



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"

## **Zarządzenie Nr 1036 / 2016 Burmistrza Brzegu z dnia 4 kwietnia 2016 roku**

**w sprawie: w zmiany Zarządzenia nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2015, poz. 1515) w związku z art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 885 z późn. zm.) oraz celu realizacji wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009, zarządzam co następuje:

### § 1

W Zarządzeniu Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu, zmienionym Zarządzeniem Nr 1659/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 21.03.2013 roku oraz Zarządzeniem Nr 2090/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 24.10.2013 roku wprowadza się następujące zmiany:

- 1/ Księgę Jakości, stanowiącą załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 r. zastępuje się Księgą Jakości, stanowiącą załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- 2/ Załącznik Nr 8 do Księgi Jakości tj. Tabela procedury Zarządzanie Dokumentacją i Zapisami, otrzymuje brzmienie jak Załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.
- 3/ Załącznik Nr 9 do Księgi Jakości tj. Tabela procedury Ocena Systemu Zarządzania, otrzymuje brzmienie jak Załącznik Nr 3 do niniejszego zarządzenia.
- 4/ Załącznik Nr 10 do Księgi Jakości tj. Tabela procedury Postępowanie z Niezgodnością, Działania Korygujące i Zapobiegawcze, otrzymuje brzmienie jak Załącznik Nr 4 do niniejszego zarządzenia.

### § 2

Tracą moc następujące Zarządzenia:

- 1/ Zarządzenie Nr 1659/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 21.03.2013 roku w sprawie: zmiany Zarządzenia Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku



KAPITAŁ LUDZKI  
NADODOWA STRATEGIA WZROSTAJĄCOŚCI



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"

w sprawie: wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością,

2/ Zarządzenie Nr 2090/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 24.10.2013 roku w sprawie: zmiany Zarządzenia 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.

### § 3

Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi Burmistrza Brzegu ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

### § 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Zarządzenie podlega publikacji na stronie podmiotowej BIP i w sieci Intranet.

BURMISTRZ  
*Jerzy Wrebiak*  
Jerzy Wrebiak



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 Nr 1  
do Zarządzenia Nr 1036/2016  
Burmistrza Brzegu  
z dnia 4 kwietnia 2016 r.

Nr edycji	03
Nr egzemplarza	1
Otrzymujący	DGA BPM

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Agnieszka Tatarzyńska	04.04.2016 r.	
Sprawdził	Krystyna Nowakowska - Bider	04.04.2016 r.	
Zatwierdził	Jerzy Wrębiak	04.04.2016 r.	





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”

## **CZEŚĆ 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

## **CZEŚĆ 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





Projekt „Sprawy 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”

## 6.3 INFRASTRUKTURA

## 6.4 ŚRODOWISKO PRACY

## 7. REALIZACJA WYROBÓW I USŁUG

### 7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI

### 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 DOSTARCZANIA 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

## **CZEŚĆ III**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

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



Projekt „Sprawni 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**

Pierwszy egzemplarz Księgi Jakości został zatwierdzony wraz z podjęciem decyzji o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu, które nastąpiło dnia 31.01.2013 r. poprzez wydanie Zarządzenia Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Aktualna wersja Księgi Jakości, wydana już w 3 edycji, została zatwierdzona Zarządzeniem Nr /2016 Burmistrza Brzegu z dnia ....04.2016 roku w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

Księga Jakości opisuje System Zarządzania Jakością wdrożony w Urzędzie Miasta w Brzegu, który został oparty na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2009 i dostosowany do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej szczebla gminnego.

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem, określającym cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług oraz stanowi przewodnik po Systemie Zarządzania Jakością, który realizowany jest poprzez:

- zgodne z przepisami prawa, wykonywanie zadań własnych, zleconych i powierzonych w zakresie ustawowym,
- wzajemne powiązania między zidentyfikowanymi w Urzędzie procesami.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, auditorów oraz klientów Urzędu na ich życzenie.

Księga Jakości w części II od pkt 4 do pkt 8 włącznie, odpowiada kolejnym punktom 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”

## 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 osiągnięte 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;*
- 4. zapewnienie wiarygodności sporządzanych sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych (sprawozdań finansowych, sprawozdań do GUS);*
- 5. dbałość o ciągle 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.*





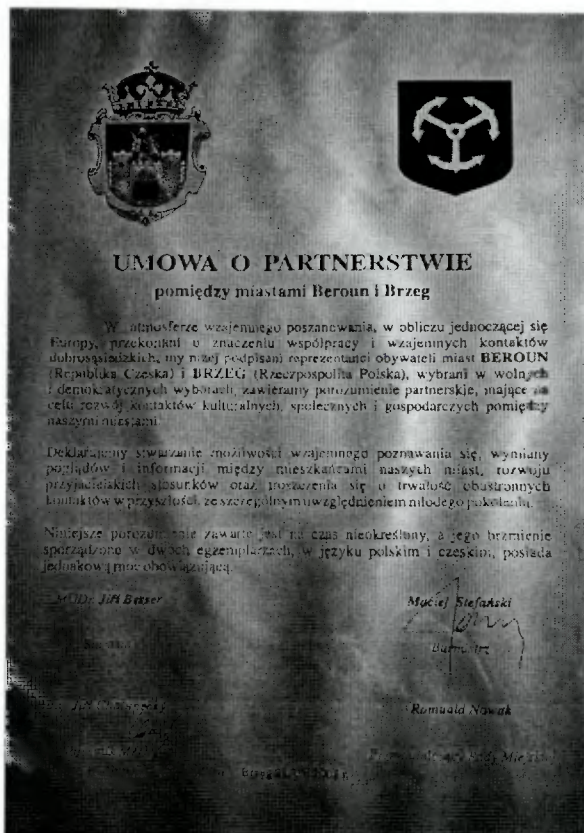
Projekt „Sprawy Samorząd Wdrażanie uprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego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

### 3. OGÓLNA PREZENTACJA URZĘDU MIASTA

Urząd Miasta jest gminną samorządową jednostką organizacyjną, mającą swoją siedzibę w budynkach przy ulicy Robotniczej 12 oraz Rynek-Ratusz. Działa na podstawie art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.

Podstawowym aktem ustalającym organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników jest Regulamin pracy Urzędu Miasta w Brzegu.

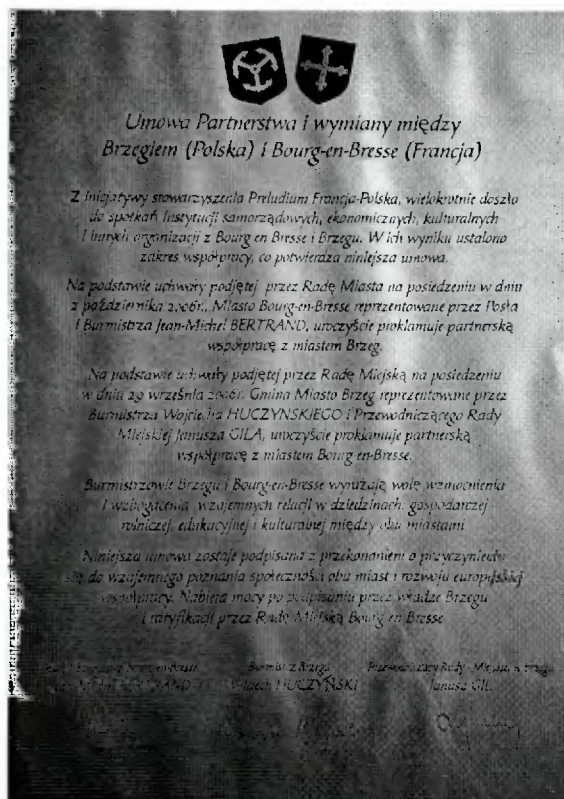
W latach 2000, 2002 i 2006 Gmina Miasto Brzeg zawarła kolejno porozumienia partnerskie z miastami: Goslar (Niemcy), Beroun (Republika Czeska) i Bourg-en-Bresse (Francja), których głównym założeniem było wzmocnienie i wzbogacenie wzajemnych relacji w dziedzinach: gospodarczej, rolniczej, edukacyjnej i kulturalnej a także dążenie do rozwijania kontaktów między młodzieżą.







Projekt „Sprawy 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”



Urząd Miasta w Brzegu wielokrotnie przystępował do konkursów ekologicznych m. in. w 2006 roku, do VII Edycji Narodowego Konkursu Ekologicznego „Przyjaźni Środowisku” pod honorowym patronatem Prezydenta RP, w wyniku którego otrzymał prawo do używania Znak „Gmina Przyjazna Środowisku”, przedłużanego następnie w kolejnych latach.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

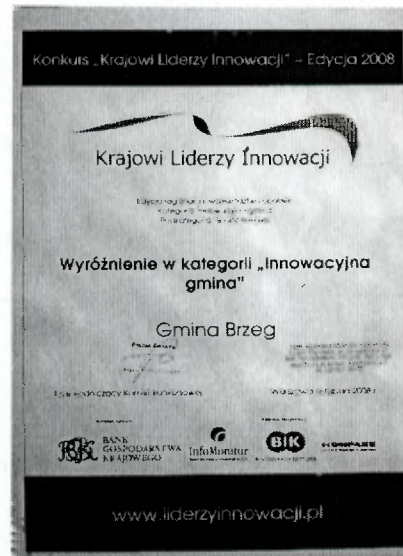


**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

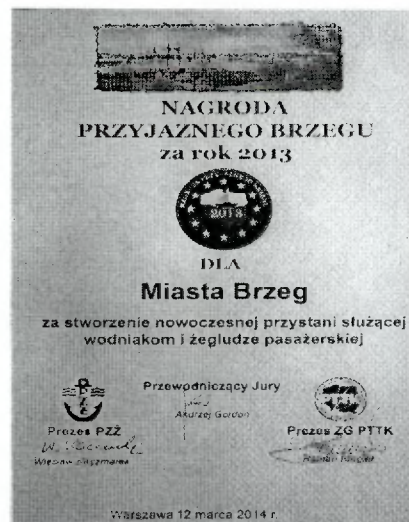


Projekt „Sprawy Samorząd Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego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

Urząd Miasta w Brzegu podnosi swoje kwalifikacje w zakresie obsługi inwestora, czego dowodem jest uzyskanie certyfikatu „Gmina Atrakcyjna dla Inwestora” w 2007 roku oraz wyróżnienie w konkursie „Krajowi Liderzy Innowacji w kategorii „Innowacyjna Gmina” w roku 2008.



W kolejnych latach Gmina Brzeg otrzymała Nagrodę Przyjaznego Brzegu za stworzenie nowoczesnej przystani służącej wodniakom i żegludze pasażerskiej



oraz liczne wyróżnienia w tym m.in. tytuł Sportowej Gminy 2013 za inwestycje w nowoczesną bazę sportową i rekreacyjną oraz skuteczne realizowanie programu rozwoju sportu i rekreacji w gminie





**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”



oraz Certyfikat „Prymus” przyznany w V Edycji Ogólnopolskiego Programu Certyfikacji Gmin, Powiatów i Samorządnych Województw „Samorządowy Lider Edukacji”, który potwierdza, że uhonorowana nim jednostka samorządowa uzyskała najwyższą liczbę punktów rankingowych wśród wszystkich gmin, powiatów i samorządnych województw.



W Urzędzie Miasta w Brzegu wdrożony został i jest utrzymywany System Zarządzania Jakością, zgodny z normą PN –EN ISO 9001 : 2009.

Polskie Centrum Badań i Certyfikacji na podstawie przeprowadzonego auditu certyfikującego potwierdziło zgodność wdrożonego przez Urząd Miasta w Brzegu Systemu Zarządzania Jakością z normą ISO 9001, a następnie 25 marca 2013 r. nadało certyfikat.



Projekt „Sprawy 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. 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;
- 2) Ustawa z dnia 27 listopada 2009 r. o finansach publicznych;
- 3) Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych oraz rozporządzenia wykonawcze;
- 4) Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej;
- 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 wraz z przepisami wykonawczymi;
  - 7) Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy;
  - 8) Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych;
  - 9) Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych wraz z przepisami wykonawczymi;
  - 10) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
  - 11) Ustawa z dnia 17 grudnia 2004 r. o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych;
  - 12) Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości i inne.
- 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.
- 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 w Brzegu jest przedstawiona w załączniku Nr 1 do Zarządzenia Nr 789/2015 Burmistrza Brzegu z dnia 9 grudnia 2015 roku w sprawie: zmiany do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Brzegu.



Projekt „Sprawni 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 II**

### **WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

#### **1. WSTĘP**

System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu został zbudowany w oparciu o procesy realizujące cele kontroli zarządczej, które dostosowano do wymagań opisanych w normie PN-EN ISO 9001:2009 i opisano w dokumentacji systemu.

Głównym celem tego systemu jest wprowadzenie i trwale utrzymanie takich zasad postępowania, które gwarantują świadczenie usług na najwyższym poziomie i dążenie do pełnego zadowolenia interesantów, poprzez wprowadzenie mechanizmów szybkiego reagowania na występujące niezgodności.

