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 3115/2018
Burmistrza Brzegu
z dnia 15 maja 2018 roku

w sprawie: **wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu w związku z ISO 9001-2015, powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, powołania audytorów wewnętrznych oraz powołania Właścicieli procesów, a także wskazania ich odpowiedzialności i uprawnień, a także określenia zasad prowadzenia przeglądów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 1875 z późn. zm.), w związku z art. 68 ust. 2 pkt 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077) oraz w celu realizacji wymagań norm ISO 9001:2015

zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do obowiązywania System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oparty na wymaganiach zawartych w art. 68 ust. 2 pkt. 2 i 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych oraz spełniający wymogi normy ISO 9001:2015 System Zarządzania Jakością – Wymagania.

§ 2

Zatwierdzam Księgę Jakości Urzędu Miasta w Brzegu stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia, w tym:

1) Politykę Jakości,
2) Tabele procesów stanowiące załączniki do Księgi Jakości:
   a) organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy – zał. nr 1;
   b) nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych – zał. nr 2;
   c) sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych – zał. nr 3;
   d) zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi – zał. nr 4;
   e) zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania – zał. nr 5;
   f) zarządzanie komunikacją – zał. nr 6
   g) zarządzanie ryzykiem – zał. nr 7
3) Tabele procedur stanowiące załącznik do Księgi Jakości:
   a) Zarządzanie dokumentacją i zapisami – zał. nr 8;
   b) Ocena systemu zarządzania – zał. nr 9;
   c) Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze – zał. nr 10
4) Program przeglądu zarządzania oraz podjęte zalecenia – zał. nr 11,
5) Raport z audytu – zał. nr 12,
6) Karta usług – wzór – zał. nr 13.

§ 3

1. W celu zapewnienia właściwych warunków dla wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz **powołuję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością** w osobie Krystyny Nowakowskiej-Bider – pełniącej funkcję Sekretarza Brzegu, którą upoważniam do:
   1) rozpowszechniania założeń Polityki Jakości wśród wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Brzegu oraz nadzorowania realizacji postanowień Polityki Jakości;
   2) nadzorowania dokumentów Systemu Zarządzania Jakością na etapie jej opracowania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania;
   3) zapewniania, że procesy potrzebne w Systemie Zarządzania Jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane;
   4) nadzorowanie aktualności Księgi Jakości Urzędu Miasta w Brzegu;
   5) podejmowania i koordynowania inicjatyw związanych z doskonaleniem systemu zarządzania;
   6) planowania przeglądów zarządzania wspólnie z Kierownictwem Urzędu oraz nadzoru nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów;
   7) przedstawiania Kierownikowi Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem;
   8) określania rodzaju i zakresów materiałów opracowanych na przegląd oraz współpracy z właścicielami procesów;
   9) opiniowania wniosków o zmianę w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością pod kątem zgodności z założeniami normy 9001:2015;
   10) planowania, nadzorowania oraz prowadzenia szkoleń z zakresu Systemu Zarządzania Jakością;
   11) zarządzania audytami wewnętrznymi w zakresie: planowania audytów i nadzoru nad ich realizacją, działaniami poaudytowymi oraz nadzorowania zespołu audytorów;
   12) zarządzania oceną realizacji działań korygujących oraz zapobiegawczych w odniesieniu do skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością;
   13) koordynowania ustaleń dotyczących prowadzenia w Urzędzie kontroli zarządczej celem integracji z zadaniami związanymi z prowadzeniem audytów Systemu Zarządzania Jakością;
2. Jednocześnie **nadaję** Pełnomocnikowi uprawnienia do:
   1) wydawania poleceń wszystkim pracownikom Urzędu Miasta w Brzegu w zakresie związanym z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością;
   2) rozstrzygania sporów dotyczących stosowania i interpretacji wymagań zawartych w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością;
   3) dostępu do wszystkich dokumentów występujących w Urzędzie Miasta w Brzegu, których treść może być istotna z punktu widzenia funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
   4) powołania audytorów wewnętrznych do przeprowadzania audytów;
   5) reprezentowania Urzędu na zewnątrz w sprawach dotyczących Systemu Zarządzania Jakością, w zakresie nie niosącym za sobą zobowiązań finansowych.

§ 4

1. W celu zapewnienia właściwych warunków dla utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zapewnienia optymalnego modelu realizacji obowiązków skutecznej oceny funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością **powołuję** listę kwalifikowanych w Urzędzie Miasta w Brzegu **audytorów wewnętrznych** Systemu Zarządzania Jakością w następującym składzie:
   1) Barbara Iwanowiec – audytor
   2) Krystyna Nowakowska-Bider – audytor
2. Do odpowiedzialności audytorów wewnętrznych należy:
   1) przygotowywanie audytów wewnętrznych zgodnie z zatwierdzonym programem audytów (harmonogramem) na dany rok kalendarzowy dochowując zasady rzetelności, niezależności i obiektywizmu prowadzonych działań,
   2) analizowanie funkcjonowania Systemu Zarzadzania Jakością i jego efektywności,
   3) sprawne i terminowe przygotowywanie i prowadzenie audytu wewnętrznego,
   4) opracowywanie dokumentacji zawierającej wyniki przeprowadzonych audytów zgodnie z trybem określonym w Tabeli procedury „Ocena systemu zarządzania" oraz „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze",
   5) realizowanie poleceń Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania jakością w zakresie prowadzenia audytów wewnętrznych.
3. Audytorzy wewnętrzni posiadają uprawnienia do:
   1) wglądu do wszystkich niezbędnych dokumentów umożliwiających potwierdzenie niezgodności funkcjonowania Systemu Zarządzania jakością w audytowanym obszarze oraz wyznaczonym przedmiocie audytu,
   2) rozstrzygania o stanowisku zespołu audytorskiego w sprawie wyniku audytu.
4. Zobowiązuje audytorów do udokumentowania wyników audytu w postaci Raportu z audytu - zał. nr 12 do niniejszego zarządzenia, który podlega zatwierdzeniu przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.
5. Zobowiązuje audytorów do przekazania po zatwierdzeniu przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością wyników audytów według Raportu z audytu zał. nr 12 do zarządzenia po jednym egzemplarzu dla Pełnomocnika ds. SZJ i osoby/komórki audytowanej.

§ 5

1. W celu zapewnienia właściwych warunków dla utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością oraz skutecznego nadzorowania procesów zidentyfikowanych w Systemie Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu **wyznaczam** funkcję **Właściciela procesu** i do pełnienia tej funkcji powołuję:
   1) **Piotra Reszczyńskiego** dla procesu 1. Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy.
   2) **Beatę Dębską** dla procesu 2. Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych.
   3) **Annę Sanetra** dla procesu 3. Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych.
   4) **Annę Sanetra, Piotra Reszczyńskiego, Tadeusza Woźnego** dla procesu 4. Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi.
   5) **Piotra Reszczyńskiego** dla procesu 5. Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.
   6) **Piotra Reszczyńskiego** dla procesu 6. Zarządzanie komunikacją.
   7) **Beatę Dębską** dla procesu 7. Zarządzanie ryzykiem.
2. Do odpowiedzialności Właściciela procesu należy:

1) zaplanowanie, zapewnienie realizacji, monitorowanie wykonalności celów procesu oraz jego doskonalenie,
2) zapewnienie weryfikacji wymagań klientów i wykorzystanie tych informacji do planowania i doskonalenia procesu,
3) decydowanie o zawartości merytorycznej opisu procesu (tabeli procesu) przy zapewnieniu spełnienia przepisów z nim związanych,
4) udział w wyznaczeniu osób odpowiedzialnych za podejmowanie działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych w odniesieniu do wszelkich nieprawidłowości zidentyfikowanych dla procesu oraz akceptacja wyników tych działań,
5) przygotowanie rocznych sprawozdań oraz analiz na temat skuteczności funkcjonowania procesu, w terminie do 31 stycznia roku następującego po roku objętym sprawozdaniem i analizą,
6) współpracę z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie.

3. Ponadto Właściciel procesu odpowiada za:
   1) wyznaczanie, w porozumieniu z Kierownikiem Urzędu, celów dla procesu oraz celów dla ich monitorowania (mierników i wskaźników),
   2) inicjowanie działań w procesie, mających na celu ich dostosowanie do zmian zachodzących w otoczeniu procesu, uwarunkowanych zarówno wewnętrznie jak i zewnętrznie – w szczególności w odniesieniu do zmian przepisów prawnych związanych z procesem.
4. Właściciel procesu uprawniony jest do:
   1) powołania zespołów roboczych do opracowywania dokumentów niezbędnych dla skutecznego funkcjonowania procesu (jeżeli zachodzi taka potrzeba),
   2) zlecenia zadań związanych z przygotowaniem analiz i raportów dotyczących funkcjonowania procesu,
   3) uczestniczenia w okresowych przeglądach systemu zarządzania w Urzędzie Miasta w Brzegu.

