegrowanego systemu zarządzania jakością wykonywanego przez Kierownictwo przedstawia procedura P/06/01 „Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania”.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		6	01
		Strona: 27	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie zasobami	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

W celu realizacji zadań Urzędu, ZOBJO i MGOPS, wynikających z przyjętych strategii, programów i planów, a w szczególności dla zabezpieczenia właściwych środków i warunków, każdego roku realizuje się proces planowania dochodów i wydatków Gminy na rok następny, uwzględniający te zadania.

Projekt Budżetu Gminy i Miasta Dobczyce przedstawiany jest Radzie Miejskiej w listopadzie. W ostatnich dniach roku Rada Miejska podejmuje uchwałę w sprawie budżetu na następny rok. W budżecie określone środki przeznaczone są na funkcjonowanie Urzędu, ZOBJO i MGOPS. Jeżeli z przyczyn obiektywnych nie zostanie podjęta uchwała przed rozpoczęciem nowego roku budżetowego, do czasu uchwalenia budżetu obowiązuje projekt budżetu. Szczegółowy tryb przygotowania, opracowania, zatwierdzania i realizacji budżetu określa procedura P/04/01 „Plan pracy”.


6.2. Zasoby ludzkie

Kierując się zadowoleniem Klienta, jako jednym z głównych celów działania, Urząd, ZOBJO i MGOPS zapewnia niezbędne zasoby umożliwiające właściwe wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie zintegrowanego systemu zarządzania. Pracownicy Urzędu, ZOBJO i MGOPS są zobowiązani do wykonywania powierzonej im pracy w sposób staranny i sumienny, zgodnie z przepisami prawa, stosując się do poleceń przełożonych oraz zakresów obowiązków i uprawnień.

Celem procesu zarządzania zasobami ludzkimi jest również zapewnienie właściwych kompetencji pracowników poprzez planowanie, realizację, dokumentowanie i ocenę efektywności szkoleń oraz określenie ramowych wymagań kwalifikacyjnych dla pracowników funkcyjnych i innych, wykonujących zadania mające bezpośredni związek z jakością, a także określenie zasad i trybu kwalifikowania i wyboru dostawców usług szkoleniowych.

Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce ustalił tok postępowania przy planowaniu, realizacji i dokumentowaniu szkoleń pracowników Urzędu, ZOBJO i MGOPS oraz przy określaniu ramowych wymagań kwalifikacyjnych dla pracowników posiadających bezpośredni związek z jakością oraz określaniu zasad i trybu kwalifikowania i wyboru dostawców usług szkoleniowych.

Kierując się ciągłą potrzebą podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników oraz poszerzania wiedzy o zintegrowanym systemie zarządzania, szkolenia potraktowano jako jeden z istotnych obowiązków każdego pracownika.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		6	01
		Strona: 28	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie zasobami	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Określone zostały zasady:

- a) ustalania ramowych zakresów wymagań kwalifikacyjnych dla poszczególnych stanowisk,
- b) określania potrzeb szkoleniowych,
- c) zabezpieczania środków przeznaczonych na szkolenia,
- d) realizacji i dokumentowania szkoleń,
- e) oceny dostawców usług szkoleniowych.

Szczegółowy tryb postępowania dotyczący organizacji szkoleń i określania wymagań kwalifikacyjnych pracowników Urzędu, ZOBJO i MGOPS określa instrukcja I/02/01/03 „Szkolenia i kwalifikacje”.


Zasady zatrudniania pracowników na stanowiska urzędnicze w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS określone są w „Regulaminie naboru na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce” – I/02/01/01 stanowiącym instrukcją do procedury P/02/01 „Zasoby ludzkie”.

W ramach zintegrowanego systemu zarządzania szczególną uwagę zwraca się na kompetencje i świadomość pracowników.

Podczas dokonywania naboru osób do pracy w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS zwraca się uwagę na kwalifikacje i umiejętności kandydatów, a także na doświadczenie i predyspozycje potrzebne na danym stanowisku. Przy podejmowaniu decyzji o przyjęciu pracownika wykorzystuje się zapisy o wymaganiach na poszczególnych stanowiskach pracy oraz zapisy zawarte w instrukcji I/02/01/01. Nowo przyjęci pracownicy zobowiązani są przejść szkolenia wewnętrzne obejmujące zagadnienia związane z funkcjonowaniem samorządu, postępowaniem administracyjnym oraz sprawami bezpieczeństwa i higieny pracy. Ponadto bezpośredni przełożony powinien zapoznać nowego pracownika z:

- a) zakresem obowiązków, sposobem wykonywania pracy oraz podstawowymi uprawnieniami,
- b) podstawowymi aktami prawnymi regulującymi działalność Gminy, Urzędu, ZOBJO i MGOPS,
- c) Regulaminem Pracy i Regulaminem Organizacyjnym Urzędu lub statutem MOPS i ZOBJO,
- d) Instrukcją Kancelaryjną,
- e) Polityką jakości, Księgą ZSZ oraz niezbędnymi procedurami i instrukcjami,
- f) innymi aktami prawnymi i dokumentami, których znajomość wymagana jest na zajmowanym stanowisku.

Szkolenie pracowników Urzędu, ZOBJO i MGOPS służy podniesieniu ich kwalifikacji i utrzymaniu zdolności do realizowania określonych celów jakościowych. Szkoleniom, w tym z zakresu zintegrowanego systemu zarządzania, podlegają wszyscy pracownicy Urzędu, ZOBJO i MGOPS, w tym Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce, kadra kierownicza Urzędu oraz pozostali pracownicy. Zapewniane są odpowiednie środki na realizację tego procesu.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		6	01
		Strona: 29	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie zasobami	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

6.3. Infrastruktura

Urząd dba o utrzymanie infrastruktury, mając na uwadze osiągnięcie celów opisanych w polityce jakości. Dla zapewnienia dobrego stanu technicznego budynku Urzędu corocznie planowane i realizowane są niezbędne remonty i naprawy.

