



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Księga Jakości Urzędu Miasta w Brzegu

Załącznik
do Zarządzenia Nr 1576/2013
Burmistrza Brzegu
z dnia 31 stycznia 2013 r.

Nr edycji	01
Nr egzemplarza	
Otrzymujący	

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Wojciech Huczyński	31.01.2013	Wojciech Huczyński
Sprawdził	Barbara Jwanowicz	31.01.2013	H
Zatwierdził	Wojciech Huczyński	31.01.2013	Wojciech Huczyński



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

CZĘŚĆ I WPROWADZENIE

1. ZATWIERDZENIE KSIĘGI JAKOŚCI
2. POLITYKA JAKOŚCI
3. OGÓLNA PREZENTACJA URZĘDU MIASTA
4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA KIEROWNICTWA W ZAKRESIE JAKOŚCI
5. PODSTAWOWE PRZEPISY PRAWA
6. STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA

CZĘŚĆ II WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. WSTĘP
2. NORMY
3. TERMINY I DEFINICJE
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
 - 4.1 WYMAGANIA OGÓLNE NORMY PN-EN ISO 9001:2009
 - 4.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI
 - 4.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
 - 4.2.2 KSIĘGA JAKOŚCI
 - 4.2.3 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI
 - 4.2.4 NADZÓR NAD ZAPISAMI
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA
 - 5.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNIKA URZĘDU
 - 5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA
 - 5.3 POLITYKA JAKOŚCI
 - 5.4 PLANOWANIE
 - 5.4.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI
 - 5.4.2 PLANOWANIE SZJ
 - 5.5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA
 - 5.5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA
 - 5.5.2 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNIKA URZĘDU
 - 5.5.3 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA
 - 5.6 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI
 - 6.1 ZAPEWNIENIE ZASOBÓW
 - 6.2 ZASOBY LUDZKIE
 - 6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
 - 6.2.2 KOMPETENCJE, SZKOLENIE I ŚWIADOMOŚĆ
 - 6.3 INFRASTRUKTURA
 - 6.4 ŚRODOWISKO PRACY
7. REALIZACJA WYROBÓW I USŁUG
 - 7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

- 7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM
 - 7.2.1 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUGI
 - 7.2.2 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUGI
 - 7.2.3 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM
- 7.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ
- 7.4 ZAKUPY
- 7.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI
 - 7.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI
 - 7.5.2 WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIE USŁUGI
 - 7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKALNOŚĆ
 - 7.5.4. WŁASNOŚĆ KLIENTA
 - 7.5.5. ZABEZPIECZANIE USŁUGI
- 7.6 NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW
- 8. POMIAR, ANALIZA DOKUMENTÓW
 - 8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
 - 8.2 MONITOROWANIE I POMIARY
 - 8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA
 - 8.2.2 AUDYT WEWNĘTRZNY SZJ
 - 8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW
 - 8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY USŁUGI
 - 8.3 NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ
 - 8.4 ANALIZA DANYCH
 - 8.5 DOSKONALENIE
 - 8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE
 - 8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE
 - 8.5.3 DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE

CZĘŚĆ III

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. WYŁĄCZENIA
- 2. WYKAZ OPRACOWANYCH PROCEDUR I INSTRUKCJI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DLA URZĘDU MIASTA W BRZEGU
- 3. REJESTR ZMIAN KSIĘGI JAKOŚCI



CZEŚĆ I WPROWADZENIE

1. ZATWIERDZENIE KSIĘGI JAKOŚCI

Księga Jakości została zatwierdzona Zarządzeniem Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

2. POLITYKA JAKOŚCI

POLITYKA JAKOŚCI Urzędu Miasta w Brzegu

Misją Urzędu Miasta w Brzegu jest służebna rola, realizowana w imieniu organu wykonawczego gminy, na rzecz społeczności lokalnej, polegająca na wykonywaniu obowiązków wynikających z ustawy o samorządzie gminnym, ku najlepszemu zadowoleniu wspólnoty samorządowej w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.

Cele Urzędu Miasta są tożsame z celami kontroli zarządczej, czyli:

- 1. zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi;*
- 2. skuteczności i efektywności działania;*
- 3. wiarygodności sprawozdań;*
- 4. ochrony zasobów;*
- 5. przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania;*
- 6. efektywności i skuteczności przepływu informacji;*
- 7. zarządzania ryzykiem.*

Cele osiąmane są poprzez:

- 1. zatrudnianie w Urzędzie Miasta w Brzegu pracowników posiadających kwalifikacje odpowiadające powierzonym im zadaniom oraz prowadzenie szkoleń dostosowujących poziom wiedzy urzędników do wymogów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, a także oczekiwań interesantów;*
- 2. doskonalenie organizacji pracy w Urzędzie Miasta w Brzegu, w tym tworzenie bazy lokalowo-technicznej, umożliwiającej sprawną obsługę interesantów;*
- 3. zarządzanie ryzykiem w sposób umożliwiający realizację zadań zawartych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta w Brzegu;*



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

4. *zapewnienie wiarygodności sporządzanych sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych (sprawozdań finansowych, sprawozdań do GUS);*
5. *dbałość o ciągłe doskonalenie komunikacji pomiędzy stroną a urzędem;*
6. *utrzymanie oraz stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009.*

Jako narzędzie do realizacji przedstawionych celów Kierownik Urzędu Miasta w Brzegu deklaruje stosowanie wymagań Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 zapewniając właściwe zasoby i własne zaangażowanie oraz wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej Polityki Jakości.

3. OGÓLNA PREZENTACJA URZĘDU MIASTA

Urząd Miasta mieszczący się w budynkach przy ulicy Robotniczej 12 oraz Rynek-Ratusz jest jednostką organizacyjną gminy, przy pomocy której Burmistrz Brzegu realizuje swoje zadania. Organizację oraz zasady funkcjonowania Urzędu Miasta w Brzegu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA KIEROWNICTWA W ZAKRESIE JAKOŚCI

Obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialność członków kierownictwa Urzędu są określone w ich zakresach obowiązków oraz procedurach i instrukcjach SZJ.

5. PODSTAWOWE PRZEPISY PRAWA

W związku z podstawowym wymogiem działalności Urzędu Miasta, czyli zgodności z przepisami prawa, wykorzystywane są:

A. Ustawy

- 1) Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2001 r. Nr 142 poz. 1591 ze zm.);
- 2) Ustawa z dnia 27 listopada 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. 2009 Nr 157, poz. 1240 ze zm.);
- 3) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. 2010 Nr 182 poz. 1228) oraz rozporządzeniach wykonawczych;
- 4) Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2001 Nr 112 poz. 1198 ze zm.);
- 5) Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2008 Nr 223 poz. 1458 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi;



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

- 6) Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 o strażach gminnych (Dz. U. 1997 Nr 123 poz. 779 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi;
 - 7) Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz. U. 1974 Nr 24 poz. 111 ze zm.);
 - 8) Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. 2004 Nr 19 poz. 177 ze zm.);
 - 9) Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 883 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi;
- B. Rozporządzenia
- 1) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011 Nr 14 poz. 67);
 - 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. 2009 Nr 50 poz. 398 ze zm.);
- C. Zarządzenia, instrukcje
- 1) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta;
 - 2) Regulamin Udzielania Zamówień Publicznych;
 - 3) Regulamin Pracy.

W Księdze Jakości odwołania do dokumentów opisanych w tym punkcie następują w formie odnośników np.: [I.5.A.2)] co oznacza odwołanie do ustawy o finansach publicznych.

6. STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA

Struktura organizacyjna Urzędu Miasta jest przedstawiona w załączniku nr 1 do Zarządzenia Nr 609/2011 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 30 września 2011 roku w sprawie zmiany Zarządzenia Nr 95/2011 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 28.02.2011 roku w sprawie przyjęcia Struktury Organizacyjnej i Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Brzegu.



CZĘŚĆ II

WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. WSTĘP

System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu został zbudowany przy pomocy firmy konsultingowej w oparciu o realizowane procesy realizujące cele kontroli zarządczej, które dostosowano do wymagań opisanych w normie PN-EN ISO 9001 i opisano w dokumentacji systemu.

Głównym celem tego systemu jest wprowadzenie i trwale utrzymanie takich zasad postępowania, gwarantujących w sposób ciągły najwyższy poziom świadczonych usług, dążąc do pełnego zadowolenia interesantów, wprowadzając elementy szybkiego reagowania na występujące niezgodności stale doskonaląc system.

Zasady i ustalenia zawarte w Księdze Jakości, która jest głównym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością, odnoszą się do wszystkich obszarów działania Urzędu Miasta, w których Urząd pełni rolę służebną w stosunku do swoich interesantów.

2. NORMY

- 1) Norma PN-EN ISO 9000 „Systemy Zarządzania Jakością. Zasady i terminologia.”
- 2) Norma PN-EN ISO 9001 „Systemy Zarządzania Jakością. Wymagania.”
- 3) Norma PN-EN ISO 9004 „Systemy Zarządzania Jakością. Wytyczne do doskonalenia.”
- 4) Norma PN-EN ISO 19011 „Wytyczne do audytowania SZJ i/lub SZŚ.”

W Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001:2009.

3. TERMINY I DEFINICJE

Akta sprawy – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu sprawy;

Audyt SZJ – systematyczny, niezależny udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z audytu SZJ oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów audytu;

Audytors SZJ – osoba przeszkolona i upoważniona przez Kierownika Urzędu, do przeprowadzania audytu SZJ;



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

sprawy z zakresu administracji publicznej, a także jego wynik w postaci aktu prawnego o charakterze normatywnym, dotyczącym sposobu realizacji zadań publicznych, aktu administracyjnego, dokumentu, czynności prawnej, informacji, czynności materialno-technicznej lub materialnego efektu usługi publicznej;

Walidacja – potwierdzenie, poprzez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania;

Wyrób – wynik działań lub procesów. Wyrobem jest również usługa;

Zadowolenie Klienta – percepcja Klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione;

Zapis – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań;

Zasoby – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie, metody;

Zarządzanie jakością – skoordynowane działanie dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

BIP – strona internetowa Biuletynu Informacji Publicznej
www.bip.brzeg.pl;

Burmistrz – Burmistrz Brzegu – kierownik Urzędu Miasta;

Dokument – informacja i jej nośnik, który określa zasady postępowania, podlega zmianom (np. procedura, tabela procedury, tabela procesu, Księga Jakości, instrukcja, formularz, itp.);

Jakość – stopień, w jakim zbiór konkretnych właściwości spełnia wymagania;

Kodeks Pracy – ustawa [I.5.A.7)];

Księga Jakości – dokument, w którym zdefiniowano i opisano SZJ zawierający także Politykę Jakości Urzędu Miasta w Brzegu;

Kierownik Urzędu – Burmistrz Brzegu;

Niezgodność – niespełnienie wymagania: prawnego, normy, umowy, wynikającego z wewnętrznych aktów normatywnych urzędu;

Pełnomocnik ds. SZJ – Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu, powołany Zarządzeniem Burmistrza Brzegu;

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i kierunków działań Urzędu Miasta w Brzegu dotyczących jakości w sposób formalny wyrażonych przez Kierownika Urzędu;

Procedura – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;

Proces – system działań, który wykorzystuje zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy;

Przegląd zarządzania – ocena Kierownika Urzędu dotycząca przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności funkcjonowania SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu, sporządzana przynajmniej raz w roku;

R.IK,JRWA,IAZ – Rozporządzenie Prezesa RM w sprawie instrukcji kancelaryjnej ... [I.5.B.1)];

ROUM – Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta [I.5.C.1)];

RUZP – Regulamin Udzielania Zamówień Publicznych [I.5.C.2)];

RWPS – Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych [I.5.B.2)];

System DGA BPM – elektroniczny System Zarządzania Jakością DGA BPM;

System Zarządzania Jakością – system zarządzania niezbędny do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości zgodny z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2009;

SZJ – System Zarządzania Jakością;

u.o.d.i.p. – Ustawa o dostępie do informacji publicznej [I.5.A.4)];

u.o.f.p. – Ustawa o finansach publicznych [I.5.A.2)];

u.o.o.d.o. – Ustawa o ochronie danych osobowych [I.5.A.9)];

u.o.o.i.n. – Ustawa o ochronie informacji niejawnych [I.5.A.3)];

u.s.g. – Ustawa o samorządzie gminnym [I.5.A.1)];

Urząd – Urząd Miasta w Brzegu;

Usługa – działanie Urzędu podejmowane w celu wykonania powierzonych zadań publicznych lub załatwienia indywidualnej



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

SZJ w Urzędzie został zatwierdzony w dniu 31 stycznia 2013r. poprzez wydanie Zarządzenia Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu w sprawie wdrożenia SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. SZJ.

Podstawowym wymogiem jest bezwzględne stosowanie obowiązujących przepisów prawa.

Księga Jakości w części II od pkt 4 do pkt 8 włącznie odpowiadają kolejnym punktom normy PN-EN ISO 9001:2009 i cele opisane poniżej odnoszą się do odpowiedniego punktu normy, w którym są opisane.

4.1 WYMAGANIA OGÓLNE NORMY PN-EN ISO 9001:2009

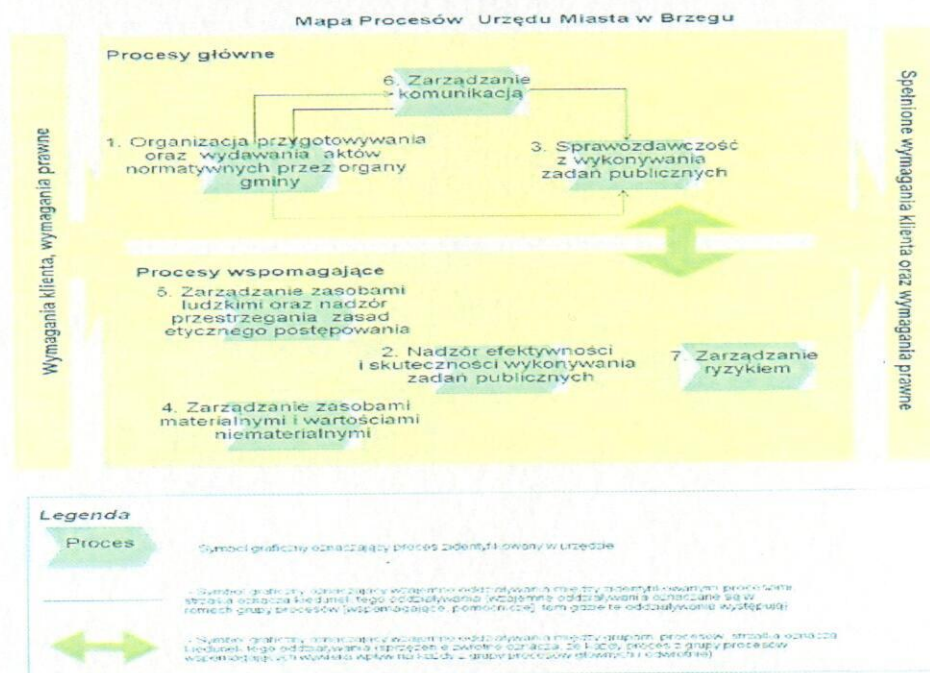
SZJ umożliwia osiągnięcie celów kontroli zarządczej wynikającej z art. 68 u.o.f.p. [I.5.A.2)], a poprzez systematyczne okresowe przeglądy i audyty wewnętrzne gwarantuje jego adekwatność niezależnie od zmian organizacyjnych, Polityki Jakości Urzędu służąc jego doskonaleniu i zwiększaniu zadowolenia klientów.

SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu obejmuje swym zakresem wszystkich pracowników Urzędu z uwzględnieniem skuteczności i efektywności realizacji zidentyfikowanych siedmiu procesów opisanych w Mapie Procesów.

Procesy nie są procesami odzwierciedlającymi podstawowe funkcje spełniane przez Urząd, zgodnie z u.s.g [I.5.A.1)], a są wynikiem podejścia związanego z kontrolą zarządczą i były rekomendowane przez konsultantów. Dlatego nie należy ich intuicyjnie kojarzyć z funkcjami urzędu.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"



Mapa procesów.

Lista zdefiniowanych procesów i procedur opisana jest w punkcie 9 a szczegółowe opisy procesów przedstawione są w załącznikach od nr 1 do 10.

Procesy zostały podzielone na:

- 1) procesy główne – związane z bezpośrednim świadczeniem usług dla klienta;
- 2) wspomagające – inne, bez których świadczenie usług dla klienta nie byłoby możliwe.

Tabele procesów, tabele procedur czy też karty usług i zapisów prowadzone są w Systemie DGA BPM, a gdy niezbędne jest udostępnienie tego klientom publikowane jest w systemie ePUAP i na stronie BIP.

Monitorowanie wyników realizowane jest na bieżąco, jak i zbiorczo w trakcie przeglądów SZJ, doskonaląc procesy i systemy kontroli.

Podstawowym założeniem jest wykonywanie procesów przez pracowników Urzędu, jednakże w przypadku ich zlecenia na zewnątrz nadzór pozostaje wewnątrz Urzędu i jest szczegółowo opisany w umowie i weryfikacja prac i odbiór potwierdza stosowny protokół.

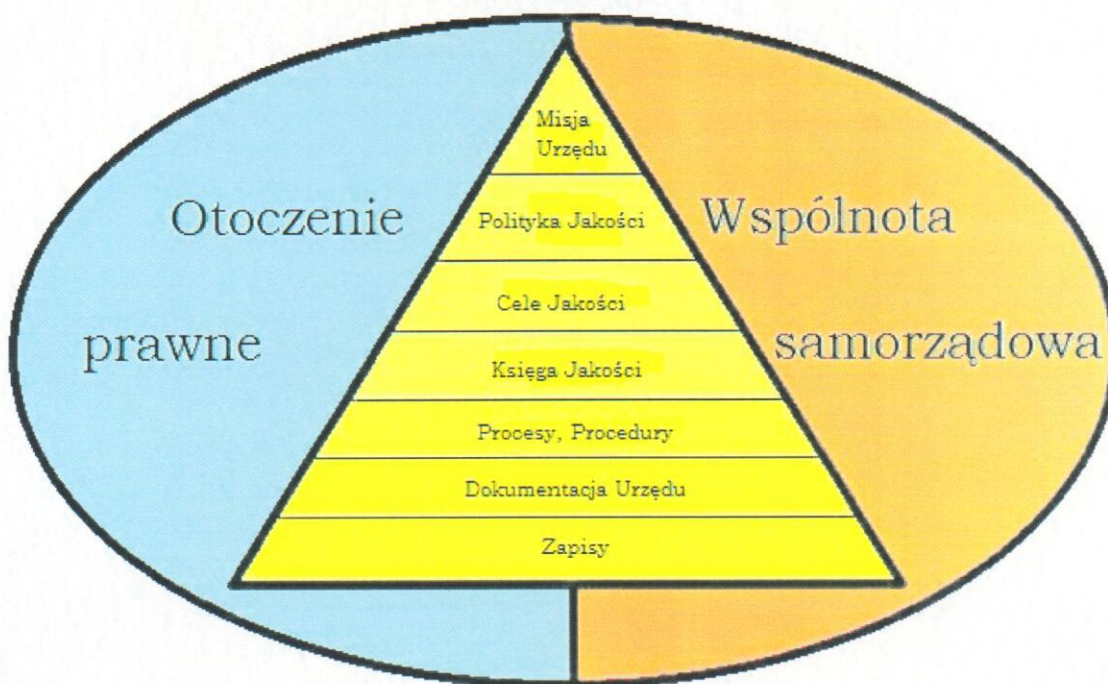
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

4.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI

4.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"



Dokumentacja SZJ w otoczeniu

Dokumentacja SZJ w Urzędzie udostępniana jest przede wszystkim w formie elektronicznej i w takiej postaci jest nadzorowana. Dokumenty w postaci zarządzeń, regulaminów, procedur, elektronicznych tabel procedur, instrukcji opracowywane są tam, gdzie ich brak mógłby spowodować niewłaściwe funkcjonowanie pracowników Urzędu.

Do realizacji nadzoru nad dokumentami i zapisami stosujemy procedurę „Zarządzanie dokumentacją i zapisami” (Załącznik nr 8), w której opisane są cele stosowania tej procedury.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania

4.2.2. KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym zaprojektowany i wdrożony SZJ w Urzędzie. Adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu. Oryginalny egzemplarz Księgi Jakości, w wersji drukowanej, przechowywany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ, w zbiorze dokumentacji SZJ (symbol i hasło klasyfikacyjne Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt - OR-I. 0141 Polityka Jakości i Księga Jakości oraz ich zmiany).

Za jej opracowanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ. Księga Jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Burmistrza.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Udostępnienie Księgi Jakości pracownikom Urzędu następuje poprzez jej opublikowanie w wersji elektronicznej w INTRANECIE, BIP oraz Systemie DGA BPM.

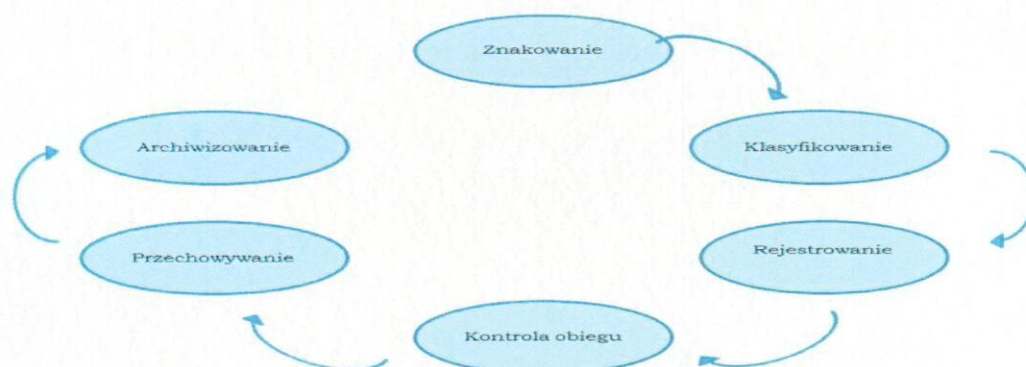
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

4.2.3. NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Procedura „Zarządzanie dokumentacją i zapisami” stanowiąca załącznik nr 8 opisuje najważniejsze elementy tego nadzoru.