§ 6

1. W celu zapewnienia zgodnego z wymaganiami normy 9001:20015, stanowiącej podstawę do budowy Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie, przygotowania i realizacji okresowych przeglądów systemu zarządzania **wprowadzam** do stosowania formularz **„Program przeglądu zarządzania oraz podjęte zalecenia**" – zał. nr 11 do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością do przygotowania programu przeglądu zarządzania zgodnego z zał. 11 do niniejszego zarządzenia w terminie 30 dni przed planowanym terminem przeprowadzenia przeglądu zarządzania oraz powiadomienia o jego opracowaniu uczestników przeglądu zarządzenia.
3. Uczestnikami przeglądu zarządzania są co najmniej: Właściciele procesów, pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, Kierownictwo Urzędu.
4. W trakcie przeglądu zarządzania ocenie będzie poddawana skuteczność funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie.
5. Zobowiązuje Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością do udokumentowania wyników przeglądu zarządzania w postaci zał. nr 11 do niniejszego zarządzenia, który podlega zatwierdzeniu przez Kierownika Urzędu.
6. Zobowiązuje Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością do nadzoru terminowości wykonania zaleceń z przeglądu Systemu Zarządzania jakością.

§ 7

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Brzegu do:

1. Stosowania zasad określonych w Księdze Jakości.
2. Aktywnego uczestnictwa w procesie wdrażania i utrzymania Systemu Zarządzania jakością.
3. Współpracy w Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§ 8

1. Traci moc Zarządzenie 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 Zarzadzania Jakością.
2. Traci moc Zarządzenie nr 1577/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie: powołania audytorów wewnętrznych Systemu zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz określenia ich odpowiedzialności i uprawnień.
3. Traci moc Zarządzenie nr 1578/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie: powołania Właścicieli procesów Systemu Zarzadzania Jakością oraz wskazania ich odpowiedzialności i uprawnień w Systemie Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.
4. Traci moc Zarządzenie nr 1597/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 08 lutego 2013 roku w sprawie: określenia zasad prowadzenia przeglądów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.
5. Traci moc Zarządzenie nr 566/2015 Burmistrza Brzegu z dnia 21 sierpnia 2015 roku zmieniające zarządzenie w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarzadzania Jakością.
6. Traci moc Zarządzenie nr 1048/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 07 kwietnia 2016 roku w sprawie: w zmiany Zarządzenia nr 1578/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie powołania właścicieli procesów Systemu Zarządzania Jakością oraz wskazania ich odpowiedzialności i uprawnień w Systemie Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.
7. Traci moc Zarządzenie nr 2005/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 24 lutego 2017 roku w sprawie: powołania audytorów wewnętrznych w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz określenia ich odpowiedzialności i uprawnień.
8. Traci moc Zarządzenie nr 2775/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 14 grudnia 2017 roku w sprawie: zmiany Zarządzenia nr 1578/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2013 roku w sprawie powołania właścicieli procesów Systemu Zarządzania Jakością oraz wskazania ich odpowiedzialności i uprawnień w Systemie Zarządzania Jakością zmienionego zarządzeniem nr 1048/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 07 kwietnia 2016 roku.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider
15.05.2018

INSPEKTOR
Małgorzata Florek
15.05.2018 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"

Załącznik
do Zarządzenia Nr 3115/2018
Burmistrza Brzegu
z dnia 15 maja 2018 r.

Księga Jakości
Urzędu Miasta w Brzegu

CZĘŚĆ I

WPROWADZENIE

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

CZĘŚĆ II

WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. WSTĘP
2. NORMY
3. TERMINY I DEFINICJE
4. KONTEKST ORGANIZACJI
4.1 ZROZUMIENIE ORGANIZACJI I JEJ KONTEKSTU
4.2 ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ STRON ZAINTERESOWANYCH
4.3 OKREŚLENIE ZAKRESU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
4.4 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I JEGO PROCESY
4.4.1 KSIĘGA JAKOŚCI
4.4.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI
4.4.3 NADZÓR NAD ZAPISAMI
5. PRZYWÓDZTWO
5.1 PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE
5.1.1 WYMAGANIA OGÓLNE
5.1.2 ORIENTACJA NA KLIENTA

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

5.2 POLITYKA
5.2.1 USTANOWIENIE POLITYKI JAKOŚCI
5.2.2 KOMUNIKOWANIE POLITYKI JAKOŚCI
5.3 ROLE,ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI
6. PLANOWANIE
6.1 DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS
6.2 CELE JAKOŚCIOWE I PLANOWANIE ICH OSIĄGNIĘCIA
6.3 PLANOWANIE ZMIAN
6.4 ŚRODOWISKO PRACY
7.1 ZASOBY
7.1.1 WYMAGANIA OGÓLNE
7.1.2 LUDZIE
7.1.3 INFRASTRUKTURA
7.1.4 ŚRODOWISKO FUNKCJONOWANIA PROCESÓW
7.1.5 ZASOBY DO MONITOROWANIA I POMIARÓW
7.1.6 WIEDZA ORGANIZACJI
7.2 KOMPETENCJE
7.3 ŚWIADOMOŚĆ
7.4 KOMUNIKACJA
7.5 UDOKUMENTOWANE INFORMACJE
7.5.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
7.5.2 OPRACOWYWANIE I AKTUALIZACJA
7.5.3 NADZÓR NAD UDOKUMENTOWANYMI INFORMACJAMI
8 DZIAŁANIA OPERACYJNE
8.1 PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANIAMI OPERACYJNYMI
8.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYROBÓW I USŁUG
8.2.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM
8.2.2 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG
8.2.3 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG
8.2.4 ZMIANY WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG
8.3 PROJEKOTWANIE I ROZWÓJ WYROBÓW I USŁUG
8.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUG
8.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUG
8.5.2 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKALNOŚĆ
8.5.3 WŁASNOŚĆ NALEŻĄCA DO KLIENTÓW LUB DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH
8.5.4. ZABEZPIECZENIE
8.5.5. DZIAŁANIA PO DOSTAWIE
8.5.6. NADZÓR NAD ZMIANAMI
8.6. ZWOLNIENIE WYROBÓW I USŁUG
8.7. NADZÓR NAD NIEZGODNYMI WYJŚCIAMI
9 OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA
9.1 MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZY I OCENA
9.1.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
9.1.2 ZADOWOLENIE KLIENTA
9.1.3 ANALIZA I OCENA

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"

9.2 AUDIT WEWNĘTRZNY
9.3 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA
9.3.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
9.3.2 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA
9.3.2 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA
10. DOSKONALENIE
10.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
10.2 NIEZGODNOŚCI I DZIAŁANIA KORYGUJĄCE
10.3 CIĄGŁE DOSKONALENIE

CZĘŚĆ III
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

CZĘŚĆ I
WPROWADZENIE

1. ZATWIERDZENIE KSIĘGI JAKOŚCI

Księga Jakości została zatwierdzona Zarządzeniem Nr 3115/2018 Burmistrza Brzegu z dnia 15 maja 2018 roku w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu w związku z ISO 9001-2015, powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, powołania audytorów wewnętrznych oraz powołania właścicieli Procesów, a także wskazania ich odpowiedzialności i uprawnień, a także określenia zasad prowadzenia przeglądów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

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 w Brzegu są tożsame z celami kontroli zarządczej, czyli:

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"

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 osiągane są poprzez:

1. *zatrudnianie w Urzędzie Miasta w Brzegu pracowników posiadających kwalifikacje odpowiadające powierzanym 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 ciągłe doskonalenie komunikacji pomiędzy stroną a Urzędem;*
6. *utrzymanie oraz stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015.*

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 9001:2015 zapewniając właściwe zasoby i własne zaangażowanie oraz wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej Polityki Jakości.

3. OGÓLNA PREZENTACJA URZĘDU MIASTA W BRZEGU

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

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA KIEROWNICTWA W ZAKRESIE JAKOŚCI

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

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

5. PODSTAWOWE PRZEPISY PRAWA

W związku z podstawowym wymogiem działalności Urzędu Miasta w Brzegu, 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 rozporządzeniach wykonawczych;
   4) Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej;
   5) Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych wraz z przepisami wykonawczymi;
   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;

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;
   2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych;

C. Zarządzenia, instrukcje
   1) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu;
   2) Regulamin Udzielania Zamówień Publicznych;
   3) Regulamin Pracy.

6. STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA W BRZEGU

Struktura organizacyjna Urzędu Miasta w Brzegu jest przedstawiona w załączniku nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Brzegu.