Referat Organizacyjny zapewnia materialną organizację stanowisk pracy Urzędu i obsługi Klientów, ponadto zaopatruje komórki organizacyjne Urzędu w materiały i sprzęt biurowy umożliwiające właściwą realizację zadań. Jednostki organizacyjne we własnym zakresie dbają o organizację stanowisk oraz zapewniają materiały i sprzęt biurowy.

Urząd, ZOBJO i MGOPS wykorzystują w bieżącej pracy programy i systemy komputerowe. Szczególną wagę przywiązuje się do rozbudowy sieci komputerowej. Komputeryzacja stanowi dynamiczne zaplecze do prawidłowego wypełniania funkcji Urzędu, ZOBJO i MGOPS.

Dużą wagę przykładają się do utrzymywania odpowiednich środków transportowych jak i środków łączności umożliwiających uzyskanie natychmiastowego kontaktu z jednostkami organizacyjnymi gminy, służbami ratowniczymi, policją i pracownikami, którzy zajmują kierownicze stanowiska.

Szczegółowy tryb postępowania w zakresie utrzymania infrastruktury w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS precyzuje procedura P/02/02 „Infrastruktura”.


Odpowiednia i funkcjonalna infrastruktura ma służyć nie tylko Klientom wewnętrznym, ale przede wszystkim zewnętrznym.

6.4. Środowisko pracy

Odpowiednie środowisko pracy, klimat niezbędny do osiągania zgodności usług z wymaganiami Klientów, to kolejny cel procesu zarządzania zasobami.

Czas pracy Urzędu, ZOBJO, MGOPS dostosowany jest do wymagań Klienta. Urząd jest czynny w dniach roboczych w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰, przy czym w każdy poniedziałek od 8⁰⁰ do 17⁰⁰. Urząd Stanu Cywilnego udziela ślubów także w niedziele, święta i dni powszednie wolne od pracy w godzinach od 9⁰⁰ do 13⁰⁰ lub w innych godzinach uzgodnionych z Klientem. Gminne Centrum Informacji otwarte jest 6 dni w tygodniu: w poniedziałki i soboty od 8⁰⁰ do 18⁰⁰, natomiast od wtorku do piątku w godzinach od 7³⁰ do 17³⁰. Jeżeli monitorowanie potrzeb i wymagań Klientów wykaże, że należy zmodyfikować czas pracy Urzędu to taka zmiana nastąpi.

Pracownicy Urzędu, ZOBJO i MGOPS dbają o estetykę pomieszczeń ogólnodostępnych oraz stanowisk pracy, czyni się starania o coraz lepsze wyposażenie biurowe, socjalne i inne, potrzebne do właściwego funkcjonowania Urzędu, ZOBJO i MGOPS.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		6	01
		Strona: 30	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie zasobami	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	


Zgodnie z ustawą o stanie klęski żywiołowej w Gminie Dobczyce funkcjonuje zespół reagowania kryzysowego.

Do zadań w/w zespołu należy w szczególności:

- a) monitorowanie występujących klęsk żywiołowych,
- b) realizowanie procedur i programów reagowania w czasie stanu klęski żywiołowej,
- c) opracowanie i aktualizowanie planów reagowania kryzysowego,
- d) planowanie wsparcia organów kierujących działaniami na niższym szczeblu administracji publicznej,
- e) przygotowanie warunków umożliwiających koordynację pomocy humanitarnej dla społeczności lokalnej,
- f) realizowanie polityki informacyjnej związanej ze stanem klęski żywiołowej.

Pracownicy zatrudnieni w MGOPS pomagają zwracającym się o pomoc osobom i ich rodzinom w radzeniu sobie w trudnych sytuacjach życiowych, których nie są w stanie pokonać wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

Egzemplarz informacyjny. Nie podlega aktualizacji.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 31	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

7. REALIZACJA USŁUG

7.1. Planowanie realizacji usług

W trakcie planowania realizacji usług w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS zostały zdefiniowane oraz opisane główne procesy, które mają wpływ na jakość usług świadczonych na rzecz Klientów.

Informacja o zadaniach realizowanych przez Urząd, ZOBJO i MGOPS dostępna jest dla Klientów w Referacie Organizacyjnym, a także w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronie internetowej.


Przepisy prawa zewnętrznego (ustawy, rozporządzenia i inne przepisy wykonawcze) regulują realizację zadań, precyzyjnie określając zasady postępowania przy realizacji usług dla Klienta. W połączeniu z aktami prawa wewnętrznego (uchwały Rady Miejskiej, zarządzenia Burmistrza Gminy i Miasta) oraz zakresami obowiązków i uprawnień pracowników Urzędu, ZOBJO i MGOPS. Przepisy te zapewniają właściwą i terminową realizację zadań.

Planując realizację usług dla Klienta w poszczególnych procedurach, określono cele, jakie należy osiągnąć. Urząd zapewnia również odpowiednie zasoby, które zostały określone w procesie Nr 02 „Zarządzanie zasobami”. Prowadzi się monitorowanie wyników poprzez analizę mierników do poszczególnych procedur w trakcie prowadzenia auditów wewnętrznych oraz wprowadza, gdy to jest potrzebne, działania korygujące lub zapobiegawcze. Z realizacji zadań określonych w przepisach wewnętrznych pracownicy Urzędu przygotowują sprawozdania. Z wszelkich działań w tym zakresie utrzymywane są odpowiednie zapisy.