Dokumentacja SZJ podlega nadzorowaniu w trakcie:

- 1) bieżącej analizy aktualności dokumentacji dokonywanej na danym stanowisku pracy;
- 2) oceny prawnej;
- 3) przeprowadzania kontroli wewnętrznej;
- 4) przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ;
- 5) przeprowadzania czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez kierowników komórek organizacyjnych;
- 6) czynności weryfikacyjnych wykonywanych przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz właścicieli procesów lub właścicieli poszczególnych dokumentów, jeżeli zostali wyznaczeni;
- 7) okresowy przegląd aktualności dokumentacji względem obowiązujących wymagań, zgodnie z ustalonymi wskaźnikami w procesach SZJ i przypisaną w tym zakresie odpowiedzialnością.



Cykl obsługi dokumentu.

Dokumenty i zapisy są nadzorowane zgodnie z R.IK, JRWA, IAZ [I.5.B.1]]. Dokumenty SZJ istnieją w wersji elektronicznej, z wyjątkiem Księgi Jakości istniejącej również w formie drukowanej. Jedynie takie dokumenty podlegają nadzorowi. Nadzór wersji elektronicznych zapewniony jest w sieci INTRANET, BIP oraz Systemie DGA BPM.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Wydruki dokumentów SZJ są wydrukami „nienadzorowanymi”, a w przypadku korzystania z nich należy potwierdzić ich aktualność z wersją nadzorowaną.

Szczególną uwagę należy zwrócić na nadzór informacji niejawnych zgodnie z u.o.o.i.n. [I.5.A.3)].

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

4.2.4. NADZÓR NAD ZAPISAMI

Cykl obsługi zapisów jest identyczny z cyklem obsługi dokumentów przedstawionym w 4.2.3.

Procedura „Zarządzanie dokumentacją i zapisami” stanowiąca załącznik nr 8 opisuje najważniejsze elementy tego nadzoru.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNIKA URZĘDU

Kierownik Urzędu:

- 1) określił i nadzoruje aktualność Polityki Jakości;
- 2) wyznacza cele jakości do osiągnięcia w ramach procesów;
- 3) gwarantuje dostępność zasobów zadeklarowanych w Polityce Jakości Urzędu do realizacji określonych w niej zadań;
- 4) przeprowadza okresowe narady, celem omówienia efektywności i skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania;
- 5) inicjuje działania korygujące i zapobiegawcze, jak również działania doskonalące działalność Urzędu w odniesieniu do realizowanych usług.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

Orientacja na klienta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z klientem, w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Urzędu (7.2.3);



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

- 3) określeniu wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta (7.2.1);
- 4) badaniu spełnienia określonych wymagań (8.2);
- 5) strategii i programach realizacji zadań zgodnie z u.s.g [I.A.5.1]);
- 6) realizacji u.o.d.i.p. [I.A.5.4)].

Kierownik Urzędu wprowadził opisy procedur określające standardy postępowania.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Polityka Jakości Urzędu:

- 1) jest zgodna z celami działalności Urzędu,
- 2) zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań klientów oraz stałego doskonalenia SZJ,
- 3) tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów jakości dla poszczególnych procesów zidentyfikowanych w Urzędzie;
- 4) podlega ocenie jej aktualności podczas przeglądu zarządzania oceniającego skuteczność SZJ i w razie potrzeby jest aktualizowana;
- 5) jest komunikowana pracownikom oraz klientom Urzędu.

Cele polityki jakości ustalone dla Urzędu Miasta Brzegu są powiązane z celami procesów zidentyfikowanymi w Urzędzie

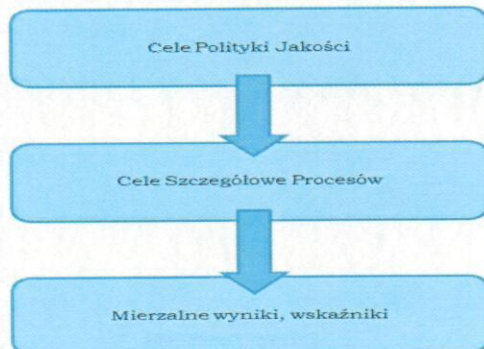
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania

5.4. PLANOWANIE

5.4.1. CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"



Hierarchia celów

Cele jakości określone dla Urzędu Miasta Brzeg:

- 1) zapewnienie wykonywania obowiązków pracowniczych w ramach realizacji zadań publicznych urzędu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi aktami normatywnymi,
- 2) poprawa jakości świadczonych usług publicznych oraz zadań związanych z rozwojem gminy oraz efektywne i skuteczne dążenie do ich realizacji,
- 3) zapewnienie wiarygodności sporządzanych przez Urząd sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych,
- 4) zapewnienie zgodnego z prawem, efektywnego, oszczędnego, terminowego zarządzania mieniem komunalnym, w tym gospodarowania środkami finansowymi i prawami niemajątkowymi Gminy,
- 5) zapewnienie wśród pracowników urzędu prawidłowego naboru, doskonalenia zawodowego, warunków pracy i płacy oraz etycznego zachowania,
- 6) zapewnienie skuteczności przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz pomiędzy pracownikami Urzędu a klientami w zakresie realizacji zadań publicznych,
- 7) zarządzanie ryzykiem realizacji celów ustanowionych dla Urzędu oraz procesów realizowanych w Urzędzie, poprzez przeciwdziałanie potencjalnym zagrożeniom, które mogą wpłynąć negatywnie na jego funkcjonowanie.

Cele jakości odpowiadają poszczególnym procesom zidentyfikowanym w Urzędzie i są zgodne z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68, ust. 2, pkt 1-7 u.o.f.p. [I.5.A.2)]. Realizację celów strategicznych Polityki Jakości ustalonej w Urzędzie określają szczegółowe zadania opisane w



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

poszczególnych tabelach procesu. Na ich podstawie opracowywane są mierniki i wskaźniki, służące monitorowaniu realizacji tych procesów. Wskaźniki są wyznaczane przez właścicieli procesów i przypisywane do konkretnych stanowisk odpowiedzialnych za ich monitorowanie. Właściciele procesów otrzymują w określonych odstępach czasowych informacje dotyczące poziomu realizacji wyznaczonych zadań w ramach procesów.

Wyniki te omawiane są podczas narad prowadzonych przez Kierownika Urzędu, oraz podczas przeglądu zarządzania oceniającego skuteczność SZJ. Monitoring realizacji wyznaczanych celów odbywa się za pośrednictwem serwisu wspomagającego SZJ w Urzędzie.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

5.4.2. PLANOWANIE SZJ

Planowanie SZJ następuje w celu spełnienia wymagań dotyczących systemu:

- 1) identyfikacji działań związanych z realizacją procesów;
- 2) nadzoru procesów;
- 3) zapewnienia odpowiednich środków na realizację procesów;
- 4) określenia pomiarów i monitorowania;
- 5) utrzymywania integralności SZJ podczas planowania i wdrażania wszelkich zmian w SZJ oraz działalności Urzędu.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

5.5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

ROUM [I.5.C.1]) określa stanowiska wchodzące w skład kierownictwa Urzędu, liczbę, rodzaj i zakres działania komórek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk wydzielonych w strukturze Urzędu, ich powiązania organizacyjne i podległość służbową, ustala podział zadań w zakresie koordynacji i nadzoru oraz kontroli funkcjonalnej pracy komórek organizacyjnych Urzędu.

Odpowiedzialność i uprawnienia wszystkich pracowników wynikają z obowiązujących „Kart zakresu obowiązków”, uprawnień i odpowiedzialności pracowników określonych przez kierowników komórek organizacyjnych, ROUM [I.5.C.1]) oraz indywidualnych upoważnień i pełnomocnictw udzielonych przez Burmistrza.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.