CZĘŚĆ II
WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. WSTĘP

Przyjęta w Urzędzie Miasta w Brzegu norma PN-EN ISO 9001:2015 określa wymagania dotyczące Systemu Zarządzania Jakością w celu wykazania zdolności do stałego dostarczania wyrobów i usług spełniających wymagania klienta i mających zastosowanie wymagań prawnych oraz dążenia kierownictwa Urzędu do zwiększenia zadowolenia klientów przez skuteczne stosowanie systemu, łącznie z siedmioma

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"

przyjętymi procesami doskonalenia systemu i zapewnienia zgodności z wymaganiami klienta i mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi.
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 klientów.

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 9001:2015.

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;
Audytor SZJ – osoba przeszkolona i upoważniona przez Kierownika Urzędu, do przeprowadzania audytu SZJ;
BIP – strona internetowa Biuletynu Informacji Publicznej www.bip.brzeg.pl;
Burmistrz – Burmistrz Brzegu – Kierownik Urzędu Miasta;
Dokument – informacja i jej nośnik, który określa zasady postępowania, podlega zmianom (np. procedura, tabela procedury, tabela procesu, Księga Jakości, instrukcja, formularz, itp.);
Jakość – stopień, w jakim zbiór konkretnych właściwości spełnia wymagania;
Księga Jakości – dokument, w którym zdefiniowano i opisano SZJ zawierający także Politykę Jakości Urzędu Miasta w Brzegu;
Niezgodność – niespełnienie wymagania: prawnego, normy, umowy, wynikającego z wewnętrznych aktów normatywnych Urzędu;
Pełnomocnik ds. SZJ – Pełnomocnik ds. SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu, powołany Zarządzeniem Burmistrza Brzegu;
Polityka Jakości – ogół zamierzeń i kierunków działań Urzędu Miasta w Brzegu dotyczących jakości w sposób formalny wyrażonych przez Kierownika Urzędu;
Procedura – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;
Proces - system działań, który wykorzystuje zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy;

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"

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

System Zarządzania Jakością – system zarządzania niezbędny do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości, zgodny z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2015;

SZJ – System Zarządzania Jakością;

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;

Urząd - Urząd Miasta w Brzegu;

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

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

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

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

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

Zarządzanie jakością – skoordynowane działanie dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015.

4. KONTEKST ORGANIZACJI

SZJ w Urzędzie został zatwierdzony w dniu 15 maja 2018 roku poprzez wydanie Zarządzenia Nr 3115/2018 Burmistrza Brzegu w sprawie: wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu w związku z ISO 9001-2015, powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, powołania audytorów wewnętrznych oraz powołania właścicieli Procesów, a także wskazania ich odpowiedzialności i uprawnień, a także określenia zasad prowadzenia przeglądów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

Podstawowym wymogiem jest bezwzględne stosowanie obowiązujących przepisów prawa.

Księga Jakości w części II od pkt 4 do pkt 10 włącznie odpowiadają kolejnym punktom normy PN-EN ISO 9001:2015 i cele opisane poniżej odnoszą się do odpowiedniego punktu normy, w którym są opisane.

Jednocześnie punkty te są powiązane z wymogami kontroli zarządczej.

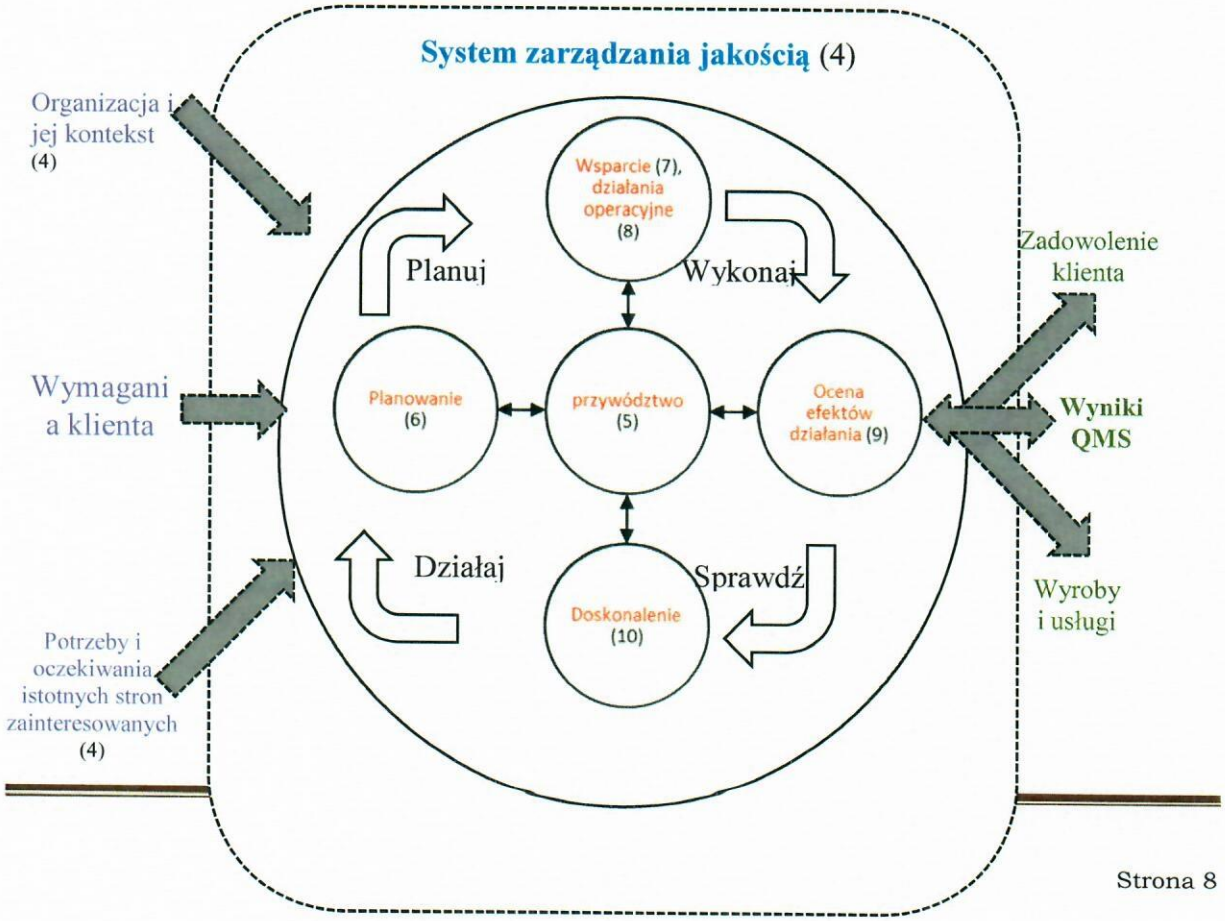
Projekt "Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego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

4.1 ZROZUMIENIE ORGANIZACJI I JEJ KONTEKSTU

Urząd Miasta w Brzegu określa swoje cele w corocznym budżecie zadaniowym, mając na uwadze czynniki zewnętrzne i wewnętrzne istotne dla przyjętych celów i kierunków działania. Urząd Miasta w Brzegu monitoruje wszystkie czynniki mające wpływ na zdolność osiągnięcia celu np. możliwość pozyskania środków zewnętrznych, zasoby kadrowe, organizacja przetargów.
Urząd Miasta w Brzegu na stronie BIP określił przyjęte kierunki publikując na stronie BIP:

1. Wieloletni Plan Finansowy,
2. Strategię Rozwoju Gminy Brzeg na latach 2016 – 2022,
3. Lokalny Program Rewitalizacji dla Gminy Brzeg na lata 2016 – 2023,
4. Plan Gospodarki Niskoemisyjnej dla Gminy Brzeg,
5. Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych w Gminie Brzeg na lata 2016 – 2022,
6. Gminny Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych na 2018 rok,
7. Program Przeciwdziałania Narkomanii w Gminie Brzeg na lata 2016 – 2020,
8. Program Rozwoju Gminnej i Powiatowej Infrastruktury Drogowej na lata 2016 – 2019.

Cykl PDCA (Planuj-Wykonaj-Sprawdź-Działaj) systemu zarządzania jakością:



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

4.2 ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ STRON ZAINTERESOWANYCH
4.3 OKREŚLENIE ZAKRESU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Cele jakości określone dla Urzędu Miasta w Brzegu:

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

Cele jakości odpowiadają poszczególnym procesom zidentyfikowanym w Urzędzie i są zgodne z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68, ust. 2, pkt 1-7 ustawy o finansach publicznych. Realizację celów strategicznych Polityki Jakości ustalonej w Urzędzie 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.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

Dokumentacja SZJ w Urzędzie udostępniana jest przede wszystkim w formie elektronicznej (BIP, Intranet). Dokumenty w postaci zarządzeń, regulaminów, procedur, elektronicznych tabel procedur, instrukcji opracowywane są tam, gdzie ich brak mógłby spowodować niewłaściwe realizowanie zadań Urzędu Miasta w Brzegu.