Zasady i ustalenia zawarte w Księdze Jakości, która jest głównym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością, odnoszą się do wszystkich obszarów działania Urzędu Miasta w Brzegu, 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;



Projekt „Sprawy 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”

- Audytór SZJ – osoba przeszkolona i upoważniona przez Kierownika Urzędu, do przeprowadzania audytu SZJ;
- BIP – strona internetowa Biuletynu Informacji Publicznej [www.bip.brzeg.pl](http://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 – wynik procesu niespełniający wymagań (usługa zrealizowana niezgodnie z wymaganiami prawa i/ lub normy PN-EN ISO 9001:2009);
- 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, wzajemnie ze sobą powiązanych, który wykorzystuje zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy (np. wymóg prawny, wniosek w dokument, usługę);
- Przeгляд 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)];





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”

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 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 realizowanych na rzecz klienta Urzędu Miasta w Brzegu. Wyrobem jest również usługa;

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

Zagrożenie niezgodnością – sytuacja, która może w przyszłości spowodować, że niezgodność wystąpi jeżeli nie zostaną podjęte odpowiednie działania zapobiegawcze;

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.

#### **4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Urząd ustanowił, wdrożył i ustawicznie będzie doskonalił System Zarządzania Jakością, obejmujący swym zakresem zadania własne, zlecone i powierzone w zakresie ustawowym. Informację o ustanowionym systemie upowszechnił wśród wszystkich pracowników i we wszystkich komórkach organizacyjnych urzędu poprzez wydanie w dniu 31.01.2013 r. Zarządzenia Nr 1576/2013 Burmistrza Brzegu w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Kierownictwo Urzędu podejmując decyzję o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością uznało, że opracowując procedury dostosowane do wymagań Systemu w znaczący sposób poprawi funkcjonowanie Urzędu. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz powołani spośród pracowników Urzędu auditorzy wewnętrzni, na podstawie opracowanej dokumentacji Systemu





**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”

i w świetle wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 mogą nadzorować funkcjonowanie Systemu Zarządzania Jakością.

Urząd położył szczególny nacisk w procesie komunikacji Polityki Jakości, nakierowanej na dostarczanie usług dążących do zwiększenia zadowolenia klientów, przy jednoczesnym zachowaniu wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 i obowiązujących przepisów prawa. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu, został opracowany w sposób zapewniający jego adekwatność niezależnie od możliwych zmian organizacyjnych, zmian Polityki Jakości Urzędu jak i jej celów. System monitorowany jest poprzez systematyczne okresowe przeglądy i audyty wewnętrzne, które mają przyczynić się do zapewnienia jego stałego doskonalenia.

#### **4.1 WYMAGANIA OGÓLNE NORMY PN-EN ISO 9001:2009**

SZJ oparty na wymaganiach Polskiej Normy PN –EN ISO 9001:2009, umożliwi jednoczesne osiągnięcie celów kontroli zarządczej wynikającej z art. 68 u.o.f.p. [I.5.A.2]). Połączenie wymagań Polskiej Normy PN-EN ISO 9001:2009 z wymaganiami określonymi kontrolą zarządczą ma na celu uzyskanie kompleksowego modelu zapewniającego realizację zarówno standardu ISO jak i ustawy o finansach publicznych.

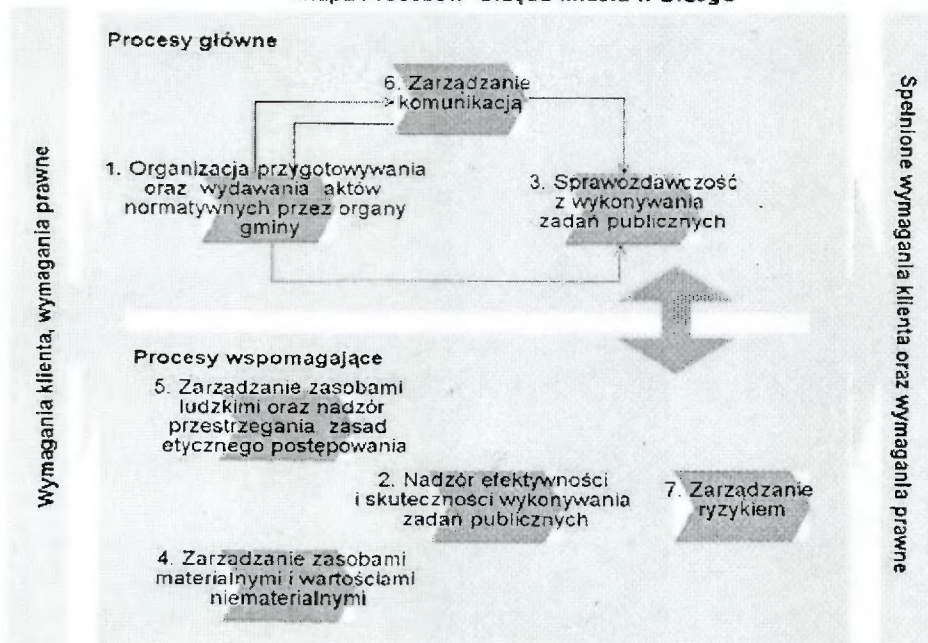
Zakresem SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu objęto siedem zidentyfikowanych procesów, pozwalających na sprawne i efektywne zarządzanie organizacją, określono wzajemne oddziaływania między tymi procesami oraz sposoby zarządzania nimi na podstawie modelu systemu zarządzania jakością przedstawionego w normie PN-EN ISO 9001:2009.

Na mapie procesów przedstawionej poniżej, zilustrowano 7 procesów, które odpowiadają nazewnictwem 7 celom kontroli zarządczej.

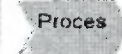


Projekt „Sprawy Samorząd Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego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

### Mapa Procesów Urzędu Miasta w Brzegu



#### Legenda



Symbol graficzny oznaczający proces zidentyfikowany w urzędzie



Symbol graficzny oznaczający wzajemne oddziaływanie między zidentyfikowanymi procesami, strażą i ochroną kadrową. Tego oddziaływania (wzajemne oddziaływanie) oznaczane są w ramach grupy procesów (współodporność, pomocniczej) tym gdzie te oddziaływanie występują



Symbol graficzny oznaczający wzajemne oddziaływanie między grupami procesów, strażą i ochroną kadrową. Tego oddziaływania (wzajemne oddziaływanie) oznaczane są w ramach grupy procesów (współodporność, pomocniczej) tym gdzie te oddziaływanie występują

### Mapa procesów.

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.

Każdy zdefiniowany w Urzędzie Miasta w Brzegu proces posiada własną tabelę procesu, w której wymieniono między innymi zadania realizowane w danym procesie, określono mierniki i sposób pomiaru procesu oraz wyznaczono jego cele.

Lista zdefiniowanych procesów i procedur opisana jest w części III, pkt. 2 a szczegółowe opisy procesów i procedur przedstawione są w załącznikach do Księgi Jakości od nr 1 do 10.

Tabele procesów, tabele procedur, karty usług oraz wszelkie inne zapisy dotyczące SZJ prowadzone są w elektronicznym narzędziu



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”

wspomagającym SZJ - DGA BPM i udostępniane na stronie BIP Urzędu Miasta w Brzegu.

Procesy monitorowane są na bieżąco przez wyznaczonych do ich realizacji właścicieli, poprzez systematyczne audyty wewnętrzne oraz w trakcie przeglądów SZJ.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

## **4.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI**

### **4.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu obejmuje:

- Księgę jakości wraz z ustanowioną Polityką Jakości i wyznaczonymi celami jakości,
- Tabele procesów i procedur SZJ,
- Karty usług,
- Inne dokumenty niezbędne do zapewnienia planowania, realizacji i nadzorowania procesów w urzędzie (jak np. harmonogram audytów, protokół z przeglądu systemu zarządzania jakością),
- Zapisy wymagane przez normę.

Urząd jako aparat pomocniczy Burmistrza realizując zadania, działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa ustalone w następującej kolejności:

- akty normatywne zewnętrzne (np.: ustawy, rozporządzenia),
- akty normatywne wewnętrzne (np.: Zarządzenia Burmistrza, pełnomocnictwa, upoważnienia, uchwały Rady Miasta, Tabele procesów i procedur),
- wymagania normy,
- inne uregulowania wewnętrzne.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością opisuje procesy i czynności administracyjne realizowane w urzędzie i obejmuje zarówno wymagania określone w zewnętrznych i wewnętrznych aktach normatywnych jak i normie.

Jednym z podstawowych dokumentów Systemu jest Księga Jakości, w której w oparciu o wymagania normy scharakteryzowano System Zarządzania Jakością w Urzędzie, przytoczono Politykę Jakości ustaloną dla urzędu oraz określono cele dotyczące jakości.

Dokumentem szczegółowo określającym szereg zadań realizowanych w danym procesie jest tabela procesu, w której określone zostały mierniki niezbędne do nadzorowania prawidłowości funkcjonowania



Projekt „Sprawni 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”

danego procesu, co jednocześnie służy zapewnieniu sprawnego funkcjonowania zadań urzędu.

Stworzone w Urzędzie Miasta w Brzegu procedury, określają przebieg procesów (lub ich części) i działań podejmowanych dla prawidłowej realizacji zadań urzędu. Mogą odwoływać się do innych procedur wynikających z Zarządzeń Burmistrza (wykaz obowiązujących w urzędzie udokumentowanych procedur zawarty jest w Części III pkt. 2 niniejszej księgi).

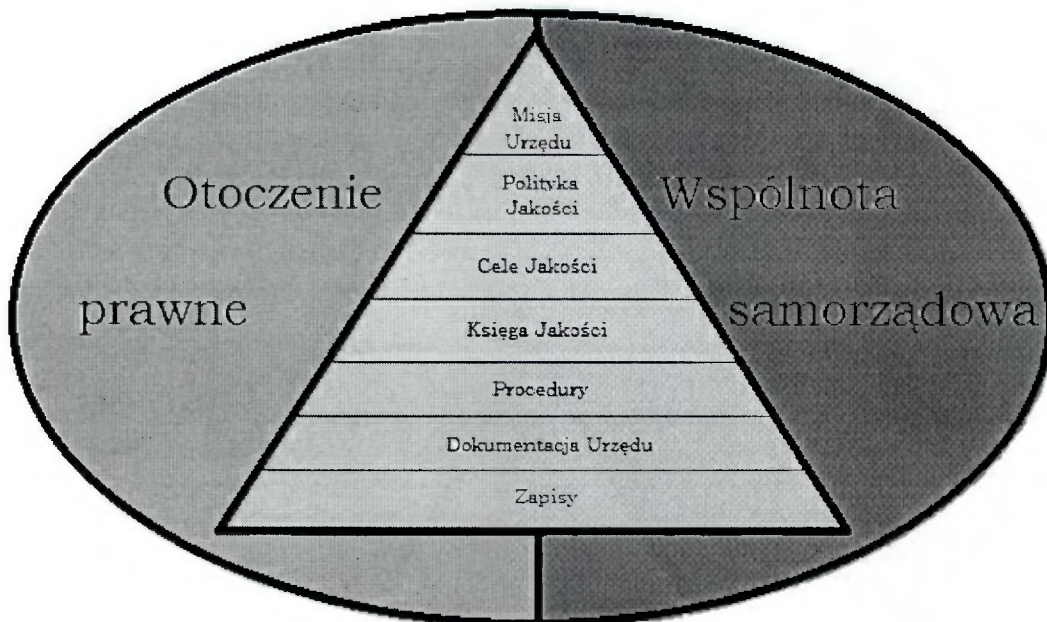
Akty i dokumenty wewnętrzne są sprawdzane pod względem przygotowania merytorycznego i zatwierdzane przed ich wydaniem przez osoby merytorycznie odpowiedzialne, zgodnie z:

- Instrukcją Kancelaryjną stanowiącą załącznik Nr 1 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67) oraz
- wewnętrznymi uregulowaniami.

Określenie zasad postępowania z dokumentacją, zapewnia ich właściwe oznaczenie i ułatwia identyfikację, a tym samym sprawia iż zapisy są zawsze czytelne.

Wszystkie dokumenty Systemu Zarządzania Jakością są odpowiednio opracowywane, aktualizowane i nadzorowane zgodnie z procedurą „Zarządzanie dokumentacją i zapisami” stanowiącą załącznik nr 8 do Księgi Jakości. Dokumentacja SZJ w Urzędzie udostępniana jest w formie elektronicznej i w takiej postaci jest nadzorowana.

Akty normatywne zewnętrzne oraz ich aktualizacja są dostępne w systemie komputerowym LEX.



Dokumentacja 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”

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania

#### 4.2.2. KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym opracowany i wdrożony w Urzędzie System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN –EN ISO 9001 : 2009.

Adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu. Oryginalny egzemplarz 1 edycji 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.