5.5.2 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNIKA URZĘDU

Pełnomocnik ds. SZJ, podlegający bezpośrednio Burmistrzowi, posiada niezbędne uprawnienia w zakresie:

- 1) utrzymania, doskonalenia i upowszechniania SZJ;
- 2) odpowiedzialności za ustanowienie, wdrożenie i utrzymywanie procesów potrzebnych w SZJ;
- 3) sprawozdawczości funkcjonowania SZJ;
- 4) dostępu do zasobów występujących w Urzędzie, które są niezbędne dla SZJ;
- 5) reprezentowania Urzędu w sprawach dotyczących SZJ, w zakresie nie niosącym za sobą zobowiązań finansowych.

Odpowiedzialność Pełnomocnika ds. SZJ polega na:

- 1) rozpowszechnieniu, nadzorze nad realizacją postanowień Polityki Jakości;
- 2) nadzorze nad opracowywaniem, weryfikacją, aktualizacją, udostępnianiem i przechowywaniem dokumentacji SZJ;
- 3) nadzorowaniu serwisu informacyjnego SZJ;
- 4) zapewnieniu ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania niezbędnych procesów SZJ;
- 5) podejmowaniu i koordynowaniu inicjatyw związanych z doskonaleniem SZJ,
- 6) planowaniu przeglądów zarządzania wspólnie z Burmistrzem oraz nadzorze nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów;
- 7) przedstawianiu Burmistrzowi sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ,
- 8) określaniu rodzaju i zakresu materiałów opracowywanych na przegląd zarządzania,
- 9) współpracy z właścicielami procesów,
- 10) opiniowaniu wniosków o zmianę w dokumentacji SZJ zgodnie z założeniami PN-EN ISO 9001:2009,
- 11) planowaniu, nadzorowaniu oraz prowadzeniu szkoleń z zakresu SZJ,
- 12) zarządzaniu audytami wewnętrznymi SZJ czyli planowaniem audytów, nadzorem nad ich realizacją oraz działaniami poaudytowymi,
- 13) zarządzaniu realizacją działań korygujących oraz zapobiegawczych w odniesieniu do skuteczności funkcjonowania SZJ,
- 14) koordynowaniu integralności działań kontroli zarządczej z zadaniami związanymi z audytami SZJ.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

5.5.3 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Do podstawowych zasad systemu komunikacji wewnętrznej należą:

- 1) przekazywanie pracownikom informacji odpowiednich do ich wpływu na funkcjonowanie procesów i ich skuteczności;
- 2) przekazywanie przełożonym informacji dotyczących nieprawidłowości, zwłaszcza w przypadku braku możliwości samodzielnego ich rozwiązania;
- 3) prowadzenie tabel procedur zdefiniowane w ramach procesów SZJ w Urzędzie.

Forma komunikacji wewnętrznej realizowana jest głównie przez:

- 1) wykonywanie czynności kancelaryjnych,
- 2) narady Burmistrza z kierownikami komórek organizacyjnych,
- 3) Newsletter Urzędu w Brzegu,
- 4) funkcjonowanie wewnętrznej sieci Intranet oraz elektronicznych wewnętrznych komunikatorów głosowych z możliwością zorganizowania wideokonferencji,
- 5) serwis elektroniczny wspomagający SZJ,
- 6) pocztę elektroniczną,
- 7) elektroniczny system obiegu dokumentów.

Elektroniczny system wnioskowania o zmiany, elektroniczne tabele procedur w Systemie DGA BPM są jednym z narzędzi wspomagającym szybkie i sprawne przekazywanie informacji.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.

5.6 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Burmistrz przynajmniej raz w roku, dokonuje oceny SZJ w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności, uwzględniając ocenę możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w SZJ, w tym Polityki Jakości.

Informacje przygotowywane są przez właściwych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu lub właścicieli procesów, w postaci zestawień, zgodnie z programem przeglądu ustalonym przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz w terminach przez niego wyznaczonych.

Podczas przeglądu zarządzania omawiane są następujące informacje:

- 1) wyniki audytów i kontroli SZJ;
- 2) informacje zwrotne od klientów, w tym skargi i wnioski;
- 3) informacje dotyczące funkcjonowania procesów z uwzględnieniem wyników i wskaźników oraz zgodności usług z określonymi wymaganiami;
- 4) informacje dotyczące statusu działań korygujących i zapobiegawczych;



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

- 5) wyniki realizacji działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania;
- 6) zmiany w tym zmiany prawne, które mogą wpływać na SZJ;
- 7) zalecenia dotyczące doskonalenia SZJ.

W wyniku przeprowadzonego przeglądu zarządzania ustalane są działania niezbędne do realizacji:

- 1) związane z doskonaleniem skuteczności SZJ i jego procesów,
- 2) związane ze zidentyfikowanymi podczas przeglądu nieprawidłowościami wymagającymi podjęcia działań naprawczych,
- 3) związane z doskonaleniem usług w oparciu o zebrane wyniki analiz informacji zwrotnych od klientów;
- 4) przeglądu aktualności Polityki Jakości i ewentualne zalecenia do wprowadzenia zmian;
- 5) zapewnienie zasobów niezbędne do realizacji działań doskonalących, ustalonych na przeglądzie.

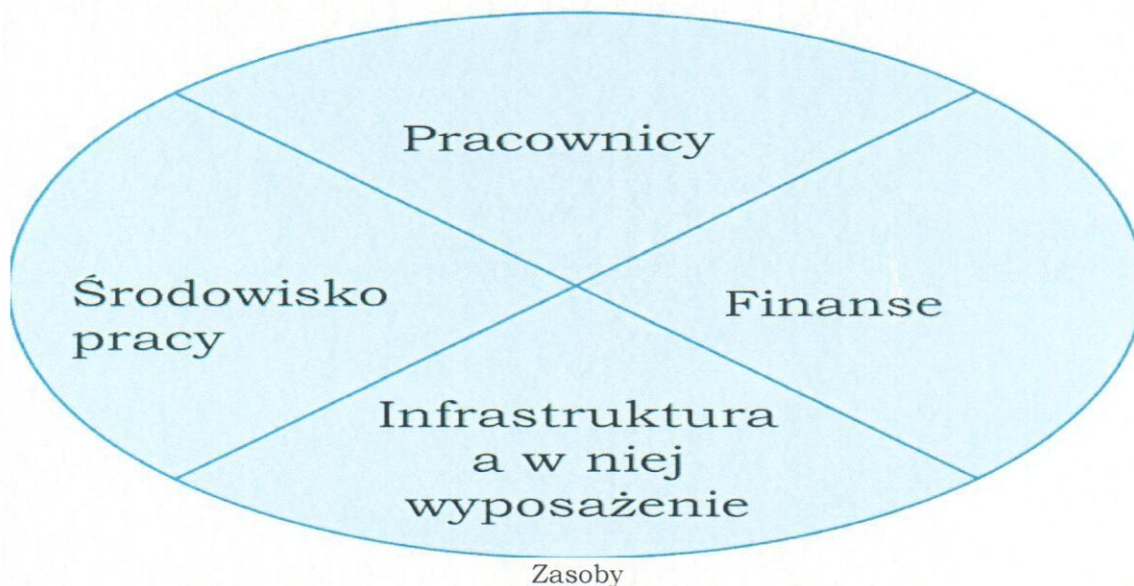
Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje sprawozdanie z przeglądu, które po zatwierdzeniu przez Burmistrza, przekazywane jest do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.