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

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

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

4.4 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I JEGO PROCESY
4.4.1 KSIĘGA JAKOŚCI

Zakres certyfikacji: realizacja zadań publicznych określonych przepisami prawa- kod PKD 84

System Zarządzania Jakością umożliwia osiągnięcie celów kontroli zarządczej wynikającej z art. 68 ustawy o finansach publicznych, a poprzez systematyczne okresowe przeglądy i audyty wewnętrzne gwarantuje jego adekwatność niezależnie od zmian organizacyjnych, Polityki Jakości Urzędu służąc jego doskonaleniu i zwiększaniu zadowolenia klientów.
System Zarządzania Jakością obejmuje wykonywanie zadań własnych gminy, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej oraz zadań powierzonych gminie odrębnymi porozumieniami. Wdrożony system realizowany jest przez wszystkich pracowników Urzędu Miasta w Brzegu z uwzględnieniem skuteczności i efektywności realizacji zdefiniowanych siedmiu procesów opisanych w Mapie Procesów.
Procesy nie są procesami odzwierciedlającymi podstawowe funkcje spełniane przez Urząd, zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym, a są wynikiem podejścia związanego z kontrolą zarządczą. Ich właściciele podczas narady z przeglądu przekazują informacje o realizacji poszczególnych procesów przez pracowników Urzędu.
Lokalizacje:

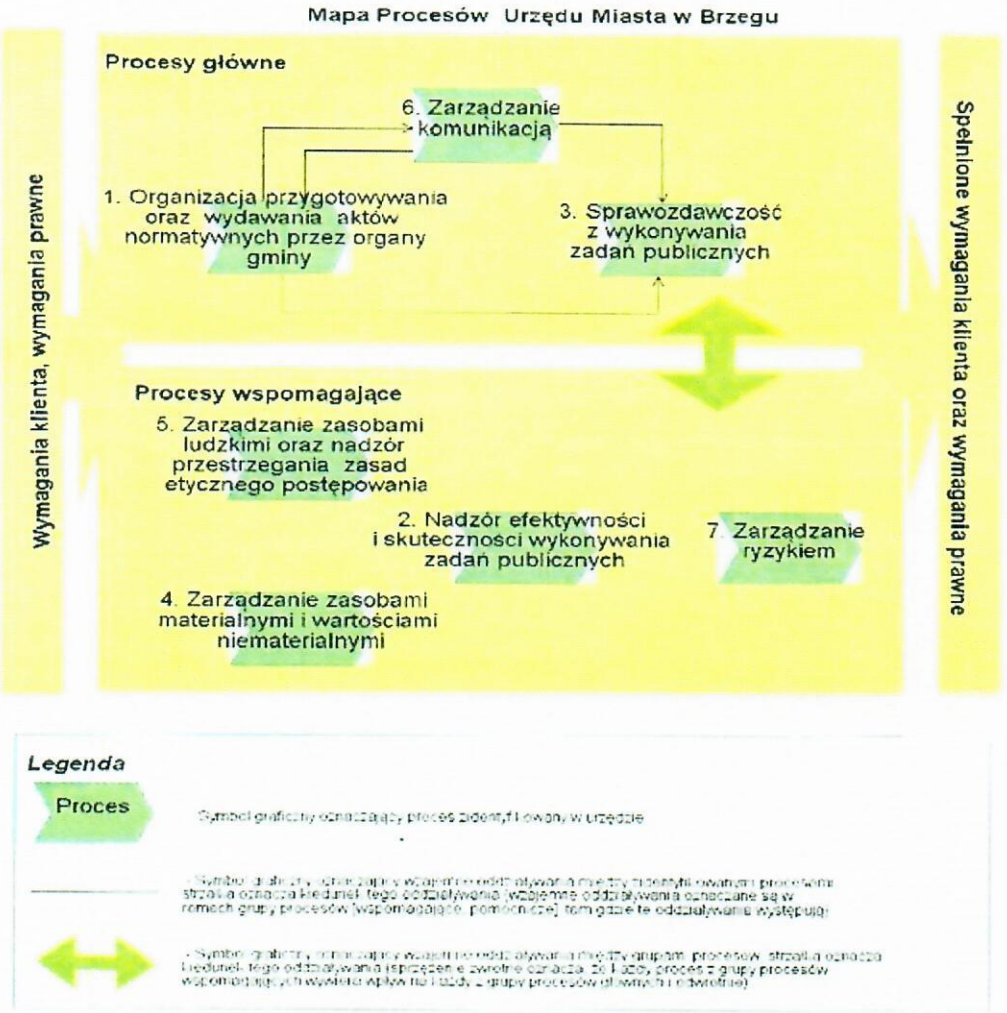
- 49-300 Brzeg, ul. Rynek-Ratusz gdzie mieści się Biuro Rady Miejskiej Brzegu oraz część Biura Organizacyjno-Prawnego Urzędu Miasta w Brzegu
- 49-300 Brzeg, ul. Robotnicza 12-wszystkie komórki organizacyjne za wyjątkiem znajdujących się pod powyższym adresem.

WYŁĄCZENIA

Ze względu na charakter działalności Urzędu Miasta w Brzegu, nie znajdują zastosowania wymagania określone w punkcie 8.3 normy PN-EN ISO 9001:2015, a dotyczące projektowania rozwoju (wyrobu/usługi). Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług lub prac rozwojowych związanych z usługami, ponieważ realizuje zadania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, które określają także rodzaje oraz sposób świadczenia usług oraz wymagania z nimi związane.

Poniżej mapa procesów zdefiniowanych w Urzędzie Miasta w Brzegu:

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



Mapa procesów.

Lista zdefiniowanych procesów i procedur stanowiących kolejno załączniki od nr 1 do 10 do niniejszej Księgi Jakości:

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 .
   2.2 Procedura "Ocena systemu zarządzania".
   2.2 Procedura "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze".
3. Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych.
4. Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi.
5. Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.
6. Proces zarządzania komunikacją.
7. Proces zarządzania ryzykiem.

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

Tabele procesów, tabele procedur czy też karty usług i zapisów udostępniane są na stronie BIP, w Intranecie.
Monitorowanie wyników realizowane jest na bieżąco, jak i zbiorczo w trakcie przeglądów SZJ, doskonaląc procesy i systemy kontroli.
Podstawowym założeniem jest wykonywanie procesów przez pracowników Urzędu,
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

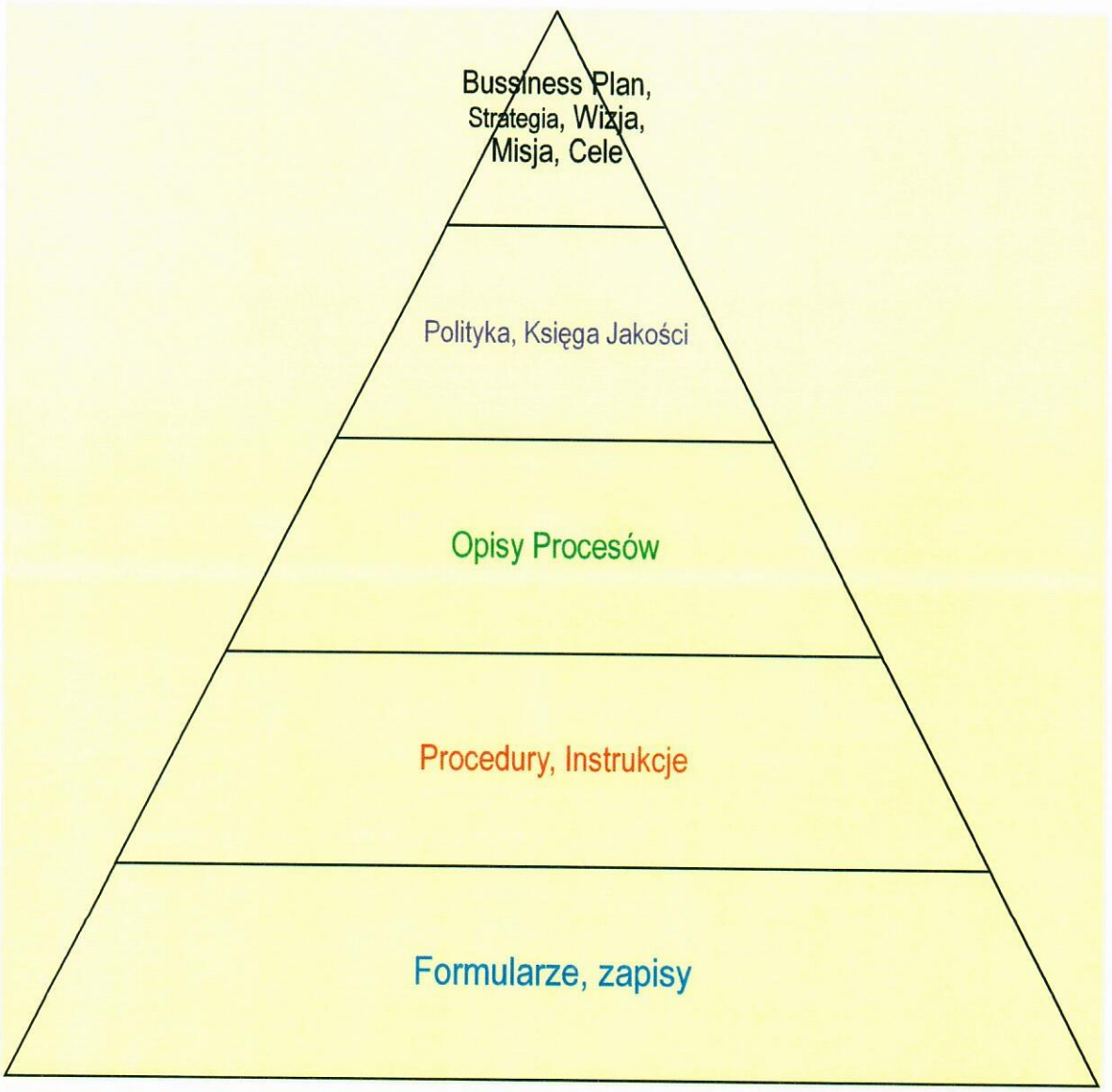
Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym zaprojektowany i wdrożony SZJ w Urzędzie. Adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu. Oryginalny egzemplarz Księgi Jakości, w wersji drukowanej, przechowywany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ.
Za jej opracowanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ. Księga Jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzą w życie mocą stosownego zarządzenia Burmistrza.
Udostępnienie Księgi Jakości pracownikom Urzędu następuje poprzez jej opublikowanie w Intranecie oraz na stronie podmiotowej BIP .
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