7.2. Procesy związane z Klientem

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd, ZOBJO i MGOPS usług dla Klientów wypływają z ram ustawowych, wymagań określonych regulacjami wewnętrznymi oraz oczekiwań Klientów (społeczności lokalnej). Oczekiwania Klientów poznawane są przez:

- a) korespondencję tradycyjną i elektroniczną kierowaną do Urzędu, ZOBJO i MGORS,
- b) rozmowy telefoniczne,
- c) bezpośredni kontakt pracownika z Klientem,
- d) media,
- e) wyniki ankiet satysfakcji Klientów,
- f) analizę skarg i wniosków.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 32	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Za identyfikację wymagań i oczekiwań Klientów odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu, ZOBJO i MGOPS. Pracownik przekazuje informacje w tym zakresie kierownikowi swojej komórki organizacyjnej. Kierownik Referatu poddaje je analizie i przedstawia wnioski swoim pracownikom. Natomiast wnioski o charakterze konstytucyjnym i systemowym przekazuje Sekretarzowi Gminy i Miasta, który następnie omawia je na spotkaniach z kadrą kierowniczą Urzędu.


Przeгляд spełnienia wymagań dotyczących usług rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem dokumentu, sprawy od Klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. Urząd, świadcząc usługi na rzecz swoich Klientów, rozpatruje wnoszone sprawy i realizuje następujące zadania:

- a) rozpatrywanie szczególnego rodzaju spraw realizowanych zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego,
- b) prowadzenie spraw nie wymagających wszczęcia postępowania administracyjnego i ich dokumentowania,
- c) zawieranie umów cywilno – prawnych, wynikających z prawa własności i innych praw rzeczowych.

Urząd, ZOBJO i MGOPS są organizacjami, w których zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają przepisy prawne. Wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej jest wyrazem obowiązku publiczno – prawnego wobec mieszkańców społeczności lokalnej (Gminy). Dążeniem organów Gminy i kierownictwa Urzędu jest zapewnienie odpowiednich warunków organizacyjnych i zasobów, aby zadania realizowane przez Urząd, ZOBJO i MGOPS były nie tylko wypełnianiem ustawowych obowiązków, ale również spełniały potrzeby i oczekiwania Klientów. Każdy dokument jest przeglądany przez pracowników merytorycznych Urzędu pod kątem możliwości spełnienia zawartych w nim wymagań. Działania te mają odzwierciedlenie w odpowiednich zapisach pozwalających na pełną identyfikację usługi. Urząd, ZOBJO i MGOPS poprzez swoich pracowników stara się realizować usługi zgodnie z ustawowo ustalonym terminem, z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności i pełnym obiektywizmem. Rozbieżności są rozwiązywane na drodze dodatkowych pisemnych bądź ustnych uzgodnień. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji usługi (parafowanie, aprobaty uprawnionego pracownika, radcy prawnego, kierownictwa). O wynikach realizacji usług Klienci są informowani pisemnie.

Komunikacja z Klientami w w/w zakresie odbywa się przez:

- a) spełnienie wymagań określonych w przepisach prawa (KPA),
- b) konsultacje (wnioski Klientów),
- c) promocję (np. strony internetowe).

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 33	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

W przypadku pierwszego działania – Klientom przekazywane są informacje zawarte w określonych przepisach prawa, w trakcie załatwiania prowadzonych spraw.

W przypadku drugiego działania – wynika to z dążenia do zapewnienia uczestnictwa lokalnej społeczności w tworzeniu dokumentów (aktów prawa miejscowego) wyznaczających kierunki działania Gminy i Miasta Dobczyce.

W przypadku trzeciego działania – komunikacja promocyjna jest wynikiem przekazywania przez Urząd informacji szerokiego gronu odbiorców za pośrednictwem mediów (kontakt z pracownikiem Zespołu ds. Przedsiębiorczości i Promocji, konferencje prasowe, artykuły w prasie lokalnej) oraz innych metod (materiały promocyjne) i informacji o wynikach realizowanych usług.


Strona internetowa Urzędu (<http://www.dobczyce.pl>) zawiera podstawowe informacje dotyczące bieżących wydarzeń, historii i zabytków, a także promocji Gminy i Miasta Dobczyce. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej funkcjonuje Biuletyn Informacji Publicznej, w którym zawarte są szczegółowe informacje dotyczące struktury, działania oraz zadań wykonywanych lub pozostających w zakresie działania Urzędu, ZOBJO i MGOPS. Klienci zewnętrzni mogą tu uzyskać informacje o władzach samorządowych, numerach telefonów i adresach, aktualnych wydarzeniach, ogłoszonych przetargach, historii Miasta i jego zabytkach.

Referat Organizacyjny przyjmuje i przekazuje kierownictwu do analizy skargi i wnioski Klientów. W ustalonych terminach każdy z Klientów może przeprowadzić indywidualną rozmowę z przedstawicielem kierownictwa. Ponadto ankiety „Satysfakcji Klienta” pozwalają na uzyskanie zwrotnej informacji od Klientów w sprawie oferowanej jakości pracy Urzędu i oferowanych usług. Szczegółowy sposób postępowania w w/w zakresie reguluje procedura P/05/01 „Komunikacja”.

7.3. Projektowanie i rozwój

Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw oraz realizowanych procesów Urząd, ZOBJO i MGOPS **nie prowadzą typowych prac projektowych** (w dosłownym rozumieniu). Projektowanie w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS dotyczy głównie czynności skierowanych na planowanie długofalowego rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce oraz opracowywanie corocznego budżetu Gminy. W/w działania są realizowane w kilku programach i strategiach, które wyznaczają kierunki rozwoju Gminy i Miasta. Do najważniejszych należy zaliczyć:

- a) Strategia Rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce,
- b) Plan Rozwoju Lokalnego,
- c) Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy i Miasta Dobczyce,
- d) Plan Zagospodarowania Przestrzennego,
- e) Wieloletni Plan Inwestycyjny i Wieloletni Plan Finansowy,

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 34	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

- f) Budżet Gminy i Miasta Dobczyce corocznie opracowywany i zatwierdzany przez Radę Miejską zgodnie z obowiązującymi przepisami i uchwałami Rady Miejskiej.