6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW



Zasoby te zapewnia Burmistrz do zapewnienia ciągłości, skuteczności i efektywności działania Urzędu.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

6.2. ZASOBY LUDZKIE

6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Podstawowymi regulacjami prawnymi są u.o.p.s [I.5.A.5)] i u.o.s.g [I.5.A.6)].

Wobec pracowników ustalane są wymagania określone w oparciu o RWPS [I.5.B.2)] oraz potrzeby w zakresie wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego.

Ponadto w Urzędzie obowiązują zarówno ROUM [I.5.C.1)] jak i Regulamin Pracy [I.5.C.3)] oraz inne ustalenia.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.

6.2.2 KOMPETENCJE, SZKOLENIE I ŚWIADOMOŚĆ

„Regulamin naboru pracowników na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Miasta w Brzegu” określa wewnętrzne zasady zatrudniania pracowników.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Wprowadzenie do pracy obejmuje zaznajomienie pracownika, z co najmniej następującymi dokumentami i przepisami:

- 1) Statutem Brzegu, ROUM [I.5.C.1)], Regulaminem Pracy;
- 2) Księgą Jakości;
- 3) zakresem zadań, uprawnień i odpowiedzialności;
- 4) przepisami BHP dotyczącymi stanowiska pracy, w tym z oceną ryzyka zawodowego;
- 5) zakresem zadań, uprawnień i odpowiedzialności.

Poziom przygotowania zawodowego oraz kwalifikacji pracowniczych podlega weryfikacji przez bezpośredniego przełożonego pracownika w wynikach oceny służby przygotowawczej oraz okresowej ocenie pracowniczej.

Szkolenia przeprowadzane są w oparciu o analizę bieżących potrzeb oraz wnioskowane przez pracowników zakresy niezbędnych szkoleń.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.

6.3 INFRASTRUKTURA

Dla właściwej realizacji zadań publicznych doskonała jest odpowiednia infrastruktura, do której zalicza się, m.in.:

- 1) budynek przy ul. Robotniczej 12 oraz Ratusz w Brzegu;
- 2) stanowiska pracy wyposażone w sprzęt komputerowy, dostęp do sieci informatycznej wraz z dostępem do programów niezbędnych dla sprawnej realizacji usług;
- 3) siecią telefoniczną umożliwiającą bezpośrednie połączenie się z właściwą komórką organizacyjną oraz system komunikacji wewnętrznej pomiędzy komórkami organizacyjnymi;
- 4) maszynami, urządzeniami i narzędziami: kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.;
- 5) wyposażeniem pomieszczeń biurowych;
- 6) systemem oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablicami informacyjnymi;
- 7) systemem zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system monitoringu, system alarmowy, system sygnalizacji pożarowej, drogi ewakuacyjne).

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Podstawowym obowiązkiem jest nadzór zgodności z Kodeksem Pracy [I.5.A.7)], a szczególnie z obowiązkami uwzględnionymi w Dziale X.

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają dokumenty:

- 1) ROUM [I.5.C.1)],
- 2) Regulamin Pracy,
- 3) instrukcje stanowiskowe BHP,
- 4) instrukcje obsługi urządzeń.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
SPOŁECZNY



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Nadzór nad przestrzeganiem wymagań dotyczących środowiska pracy
sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

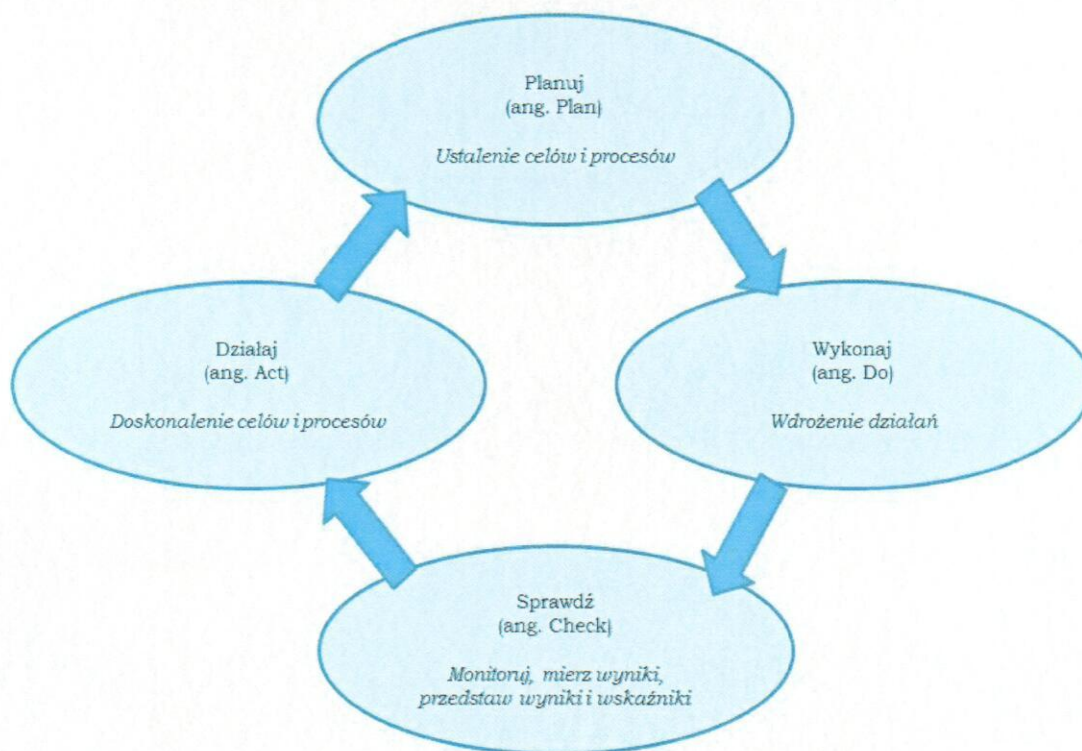


Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

7. REALIZACJA WYROBÓW I USŁUG

7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI

Podstawą realizacji usługi jest cykl PDCA.



Cykl ciągłego doskonalenia E. Deminga (PDCA)

Każdy zidentyfikowany w Urzędzie proces posiada wyznaczony cel swojego istnienia oraz wymagania dotyczące jego realizacji w postaci wejść do procesu. W ramach procesów zidentyfikowano również te, które są związane z bezpośrednią realizacją usług, dla których opracowano wymagania dotyczące sposobu ich realizacji w postaci Kart usług.

Planując realizację usługi warunkiem niezbędnym jest stosowanie prawa, prawa miejscowego, porozumień publiczno-prawnych zawartych przez gminę, aktach wewnętrznych Burmistrza uwzględniając:

- 1) Strategię Rozwoju Miasta;
- 2) Miejskowy Plan Zagospodarowania Przestrzennego;
- 3) wieloletnie i roczne gminne plany działania;
- 4) budżet miasta.