4.4.2 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Procedura „Zarządzanie dokumentacją i zapisami" stanowiąca załącznik nr 8 opisuje najważniejsze elementy tego nadzoru.
Dokumentacja SZJ podlega nadzorowaniu w trakcie:
1) bieżącej analizy aktualności dokumentacji dokonywanej na danym stanowisku pracy;
2) oceny prawnej;
3) przeprowadzania kontroli wewnętrznej;
4) przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ;
5) przeprowadzania czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez kierowników komórek organizacyjnych;
6) czynności weryfikacyjnych wykonywanych przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz właścicieli procesów lub właścicieli poszczególnych dokumentów, jeżeli zostali wyznaczeni;
7) okresowego przeglądu aktualności dokumentacji względem obowiązujących wymagań, zgodnie z ustalonymi wskaźnikami w procesach SZJ i przypisaną w tym zakresie odpowiedzialnością.

Dokumenty i zapisy są nadzorowane zgodnie z Rozporządzeniem 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.
Dokumenty SZJ istnieją w wersji elektronicznej oraz drukowanej.

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"



Szczególną uwagę należy zwrócić na nadzór informacji niejawnych zgodnie z ustawą o ochronie informacji niejawnych oraz realizację ram prawnych ochrony danych osobowych, które są zawarte w Zarządzeniu Nr 2668/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 03 września 2014 r. w sprawie: wprowadzenia „Planu ochrony informacji niejawnych w Urzędzie Miasta w Brzegu" oraz Zarządzeniu Nr 1867/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 10 stycznia 2017 r. w sprawie: wprowadzenia „Polityki bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta w Brzegu"
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

4.4.3. NADZÓR NAD ZAPISAMI

Cykl obsługi zapisów jest identyczny z cyklem obsługi dokumentów.
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. PRZYWÓDZTWO

5.1. PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE
5.1.1 WYMAGANIA OGÓLNE

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

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

5.1.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

Orientacja na klienta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w:
1) organizacji pracy Urzędu,
2) komunikacji z klientem, w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Urzędu (w tym Karty usług);
3) określeniu wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta;

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

4) badaniu spełnienia określonych wymagań;
5) strategii i programach realizacji zadań zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym;
6) realizacji ustawy o dostępie do informacji publicznej.

Kierownik Urzędu wprowadził opisy procedur określające standardy postępowania, które są ujęte w „Karcie usług" umieszczone na stronie BIP Gminy Brzeg. Przedmiotowe Karty są aktualizowane przez kierowników biur i pracowników Urzędu co pół roku. Wzór „Karty usług stanowi załącznik Nr 13 do niniejszej Księgi Jakości.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

5.2. POLITYKA

5.2.1 USTANOWIENIE POLITYKI JAKOŚCI

Polityka Jakości Urzędu:

1) jest odpowiednia do celu istnienia i do kontekstu organizacji oraz wspiera jej strategiczny kierunek;
2) tworzy ramy do ustanowienia celów jakościowych;
3) zawiera zobowiązanie do spełnienia mających zastosowanie wymagań;
4) zawiera zobowiązanie do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

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

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

5.2.2 KOMUNIKOWANIE POLITYKI JAKOŚCI

Polityka Jakości jest:

a) dostępna i utrzymywana jako udokumentowana informacja;
b) zakomunikowana, zrozumiana i stosowana w organizacji;
c) dostępna dla stron zainteresowanych.

5.3 ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu przyjęty zarządzeniem Burmistrza Brzegu zapewnia, aby odpowiedzialność i uprawnienia osób pełniących istotne role zostały przydzielone, zakomunikowane i zrozumiałe w organizacji.

Najwyższe kierownictwo przydziela odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie:

a) zapewnienia zgodności systemu zarzadzania jakością i wymogami niniejszej Normy Międzynarodowej;
b) zapewnienia, aby procesy dostarczały zamierzone wyjścia;
c) przedstawiania, szczególnie najwyższemu kierownictwu, sprawozdań dotyczących wyników funkcjonowania systemu zarządzania jakością i szans na doskonalenie;
d) zapewnienia promowania orientacji na klienta w całej organizacji;
e) zapewnienia utrzymania integralności systemu zarzadzania jakością podczas planowania i wdrażania zmian w systemie zarządzania jakością.

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"

Odpowiedzialność i uprawnienia wszystkich pracowników wynikają z obowiązujących „Kart zakresu obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności pracowników" oraz indywidualnych upoważnień i pełnomocnictw udzielonych przez Burmistrza.
Wszystkie upoważnienia i pełnomocnictwa są starannie rejestrowane w Biurze Organizacyjno-Prawnym Urzędu.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania.

6. PLANOWANIE
6.1. DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS

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

W celu zminimalizowania określonych, znanych dla organizacji ryzyk, pracownicy podejmują działania zapobiegawcze.
Działania zapobiegawcze to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny zagrożenia wystąpienia niezgodności.
Procedura „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze" określają zasady działań zapobiegawczych.

Ponadto wszyscy kierownicy biur raz w roku identyfikują ryzyka będące zagrożeniem w realizacji powierzonych im zadań,co szczegółowo określa:

- Zarządzenie Nr 1518/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 21 grudnia 2012 roku w sprawie: wprowadzenia procedury zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Brzegu,
- Zarządzenie Nr 2833/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 28 grudnia 2017 roku w sprawie: wprowadzenia procedury zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta w Brzegu,
- Zarządzenie Nr 1519/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 21 grudnia 2012 roku w sprawie ustalenia zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta Brzegu i miejskich jednostkach organizacyjnych.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

6.2 CELE JAKOŚCIOWE I PLANOWANIE ICH OSIAGNIĘCIA

Urząd Miasta w Brzegu planując dla odpowiednich funkcji, szczebli i procesów potrzebnych w systemie zarządzania jakością stanowi cele jakościowe, które:
a) są spójne z polityką jakości,
b) mierzalne,
c) uwzględniają zastosowane wymagania,
d) odnoszą się do zgodności wyrobów i usług, a szczególnie do zadowolenia klientów,

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"

e) są monitorowane,
f) są zakomunikowane dla pracowników i klientów Urzędu,
g) są aktualizowane w razie potrzeby.

6.3 PLANOWANIE ZMIAN

Jeżeli Urząd Miasta w Brzegu określi potrzebę zmian w systemie zarządzania jakością, zmiany te będą przeprowadzone w sposób zaplanowany.

6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Podstawowym obowiązkiem jest nadzór zgodności z Kodeksem Pracy, a szczególnie z obowiązkami uwzględnionymi w Dziale X.

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają dokumenty:

1) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu,
2) Regulamin Pracy,
3) instrukcje stanowiskowe BHP,
4) instrukcje obsługi urządzeń.