Projektowanie rozwoju Gminy prowadzone jest w oparciu o następujące procesy: opracowanie strategii, planów wieloletnich, programów i budżetu. Odpowiednie etapy projektowania i rozwoju są przeglądane i oceniane przez uprawnionych pracowników, Komisje Rady Miejskiej lub Burmistrza, jak również przeprowadzana jest weryfikacja poszczególnych etapów. Przez uprawnione osoby lub organy wprowadzane są zmiany w wyszczególnione wyżej procesy, uwzględniające wymagania ustawowe i przepisy administracyjne. Wyniki planowania są odpowiednio aktualizowane w miarę postępu prac w zakresie procesów dotyczących rozwoju. Dane wejściowe do projektowania rozwoju pochodzą z przeprowadzanych wśród mieszkańców Gminy i Miasta badań ankietowych, z poprzednich podobnych programów i opracowań, z zebranych spotkań i wniosków mieszkańców i instytucji oraz z analiz porównawczych. Pracownicy Urzędu, ZOBJO i MGOPS przygotowując projekty dokumentów sprawdzają czy wszystkie dane zostały uwzględnione, czy są kompletne oraz wzajemnie niesprzeczne. W omawianych procesach dotyczących rozwoju Gminy i Miasta sprawdza się czy osiągnięte wyniki są zgodne z założeniami.


Na odpowiednich etapach projektowania rozwoju Gminy i Miasta przeprowadzane są przeglądy projektowania, w trakcie których identyfikowane są problemy dotyczące realizacji i proponowane niezbędne działania korygujące i zapobiegawcze. Z przeprowadzanych przeglądów i analiz prowadzone są zapisy. Po przeprowadzonych przeglądach dokonywana jest weryfikacja danych wejściowych na następny rok tak, aby zapewnić realizację założonych celów. Prowadzi się walidację procesu projektowania i rozwoju poprzez sporządzanie sprawozdań z realizacji uchwał Rady Miejskiej. Wszelkie zmiany w projektowaniu i rozwoju są identyfikowane, zapisywane i wprowadzane przez odpowiednie komórki organizacyjne odpowiedzialne za opracowanie i nadzorowanie dokumentów dotyczących odpowiednich procesów.

Sposób formułowania projektów rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce określa proces Nr 4 „Planowanie” a w nim szczegółowo procedura P/04/01 „Plan pracy”.

7.4. Zakupy

Każdy zakupiony towar, usługa lub robota budowlana wykonywana na zlecenie Urzędu, ZOBJO i MGOPS jest realizowana w oparciu o ustawę Prawo zamówień publicznych.

Sposób postępowania przy realizacji zakupów jest zgodny z wymaganiami określonymi przez ustawę o zamówieniach publicznych oraz procedurę P/03/01 „Zakupy”. Urząd gwarantuje spełnienie przyjętych wymagań. W tym celu prowadzony jest nadzór nad procesem zakupu. Rodzaj i zakres nadzoru w odniesieniu do nabytego towaru, usługi lub roboty budowlanej i ich dostawców zależy od wielkości i rodzaju wpływu powyższych

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 35	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

wyrobów na Urząd, ZOBJO i MGOPS, realizowanych przez niego procesów, a także realizacji ostatecznych usług dla Klientów.

Urząd, ZOBJO i MGOPS oceniają każdego dostawcę pod względem możliwości dostarczania wyrobu zgodnego z wymaganiami, każdorazowo wyspecyfikowanego przy zakupie oraz prowadzi i utrzymuje stosowne zapisy. Istotne jest również zidentyfikowanie potencjalnych źródeł zakupu towarów, usług i robót budowlanych, rozpoznanie możliwości tych źródeł, jak również właściwe ocenianie ich pod względem skuteczności dostaw.

7.5. Realizacja usług

Urząd, ZOBJO i MGOPS planują, realizują i nadzorują swoje usługi w warunkach ciągłego doskonalenia (cykl PDCA: Plan – Planowanie, Do – Wykonanie, Check – Sprawdzanie, Act – Działanie), które obejmują przewidziane prawem czynności kontrolne Rady Miejskiej oraz zewnętrznych organów nadzorczych (Samorządowe Kolegium Odwoławcze, Regionalna Izba Obrachunkowa, Najwyższa Izba Kontroli, Biuro Nadzoru Prawnego Wojewody) i inspekcyjnych (Państwowa Inspekcja Pracy, Państwowa Inspekcja Sanitarna). Kontrolę wewnętrzną przeprowadza się zgodnie z zatwierdzonym przez Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce Regulaminem kontroli wewnętrznej.

Nadzorowi podlegają również:


- a) informacje o realizowanych usługach w komórkach Urzędu,
- b) instrukcje pracy (regulamin pracy, instrukcja kancelaryjna),
- c) zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk.

Urząd zapewnił dostępność informacji o realizowanych procesach przez rozpowszechnienie odpowiednich dokumentów zewnętrznych i wewnętrznych.

Stosowanie wymagań Instrukcji Kancelaryjnej do oznaczania spraw, dokumentów, akt spraw w zakresie wszystkich procesów realizowanych w Urzędzie oraz archiwizacji dokumentacji związanej z realizowanymi procesami, zapewnia pełną identyfikację oraz możliwość odtworzenia historii realizacji konkretnego procesu.

Dla procesów określone lub doprecyzowane zostały kryteria prawidłowego przebiegu oraz dodatkowo mierniki procesów. Na każdym z etapów realizacji procesów istnieje możliwość weryfikacji z ustalonym w odpowiednich dokumentach trybem postępowania oraz podjęcie działań o charakterze korygującym oraz zapobiegawczym, wobec czego nie zachodzi potrzeba przeprowadzenia walidacji procesów jako oddzielnej czynności.