Potrzebę wprowadzenia zmiany do Księgi Jakości a także innego dokumentu dotyczącego ustalonego w Urzędzie SZJ, może zgłosić każdy pracownik. Zmiany Księgi Jakości mogą być także wynikiem poczynionych ustaleń i zaleceń podczas przeglądu Systemu Zarządzania Jakością oraz konieczności jego ciągłego doskonalenia. Nadzór nad ich wprowadzeniem sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

Udostępnienie Księgi Jakości pracownikom Urzędu następuje poprzez jej opublikowanie w wersji elektronicznej w systemie DGA BPM oraz INTRANECIE i na stronie podmiotowej BIP.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania

#### 4.2.3. NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Dokumenty i zapisy tworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności (akta sprawy) podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną lub zawarte informacje niejawne. Realizowane jest to poprzez ich właściwe oznaczanie, nadawanie klauzuli tajności, przechowywanie przez ustalony okres czasu oraz określenie zasad dostępności. Ma to na celu dostarczenie dowodów zgodności z wymaganiami normy i skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością. Dokumenty i zapisy są nadzorowane zgodnie z R.IK, JRWA, IAZ [I.5.B.1] oraz z u.o.o.i.n. [I.5.A.3].

Dokumenty SZJ istnieją w wersji elektronicznej, z wyjątkiem 1 edycji Księgi Jakości istniejącej również w formie drukowanej. Nadzór wersji elektronicznej prowadzony jest w Systemie DGA BPM.



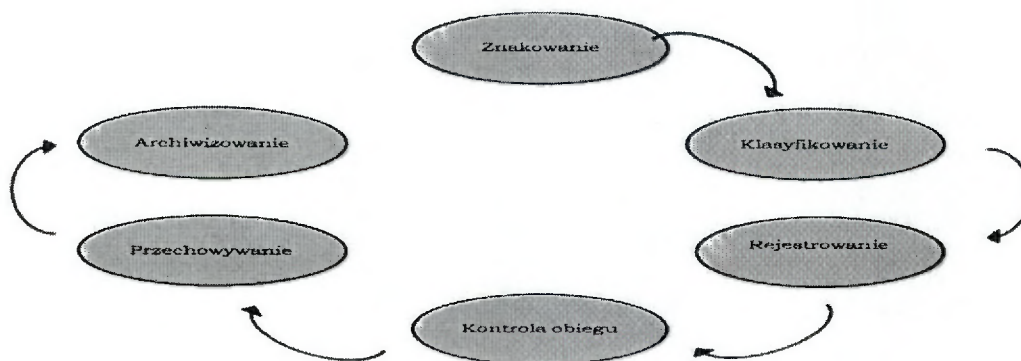
Projekt „Sprawy Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego 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.

Zasady określające nadzór nad dokumentami i zapisami w Urzędzie szczegółowo opisano w procedurze „Zarządzanie dokumentacją i zapisami” stanowiącej załącznik nr 8 do niniejszej Księgi.

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 auditów wewnętrznych SZJ,
- 5) przeprowadzania czynności kontrolno-sprawdzących 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) okresowego przeglądu aktualności dokumentacji SZJ względem obowiązujących wymagań.



Cykl obsługi dokumentu.

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.





Projekt „Sprawni 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”

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 Jakością;
- 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**

Kierownictwo Urzędu dąży do jak najszerszego poznania wymagań klienta i w tym celu podejmuje szereg działań zmierzających do spełnienia oczekiwań Klienta w celu podniesienia jego satysfakcji.

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, poprzez zamieszczenie na stronie BIP Urzędu kart usług, pozwalających na szybsze i skuteczniejsze załatwienie spraw klienta (7.2.3);
- 3) określeniu wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta (7.2.1);
- 4) prowadzeniu badań ankietowych opinii klientów (8.2),
- 5) analizie skarg i wniosków wpływających do Urzędu (8.2),
- 6) strategii i programach realizacji zadań zgodnie z u.s.g [I.A.5.1]);
- 7) realizacji u.o.d.i.p. [I.A.5.4]].

O wszystkich swoich decyzjach wpływających znacząco na życie w mieście i gminie Urząd Miasta w Brzegu zawiadamia społeczność gminy poprzez bezpłatny dwutygodnik lokalny Gazeta Brzeska a także w ramach płatnych ogłoszeń w Dzienniku Regionalnym Województwa Opolskiego – Nowej Trybunie Opolskiej. Dostępne są także media



Projekt „Sprawy 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”

społecznościowe (facebook, twitter) a także portal internetowy [www.brzeg.pl](http://www.brzeg.pl).

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

### 5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Polityka Jakości Urzędu:

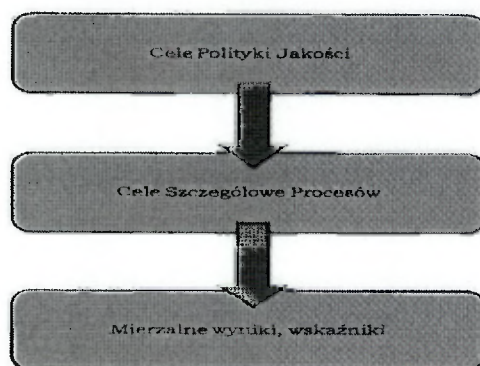
- 1) jest zgodna z celami działalności Urzędu,
- 2) zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań klientów oraz stałego doskonalenia SZJ,
- 3) tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów jakości dla poszczególnych procesów zidentyfikowanych w Urzędzie ;
- 4) podlega ocenie jej aktualności 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



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,





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”

- 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 Miasta Brzegu określają szczegółowe zadania opisane w 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 elektronicznego serwisu DGA BPM 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;



Projekt „Sprawy 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) 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, 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 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,





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) planowaniu przeglądów zarządzania wspólnie z Kierownikiem Urzędu oraz nadzorze nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów;
- 7) przedstawianiu Kierownikowi Urzędu 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 auditami wewnętrznymi SZJ czyli planowaniem auditów, nadzorem nad ich realizacją oraz działaniami poauditowymi,
- 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.

### 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 zdefiniowanych w ramach procesów SZJ w Urzędzie.

Forma komunikacji wewnętrznej realizowana jest głównie przez:

- 1) wykonywanie czynności kancelaryjnych,
- 2) narady Burmistrza Brzegu z kierownikami komórek organizacyjnych,
- 3) newsletter Urzędu Miasta 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.

Projekt „Sprawy 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”

Elektroniczny system wnioskowania o zmiany, elektroniczne tabele procedur w Systemie DGA BPM są jednymi z narzędzi wspomagających 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;
- 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 niezbędne do podjęcia działania, związane z:

- 1) doskonaleniem skuteczności SZJ i jego procesów,
- 2) zidentyfikowanymi podczas przeglądu nieprawidłowościami, wymagającymi podjęcia działań naprawczych,
- 3) doskonaleniem usług w oparciu o zebrane wyniki analiz informacji zwrotnych od klientów;
- 4) wprowadzeniem ewentualnych zmian do treści Polityki Jakości na skutek zaleceń z przeprowadzonego przeglądu jej aktualności,
- 5) zapewnieniem zasobów niezbędnych do realizacji działań doskonalących, ustalonych na przeglądzie.

Pełnomocnik ds. SZJ lub upoważniona przez niego osoba opracowuje sprawozdanie z przeglądu, które po zatwierdzeniu przez Burmistrza, przekazywane jest do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń. Wzór sprawozdania z przeprowadzonego przeglądu zarządzania został określony w Załączniku Nr 1 do Zarządzenia Nr 1597/2013 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”

Brzegu z dnia 8 lutego 2013 roku w sprawie określenia zasad prowadzenia przeglądów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

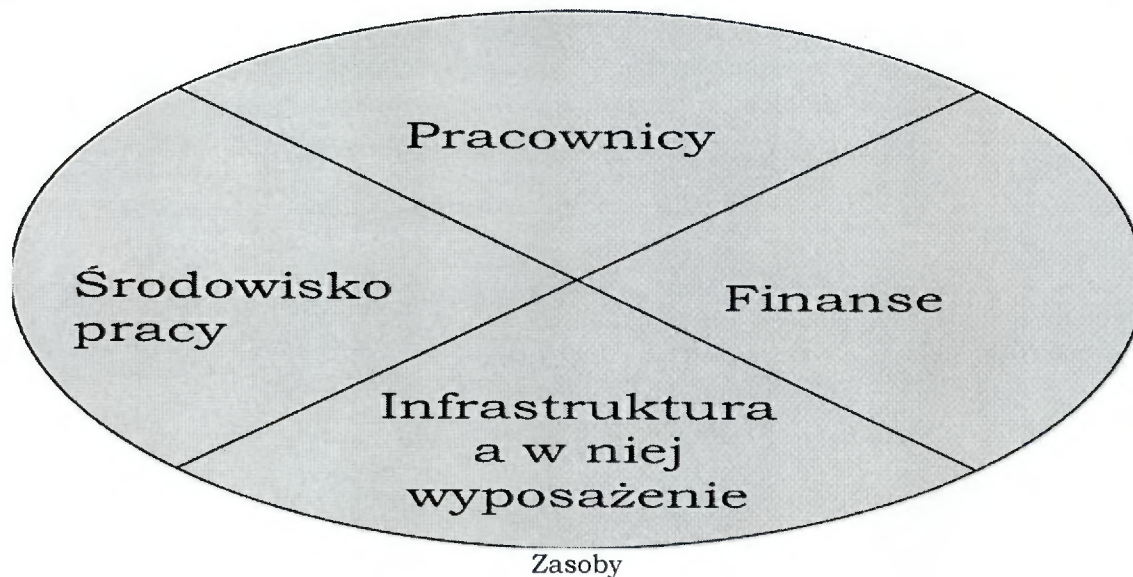
## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

W celu osiągnięcia celów jakości oraz prawidłowego funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, Kierownik Urzędu określił i zapewnił niezbędne zasoby, przyznając corocznie odpowiednie środki na ich utrzymanie i inwestowanie w poprawę działania administracji.

Zasoby z jakich korzysta Urząd zostały podzielone na cztery grupy:

- a) Zasoby ludzkie – pracownicy,
- b) Środowisko pracy,
- c) Infrastruktura a w niej wyposażenie i zasoby informacyjne,
- d) Zasoby finansowe .



Cel kontroli zarządczej: Zapewnienie ochrony zasobów.

### 6.2. ZASOBY LUDZKIE

#### 6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zasoby ludzkie to wszyscy pracownicy Urzędu Miasta wraz ze swoimi umiejętnościami i kwalifikacjami. Zarządzanie tymi zasobami opiera się



Projekt „Sprawy 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”

na przepisach ustawy o pracownikach samorządowych - u.o.p.s [I.5.A.5)] oraz ustawy o samorządzie gminnym u.o.s.g [I.5.A.6)].

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

Ponadto w Urzędzie obowiązują zarówno Regulamin Organizacyjny - 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.

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 doskonalona 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) zasoby informacyjne, w postaci baz danych znajdujących się w Urzędzie Miasta w Brzegu zarówno w formie papierowej jak





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”

- i elektronicznej. Zarządzanie zasobami informacyjnymi reguluje Polityka Bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych wprowadzona do Urzędu Zarządzaniem Burmistrza Brzegu Nr 272/2015 z dnia 14 kwietnia 2015 r. uaktualniona Zarządzeniem Nr 714/2015 z dnia 04 listopada 2015 r.;
- 4) sieć telefoniczna umożliwiająca bezpośrednie połączenie się z właściwą komórką organizacyjną oraz system komunikacji wewnętrznej pomiędzy komórkami organizacyjnymi;
  - 5) maszyny, urządzenia i narzędzia: kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.;
  - 6) wyposażenie pomieszczeń biurowych;
  - 7) system oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablice informacyjne;
  - 8) 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**

W celu zapewnienia właściwych warunków pracy wdrożone są przepisy Działu X Kodeksu pracy [I.5.A.7]) oraz Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe.

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają ponadto:

- 1) ROUM [I.5.C.1)],
- 2) Regulamin Pracy,
- 3) instrukcje stanowiskowe BHP,
- 4) karty charakterystyki stanowisk pracy wraz z kartami oceny ryzyka zawodowego,
- 5) instrukcje obsługi urządzeń.

Nadzór nad przestrzeganiem wymagań dotyczących środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych. Ponadto, przeprowadzane są kontrole środowiska pracy przez pracownika ds. bhp, który na bieżąco informuje pracodawcę o stwierdzonych zagrożeniach, przekazuje wnioski ze wskazaniem usuwania tych zagrożeń oraz sporządza i przedstawia okresowe analizy stanu bhp (raz w roku) zawierające propozycje przedsięwzięć technicznych i organizacyjnych mających na celu zapobieganie zagrożeniom życia i zdrowia pracowników oraz poprawę warunków pracy. Każdy pracownik poddawany jest odpowiednim do rodzaju wykonywanej pracy szkoleniom z zakresu BHP:

- szkoleniom wstępnym
- szkoleniom stanowiskowym
- szkoleniom okresowym.