Realizacja usług UM polegających na przygotowaniu:



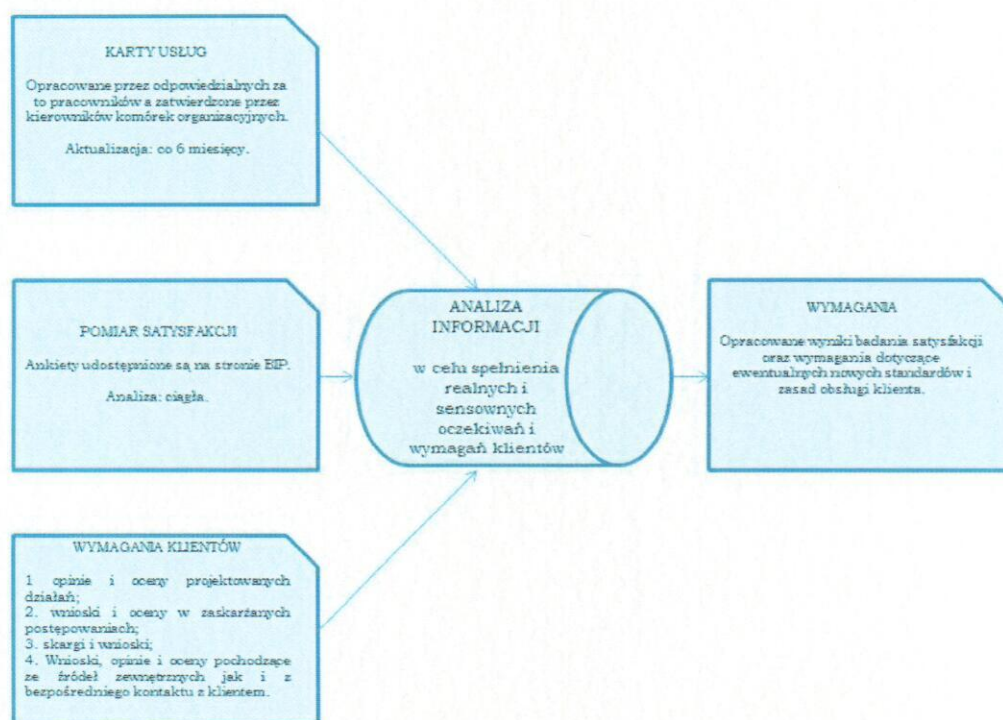
Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

- 1) aktów normatywnych (uchwał, zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych (umów, porozumień);
- 2) aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwienia indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej;
- 3) innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno-technicznych, informacji objętych zadaniami Urzędu.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

7.2.1 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUGI



Wymagania dotyczące usług

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

7.2.2 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUGI

Ramowe zasady związane z wydawaniem decyzji i pozwoleń zostały określone w Kartach Usług (tam gdzie ich powstanie było niezbędne).



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Wymagane wnioski, formularze niezbędne do dostarczenia na okoliczność zainicjowania świadczenia usługi zostały umieszczone na stronach internetowych Urzędu, jako załączniki do Kart Usług.

Przegląd wymagań ma miejsce przed zobowiązaniem się do świadczenia wybranej usługi klientowi np. na etapie przyjmowania wniosków o realizację usługi lub podczas bezpośredniego kontaktu z klientem, gdy weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji, umożliwiającą skuteczne przystąpienie do wyświadczenia usługi.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

7.2.3 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Komunikacja z klientem następuje poprzez:

- 1) udzielanie informacji bezpośredniej przez pracowników;
- 2) umieszczanie w budynkach tablic informujących o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych;
- 3) udostępnianie informacji na tablicach ogłoszeniowych Urzędu;
- 4) umieszczanie informacji na stronie internetowej miasta o sposobach załatwiania spraw w Urzędzie;
- 5) udostępnianie informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej;
- 6) stałe terminy przyjmowania interesantów przez Burmistrza i jego Zastępców;
- 7) organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów;
- 8) publikowanie istotnych informacji w prasie lokalnej;
- 9) system zbierania informacji zwrotnej o poziomie zadowolenia klientów, udostępniony na stronie internetowej urzędu.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.

7.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

Wyłączono. Patrz III.1.

7.4 ZAKUPY

Zakupy realizowane są na podstawie ustawy PZP [I.5.A.8]) oraz RUZP [I.5.C.2)] opłacanych w całości lub części ze środków publicznych, który w szczególności opisuje procedurę zgłoszenia, wyboru, realizacji i odbioru zakupu, usługi lub robót budowlanych.

Nadzór nad prawidłowością realizacji zamówień sprawują pracownicy Urzędu wyznaczeni w zawartej umowie do nadzoru nad realizacją zamówienia/dostawy potwierdzając pisemnie prawidłowości lub nieprawidłowości wykonania umowy.

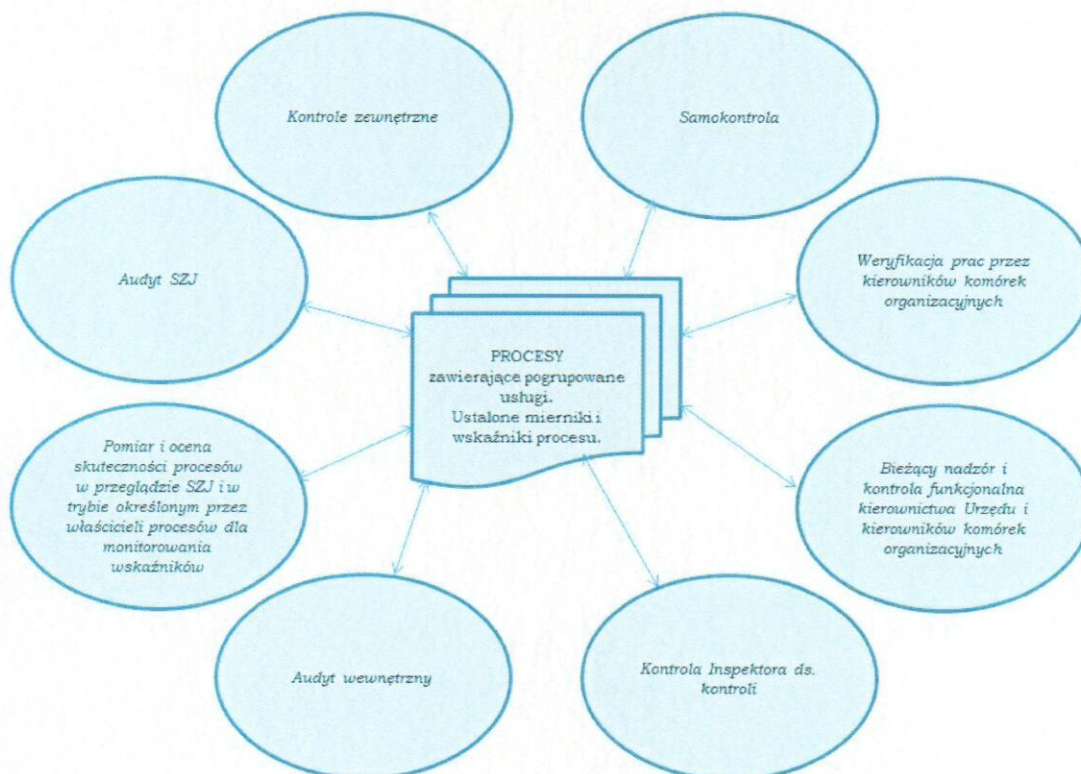


Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

7.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI

7.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI



Nadzorowanie i monitorowanie procesu

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

7.5.2 WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI

Wyłączono. Patrz III.1.

7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

Identyfikacja usługi jest prowadzona w oparciu o system identyfikacji przyjmowanych dokumentów i ich dystrybucji poprzez nadawanie dokumentom odpowiednich symboli i haseł kwalifikacyjnych określonych w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt, opierając się o R.IK,JRWA,IAZ [I.5.B.1)].



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Status realizacji usług jest określany za pomocą wpisów w stosownych rejestrach.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

7.5.4 WŁASNOŚĆ KLIENTA

Własnością klienta są dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty. Przyjmowanie własności klienta jest sformalizowane i obejmuje rejestrację, weryfikację, zabezpieczanie i ochronę zgodnie z:

- 1) u.o.o.d.o. [I.5.A.9]);
- 2) R.IK,JRWA,IAZ [I.5.B.1)).