Urząd, ZOBJO i MGOPS stosują w swej pracy system, który precyzyjnie umożliwia identyfikację wszystkich dokumentów i spraw. Zasady postępowania dla Urzędu zawarte zostały w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych. System kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt w ramach istniejących symboli został rozbudowany i wprowadzony w życie mocą zarządzeń Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce przez

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 36	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

archiwistę zakładowego. W ZOBJO i MGOPS jednolity rzeczowy wykaz akt został rozbudowany i wprowadzony w życie mocą zarządzeń Kierowników tych jednostek.

Identyfikacja dokumentów i spraw następuje na wielu poziomach i płaszczyznach. Wpływająca do Urzędu, ZOBJO i MGOPS korespondencja (dokumentacja) jest identyfikowana pod względem jej rodzaju i wpisywana do ewidencji. Dokumentację w następujących klauzulach tajności: tajne, poufne i zastrzeżone, ewidencjonuje się zgodnie z ustawą o ochronie informacji niejawnych. Zasady prowadzenia kancelarii tajnej określają przepisy rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji kancelarii tajnych.

Kierownictwo Urzędu, przeglądając i dekretując dokumenty poszczególnym komórkom organizacyjnym, dokonuje ich identyfikacji, kierując się istotą, ważnością lub pilnością problemów. W celu wyróżnienia takich spraw stosuje się system symboli, pozwalających na identyfikowalność poszczególnych dokumentów przez pracowników, dla których oznaczenia określone są jednoznacznie w Instrukcji Kancelaryjnej.

W komórkach organizacyjnych Urzędu w celu ujednoczenia sposobu rejestrowania dokumentów, wprowadzono spisy spraw zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną.

W Urzędzie, ZOBJO i MGOPS funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw dostarczanych przez Klientów.

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, Klienta powiadamia się o tym fakcie w formie pisemnej, z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy. Wdraża się wówczas działania korygujące lub zapobiegawcze.


Urząd, ZOBJO i MGOPS stosują w swej pracy zasady postępowania z dokumentami gwarantujące ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych.

Funkcjonujący system komputerowy posiada odpowiednie zabezpieczenia przechowywanych w nim dokumentów w formie elektronicznej.

Pracownicy Urzędu, ZOBJO i MGOPS realizując usługi administracyjne, dokładają wszelkich starań, aby dokumentacja powstająca w wyniku realizowanych usług nie uległa zdekompletowaniu, przemieszaniu z innymi dokumentami bądź zapisami. Dokumenty przygotowywane do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do Klienta bez utraty ich jakości. Dokumenty poufne podlegają dodatkowym rygorom pakowania, zabezpieczania i dostarczania, zgodnym z wymaganiami ustawy o ochronie informacji niejawnych.

Archiwizacji spraw i dokumentów dokonuje się stosownie do odpowiednich wymagań Archiwum Państwowego oraz obowiązujących w tym zakresie regulacji prawnych.

Szczegółowe zasady dotyczące procesu realizacji usług dla Klientów zostały przedstawione w ustanowionej i wdrożonej procedurze P/05/02 „Usługi dla Klienta” oraz w procedurze P/05/03 „Obsługa Rady Miejskiej”.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		7	01
		Strona: 37	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Realizacja usług	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw i realizowanych procesów Urząd, ZOBJO i MGOPS **nie posiadają** wyposażenia do kontroli, pomiarów i badań (w dosłownym rozumieniu urządzeń pomiarowych) stosowanego do monitorowania parametrów procesów, stosując jedynie taśmę mierniczą w Referacie Gospodarki Przestrzennej i Gospodarki Gruntami oraz higrometr w archiwum Urzędu.


Wymienione urządzenia pomiarowe są oznaczone odpowiednim numerem ewidencyjnym i podlegają konserwacji, użytkowaniu, sprawdzeniu, wzorcowaniu, kalibracji, legalizacji i obsłudze zgodnie z odpowiednimi instrukcjami obsługi tych urządzeń.

Jednakże, w związku ze specyfiką świadczonych przez Urząd usług dla społeczności lokalnej, prowadzi się nadzór nad funkcjonowaniem infrastruktury technicznej w zakresie funkcjonowania sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

Instrukcje obsługi istniejących i funkcjonujących urządzeń pomiarowych zlokalizowanych w infrastrukturze Gminy i Miasta, programy nadzoru i kontroli oraz zapisy z przeprowadzonej ich obsługi i konserwacji przechowywane są w Referacie Organizacyjnym, Referacie Gospodarki Przestrzennej i Gospodarki Gruntami oraz Referacie Ochrony Środowiska, Wodociągów i Kanalizacji.

Za odpowiedni stan techniczny urządzeń pomiarowych i nadzór nad nimi odpowiadają użytkownicy tych urządzeń.

Egzemplarz informacyjny. Nie podlega aktualizacji.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		8	01
		Strona: 38	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Pomiary, analiza i doskonalenie	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

Urząd, ZOBJO i MGOPS planują i wdrażają procesy pomiaru, analizy oraz doskonalenia świadczonych usług, w celu zapewnienia ich zgodności z określonymi wymaganiami i zintegrowanym systemem zarządzania oraz podejmują działania korygujące i zapobiegawcze.

8.2. Monitorowanie i pomiary

Zmieniające się dynamicznie otoczenie Urzędu, ZOBJO i MGOPS spowodowało konieczność dostosowania zasad ich funkcjonowania do oczekiwań i potrzeb Klientów.

W budynku Urzędu umieszczone są urny, do których Klienci mogą wrzucać wypełnione ankiety na temat funkcjonowania Urzędu, swoje opinie oraz wszelkie uwagi dotyczące systemu obsługi Klienta.