Projekt „Sprawy 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”

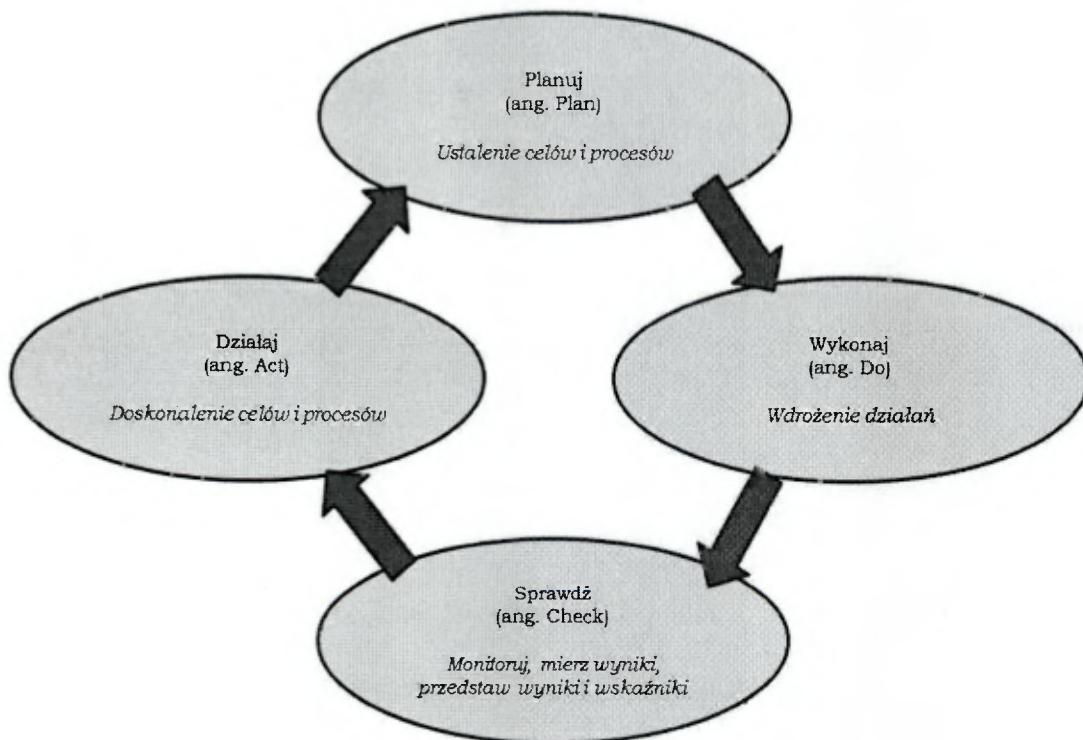
Do poszczególnych szkoleń opracowane są programy, w których znajdują się informacje dotyczące zagadnień związanych ze środowiskiem pracy.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

## 7. REALIZACJA WYROBÓW I USŁUG

### 7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI

Podstawą realizacji usługi jest cykl PDCA.



Cykl ciągłego doskonalenia E. Deminga (PDCA)

Planowanie realizacji usług rozpoczyna się od ustalenia budżetu Gminy w oparciu o plan wydatków i dochodów opracowany na podstawie wniosków budżetowych poszczególnych biur Urzędu Miasta i jednostek organizacyjnych, uwzględniających zakresy zadań niezbędne do wykonania. Podstawą opracowania planu budżetu są także wieloletnie plany i strategie przyjęte przez Gminę do realizacji, w tym Strategie Rozwoju Miasta, Miejskowy Plan Zagospodarowania Przestrzennego oraz porozumienia publiczno-prawne zawarte przez Gminę.





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”

Zadania Urzędu realizowane są w oparciu o przepisy prawa, wewnętrzne akty normatywne a także zidentyfikowane w ramach Systemu Zarządzania Jakością procesy, które stanowią dane wyjściowe do spełnienia określonych wymagań klienta. Dla poszczególnych procesów, pracownicy urzędu stworzyli konkretne procedury, w postaci udostępnionych na stronie internetowej Urzędu - Kart usług, określających specyficzne wymagania dotyczące realizacji usług. Zaplanowane i odpowiednio nadzorowane Karty usług zapewniają klientom Urzędu łatwiejszy dostęp do świadczonych przez Urząd usług i tym samym szybsze załatwienie indywidualnych spraw.

Gotowy wyrób/usługa, którym jest zrealizowanie zadania z zakresu administracji publicznej, musi pozostawać w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

Realizacja usług UM obejmuje przygotowanie:

- 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.

W procesie realizacji usług Urzędu Miasta zapewnia się poufność danych pozyskanych od klienta oraz identyfikowalność każdego wyrobu/usługi na podstawie obowiązującej Instrukcji Kancelaryjnej (Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt).

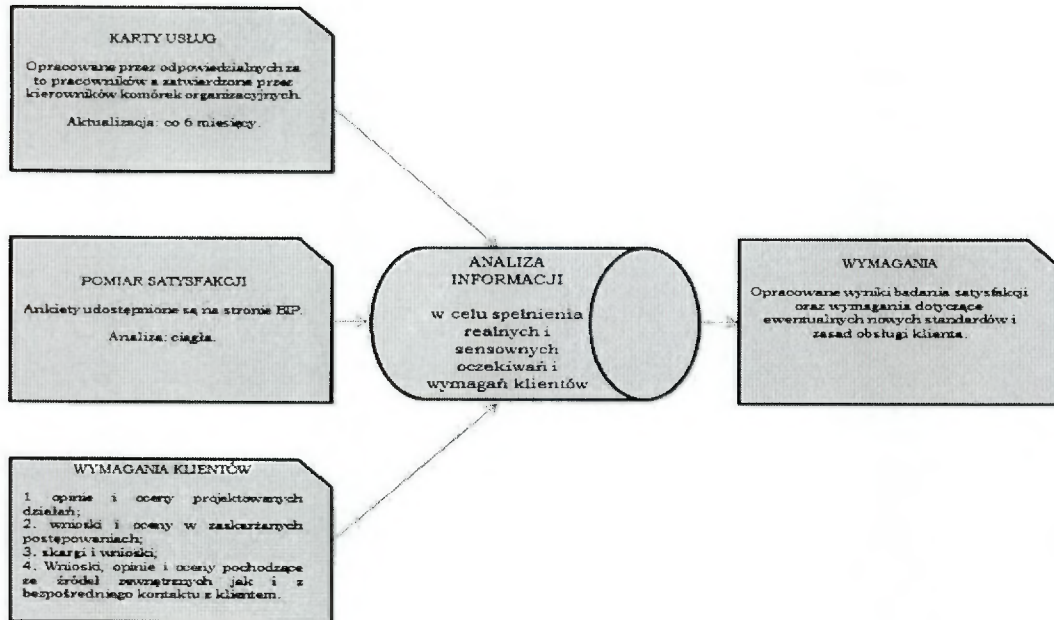
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.



Projekt „Sprawy 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



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

Przeгляд 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, umożliwiająca skuteczne przystąpienie do wyświadczenia usługi.

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





Projekt „Sprawy 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”

### **7.2.3 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 Prawo zamówień publicznych [I.5.A.8]) oraz Regulaminu Udzielania Zamówień Publicznych [I.5.C.2)], który określa wewnętrzną procedurę postępowania w sprawach zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane, opłacane w całości lub części ze środków publicznych Gminy Brzeg. Zastosowane w Regulaminie rozwiązania organizacyjne i procedury wynikają w szczególności z przepisów:

- 1) ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych oraz wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych,
- 2) ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
- 3) ustawy z dnia 17 grudnia 2004 r. o odpowiedzialności za naruszenie dyscypliny finansów publicznych,
- 4) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny ,
- 5) statutu Miasta Brzegu,
- 6) regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Brzegu.

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

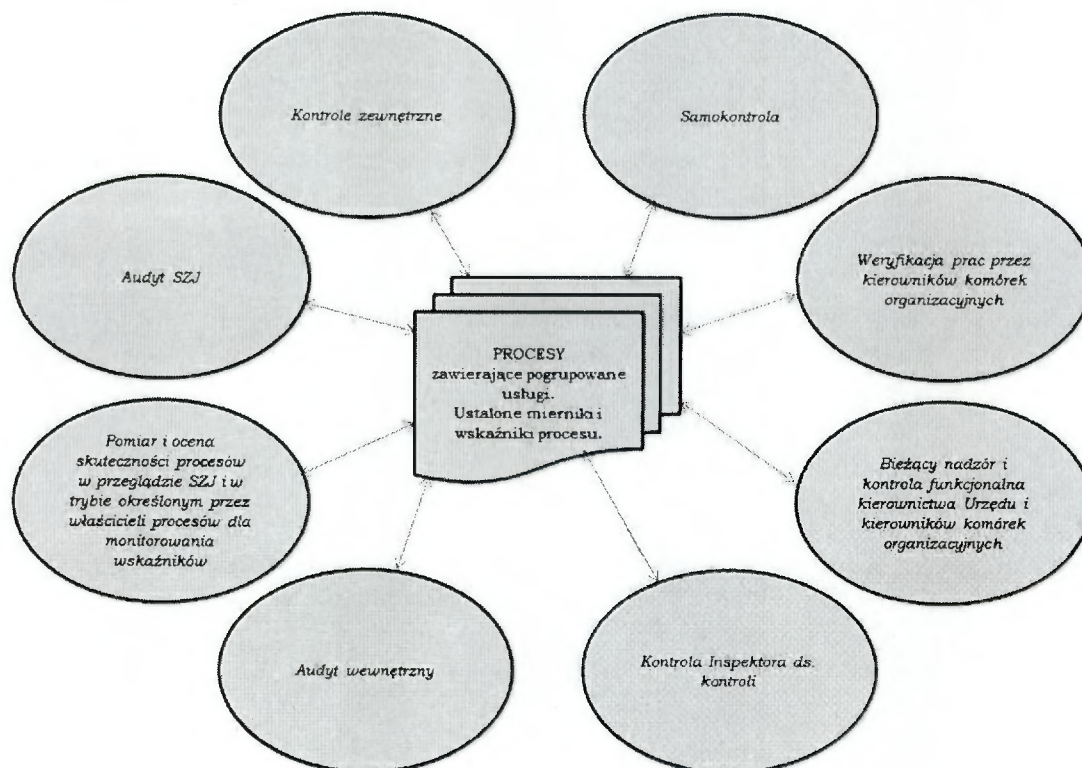


Projekt „Sprawy Samorząd Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego 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]]. Status realizacji usług jest określany za pomocą wpisów w stosownych rejestrach.





Projekt „Sprawy 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”

Każde wpływające do urzędu pismo jest ponadto rejestrowane w systemie elektronicznego obiegu dokumentów MDOK co zapewnia możliwość szybkiej identyfikacji dokumentu i miejsca jego przechowywania.

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.

Szczegółowe regulacje w tym zakresie zawiera:

- 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



Projekt „Sprawy 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”

zasadą jest używanie wyposażenia pomiarowego, które posiada potwierdzoną sprawność. Zasady określające sprawowanie nadzoru nad wyposażeniem do monitorowania i pomiarów wykorzystywanym w Urzędzie Miasta w Brzegu określa Zarządzenie Nr 1596/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 8 lutego 2013 r.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

## **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.





Projekt „Sprawy 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”

## **8.2 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.

Analizę satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług oraz analizę skarg i wniosków, przeprowadza się na podstawie zebranych w ciągu ubiegłego roku ankiet. Wyniki tych analiz przedstawiane są podczas przeglądu SZJ przez pracowników odpowiedzialnych za ich przeprowadzanie. Na ich podstawie wysuwa się odpowiednie wnioski i podejmuje działania doskonalące.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.

### **8.2.2 AUDIT WEWNĘTRZNY SZJ**

W celu umożliwienia utrzymania stałego poziomu jakości realizowanych usług jak również ich doskonalenia w oparciu o wdrożony w Urzędzie System Zarządzania Jakością, systematycznie planuje się i przeprowadza audyty.

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

Audyty wewnętrzne SZJ odbywają się w zgodzie z wytycznymi dotyczącymi auditowania systemów zarządzania, zawartymi w normie PN-EN ISO 19011 przez pracowników mających stosowne kwalifikacje. Burmistrz Brzegu Zarządzeniem Nr 1577/2013 z dnia 31 stycznia 2013 roku zatwierdził audytorów wewnętrznych, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.

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

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 osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco.



Projekt „Sprawy 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”

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.

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 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**

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

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

#### **8.4 ANALIZA DANYCH**

Urząd zbiera i analizuje dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością w celu zidentyfikowania obszarów wymagających podjęcia działań korygujących i doskonalących.

Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

- 1) wyniki realizacji celów jakościowych określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych;
- 2) wyniki auditów wewnętrznych;
- 3) wyniki kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i auditów przeprowadzonych w Urzędzie;
- 4) wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów Urzędu;





Projekt „Sprawy 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) 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 SZJ.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie wiarygodności sprawozdań.