Nadzór nad przestrzeganiem wymagań dotyczących środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

7. 1 ZASOBY

7.1.1 WYMAGANIA OGÓLNE

Podstawowymi regulacjami prawnymi są ustawa o pracownikach samorządowych i ustawa o strażach gminnych.

7.1.2 LUDZIE

Wobec pracowników ustalane są wymagania określane w oparciu o Rozporządzenie w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych oraz potrzeby w zakresie wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego.

Ponadto w Urzędzie obowiązują zarówno Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu jak i Regulamin Pracy oraz inne ustalenia.

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

7.1.3 INFRASTRUKTURA

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

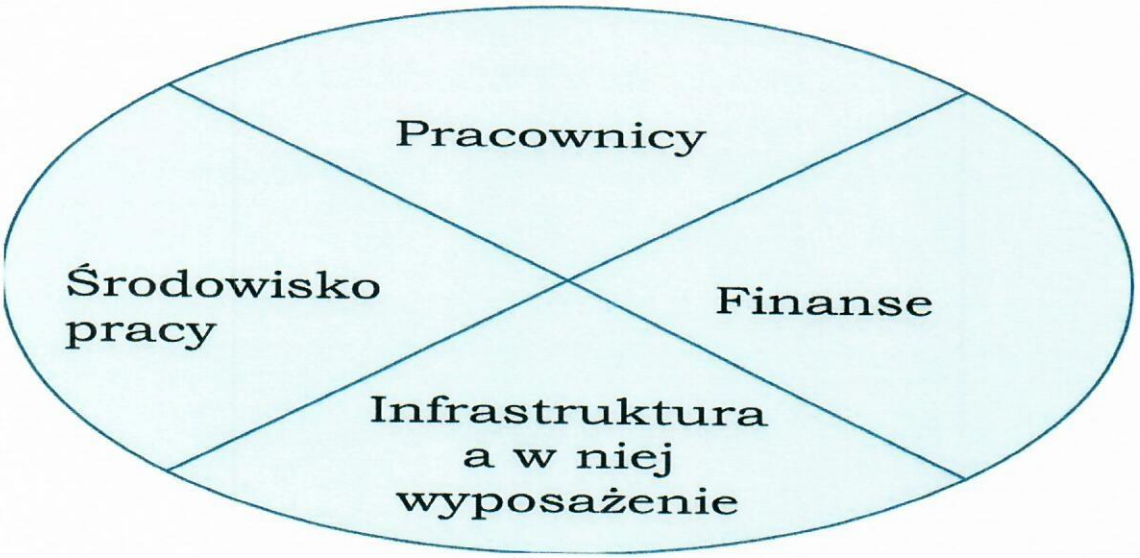
1) budynek przy ul. Robotniczej 12 oraz Ratusz w Brzegu;
2) stanowiska pracy wyposażone w sprzęt komputerowy, dostęp do sieci informatycznej wraz z dostępem do programów niezbędnych dla sprawnej realizacji usług;
3) sieć telefoniczną umożliwiającą bezpośrednie połączenie się z właściwą komórką organizacyjną oraz system komunikacji wewnętrznej pomiędzy komórkami organizacyjnymi;
4) maszyny, urządzenia i narzędzia: kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.;
5) wyposażenie pomieszczeń biurowych;

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) system oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablice informacyjne;
7) system zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system monitoringu, system alarmowy, system sygnalizacji pożarowej, drogi ewakuacyjne).

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

7.1.4 ŚRODOWISKO FUNCJONOWANIA PROCESÓW



Zasoby

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

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie ochrony zasobów.

7.1.5 ZASOBY DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

7.1.6 WIEDZA ORGANIZACJI

„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, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta w Brzegu, Regulaminem Pracy;
2) Księgą Jakości;
3) zakresem zadań, uprawnień i odpowiedzialności;
4) przepisami BHP dotyczącymi stanowiska pracy, w tym z oceną ryzyka zawodowego.

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

7.2 KOMPETENCJE

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.

7.3 ŚWIADOMOŚĆ

Burmistrz Brzegu zapewnia, aby osoby pracujące w Urzędzie Miasta w Brzegu były świadome:

a) polityki jakości,
b) istotnych celów jakościowych,
c) swojego wkładu w skuteczność systemu zarządzania jakością, w tym korzyści doskonalenia efektów działania,
d) konsekwencji niezgodności z wymaganiami systemu zarzadzania jakością.

7.4 KOMUNIKACJA

Do podstawowych zasad systemu komunikacji wewnętrznej należą:

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

Forma komunikacji wewnętrznej realizowana jest głównie przez:

1) wykonywanie czynności kancelaryjnych,
2) narady Burmistrza z kierownikami komórek organizacyjnych,
3) funkcjonowanie wewnętrznej sieci Intranet oraz elektronicznych wewnętrznych komunikatorów głosowych z możliwością zorganizowania wideokonferencji,
4) pocztę elektroniczną,
5) elektroniczny system obiegu dokumentów.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.

7.5 UDOKUMENTOWANE INFORMACJE

7.5.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Dokumenty i zapisy są nadzorowane zgodnie z Rozporządzeniem 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.

Dokumenty SZJ istnieją w wersji elektronicznej oraz drukowanej.

Udokumentowane informacje niezbędne dla skuteczności systemu zarzadzania jakością są zawarte w protokole z przeglądu zarzadzania. Wzór Programu z przeglądu stanowi załącznik nr 11 do Księgi Jakości.

7.5.2 OPRACOWANIE I AKTUALIZACJA

Opracowując i aktualizując udokumentowane informacje Urząd Miasta w Brzegu zapewnia odpowiednią identyfikację i opis, właściwy format oraz przegląd i zatwierdzenie pod kątem przydatności i adekwatności.

7.5.3 NADZÓR NAD UDOKUMENTOWANYMI INFORMACJAMI

Udokumentowane informacje wymagane przez system zarzadzania jakością są nadzorowane w celu zapewnienia:

a) dystrybucji, dostępu, wyszukiwania i wykorzystywania informacji,
b) przechowywania i zabezpieczania, łącznie z zachowaniem czytelności,
c) nadzorowania zmian,
d) przechowywania i likwidacji, po określonym w przepisach terminie.

8. DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1 PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANIAMI OPERACYJNYMI

Każdy zidentyfikowany w Urzędzie proces posiada wyznaczony cel swojego istnienia oraz wymagania dotyczące jego realizacji w postaci wejść do procesu. W ramach procesów zidentyfikowano również te, które są związane z bezpośrednią realizacją usług, dla których opracowano wymagania dotyczące sposobu ich realizacji w postaci Kart usług.
Planując realizację usługi warunkiem niezbędnym jest stosowanie prawa, prawa miejscowego, porozumień publiczno-prawnych zawartych przez gminę, aktów wewnętrznych podjętych przez Burmistrza.

8.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYROBÓW I USŁUG

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.
Przegląd wymagań ma miejsce przed zobowiązaniem się do świadczenia wybranej usługi klientowi np. na etapie przyjmowania wniosków o realizację usługi lub podczas bezpośredniego kontaktu z klientem, gdy weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji, umożliwiająca skuteczne przystąpienie do wyświadczenia usługi.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

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

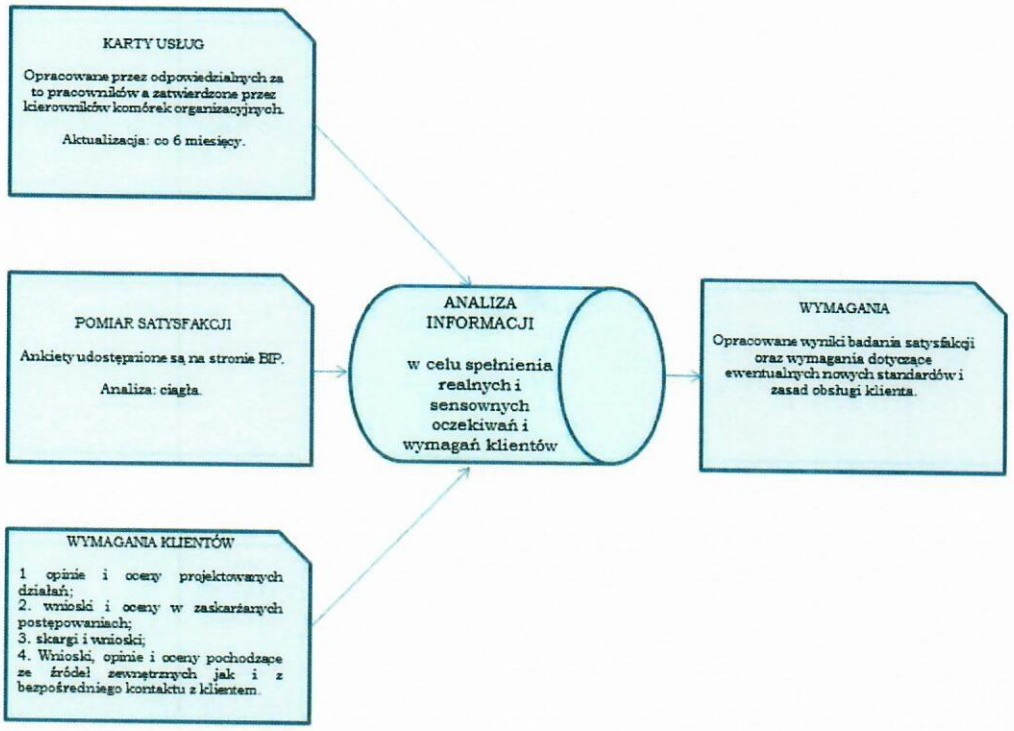
8.2.1 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

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.