Ważnym elementem doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest badanie zadowolenia Klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych, mające na celu uzyskanie informacji na temat wdrożonego zintegrowanego systemu zarządzania. Wyniki ankiet stanowią podstawę do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych. Pozyskane informacje są także wykorzystywane przez Kierownictwo do przeprowadzania przeglądów zintegrowanego systemu zarządzania.

Dla zapewnienia stałego doskonalenia wdrożonego w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS zintegrowanego systemu zarządzania oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów, planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne. Do przeprowadzenia auditów Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce powołał zespół auditorów wewnętrznych – pracowników odpowiednio przeszkolonych do przeprowadzania tego typu działań.

Pełnomocnik ds. ZSZ każdego roku przygotowuje roczny plan auditów. Szczegółowy zakres obowiązków auditorów i przebieg auditów wewnętrznych przedstawia stosowna procedura P/06/02 „Audit wewnętrzny”.

Poprzez przeprowadzanie auditów wewnętrznych, dokonywanie analizy wprowadzonych do procedur mierników oraz stosowanie procedury nadzoru nad wdrożonymi w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS procedurami istnieje możliwość ciągłego pomiaru i monitorowania wszystkich wdrożonych procesów, które potwierdzają zdolność do spełniania zamierzonych w nich celów.

W przypadku, gdy zamierzone cele nie zostają osiągnięte, podejmowane są działania korygujące i zapobiegawcze.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		8	01
		Strona: 39	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Pomiary, analiza i doskonalenie	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Ważnym elementem w monitorowaniu poziomu usług świadczonych przez Urząd, ZOBJO i MGOPS jest przeprowadzanie kontroli wewnętrznych zgodnie z regulaminem kontroli wewnętrznej oraz zewnętrznych przez instytucje nadzorujące, których 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.

8.3. Nadzór nad usługą niezgodną

W Urzędzie, ZOBJO i MGOPS zostały ustalone zasady postępowania w celu zapewnienia, że usługa niezgodna z wymaganiami zostanie zidentyfikowana i będzie tak nadzorowana, aby zapobiec jej niezamierzonemu świadczeniu lub przekazaniu Klientowi. W przypadku, gdy pomimo podjęcia działań, takie przekazanie nastąpi, ma zastosowanie procedura działań eliminujących niezgodność. Określenie uprawnień, rodzaju usługi, w której mogą wystąpić niezgodności, zasad podejmowania działań związanych z niezgodnością i zasad jej dokumentowania opisane zostało w procedurze P/05/02 „Usługi dla Klienta” oraz P/06/03 „Działania korygujące i zapobiegawcze”.


Kierownicy referatów są odpowiedzialni za identyfikowanie problemów i niezgodności pojawiających się w pracy kierowanych komórek, ustalenie trybu ich rejestrowania i określanie sposobu usunięcia.

8.4. Analiza danych

Kierownictwo przeprowadza przeglądy zintegrowanego systemu zarządzania, polegające na formalnej ocenie zintegrowanego systemu zarządzania, jego przydatności do polityki jakości, nowych celów Urzędu, ZOBJO i MGOPS wynikających ze zmieniających się warunków zewnętrznych i wewnętrznych.

Formalna ocena odbywa się na podstawie analizy danych dotyczących:

- a) wskaźników celów jakości,
- b) wyników badania zadowolenia Klientów,
- c) podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych,
- d) odwołań,
- e) realizacji wdrożonych procedur (instrukcji),
- f) skarg i wniosków Klientów,
- g) wyników auditów wewnętrznych,
- h) wyników działań korygujących i zapobiegawczych podjętych w następstwie przeglądów,
- i) zmian wprowadzonych w systemie.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		8	01
		Strona: 40	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Pomiary, analiza i doskonalenie	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Powyższe dane analizowane są zarówno podczas wykonywania przeglądów przez Kierownictwo, jak również na spotkaniach Kadry kierowniczej Urzędu z Pełnomocnikiem ds. ZSZ.

8.5. Doskonalenie

Kadra kierownicza Urzędu w sposób systematyczny i ciągły doskonali wdrożony zintegrowany system zarządzania poprzez monitorowanie, ankietowanie, nadzorowanie i analizę określonej polityki jakości oraz realizację wytyczonych celów jakościowych.


Ustanowiona i wdrożona w Urzędzie procedura P/06/02 „Audyty wewnętrzne” oraz procedura P/06/03 „Działania korygujące i zapobiegawcze” regulują zasady i tryb postępowania przy określaniu przyczyn powstania niezgodności, ich eliminacji oraz weryfikacji efektów działań korygujących.

Kierownictwo przeprowadza przeglądy zintegrowanego systemu zarządzania, na podstawie następujących informacji:

- a) analiz mierników (celów jakości);
- b) badania zadowolenia Klientów,
- c) podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych;
- d) odwołań i zażaleń Klientów,
- e) realizacji wdrożonych procedur (instrukcji);
- f) skarg i wniosków Klientów,
- g) wyników auditów wewnętrznych;
- h) wyników działań korygujących i zapobiegawczych podjętych w następstwie przeglądów;
- i) zmian wprowadzonych w systemie.

Jeżeli Kierownictwo uzna, że funkcjonowanie systemu odbiega od ustalonych wcześniej i zaplanowanych celów, że wystąpiły niezgodności i nieprawidłowości w zarządzaniu, wówczas, zgodnie z wdrożoną procedurą podejmowane są działania zapobiegawcze.

Ustanowiona i wdrożona w Urzędzie procedura P/06/01 „Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania” w sposób szczegółowy omawia sposób postępowania przy przeprowadzaniu przeglądu systemu przez Kierownictwo.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		9	01
		Strona: 41	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie bezpieczeństwem i higiena pracy	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

9. ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY

9.1. Postanowienia ogólne

Celem procesu jest zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy pracownikom zatrudnionym w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS. Działania w tym zakresie realizowane są poprzez aktywny udział i pełne zaangażowanie wszystkich pracowników w działania na rzecz poprawy bezpieczeństwa oraz stałe monitorowanie celów wynikających z Polityki jakości.