## **8.5 DOSKONALENIE**

### **8.5.1. CIĄGŁE DOSKONALENIE**

Kierownictwo przeprowadzając przeglądy SZJ porównuje zamierzenia z rzeczywiście uzyskanymi wynikami oraz wyciąga wnioski, czy system jakości jest odpowiedni i skuteczny w osiągnięciu zaplanowanych celów. Jeżeli Kierownictwo uzna, że system odbiega od ustalonych wcześniej i zaplanowanych celów, ponieważ stwierdzono w nim występowanie niezgodności i nieprawidłowości, to zgodnie z wdrożoną procedurą „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze” podejmuje stosowne działania w celu zapobieżenia ich wystąpieniu w przyszłości oraz usunięcia przyczyn ich powstania. W dalszej kolejności dokonuje przeglądu z przebiegu skuteczności podjętych działań korygujących i zapobiegawczych. Ocena taka jest przeprowadzona w trakcie auditu, kontroli, bieżących działań, obserwacji czy też weryfikacji wprowadzonych zmian. W ten sposób System Zarządzania Jakością podlega ciągłemu doskonaleniu, po to aby najpełniej wypełniał założenia i cele określone w Polityce Jakości.

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 niepożądanego sytuacji, zidentyfikowanej podczas audytu SZJ. Działania korygujące i zapobiegawcze definiowane są przez kierownika komórki audytowanej, na podstawie analizy przyczyn wystąpienia niezgodności lub zagrożenia. Kierownik przyjmuje odpowiedzialność za określenie realnych terminów wykonania działań oraz terminowe ich wykonanie.

Korekcją nazywamy działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność, ale nie jej przyczyny. Działanie to podejmowane jest w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji jak również celem zapobieżenia wystąpienia niezgodności w przyszłości.



Projekt „Sprawy 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”

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” (załącznik nr 10) określa zasady działań zapobiegawczych.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

## **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, dotyczące projektowania i 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"





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”

## 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.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Załącznik Nr 2  
do Zarządzenia Nr 1036/  
Burmistrza Brzegu z dnia 2016  
04.04.2016 r.

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 rządy” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

## Procedura: Zarządzanie Dokumentacją I Zapisami

### I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie skutecznego zarządzania dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu w zakresie nadzoru nad dokumentami, jak również nadzoru nad zapisami potwierdzającymi skuteczne realizowanie zadań Urzędu.

### II. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszego dokumentu są działania związane z:

- "wydawaniem dokumentów wewnętrznych regulujących skuteczne działanie urzędu
- "wydawaniem dokumentów określających standardy realizacji usług (Kart usług/ opisów procedur realizacji usługi/ formularzy własnych Urzędu niezbędnych do realizacji usługi)
- "wprowadzaniem zmian do obowiązującej dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością,
- "nadzorowaniem zmian w obowiązujących przepisach prawa
- "nadzorowaniem zapisów i danych,

Zakresem niniejszego dokumentu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska Urzędu Miasta w Brzegu podczas realizacji zadań wynikających z niniejszego dokumentu.

### III. TERMINOLOGIA

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością - Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- dokument - informacja i jej nośnik, który określa zasady postępowania, podlega zmianom (np. procedura, tabela procedury, tabela procesu, Księga jakości, instrukcja, formularz)
- procedura - mianem procedury określane są zarówno dokumenty tytułowane określeniem procedury, tabele procedur jak i inne dokumenty wydawane w Urzędzie, które spełniają kryterium określające warunek definiowania przez dokument sposobu przeprowadzenia postępowania w ramach procesu. Procedura może być udokumentowana jak i nieudokumentowana (przyjęty w Urzędzie sposób postępowania nieopisany w dokumentach a powtarzalnie realizowany)
- instrukcja - dokument opisujący czynności do wykonania na stanowisku pracy i sposób ich wykonania, może uszczegóławiać czynności opisane w procedurze/ tabeli procedury, polityce lub być niezależnym dokumentem obowiązującym w Urzędzie)
- zapis - możliwy do zweryfikowania dowód będący potwierdzeniem przeprowadzonych działań, dowód wykonania określonych działań lub osiągnięcia wyników. Zapisy nie podlegają zmianom (np. notatki, protokoły, wypełnione wnioski, dane wprowadzone w systemach informatycznych, uzupełnione rejestry).

### IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA





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 rządy” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
<p>1. Zgłosić potrzebę opracowania nowego dokumentu lub zmiany do dokumentu istniejącego</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownik Urzędu</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego</li> </ul>	<p>1. Każdy pracownik Urzędu może zgłosić potrzebę wprowadzenia zmiany w dokumentacji procesów Systemu Zarządzania Jakością.</p> <p>2. Zmiana może dotyczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>potrzeby opracowania nowego dokumentu</li> <li>potrzeby wprowadzenia zmiany do dokumentu już istniejącego</li> <li>potrzeby wprowadzenia zmiany na skutek zmian organizacyjnych lub zmian w obowiązujących przepisach prawa</li> <li>potrzeby aktualizacji dokumentacji w wyniku przeprowadzonego przeglądu dokumentacji</li> </ul> <p>3. Potrzebę należy zgłosić za pośrednictwem serwisu DGA BPM poprzez uruchomienie wniosku o zmianę, którego możliwość uruchomienia posiada każdy z pracowników Urzędu, z poziomu dokumentu wymagającego zmiany.</p> <p>4. Jeżeli zmiana dotyczy stworzenia całkowicie nowych elementów Systemu Zarządzania Jakością, których nie można przypisać do któregoś z istniejących procesów np. utworzenie nowego procesu należy uruchomić wniosek o zmianę w systemie (z poziomu zakładki Biurko w DGA BPM), który to wniosek trafi bezpośrednio do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.</p> <p>5. Jeżeli pracownik wnioskuje o zmianę posiadając propozycję jej wprowadzenia np. projekt dokumentu, ma możliwość załączenia tego projektu do elektronicznego wniosku.</p> <p>6. Pełnomocnik lub Administrator Systemu DGA wprowadzając zmiany wynikające ze: zmiany struktury organizacyjnej, zaleceń z przeglądu zarządzania, zmian w przepisach prawa itp. nie zgłasza wniosków o zmianę tylko</p>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				inicjuje proces wprowadzania nowej/ zmienionej regulacji.
2. Opiniować wniosek o zmianę	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Właściciel dokumentu</li> <li>• Właściciel procesu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego</li> </ul>	Po przekazaniu dalej (w serwisie DGA BPM) wniosku o zmianę, otrzymuje go właściciel merytoryczny dokumentu, który zobowiązany jest do wyrażenia swojej opinii na temat wnioskowanej zmiany i zasadności jej wprowadzenia.





Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostkami 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 „Dobry rządzenie” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
3. Podjąć decyzję w sprawie wprowadzenia zmiany w dokumentacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego</li> <li>Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg.</li> <li>Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg (z późn. zm.)</li> <li>Zarządzenie nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu (z późn. zm.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego</li> </ul>	<p>Zaopiniowany przez właściciela merytorycznego wniosek o zmianę przekazywany jest do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością celem podjęcia decyzji odnośnie jego wprowadzenia lub nie. Każdorazowo wnioskodawca otrzymuje komunikat o statusie złożonego wniosku. W przypadku akceptacji wniosku przez Pełnomocnika ds. SZJ wyznacza on datę jego wprowadzenia oraz podejmuje decyzję o sposobie wprowadzenia zmiany do dokumentacji postępując zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Urzędu w tym zakresie.</p>



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 rządy” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
4. Wprowadzić zmianę w dokumentacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kierownik komórki organizacyjnej</li> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego</li> <li>Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg.</li> <li>Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg (z późn. zm.)</li> <li>Zarządzenie nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu (z późn. zm.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument</li> <li>Powiadomienie o dokumentacji z którą należy się zapoznać</li> <li>Projekt dokumentu (nowego/ zmienionego)</li> <li>Rejestr zarządzeń</li> </ul>	<p>1. Na podstawie zatwierdzonego wniosku o zmianę Pełnomocnik ds. SZJ inicjuje proces wprowadzenia nowej/ zmienionej regulacji wewnętrznej</p> <p>2. Za opracowanie kompleksowego projektu dokumentu do wprowadzenia w Urzędzie i przeprowadzenia jego konsultacji zgodnie przyjętym w Zarządzeniu Burmistrza Brzegu w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg trybem postępowania odpowiedzialny jest kierownik komórki organizacyjnej wskazany do jego opracowania lub Pełnomocnik ds. SZJ</p> <p>3. Projekt nowego/ zmienionego dokumentu wymaga uzyskania opinii merytorycznych w tym opinii prawnej oraz opinii Pełnomocnika ds. SZJ (nie jest wymagana jeżeli to Pełnomocnik koordynuje przygotowanie projektu dokumentu). Uwaga: podczas opiniowania dokumentu nowego należy zaznaczyć, w którym procesie należy dokument umieścić.</p> <p>4. Kierownik Urzędu wprowadza nowe/zmienione uregulowania prawne poprzez ich formalne zatwierdzenie.</p> <p>5. Każdy opracowywany w Urzędzie dokument powinien być zgodny ze standardem dokumentacji w Urzędzie określonym w Zarządzeniu w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg oraz w Zarządzeniu w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie</p>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				<p>Miasta Brzegu</p> <p>6. Wydane dokumenty podlegają rejestracji w Biurze Organizacyjno-Prawnym.</p> <p>7. Dokumenty zmienione/ nieaktualne wycofywane są z obiegu poprzez odpowiednie sformułowanie w zarządzeniu określające które dokumenty tracą ważność.</p> <p>8. Zatwierdzone dokumenty publikowane są w INTRANECIE oraz, te które mają odniesienie do zidentyfikowanych procesów są odpowiednio wskazywane w procesach SZJ.</p> <p>9. Każdy pracownik Urzędu po wprowadzeniu zmian do serwisu DGA BPM otrzymuje elektroniczny komunikat o dokumentach z którymi powinien się zapoznać.</p> <p>10. Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością takie jak tabele procesów, tabele procedur, Księga Jakości i Polityka Jakości udostępniane są po zatwierdzeniu przez Kierownika Urzędu w oprogramowaniu DGA BPM. Zasady wydawania ww. dokumentów są następujące:</p> <p>a) Tabele procesów lub zmiany do nich opracowywane są przez właściciela procesu oraz osobę odpowiedzialną za aktualizację tabeli procesu, sprawdzane pod względem integralności systemu zarządzania przez Pełnomocnika ds. SZJ i zatwierdzane przez Kierownika Urzędu,</p> <p>b) Tabele procedur opracowywane są przez właściciela procedury lub administratora aplikacji DGA Process, sprawdzane przez Pełnomocnika ds. SZJ, zatwierdzane przez Kierownika Urzędu,</p> <p>c) Księga Jakości oraz Polityka Jakości jest opracowywana i aktualizowana przez Pełnomocnika ds. SZJ i</p>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				<p>zatwierdzana przez Kierownika Urzędu,</p> <p>d) dodatkowo Karty usług opracowywane, aktualizowane oraz nadzorowane pod względem aktualności z obowiązującymi przepisami prawa są przez kierowników komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację usług lub wskazanych przez nich pracowników merytorycznych w narzędziu DGA BPM.</p> <p>12. Przegląd aktualności dokumentów Systemu Zarządzania Jakością odbywa się nie rzadziej niż raz w roku i prowadzony jest przez właścicieli procesów, osoby odpowiedzialne za aktualność tabel procesów oraz kierowników komórek organizacyjnych. Wyniki przeglądu aktualności podlegają omówieniu na przeglądzie zarządzania.</p>
5. Zapoznać się z nowymi/zmienionymi dokumentami	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument</li> <li>Powiadomienie o dokumentacji z którą należy się zapoznać</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapoznanie z dokumentacją</li> </ul>	<p>Każdy pracownik zobowiązany jest do sukcesywnego zapoznawania się ze zmianami w dokumentacji oraz potwierdzenia zapoznania się z dokumentacją w serwisie DGA BPM (dla dokumentacji udostępnionej w serwisie DGA BPM)</p>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
6. Archiwizować dokumenty nieaktualne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument nieaktualny</li> <li>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentacja archiwizacyjna</li> </ul>	<p>Dokumenty nieaktualne podlegają archiwizacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa, ze szczególnym uwzględnieniem Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67).</p> <p>Jeżeli z jakichkolwiek powodów dokumenty nieaktualne miałyby być użytkowane w komórce organizacyjnej należy na nich nanieść widoczne oznaczenie "NIEAKTUALNY"</p>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
7. Nadzorować aktualność zewnętrznych aktów normatywnych mających zastosowanie do prowadzonej działalności	• Pracownik Urzędu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akty prawne</li> <li>• Zbiór aktów prawnych</li> </ul>		<p>1. Wszyscy pracownicy mają dostęp do programu komputerowego Lex zawierającego zbiór aktów prawnych.</p> <p>2. Elektroniczny zbiór aktów prawnych w postaci Monitorów Polskich, Dzienników Ustaw i Dzienników Urzędowych umieszczony jest na stronie BIP Urzędu.</p> <p>3. Każdy pracownik ma obowiązek korzystania z aktualnych zbiorów aktów prawnych zgromadzonych w komputerowym programie prawnym Lex lub korzystać z wykazu obowiązujących w komórce organizacyjnej aktów prawnych, udostępnionego w Intranecie.</p> <p>4. Każdy pracownik jest zobowiązany korzystać ze zbiorów aktów prawnych w trakcie realizacji zadań służbowych, dla zapewnienia zgodności wyników swojej pracy z wymaganiami aktualnych, obowiązujących przepisów.</p> <p>5. Pracownicy korzystający ze swojej własnej pisemnej kopii przepisów są zobowiązani do oznakowania jej wyraźnym napisem "egzemplarz informacyjny" i przed jej użyciem upewnić się, że posiada wydanie aktualne.</p>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
8. Nadzorować aktualność wewnętrznych aktów normatywnych mających zastosowanie do prowadzonej działalności	• Pracownik Urzędu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rejestr Zarządzeń i Uchwał</li> <li>• Zarządzenia i Uchwały</li> <li>• Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg.</li> <li>• Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg (z późn. zm.)</li> <li>• Zarządzenie Nr 2242/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2014 r. w sprawie zasad podpisywania pism i dokumentów oraz ich obiegu w Urzędzie Miasta</li> <li>• Zarządzenie nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z</li> </ul>	• Zarządzenia i Uchwały	<p>1. Nadzór nad aktami normatywnymi w postaci Zarządzeń i Uchwał prowadzony jest przez Biuro Organizacyjno-Prawne oraz kierowników komórek organizacyjnych Urzędu lub pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach w Urzędzie.</p> <p>2. O zmianach we wprowadzanych wewnętrznych aktach normatywnych pracownicy Urzędu są informowani za pośrednictwem INTRANETU.</p> <p>3. Akty wewnętrzne posiadają datę wydania oraz kolejny numer ewidencyjny nadawany zgodnie z rejestrem prowadzonym przez Biuro Organizacyjno-Prawne</p> <p>4. W przypadku konieczności opracowania nowego aktu wewnętrznego, do opracowania projektu dokumentu wyznaczany właściwy kierownik komórki organizacyjnej, następnie przygotowany dokument podlega opiniowaniu zgodnie z zasadami określonymi w wewnętrznych uregulowaniach Urzędu.</p> <p>5. Akty wewnętrzne wydawane są przez Burmistrza Miasta.</p> <p>6. Rozprowadzaniem aktów zajmuje się wyznaczony pracownik Biura Organizacyjno-Prawnego zgodnie z zasadami określonymi w Zarządzeniu nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta w Brzegu.</p>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostkami 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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
		dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu (z późn. zm.)		





Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostek 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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
9 Nadzorować zapisy tworzone w Urzędzie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kierownik komórki organizacyjnej</li> <li>Pracownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Akty prawne</li> <li>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.)</li> <li>Zarządzenia, Uchwały, Procedury, Regulaminy, Karty usługi/ opisy procedur realizacji usługi</li> <li>Zarządzenie nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu (z późn. zm.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapisy</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za prawidłowe gospodarowanie zapisami w podległym obszarze zgodnie z przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami dotyczącymi wykonywanego zakresu zadań.</li> <li>Po okresie użytkowania/przechowywania zapisów wyznaczeni pracownicy dokonują ich archiwizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.</li> <li>Udostępnienie zapisów pracownikom Urzędu wymaga zgody kierowników komórek organizacyjnych.</li> <li>Udostępnienie zapisów osobom spoza Urzędu wymaga zgody Kierownika Urzędu.</li> <li>Pracownicy wykonujący zadania w ramach powierzonych zakresów odpowiedzialności i uprawnień dokumentują ich wyniki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami obowiązującymi w Urzędzie zachowując zasadę że zapis powinien być rzetelny, zgodny ze stanem rzeczywistym, czytelny, datowany oraz autoryzowany.</li> <li>Korekty nanoszone w treści zapisów wynikające z pomyłek, przy braku przeciwwskazań w obowiązującym prawie, dokonuje się poprzez skreślenie błędnego wpisu i umieszczenie obok prawidłowej informacji zaopatrując powyższe podpisem. Tego typu zmiany może dokonać autor błędnego wpisu lub jego przełożony.</li> <li>Zapisy dotyczące realizowanych usług archiwizowane są w aktach sprawy i oznakowywane są zgodnie z przyjętym systemem kancelaryjnym.</li> <li>Zapisy są przechowywane w bezpiecznych, wyznaczonych</li> </ol>



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostkami 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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
				<p>miejscach i zabezpieczone są przed dostępem osób nieupoważnionych.</p> <p>9. Po okresie przechowywania zapisów przez osobę odpowiedzialną należy je przekazać do archiwizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku, gdy dany zapis nie musi być archiwizowany, należy go zniszczyć.</p>
10. Nadzorować elektroniczne bazy danych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrator Systemów Teleinformatyki</li> <li>• Kierownik komórki organizacyjnej</li> <li>• Pracownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akty prawne</li> <li>• Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.)</li> <li>• Zarządzenia, Uchwały, Procedury, Regulaminy, Karty usługi/ opisy procedur realizacji usługi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektroniczne bazy danych</li> </ul>	<p>1. Nadzór nad legalnością oprogramowania wykorzystywanego w urzędzie sprawuje Administrator Systemów Teleinformatycznych.</p> <p>2. Nie wolno korzystać w Urzędzie z prywatnego oprogramowania i sprzętu.</p> <p>3. Instalacja oprogramowania może być przeprowadzana tylko przez Administratora Systemów Teleinformatycznych.</p> <p>4. Dane tworzone w systemach komputerowych podlegają archiwizacji, za prowadzenie archiwizacji tych danych oraz nadzór nad kopiami zapasowymi odpowiedzialny jest Administrator Systemów Teleinformatycznych.</p> <p>5. Nadzór nad elektroniczną bazą danych poszczególnych komórkach organizacyjnych oraz jakością wprowadzanych danych prowadzi kierownik komórki organizacyjnej, a nadzór techniczny sprawowany jest przez Administratora Systemów Teleinformatycznych.</p> <p>6. Każdy z pracowników zobowiązany jest do prowadzenia rzetelnych i jakościowo poprawnych zapisów w elektronicznych bazach danych, korzystania tylko z uprawnień które zostały im przydzielone oraz zabezpieczania informacji przed dostępem osób nieupoważnionych.</p>





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”

## V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Dokument	Do czasu zatwierdzenia przez kierownika jednostki projekty dokumentów znajdują się w komórce organizacyjnej lub samodzielnym stanowisku, zgodnie z właściwością merytoryczną.		Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej
Dokumentacja archiwizacyjna	Komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska, zgodnie z właściwością merytoryczną.	Papierowa.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Elektroniczne bazy danych	Komórki organizacyjne lub samodzielne stanowiska, zgodnie z właściwością merytoryczną.	Elektroniczna.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Powiadomienie o dokumentacji z którą należy się zapoznać	Konta użytkowników w serwisie DGA BPM	elektroniczna	Do czasu potwierdzenia zapoznania się	Automatyczne niszczenie
Projekt dokumentu (nowego/ zmienionego)	Serwis DGA BPM - Biurko, autor dokumentu	Elektroniczna	Do czasu wprowadzenia do obowiązywania	niszczenie
Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/ zmiany do istniejącego	Serwis DGA BPM - Biurko	elektroniczna	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Zapisy	Komórki organizacyjnej zgodnie z właściwością merytoryczną	Papierowa i/lub elektroniczna	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej
Zapoznanie z dokumentacją	Serwis DGA BPM - Konto Pełnomocnika ds. SZJ (w postaci raportu z zapoznania się z dokumentacją)	elektroniczna	Do czasu aktualizacji dokumentacji	Automatyczne niszczenie



Projekt „Sprawy Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostek 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”

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Zarządzenia i Uchwały	Biuro Organizacyjno-Prawne	1. Papierowa 2. Elektroniczna (Intranet, BIP)	1. Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Rejestr zarządzeń	Biuro Organizacyjno-Prawne.	Papierowa, elektroniczna (BIP).	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.

## VI. FORMULARZE

Brak

## VII. REJESTRY

- Rejestr Zarządzeń i Uchwał

## VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Akty prawne
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67 z późn. zm.)
- Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg (z późn. zm.)
- Zarządzenie Nr 2242/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2014 r. w sprawie zasad podpisywania pism i dokumentów oraz ich obiegu w Urzędzie Miasta
- Zarządzenie nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu (z późn. zm.)
- Zbiór aktów prawnych

## IX. TABELA ZMIAN





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”

Lp.	Treść zmiany	Data
1	2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	2016-04-01 13:54



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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja	





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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	<p>1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1</p>	



Projekt „Sprawy 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 rządy” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Lp.	Treść zmiany	Data
	<p>wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-08-26 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja I wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja</p>	





Projekt „Sprawy 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 rządy” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”  
Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Lp.	Treść zmiany	Data
	<p>&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja</p>	



Projekt „Sprawy 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, Pnorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Lp.	Treść zmiany	Data
	<p>&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja &lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27</p>	





Projekt „Sprawy 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 rządy” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja  2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja  2013-10-24 aktualizacja	
2	2016-04-06 Aktualizacja zmian w Zarządzeniach	2016-04-06 10:41



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”

Lp.	Treść zmiany	Data
3	2016-04-06 Aktualizacja zmian w przepisach prawnych i postanowieniach procedury.	2016-04-06 14:00
4	2016-04-06 Aktualizacja zmian w przepisach i postanowieniach procedury.	2016-04-06 14:08

**X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ**

Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Agnieszka Tatarzyńska	Krystyna Nowakowska - Bider	Jerzy Wrębiak
Data opracowania	Data sprawdzenia	Data zatwierdzenia
2016-04-04	2016-04-04	2016-04-04





KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Spr@wny S@morząd

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, Pnorytetu V „Dobre rządy” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej”  
Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

## Procedura: Ocena Systemu Zarządzania

### I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest jednoznaczne określenie zasad planowania, prowadzenia, dokumentowania i oceny działań audytowych. Wynikiem zastosowanego podejścia jest zapewnienie dowodów na efektywne i skuteczne realizowanie celów i zadań Urzędu Miasta w Brzegu oraz określonych wymagań (w postaci powszechnie obowiązujących aktów normatywnych, wewnętrznych aktów normatywnych, wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz określonych wymagań ustanowionych dla procesów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie).

### II. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej procedury są działania związane z:

- określeniem trybu postępowania przy organizowaniu audytów wewnętrznych SZJ,
  - określeniem zasad doboru audytorów wewnętrznych SZJ,
  - określeniem zasad postępowania podczas prowadzenia i dokumentowania audytu SZJ i jego wyników,
- Zakresem niniejszej procedury zostali objęci wszyscy pracownicy Urzędu Miasta w Brzegu.

### III. TERMINOLOGIA

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością - Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- audyt planowy - audyt, który został zaplanowany w Programie audytów (harmonogramie) oraz zgodnie z tym programem jest prowadzony.
- audyt pozaplanowy - audyt, który nie został przewidziany podczas planowania działań audytowych w ramach roku, a jest wynikiem wykrytych niezgodności i podjętych w ich wyniku działań korygujących, bieżących potrzeb Urzędu, wniosku kierownika komórki organizacyjnej, decyzji kierownictwa Urzędu lub Pełnomocnika ds. SZJ. Audyt taki nie jest uwzględniany w zatwierdzonym Programie (harmonogramie) audytów.
- audytor wiodący - osoba wpisana na listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych, która posiada ponad roczne doświadczenie w prowadzeniu audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością. Audytor ten jest przewodniczącym zespołu audytorów (w audytach wieloosobowych) lub samodzielnie prowadzi audyty jednoosobowe.

### IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA



Projekt „Sprawy 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 rządy” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1 „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
0. Określić listę audytorów wewnętrznych SZJ w Urzędzie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wniosek z kandydaturą audytora wewnętrznego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ</li> </ul>	<p>1. Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ definiowana jest jednorazowo i aktualizowana tylko w sytuacji, gdy zmienia się jej skład.</p> <p>2. Audytorem wewnętrznym SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu może zostać każdy pracownik posiadający co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe,</li> <li>posiadający co najmniej 2-letnie doświadczenie w pracy w Urzędzie,</li> <li>posiadający udokumentowane przeszkolenie z zakresu wymagań normy ISO 9001:2009,</li> </ul> <p>3. Swoją kandydaturę do pełnienia funkcji audytora wewnętrznego może zgłosić każdy pracownik Urzędu, za pisemną opinią swojego bezpośredniego przełożonego, zgłoszoną do Pełnomocnika ds. SZJ. Kandydatów może wytypować również Kierownik Urzędu.</p> <p>4. Pełnomocnik ds. SZJ przedstawia listę kandydatów/ zaktualizowaną listę Kierownikowi Urzędu a po jej akceptacji (w formie zarządzenia powołującego listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ), nowy audytor zostaje wprowadzony do zespołu.</p> <p>5. Audytor nowy, przez pierwszy rok udziału w audytach SZJ wewnętrznych nie może pełnić funkcji audytora wiodącego SZJ.</p>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
1. Zaplanować audyty wewnętrzne SZJ do przeprowadzenia w Urzędzie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma PN-EN ISO 9001:2009</li> <li>Regulamin organizacyjny Urzędu</li> <li>Rejestr skarg i wniosków</li> <li>Tabele procesów</li> <li>Wewnętrzne akty normatywne</li> <li>Zestawienie działań korygujących i zapobiegawczych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program (harmonogram audytów na okres od.... do ....)</li> </ul>	<p>1. Audyty wewnętrzne Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie prowadzone są w oparciu o zatwierdzony Program audytów (harmonogram).</p> <p>2. Program audytów opracowuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w terminie do końca grudnia na rok następny</p> <p>3. Pełnomocnik ustalając Program audytów bierze pod uwagę:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wyniki wcześniejszych audytów,</li> <li>wpływ obszaru audytowanego na jakość świadczonych usług,</li> <li>zmiany organizacyjne,</li> <li>zgłoszone skargi i wnioski dotyczące działania obszaru Urzędu</li> </ul> <p>4. Program audytów (harmonogram) opracowywany jest w postaci elektronicznej w narzędziu DGA BPM, obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>określenie celu audytu,</li> <li>wskazanie przedmiotu audytu,</li> <li>określenie audytowanych komórek oraz</li> <li>wskazanie przewidywanego terminu audytu.</li> </ul> <p>5. Program audytu powinien obejmować przeprowadzenie audytu we wszystkich komórkach organizacyjnych w odniesieniu do procesów, które mają zastosowanie do komórki organizacyjnej. Zasada jest, że w ramach roku audyt należy przeprowadzić w komórce co najmniej raz.</p>
2. Zatwierdzić program audytów wewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kierownik Urzędu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program (harmonogram audytów na okres od.... do ....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Program (harmonogram audytów na okres od.... do ....)</li> </ul>	<p>1. Przedłożony do zatwierdzenia Program audytów, po podpisaniu przez Kierownika Urzędu udostępniany jest w wersji elektronicznej w DGA BPM przez Pełnomocnika lub Administratora aplikacji DGA BPM.</p>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
3. Przygotować audyt wewnętrzny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ</li> <li>Program (harmonogram) audytów na okres od.... do .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu SZJ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik na 10 dni przed zaproponowaną w Programie audytów (harmonogramie) datą przeprowadzenia audytu inicjuje, na podstawie otrzymanego z systemu powiadomienia, działania w zakresie ustalenia szczegółów audytu.</li> <li>Jeżeli zgłoszona została do Pełnomocnika potrzeba przeprowadzenia audytu pozaplanowego, wówczas Pełnomocnik definiuje numer, cel, termin rozpoczęcia, audytowane komórki. Jednakże w tym przypadku nie obowiązuje już 10-dniowe wyprzedzenie, tylko po wprowadzeniu audytu pozaplanowego należy wykonać również zadania opisane w punkcie 3-6.</li> <li>Pełnomocnik ustala audytorów wewnętrznych do przeprowadzenia audytu, wyznacza lidera zespołu audytowego (wskazuje audytora wiodącego), oraz wskazuje z listy do kogo ma zostać wysłane powiadomienie o audycie (każ dorazowo do audytorów i audytowanych)</li> <li>Jeżeli audyt przeprowadzany ma być przez jedną osobę, automatycznie staje się ona audytorem wiodącym.</li> <li>Dobór audytorów do przeprowadzenia audytu prowadzony jest w taki sposób, aby zapewnić obiektywność i bezstronność procesu audytu (audytor nie powinien audytować własnej pracy)</li> <li>Pełnomocnik ds. SZJ planując audyt może wskazać pytania, które obowiązkowo podczas audytu muszą zadać audytorzy.</li> </ol>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
4. Przygotować podział zadań dla członków zespołu audytowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audytor wewnętrzny SZJ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie</li> <li>Norma PN-EN ISO 9001:2009</li> <li>Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu SZJ</li> <li>Wyniki wcześniejszych audytów w obszarze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Powiadomienie o szczegółach audytu</li> <li>Zadania audytowe</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Audytor wiodący po otrzymaniu elektronicznego powiadomienia o wyznaczeniu do przeprowadzenia audytu, przydziela audytorom, którzy zostali wyznaczeni do audytu lub samemu sobie zadania audytowe.</li> <li>W przypadku konieczności zmiany terminu audytu informacja ta nanoszona jest w zadaniu audytowym.</li> <li>Audytorzy, przed przeprowadzeniem audytu, zapoznają się z obowiązującym przedmiotem audytu, dokumentacją z wcześniejszego audytu (jeżeli był prowadzony) oraz zagadnieniami, których prawidłowość przebiegu mają ocenić w trakcie audytu.</li> </ol>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
5. Przeprowadzić audyt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zespół audytorów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie</li> <li>Norma PN-EN ISO 19011:2012 Wytuczne do audytowania systemów zarządzania</li> <li>Norma PN-EN ISO 9001:2009</li> <li>Powiadomienie o szczegółach audytu</li> <li>Zadania audytowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<p>1. Na podstawie przydzielonego zadania audytowego, audytorzy przystępują (we wskazanym terminie) do realizacji swoich czynności zgodnie z planem, który został wskazany osobom audytowanym w powiadomieniu o audycie.</p> <p>2. W przypadku niemożności przeprowadzenia audytu we wskazanym w harmonogramie terminie (np. nieobecność audytora, osoby audytowanej), audyt zostaje przesunięty na najbliższy możliwy termin po ustaniu przyczyny uniemożliwiającej dokonanie czynności audytowych w pierwotnie wyznaczonym terminie.</p> <p>3. Audyt prowadzony jest zgodnie z postanowieniami normy PN-EN ISO 19011.</p> <p>4. Jeżeli w trakcie prowadzenia czynności audytowych zostaną stwierdzone niezgodności lub zagrożenia wystąpienia niezgodności, audytorzy dokumentują je w protokołach niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności. O ich stwierdzeniu informują osoby audytowane.</p> <p>5. Po zakończeniu audytu, audytor wiodący przeprowadza spotkanie zamykające w celu podsumowania audytu. Podczas spotkania przedstawia niezgodności, zagrożenia wystąpienia niezgodności oraz ogólne wnioski z audytu, które następnie zostaną zawarte w raporcie z audytu.</p> <p>6. Wyniki audytu są wprowadzane przez audytorów do aplikacji wspomagającej System Zarządzania Jakością a następnie przekazywane Kierownikowi komórki audytowanej celem akceptacji.</p>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
6. Opracować raport z audytu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audytor wiodący</li> <li>Kierownik komórki audytowanej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> <li>Zadania audytowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z audytu wewnętrznego</li> </ul>	<p>1. Wyniki audytu opracowywane są przez audytora wiodącego w postaci raportu z audytu na podstawie wprowadzonych danych przez pozostałych audytorów (zaakceptowanych przez kierowników komórek organizacyjnych).</p> <p>2. Kierownik komórki organizacyjnej ma 14 dni kalendarzowych na odniesienie się do przedstawionych przez audytorów wyników audytów. W przypadku, gdy nie zgadza się z przedstawionymi wynikami wpisuje komentarz dotyczący wyniku audytu. Audytor na tej podstawie wyjaśnia sprawę i jeżeli jest to niezbędne organizuje spotkanie z Pełnomocnikiem i audytowanym. Uzgodnione stanowisko wpisuje do wyniku audytu.</p> <p>3. Po zatwierdzeniu wszystkich wyników audytów audytor wiodący ma 14 dni kalendarzowych na przedstawienie Pełnomocnikowi ds. SZJ zbiorczego raportu, celem jego akceptacji.</p>
7. Zatwierdzić raport z audytu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z audytu wewnętrznego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z audytu wewnętrznego</li> </ul>	<p>W przypadku braku zatwierdzenia raport zwracany jest audytorowi wiodącemu celem poprawy</p>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
8. Uruchomić działania korygujące i zapobiegawcze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kierownik komórki audytowanej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> <li>Raport z audytu wewnętrznego</li> <li>tabela procedury: "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie korygujące/ korekcyjne</li> <li>Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	<p>1. Jeżeli w trakcie audytu zostały stwierdzone niezgodności lub zagrożenia wystąpienia niezgodności, wówczas po zamknięciu audytu (po zatwierdzeniu przez Pełnomocnika ds. SZJ raportu z audytu), Kierownik audytowanej komórki organizacyjnej otrzymuje zadanie określenia działań korygujących i zapobiegawczych. Kierownik zobowiązany jest również wskazać osoby odpowiedzialne za ich wykonanie oraz terminy realizacji.</p> <p>2. Czynności związane z definiowaniem działań korygujących i zapobiegawczych zostały opisane w Tabeli procedury: "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze".</p>

#### V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działanie korygujące/ korekcyjne	Serwis DGA BPM - biurko	Elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Działanie zapobiegawcze	1. Serwis DGA BPM - biurko	1. Elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ	Biuro Organizacyjno-Prawne	Papierowa, elektroniczna (Intranet)	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej
Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu SZJ	Mail/ DGA BPM - konto użytkownika	elektroniczna	Po przeczytaniu automatyczne niszczenie	Automatyczne niszczenie

Data wydruku: 2016-04-06 14:21

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w 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”

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Powiadomienie o szczegółach audytu	DGA BPM/ mail na koncie audytowanego	elektroniczna	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Archiwizacja w wersji elektronicznej
Program (harmonogram audytów na okres od.... do ....)	1.DGA BPM- zakładka biurko	1.Elektroniczna	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Kategoria archiwalna A
Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności	DGA BPM- zakładka biurko.	Elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Raport z audytu wewnętrznego	DGA BPM- zakładka biurko	Elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Zadania audytowe	DGA BPM/ mail na koncie audytora	elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Archiwizacja w wersji elektronicznej

#### VI. FORMULARZE

Brak

#### VII. REJESTRY

Brak

#### VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- tabela procedury: "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze".

#### IX. TABELA ZMIAN



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”

Lp.	Treść zmiany	Data
1	2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	2016-04-01 13:54







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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja	





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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-08-26 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-10-24	



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostkami 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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	





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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	1 wydania 2013-02-02 publikacja 1	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 miastach 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, Pnorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2 „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	
	I wydania 2013-02-02 publikacja I	
	wydania 2013-10-24	
	aktualizacja 2013-10-24 aktualizacja	





Projekt „Sprawy 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”

Lp.	Treść zmiany	Data
2	<p>2016-04-06 W tabeli procedury Ocena Systemu Zarządzania, w poz. 1, w kolumnie: Szczegóły wykonywania czynności, w pkt. 5, zdanie pierwsze o treści: "Program audytu powinien obejmować przeprowadzenie audytu we wszystkich komórkach organizacyjnych w odniesieniu do każdego z procesów, który ma zastosowanie do komórki organizacyjnej" zastępuje się następującym: "Program audytu powinien obejmować przeprowadzenie audytu we wszystkich komórkach organizacyjnych w odniesieniu do procesów, które mają zastosowanie do komórki organizacyjnej."</p> <p>2/ W tabeli procedury Ocena Systemu Zarządzania, w poz. 3, w kolumnie: Szczegóły wykonywania czynności, w pkt. 1 podany termin "28 dni" zastępuje się terminem o liczbie "10 dni" oraz w pkt. 2 w zdaniu 2 wymieniony termin "28 dni" zastępuje się terminem o liczbie "10 dni".</p> <p>3/ W tabeli procedury Ocena Systemu Zarządzania, w poz. 5, w kolumnie: Szczegóły wykonywania czynności, po pkt. 1, wprowadza się pkt. 2 o następującej treści: "W przypadku niemożności przeprowadzenia audytu we wskazanym w harmonogramie terminie (np. nieobecność audytora, osoby audytowanej), audyt zostaje przesunięty na najbliższy możliwy termin po ustaniu przyczyny uniemożliwiającej dokonanie czynności audytowych w pierwotnie wyznaczonym terminie." Tym samym dotychczasowy pkt. 2 zmienia numerację na 3, a następujące dalej punkty zmieniają numerację w kolejności występowania.</p>	2016-04-06 14:26

**X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ**

Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Agnieszka Tatarzyńska	Krystyna Nowakowska - Bider	Jerzy Wrębiak
Data opracowania	Data sprawdzenia	Data zatwierdzenia
2016-04-04	2016-04-04	2016-04-04



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawy 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”

## Procedura: Postępowanie Z Niezgodnością, Działania Korygujące I Zapobiegawcze

### I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie skutecznych mechanizmów identyfikowania niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, w tym również określenie zasad postępowania z usługami niezgodnymi ze zdefiniowanymi wymaganiami dotyczącymi tych usług, oraz uruchamiania dla nich adekwatnych, odpowiednio działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych, eliminujących przyczyny ich wystąpienia, celem poprawy skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzege.

### II. PRZEDMIOT PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej procedury zostały objęte działania związane ze:

- zgłaszaniem (identyfikowaniem) niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, w tym również niezgodności w bieżącej działalności Urzędu Miasta w Brzege kwalifikowanych jako usługa niezgodna, jak i tych, których wystąpienie powoduje rażące naruszenie skuteczności funkcjonowania działalności Urzędu
- określaniem przyczyn zidentyfikowanych sytuacji,
- reagowaniem w sytuacji zgłoszenia wystąpienia niezgodności,
- określaniem działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,
- przeglądem podjętych działań oraz oceną ich skuteczności.