Pracownicy przetwarzający dane osobowe posiadają upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Pracownicy prowadzący sprawę nadzorują własność klienta, przechowują ją w aktach sprawy oraz zabezpieczają przed dostępem osób nieuprawnionych.

W przypadku zniszczenia, bądź zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient jest informowany. Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron przechowywane są w aktach sprawy.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

7.5.5 ZABEZPIECZANIE USŁUGI

Kierownik Urzędu zapewnia, że usługa wraz z dokumentacją jej dotyczącą jest zabezpieczana podczas całego procesu jej realizacji, od momentu przyjęcia wniosku od klienta, poprzez proces rozpatrywania sprawy do momentu jej zakończenia i archiwizacji. Stosowane zabezpieczenia uniemożliwiają dostęp do dokumentacji osób nieupoważnionych i podlegają systematycznej weryfikacji sprawności.

Wymogi określają działania:

- 1) u.o.o.d.o. [I.5.A.9]);
- 2) u.o.o.i.n. [I.5.A.3));
- 3) R.IK,JRWA,IAZ [I.5.B.1)).

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

7.6 NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

Wyposażenie pomiarowe używane w Urzędzie Miasta w Brzegu jest ewidencjonowane, nadzorowane oraz okresowo sprawdzane i legalizowane przez wyznaczonych pracowników Urzędu. Podstawową zasadą jest używanie wyposażenia pomiarowego, które posiada potwierdzoną sprawność.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.



KAPITAŁ LUDZKI
NACJONALNA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
SPOŁECZNY



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

8. POMIAR, ANALIZA DOKUMENTÓW

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Działania monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia wykonywane w Urzędzie, potrzebne są do:

- 1) wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług publicznych;
- 2) zapewnienia zgodności SZJ z wymaganiami wewnętrznymi i normatywnymi;
- 3) ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ.

Kontrole wewnętrzne i zewnętrzne

Audyty wewnętrzne SZJ z wymaganiami wewnętrznymi i normatywnymi

Przeglądy zarządzania

Coroczne monitorowanie i analiza wyników mierników i wskaźników procesów

Badanie satysfakcji klientów

Analiza skarg i wniosków

Metody pomiaru i analizy danych

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

8.2 MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA

Zadowolenie klienta oceniane jest poprzez:

- 1) analizę satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług,
- 2) analizę skarg i wniosków,
- 3) wyniki spotkań Kierownictwa Urzędu z mieszkańcami.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.

8.2.2 AUDYT WEWNĘTRZNY SZJ

Procedura „Ocena systemu zarządzania” (załącznik nr 9) określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ.

Burmistrz Brzegu Zarządzeniem Nr 1577/2013 z dnia 31 stycznia 2013 roku zatwierdził audytorów wewnętrznych, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.

Dokumentowanie wyników audytów SZJ odbywa się w narzędziu informatycznym, które umożliwia prowadzenie bieżącego nadzoru nad realizacją programu audytów.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW

Sposób monitorowania procesów zidentyfikowanych w SZJ został określony indywidualnie dla każdego z procesów w elektronicznych tabelach procesów. Dla każdego z procesów zostały wyznaczone cele i sposoby pomiaru (mierniki), wraz ze wskazaniem celu szczegółowego do osiągnięcia przez miernik, jak również wartości oczekiwanych i dopuszczalnych. Ustalono również częstotliwość pomiaru potrzebną do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów.

Analiza osiąganych wyników przeprowadzana jest na bieżąco.

W przypadku stwierdzenia odstępstw od zaplanowanych wartości dla poszczególnych procesów i ich mierników, ustalane są ich przyczyny oraz podejmowane są odpowiednie działania korygujące dokumentowane w karcie miernika w postaci elektronicznej, zgodnie z R.IK, JRWA, IAZ [I.5.B.1)].

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY USŁUGI

Monitorowanie realizacji usług prowadzone jest poprzez:

- 1) audyty wewnętrzne w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych,
- 2) audyty wewnętrzne SZJ, w trybie i na zasadach określonych w elektronicznej tabeli procedury „Ocena systemu zarządzania”
- 3) system nadzoru i kontroli wewnętrznej (funkcjonalnej i następczej),
- 4) kontrole zewnętrzne,
- 5) bieżący nadzór kierownika komórki organizacyjnej nad działalnością podległych mu pracowników, jak również bieżącą



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

analizę terminowości realizowanych zadań oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli zostaną stwierdzone nieprawidłowości, ustalane są ich przyczyny, a następnie podejmowane są odpowiednie działania korygujące umożliwiające ich usunięcie.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi.

8.3 NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

Procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze” określa postępowanie z usługą niezgodną.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

8.4 ANALIZA DANYCH

Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

- 1) wyniki realizacji celów jakościowych określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych;
- 2) wyniki audytów wewnętrznych;
- 3) wyniki kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i audytów przeprowadzonych w Urzędzie;
- 4) wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów Urzędu;
- 5) informacje od kierowników komórek organizacyjnych dotyczące zidentyfikowanych w ich obszarach usług niezgodnych z wymaganiami;
- 6) wyniki analizy skuteczności wykonania działań korygujących i zapobiegawczych.

Wyniki są przedmiotem bieżącej analizy podczas narad Kierownika Urzędu z kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu oraz zbiorczo omawiane są podczas przeglądu zarządzania.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie wiarygodności sprawozdań.

8.5 DOSKONALENIE

8.5.1. CIĄGŁE DOSKONALENIE

Kierownik Urzędu stwarza możliwości do ciągłego doskonalenia procedur, usług jak i zasobów Urzędu.

Cel kontroli zarządczej: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.



8.5.2. DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

Działania korygujące to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji.

Korekcją nazywamy działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność, nie jej przyczyny.

Procedura „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze” (załącznik nr 10) określa zasady podejmowania działań korygujących i korekcyjnych.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

8.5.3. DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE

Działania zapobiegawcze to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny zagrożenia wystąpienia niezgodności.

Procedura „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze” określa zasady działań zapobiegawczych.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.



Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V "Dobre rządzenie" Działania 5.2. "Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. "Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

CZĘŚĆ III POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. WYŁĄCZENIA

Ze względu na charakter działalności Urzędu Miasta w Brzegu, nie znajdują zastosowania wymagania określone w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009, a dotyczące projektowania rozwoju (wyrobu/usługi). Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług lub prac rozwojowych związanych z usługami, ponieważ realizuje zadania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, które określają także rodzaje oraz sposób świadczenia usług oraz wymagania z nimi związane. Ponadto do działalności Urzędu Miasta w Brzegu nie znajdują zastosowania wymagania określone w punkcie 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009 dotyczące walidacji procesów świadczenia usługi, z uwagi na fakt, że procesy realizowane w Urzędzie nie mają charakteru specjalnych, zaś ich wyniki są możliwe do zweryfikowania pod względem poprawności przebiegu procesów w każdym momencie ich realizacji.

2. WYKAZ OPRACOWANYCH PROCEDUR I INSTRUKCJI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DLA URZĘDU MIASTA W BRZEGU

1. Proces organizacji przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy
 - 1.1 Procedura "Zarządzanie dokumentacją i zapisami"
2. Proces nadzoru efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
 - 2.1 Procedura "Ocena systemu zarządzania"
 - 2.2 Procedura "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze".
3. Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych
4. Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi.
5. Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania
6. Proces zarządzania komunikacją
7. Proces zarządzania ryzykiem

3. REJESTR \ZMIAN KSIĘGI JAKOŚCI

Nr zmiany	Nr rozdziału/ strona	Opis zmiany	Data zmiany