9.2. Opis realizacji procesu

Proces zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy podlega zasadom, które zostały zawarte w procesie Zarządzania dokumentacją ZSZ, Zarządzania zasobami, Zakupów, Planowania, Realizacji Usług, Doskonalenia ZSZ w zakresie:


- a) Dokumentacji zintegrowanego systemu zarządzania,
- b) Nadzoru nad dokumentacją ZSZ,
- c) Szkoleń i kwalifikacji,
- d) Komunikacji
- e) Wymagań BHP w odniesieniu do realizowanych zakupów,
- f) Auditów wewnętrznych,
- g) Działań korygujących i zapobiegawczych,
- h) Przeglądu zintegrowanego systemu zarządzania.

Poza w/w. wymaganiami, proces zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy obejmuje następujące działania:

- i) Zarządzanie ryzykiem zawodowym,
- j) Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- k) Gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe i poważne awarie,
- l) Realizację usług przez podwykonawców.

Proces obejmuje swym zakresem Urząd, ZOBJO i MGOPS. Poszczególne działania są planowane, realizowane, analizowane i modyfikowane tak, aby były aktualne w odniesieniu do zmieniających się wymagań wewnętrznych i zewnętrznych. Kierownictwo wykazuje silne zaangażowanie w działania na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy na wszystkich stanowiskach pracy w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS.

Wyznaczone cele ogólne i szczegółowe są ustanawiane na bazie zidentyfikowanych zagrożeń i wyników oceny ryzyka zawodowego związanych

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		9	01
		Strona: 42	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

z działalnością Urzędu, ZOBJO i MGOPS z uwzględnieniem wymagań prawnych, uwarunkowań technicznych i ekonomicznych, wymagań operacyjnych, interesu Urzędu, ZOBJO i MGOPS oraz punktu widzenia zainteresowanych stron. Cele ogólne i szczegółowe pozwalają na likwidację lub stopniowe zmniejszanie ryzyka zawodowego oraz występowania wypadków przy pracy i chorób zawodowych. Cele ogólne i szczegółowe są spójne z Polityką jakości oraz ze zobowiązaniami w niej zawartymi. Cele te ustalane są w trakcie przeglądu systemu zarządzania zgodnie z zasadami zawartymi w procedurze P/06/01 „Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania”.

Dla poszczególnych stanowisk ustanowione są odpowiedzialności i uprawnienia w celu realizacji skutecznego zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy.

9.3. Zarządzanie ryzykiem zawodowym.

W celu zapewnienia właściwego środowiska pracy i bezpieczeństwa pracowników w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS identyfikuje się zagrożenia i ocenia się związane z nimi ryzyko. Analizowane są zagrożenia występujące na poszczególnych stanowiskach pracy oraz inne zagrożenia związane z działalnością Urzędu, ZOBJO i MGOPS, które można nadzorować i na które można wpływać.

Ryzyko zawodowe oceniane jest według zasad zawartych w Procedurze P/07/04 „Zarządzanie ryzykiem zawodowym”. Zagrożenia są analizowane za każdym razem, gdy Urząd, ZOBJO i MGOPS tworzą nowe stanowiska pracy, zmieniają sposób realizacji prac lub wprowadzają nowy rodzaj usług.


Wyniki oceny ryzyka zawodowego są uwzględniane przy tworzeniu planu poprawy bezpieczeństwa w Urzędzie na dany rok i uwzględniane w celach ogólnych i szczegółowych.

9.4. Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy pozwala na prowadzenie:

- stałego nadzoru nad stanem warunków pracy,
- stałego nadzoru zachowań pracowników,
- kontroli zgodności postępowania z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy,
- planowania działań w zakresie poprawy warunków bezpieczeństwa i higieny pracy.

Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy ma na celu poprawę i utrzymanie na wysokim poziomie stanu bezpieczeństwa i higieny pracy w Urzędzie, ZOBJO i MGOPS. Monitorowanie jest prowadzone zgodnie z procedurą: P/07/02 „Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy” oraz poprzez analizowanie przyczyn wypadków przy pracy i chorób zawodowych, identyfikację zagrożeń, ocenę ryzyka zawodowego, okresowe przeprowadzanie kontroli stanu bezpieczeństwa i higieny pracy, jak też środowiska pracy.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		9	01
		Strona: 43	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

Ocena zgodności działania Urzędu, ZOBJO i MGOPS z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy i p.poż. jest dokonywana podczas planowych przeglądów zintegrowanego systemu zarządzania.

9.5. Zarządzanie zasobami ludzkimi.


Urząd określa swoje potrzeby dotyczące wymagań kwalifikacyjnych oraz szkoleń w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Działania te są realizowane w oparciu o zasady zawarte w instrukcji I/02/01/03 „Szkolenia i kwalifikacje”. Wszystkie szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy są nadzorowane. Poszczególne etapy z tego zakresu obejmują:

- identyfikację potrzeb szkoleniowych,
- rodzaje i charakter szkoleń,
- planowanie szkoleń,
- realizację szkoleń,
- dokumentowanie szkoleń

Pracownicy wykonujący zadania mogące stanowić zagrożenia dla nich lub dla innych osób posiadają właściwe kompetencje i uprawnienia udokumentowane wykształceniem, wyszkoleniem i doświadczeniem.