Zakresem niniejszego dokumentu zostali objęci wszyscy pracownicy Urzędu Miasta w Brzege.

### III. TERMINOLOGIA

Terminy i definicje stosowane dla potrzeb niniejszego dokumentu są zgodne z terminami i definicjami zawartymi w normie PN-EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością - Podstawy i terminologia.

Ponadto określono następujące terminy:

- niezgodność - niespełnienie wymagania: prawnego, normy, umowy, wewnętrznego - np. określonego w wewnętrznych aktach normatywnych.
- zagrożenie wystąpienia niezgodności - sytuacja, która w dłuższym okresie czasu może przyczynić się do niespełnienia wymagania,
- korekcja - działanie eliminujące niezgodność ale nie jej przyczyny. Podejmowane w celu wyeliminowania lub poprawy wykrytej nieprawidłowości podczas bieżącego monitorowania przebiegu procesu i/lub audytu w komórce organizacyjnej.
- działanie korygujące - działanie podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji, jak również celem zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.
- działanie zapobiegawcze - działania podjęte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanego potencjalnej sytuacji oraz niedopuszczenia do wystąpienia niezgodności w przyszłości.
- ocena skuteczności działania - działanie podejmowane w celu sprawdzenia czy zrealizowane działania korygujące i zapobiegawcze zostały zrealizowane w sposób eliminujący przyczyny niezgodności lub zagrożeń wystąpienia niezgodności. Ocena taka może być prowadzona w trakcie audytu, kontroli, bieżących działań, obserwacji, weryfikacji wprowadzonych zmian. Jej wykonanie warunkuje "zamknięcie" niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności - usługa niezgodna - zidentyfikowany niezgodność dotycząca realizowanej usługi, która nie spełnia ustalonych wymagań Systemu Zarządzania Jakością lub ustaleń zawartych w akcie prawnym, procedurze, normie ISO 9001, umowie cywilno-prawnej, która ma zostać przekazana na zewnątrz Urzędu. Do usług niezgodnych należą akty prawne o charakterze normatywnym, akty administracyjne, dokumenty, czynności prawne, informacje, czynności materialno -techniczne lub materialne efekty usługi publicznej, które są wynikiem pełnego cyklu obejmującego wszystkie kolejne etapy składające się na dany proces realizowany w Urzędzie.
- usługa - działanie Urzędu podejmowane w celu wykonania zadań publicznych gminy/ powiatu lub załatwienia indywidualnej 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

### IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I SPOSÓB POSTĘPOWANIA





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A 1. Identyfikować niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownik Urzędu</li> <li>Audytorka wewnętrzna SZJ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Powszechnie obowiązujące akty normatywne</li> <li>Rejestr skarg i zgłoszeń</li> <li>Tabele procesów</li> <li>Wewnętrzne akty normatywne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie niezgodności</li> </ul>	<p>1. Niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych SZJ, kontroli jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca niezgodność zobowiązana jest ją udokumentować.</p> <p>2. Niezgodności mogą być identyfikowane na podstawie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>monitorowania procesów,</li> <li>analizy skarg i wniosków,</li> <li>monitorowania realizacji usług,</li> <li>kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,</li> <li>audytów wewnętrznych SZJ,</li> <li>przeglądu zarządzania,</li> <li>bezppośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu.</li> </ul> <p>3. Niezgodności są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w narzędziu informatycznym DGA BPM za pośrednictwem zakładki biurko (poprzez uruchomienie właściwego obiegu). Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa wymagania, które jego zdaniem nie zostało spełnione, określa zaistniałą sytuację oraz wskazuje dowód (np. wskazuje numer pisma) na wystąpienie niezgodności, jak również osobę, do której ma zostać skierowana informacja (Nadzorujący) - Pełnomocnik ds. SZJ.</p> <p>4. W przypadku niezgodności zidentyfikowanych w trakcie kontroli nadzorującym niezgodność jest Inspektor ds kontroli.</p> <p>5. Jednocześnie należy na bieżąco podjąć działania w odniesieniu do zidentyfikowanej niezgodności zapobiegające jej dalszemu występowaniu (podjęć działania korekcyjne).</p>

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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A2. Podjąć decyzję dotyczącą zgłoszenia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspektor ds. kontroli</li> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie niezgodności</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Na podstawie zgłoszenia podejmowana jest decyzja odnośnie stanowiska, które będzie odpowiedzialne za zdefiniowanie działań korygujących oraz określenie odpowiedzialnych za ich wykonanie, z określeniem terminów realizacji.</li> <li>Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań korygujących za terminowe i zgodne ich wykonanie</li> <li>W przypadku niezasadności zgłoszonej niezgodności wprowadzany jest odpowiedni komentarz do jej treści.</li> <li>Dla niezgodności zasadnych należy przydzielić stanowisko odpowiedzialne za działania korygujące.</li> </ol>
A3. Przydzielić działania korygujące	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stanowisko odpowiedzialne za działania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Zaproponować działania korygujące (usuwające przyczynę niezgodności) i korekcyjne (usuwające samą niezgodność), w tym niezgodności wykryte po przekazaniu stanowiska klientom.</li> <li>Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji.</li> <li>Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia.</li> </ol>
A4. Zatwierdzić plan działań	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> <li>Zgłoszenie niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania przez zaproponowane rozwiązania przyczyn niezgodności.</li> <li>Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz - powrót do czynności A3)</li> <li>Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania.</li> </ol>





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”

<b>Czynność</b>	<b>Odpowiedzialny</b>	<b>Wymagane dokumenty</b>	<b>Zapisy</b>	<b>Szczegóły wykonania czynności</b>
A5. Realizować działania określone w planie działań	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan działań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Działanie korygujące/ korekcyjne</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w serwisie DGA BPM.</li> <li>2. Wskazać czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania (w stosunku do planowanego).</li> <li>3. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem serwisu DGA BPM.</li> </ol>
A6. Zatwierdzić realizację działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Działanie korygujące/ korekcyjne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Działanie korygujące/ korekcyjne</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań (w odniesieniu do niezgodności), po otrzymaniu powiadomienia w serwisie DGA BPM zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest zakończone.</li> <li>2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie powiadomienia o niewykonaniu.</li> </ol>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A7. Ocenić skuteczność działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie korygujące/ korekcyjne</li> <li>Procedura: Ocena systemu zarządzania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie korygujące/ korekcyjne</li> </ul>	<p>1. Nadzorujący realizację działań korygujących i korekcyjnych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności.</p> <p>2. Dla działań, dla których ocena może być przeprowadzona w bieżącej pracy oraz dla tych, którym nadano wysoki priorytet, ocena prowadzona jest przez nadzorującego w najszybszy możliwy sposób. Dla pozostałych działań ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego, zgodnie z tabelą procedury "Ocena systemu zarządzania"</p> <p>3. Jeżeli wynik oceny skuteczności jest pozytywny, Nadzorujący wykonanie działań zamyka niezgodność. Jeżeli wynik jest negatywny działanie nie zostaje zamknięte, zaś Nadzorujący inicjuje jego wykonanie po raz kolejny, załączając do niego plik wydruku działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu A3.).</p>





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, Pnorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
B1. Identyfikować zagrożenie wystąpienia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownik Urzędu</li> <li>Audytora wewnętrznego SZJ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Powszechnie obowiązujące akty normatywne</li> <li>Tabele procesów</li> <li>Wewnętrzne akty normatywne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<p>1. Zagrożenia wystąpieniem niezgodności mogą ujawniać się zarówno w trakcie audytów wewnętrznych, jak i w trakcie bieżącej pracy. W przypadku ich zidentyfikowania, osoba stwierdzająca zobowiązana jest je udokumentować.</p> <p>2. Zagrożenia mogą być identyfikowane na podstawie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorowania procesów,</li> <li>- analizy skarg i wniosków,</li> <li>- monitorowania realizacji usług,</li> <li>- audytów wewnętrznych,</li> <li>- przeglądu zarządzania,</li> <li>- bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu.</li> </ul> <p>3. Zagrożenia są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających w narzędziu informatycznym DGA BPM za pośrednictwem zakładki biurko (poprzez uruchomienie własnościowego obiegu). Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa zaistniałą sytuację jak również osobę, do której ma zostać skierowana informacja (Nadzorujący) - Pełnomocnik ds. SZJ.</p>
B2. Podjąć decyzję dotyczącą zagrożenia wystąpienia niezgodności	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<p>1. Na podstawie zgłoszenia podejmowana jest decyzja odnośnie stanowiska, które będzie odpowiedzialne za zdefiniowanie działań zapobiegawczych oraz określenie odpowiedzialnych za ich wykonanie z określeniem terminów realizacji.</p> <p>2. Wobec tej osoby będą odpowiedzialni pracownicy wyznaczeni do realizacji działań zapobiegawczych za terminowe i zgodne ich wykonanie.</p>



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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
B3. Przydzielić działania zapobiegawcze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stanowisko odpowiedzialne za działania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Zaproponować działania zapobiegawcze usuwające przyczynę stwierdzonego zagrożenia wystąpienia niezgodności.</li> <li>Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji</li> <li>Przygotowany plan działań należy przekazać w wersji elektronicznej do zatwierdzenia.</li> </ol>
B4. Zatwierdzić plan działań	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> <li>Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan działań</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania (przez zaproponowane rozwiązania) przyczyn zagrożenia wystąpienia niezgodności.</li> <li>Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania, do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz - powrót do czynności B3)</li> <li>Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania</li> </ol>
B5. Realizować działania określone w planie działań	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie korygujące/ korekcyjne</li> <li>Plan działań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Podjąć realizację zadania zgodnie z otrzymanym powiadomieniem w serwisie DGA BPM,</li> <li>Wskazać czy zadanie zostało wykonane oraz jego rzeczywisty termin wykonania, jak również komentarz dotyczący sposobu wykonania lub wydłużenia terminu wykonania w stosunku do planowanego.</li> <li>Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu) za pośrednictwem serwisu DGA BPM</li> </ol>





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”

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
B6. Zatwierdzić realizację działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stanowisko odpowiedzialne za działania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	<p>1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań w odniesieniu do niezgodności, po otrzymaniu powiadomienia w serwisie DGA BPM, zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest zakończone.</p> <p>2. Jeżeli powiadomienie dotyczyło o niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie niewykonania.</p>
B7. Ocenić skuteczność działania	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie zapobiegawcze</li> <li>Procedura: Ocena systemu zarządzania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działanie zapobiegawcze</li> </ul>	<p>1. Nadzorujący realizację działań zapobiegawczych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności.</p> <p>2. Ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub audytu pozaplanowego zgodnie z tabelą procedury "Ocena systemu zarządzania". O formie i terminie przeprowadzenia oceny decyduje Pełnomocnik ds. SZJ.</p> <p>3. Jeżeli wynik oceny skuteczności jest pozytywny Nadzorujący wykonanie działań zamyka zagrożenie wystąpienia niezgodności. Jeżeli wynik jest negatywny działanie nie zostaje zamknięte, zaś Nadzorujący inicjuje jego wykonanie po raz kolejny, załączając do niego plik wydruku działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu B3.).</p>

## V. ZAPISY



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”

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działanie korygujące/ korekcyjne	Serwis DGA BPM - biurko	Elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Działanie zapobiegawcze	1. Serwis DGA BPM - biurko	1. Elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt w zakresie kategorii archiwalnej.
Plan działań	Serwis DGA BPM - biurko	elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Zgłoszenie niezgodności	Serwis DGA BPM - biurko	elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.
Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Serwis DGA BPM - biurko	elektroniczna	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.

#### VI. FORMULARZE

Brak

#### VII. REJESTRY

Brak

#### VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Procedura: Ocena systemu zarządzania

#### IX. TABELA ZMIAN





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”

Lp.	Treść zmiany	Data
1	2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-02-02 publikacja I wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	2016-04-01 13:54

Data wydruku: 2016-04-06 14:32

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w 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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10	
	aktualizacja 2013-02-02 publikacja	











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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	<p>A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24 aktualizacja&lt;br&gt;2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja&lt;br&gt;2013-01-10 aktualizacja&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-02-02 publikacja 1 wydania&lt;br&gt;2013-03-19 aktualizacja A3&lt;br&gt;2013-10-24</p>	



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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27	





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”

Lp.	Treść zmiany	Data
	aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-05-20 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24 aktualizacja 2014-03-14 2012-11-27 aktualizacja 2013-01-10 aktualizacja 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-02-02 publikacja 1 wydania 2013-03-19 aktualizacja A3 2013-10-24	
2	2016-04-06 aktualizacja	2016-04-06 14:50



**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”

#### **X. OPRACOWAŁ, SPRAWDZIŁ, ZATWIERDZIŁ**

<b>Opracował</b>	<b>Sprawdził</b>	<b>Zatwierdził</b>
Krystyna Nowakowska-Bider	Krystyna Nowakowska - Bider	Jerzy Wrębiak
<b>Data opracowania</b>	<b>Data sprawdzenia</b>	<b>Data zatwierdzenia</b>
2013-01-31	2016-04-04	2016-04-04

Data wydruku: 2016-04-06 14:32

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.