8.2.2 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG



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 zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

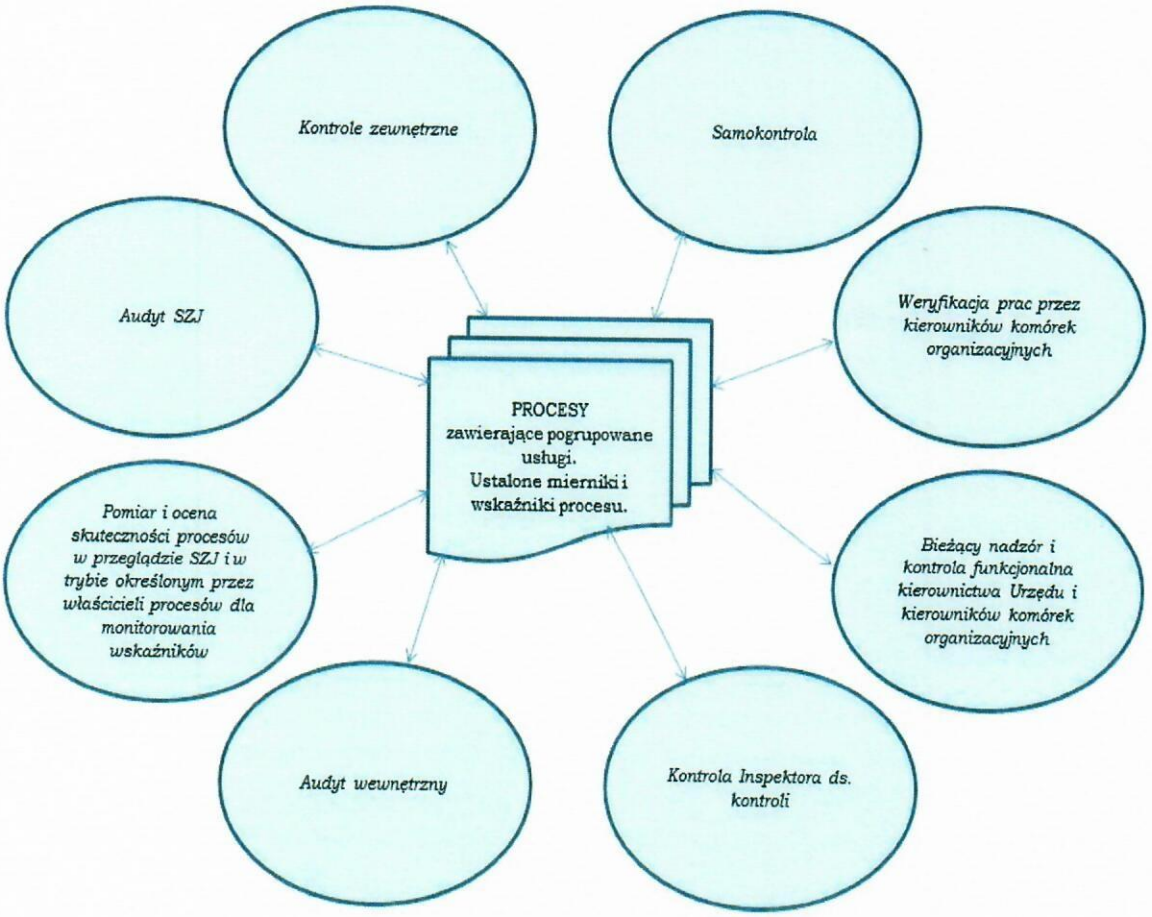
8.2.3 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG
8.2.4 ZMIANY WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG

Realizacja jak w pkt. 8.2.

8.3 PROJEKOTWNAIE I ROZWÓJ WYROBÓW I USŁUG

Wyłączono. Patrz III.1.

8.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUG
8.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUG



Nadzorowanie i monitorowanie procesu

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 zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

8.5.2. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKALNOŚĆ

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.
Status realizacji usług jest określany za pomocą wpisów w stosownych rejestrach.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

8.5.3 WŁASNOŚĆ NALEŻĄCA DO KLIENTÓW LUB DOSTAWCÓW ZEWNETRZNYCH

Własnością klienta są dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty. Przyjmowanie własności klienta jest sformalizowane i obejmuje rejestrację, weryfikację, zabezpieczanie i ochronę zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz regulacjami wewnętrznymi Urzędu.
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.

8.5.4 ZABEZPIECZENIE

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

8.5.5. DZIAŁANIA PO DOSTAWIE

Działania przyjęte jak w 8.5.1

8.5.6. NADZÓR NAD ZMIANAMI

Nadzorowanie zmian w projektowaniu i rozwoju realizowane jest przez kierownictwo na bieżąco.

8.6. ZWOLNIENIE WYROBÓW I USŁUG

Zakupy realizowane są na podstawie ustawy Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych. 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 procedurą „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.

8.7. NADZÓR NAD NIEZGODNYMI WYJŚCIAMI

Procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze" określa postępowanie z usługą niezgodną.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

9 OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

9.1 MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZY I OCENA

Działania przyjęte jak w pkt. 8.6.

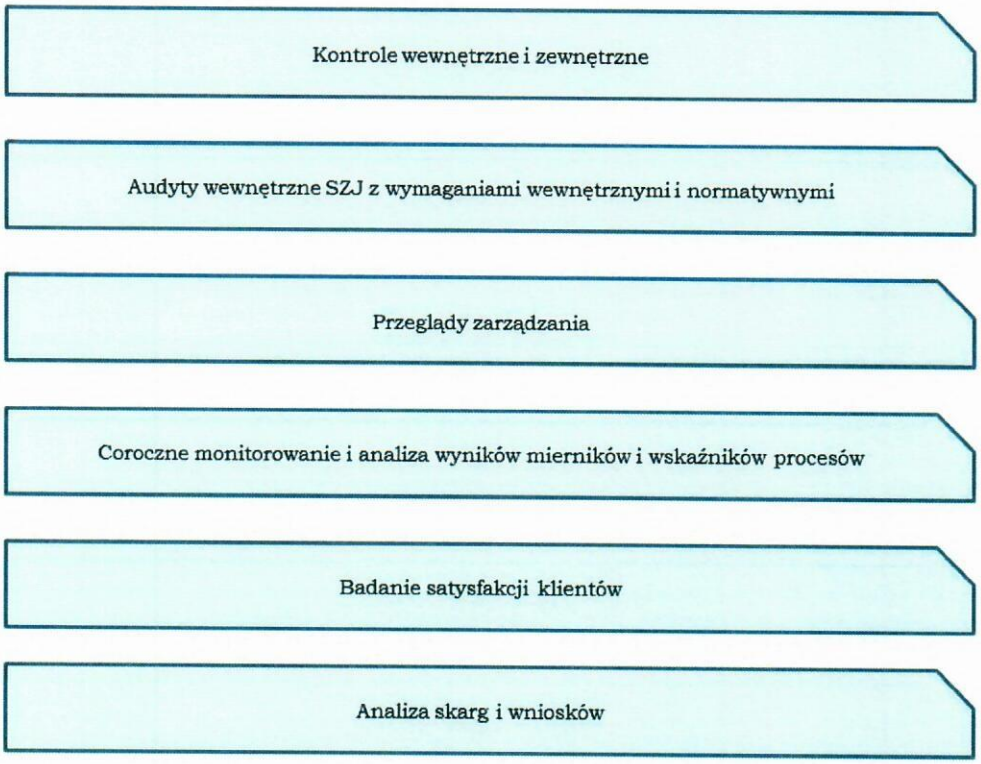
9.1.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

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.

Metody pomiaru analizy danych:

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"



Metody pomiaru i analizy danych

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

9.1.2 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.

Cel kontroli zarządczej: zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji.