9.6. Reagowanie na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe oraz poważne awarie.

Procedura P/07/01 „Gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe i poważne awarie” świadczy o przygotowaniu Urzędu, ZOBJO i MGOPS na możliwość wystąpienia wypadku przy pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowego oraz takiej sytuacji nadzwyczajnej, która mogłaby wpłynąć na niekontrolowany rozwój wydarzeń prowadzący do powstania poważnego zagrożenia dla zdrowia ludzkiego lub środowiska. Urząd, ZOBJO i MGOPS na bieżąco identyfikuje potencjalne sytuacje awaryjne, rejestruje wypadki przy pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowe oraz prowadzi działania zapobiegające ich powstawaniu, aby osiągnąć stan całkowitej gotowości reagowania i łagodzenia ewentualnych skutków, które mogą mieć miejsce w związku z zaistniałym zdarzeniem.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		9	01
		Strona: 44	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy	Data wydania: 04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

9.7. Komunikacja

Urząd zapewnia sprawną komunikację w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy poprzez ustanowienie jasnych zasad komunikacji.

Zapewniona jest wewnętrzna komunikacja różnych komórek organizacyjnych, jak również określone są zasady otrzymywania i przekazywania informacji w procesie komunikacji z organami nadzoru i innymi zainteresowanymi stronami. Szczegółowe zasady komunikacji opisano w procedurze P/05/01 „Komunikacja”.


9.8. Wymagania prawne

Urząd, ZOBJO i MGOPS mają pełną świadomość zmian w wymaganiach prawnych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz p.poż. oraz podejmują ciągłe działania celem dostosowywania się do tych wymagań. Identyfikacja przepisów prawnych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, oraz mających zastosowanie do działalności Urzędu, ZOBJO i MGOPS odbywa się zgodnie z zasadami zawartymi w procedurze P/01/02 „Nadzór nad dokumentacją zintegrowanego systemu zarządzania”.

9.9. Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami

Znaczące zagrożenia, rozumiane jako zagrożenia mogące spowodować poważne i nieodwracalne uszkodzenia zdrowia lub śmierć występujące w szczególności podczas wykonywania przez pracowników prac szczególnie niebezpiecznych lub w sytuacjach poważnych awarii, nadzorowane są przez bezpośrednich przełożonych. Nadzór nad bezpieczeństwem i higieną pracy tych pracowników sprawuje Specjalista ds. BHP. Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw oraz realizowanych procesów Urząd, ZOBJO i MGOPS nie prowadzi prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami, a jedynie prace te mogą wiązać się ze zwiększonym zagrożeniem. Pracownik, który wykonuje prace o podwyższonym ryzyku zobowiązany jest do postępowania zgodnie z następującymi zasadami:

1. Po przybyciu do określonego miejsca (jednostki) jest zobowiązany zgłosić się do osoby zarządzającej (o ile charakter wizyty na to pozwala).
2. Z osobą zarządzającą uzgodnić szczegóły dotyczące przebiegu wizyty.
3. Zapoznać się we własnym zakresie lub poprosić osobę zarządzającą o przekazanie informacji na temat istniejących możliwych zagrożeń w danej jednostce.
4. Zastosować środki ochrony indywidualnej, które są przeznaczone dla pracowników przebywających na określonych stanowiskach.
5. Po terenie jednostki, w której przebywa pracownik Urzędu, ZOBJO, MGOPS poruszać się tylko i wyłącznie z przewodnikiem.


 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		9	01
		Strona: 45	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

6. Przewodnik oprowadzający po obiektach ma być osobą prowadzącą, natomiast pracownik Urzędu, ZOBJO, MGOPS ma iść o 2 kroki za przewodnikiem lub co najwyżej na równi z przewodnikiem, natomiast nigdy nie może iść jako pierwszy – z przodu.
7. Zachować szczególną ostrożność w czasie całego przebiegu wizyty.
8. W sytuacji, gdyby pracownik Urzędu, ZOBJO, MGOPS stał się przyczyną jakiegoś niekorzystnego zdarzenia związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie przewodnika.

Pracownik jest zobowiązany do zachowania szczególnej ostrożności również w przypadku przybycia do klienta, który posiada psa. Wówczas należy postępować zgodnie z następującymi zasadami:

1. O ile to możliwe należy poprosić klienta o zamknięcie psa w jakimś pomieszczeniu, uwiązanie na smyczy/łańcuchu oraz założenie kagańca.
2. Jeżeli po posesji biega pies i pracownik uzna, że może on stanowić dla niego zagrożenie, należy odstąpić od dalszych działań do czasu usunięcia zwierzęcia.
3. Jeżeli wyżej wymienione zagrożenie nie zostanie usunięte pracownik jest zobowiązany do odstąpienia od dalszych działań.

Egzemplarz informacyjny. Nie podlega aktualizacji.

 Urząd Gminy i Miasta Dobczyce	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA	Rozdział Nr:	Wydanie:
		11	01
		Strona: 46	
		Stron: 46	
Tytuł rozdziału:	Wykaz załączników	Data wydania:04.04.2007	
		Data modyfikacji:	

10. WYKAZ PROCEDUR

- **P/01/01** – Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania.
- **P/01/02** – Nadzór nad dokumentacją zintegrowanego systemu zarządzania
- **P/02/01** – Zasoby ludzkie
- **P/02/02** – Infrastruktura Urzędu
- **P/03/01** – Zakupy
- **P/04/01** – Plan pracy
- **P/05/01** – Komunikacja
- **P/05/02** – Usługi dla Klienta
- **P/05/03** – Obsługa Rady Miejskiej
- **P/06/01** – Przegląd zintegrowanego systemu zarządzania
- **P/06/02** – Audyty wewnętrzne
- **P/06/03** – Działania korygujące i zapobiegawcze
- **P/07/01** – Gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe i poważne awarie
- **P/07/02** – Monitorowanie bezpieczeństwa i higieny pracy
- **P/07/03** – Realizacja usług przez podwykonawców
- **P/07/04** – Zarządzanie ryzykiem zawodowym

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- **Załącznik Z/01/01** – Macierz działalności
- **Załącznik Z/02** – Zgodność procesów z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001
- **Załącznik Z/03** – Zgodność procesów z wymaganiami normy PN-N 18001:2004
- **Załącznik Z/04** – Polityka jakości

KONIEC