9.1.3 ANALIZA I OCENA

Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

1) wyniki realizacji celów jakościowych określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych;
2) wyniki audytów wewnętrznych;
3) wyniki kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i audytów przeprowadzonych w Urzędzie;

4) wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów Urzędu;
5) informacje od kierowników komórek organizacyjnych dotyczące zidentyfikowanych w ich obszarach usług niezgodnych z wymaganiami;
6) wyniki analizy skuteczności wykonania działań korygujących i zapobiegawczych.

Wyniki są przedmiotem bieżącej analizy podczas narad Kierownika Urzędu z kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu oraz zbiorczo omawiane są podczas przeglądu zarządzania.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie wiarygodności sprawozdań.

9.2 AUDIT WEWNĘTRZNY

Procedura „Ocena systemu zarządzania" określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ.
Burmistrz Brzegu Zarządzeniem Nr 3115/2018 z dnia 15 maja 2018 roku zatwierdził audytorów wewnętrznych, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

9.3 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

9.3.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

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 działania niezbędne do realizacji:
1) związane z doskonaleniem skuteczności SZJ i jego procesów,
2) związane ze zidentyfikowanymi podczas przeglądu nieprawidłowościami wymagającymi podjęcia działań naprawczych,
3) związane z doskonaleniem usług w oparciu o zebrane wyniki analiz informacji zwrotnych od klientów;

4) przeglądu aktualności Polityki Jakości i ewentualne zalecenia do wprowadzenia zmian;
5) zapewnienia zasobów niezbędnych do realizacji działań doskonalących, ustalonych na przeglądzie.

Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje sprawozdanie z przeglądu, które po zatwierdzeniu przez Burmistrza, przekazywane jest do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

9.3.2 DANE WEJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

Korespondencja Urzędu Miasta w Brzegu przyjmowana i rejestrowana jest przez elektroniczny obieg dokumentów.

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

Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje sprawozdanie z przeglądu, które po zatwierdzeniu przez Burmistrza, przekazywane jest do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

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"

10.DOSKONALENIE
10.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Kierownik Urzędu stwarza możliwości do ciągłego doskonalenia procedur, usług jak i zasobów Urzędu. W tym celu co roku tworzony jest plan szkoleń, udostępniony na każdym stanowisku program prawny LEX oraz dostęp do Internetu i szkoleń on-line.
Cel kontroli zarządczej: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

10.2 NIEZGODNOŚCI I DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

Procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze" określa postępowanie z usługą niezgodną.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.
Działania korygujące to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji. Korekcją nazywamy działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność, nie jej przyczyny.
Procedura „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze" określa zasady podejmowania działań korygujących i korekcyjnych i stanowi załącznik nr 10 do Księgi Jakości.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

10.3 CIĄGŁE DOSKONALENIE

W ramach ciągłego doskonalenia Urząd Miasta w Brzegu prowadzi działania zapobiegawcze. Działania zapobiegawcze to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny zagrożenia wystąpienia niezgodności.
Procedura „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze" określa zasady działań zapobiegawczych.
Cel kontroli zarządczej: zapewnienie skuteczności i efektywności działania.

CZĘŚĆ III
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. WYKAZ OPRACOWANYCH PROCESÓW I PROCEDUR 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

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"

2.1 Procedura "Ocena systemu zarządzania".

2.2 Procedura "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze".

3. Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych.
4. Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi.
5. Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.
6. Proces zarządzania komunikacją.
7. Proces zarządzania ryzykiem.

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

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 osiągane są poprzez:

1. *zatrudnianie w Urzędzie Miasta w Brzegu pracowników posiadających kwalifikacje odpowiadające powierzanym 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 ciągłe doskonalenie komunikacji pomiędzy stroną a urzędem;*
6. *utrzymanie oraz stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015.*

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 9001:2015 zapewniając właściwe zasoby i własne zaangażowanie oraz wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej Polityki Jakości.

Zatwierdzona Zarządzeniem Nr 3115/2018 Burmistrza Brzegu z dnia 15 maja 2018 r.

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

zał.nr 1 do Księgi Jakości

Tabela procesu

Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy.

Numer i nazwa procesu	1.Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy
Właściciel procesu	Kierownik Biura Organizacyjno- Prawnego
Cel procesu/ wyjście z procesu	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie, że realizacja zadań publicznych Urzędu Miasta w zakresie: - projektowania aktów prawa miejscowego, wydawania wewnętrznych aktów normatywnych oraz wydawania decyzji administracyjnych i postanowień odbywa się zgodnie z zasadami techniki prawodawczej.
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z: - przygotowaniem i wydawaniem aktów prawa miejscowego, wewnętrznych aktów normatywnych oraz decyzji administracyjnych i postanowień. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta oraz samodzielne stanowiska.
Dokumenty/ Wejścia do procesu	- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2017.1875r. z późn. zm.), - 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. Nr 14, poz. 67 z późn. zm.), - Ustawa z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłoszeniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych(Dz. U. 2017.1523 t. j), - Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie „Zasad techniki prawodawczej" (Dz. U. Nr 100, poz 908 z późn. zm.), - Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu, - Tabela procedury „Postępowania z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze"(załącznik nr 4 do Zarządzenia Nr 1036/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 04 kwietnia 2016 r.), - Uchwała Nr XXXIII/198/12 Rady Miejskiej Brzegu z dnia 26 października 2012 roku w sprawie uchwalenia Statutu Brzegu, - Zasoby niezbędne do realizacji procesu: zbiory danych przechowywane w sieci Intranet oraz na stronach internetowych Urzędu BIP, poczta elektroniczna, Lexpolonica zasoby pracowników spełniających wymagania kwalifikacyjne określone dla Urzędu, MDok, dostęp do ePUAP.
Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu	Procedura: Zarządzanie dokumentacją i zapisami Dokumenty udostępniane w Intranecie: - Zarządzenie Nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 2242/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2014 roku w sprawie: zasad podpisywania pism i dokumentów oraz ich obiegu w Urzędzie Miasta w Brzegu Zmiana: a)Zarządzenie Nr 910/2016 z dnia 12 lutego 2016 roku. - Zarządzenie Nr 1820 Burmistrza Brzegu z dnia 28 czerwca 2013 roku w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg Zmiana: a)Zarządzenie Nr 147/2015 z dnia 05 luty 2015 roku, - Zarządzenie Nr 2139/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 26 listopada 2013 roku w sprawie sporządzenia skonsolidowanego bilansu jednostek Gminy Brzeg, - Uchwała Nr IX/64/15 Rady Miejskiej Brzegu z dnia 19 czerwca 2015 roku w sprawie procedury uchwalenia budżetu miasta oraz rodzaju i szczegółowości materiałów informacyjnych towarzyszących projektowi budżetu,

	- Zarządzenie Nr 996/2012 Burmistrza Brzegu z dnia 15 maja 2012 roku w sprawie brakowania przeklasyfikowanych na jawne dokumentów poufnych i zastrzeżonych, które utraciły klauzulę tajności, przechowywanych w kancelarii informacji niejawnych tut. Urzędu, - Zarządzenie Nr 142/2015 Burmistrza Brzegu z dnia 02 lutego 2015 roku w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Brzegu Zmiany: a)Zarządzenia Nr 789/2015 z dnia 09 grudnia 2015 roku b)Zarządzenia Nr 823/2015 z dnia 17 grudnia 2015 roku, c)Zarządzenie Nr 1079/2016 z dnia 22 kwietnia 2016 roku, d)Zarządzenie Nr 971/2016 z dnia 07 marca 2016 roku, e)Zarządzenie Nr 1733/2016 z dnia 25 listopada 2016 roku, - Uchwała Nr XXXIII/198/12 Rady Miejskiej Brzegu z dnia 26 października 2012 roku w sprawie uchwalenia Statutu Brzegu.
Załączniki do procesu	Tabelaryczne zestawienie: Analiza wydanych decyzji w ..... roku
Sposób monitorowania procesu	Cel: Eliminacja sytuacji, w których zostały uchylone decyzje administracyjne i postanowienia wydane przez Burmistrza Miasta Brzegu Właściciel celu: Piotr Reszczyński Miernik celu: Wskaźnik ogólny prawidłowości wydanych decyzji administracyjnych i postanowień przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta w Brzegu. Definicja miernika: (BB+BI+FN.I+GN+OR+OS+FN.II+PR+BR+SPZ+UOŚ+USC)/12 Interwał: Rocznie Wartość oczekiwania: ≤ 0,5%
Ryzyka	Nie dotyczy
Odpowiedzialność za aktualizację karty	Kierownik Biura Organizacyjno - Prawnego: Piotr Reszczyński
Opracował/a	Aleksandra Herman
Data opracowania	05-04-2018r.
Sprawdził/a	Sekretarz Krystyna Nowakowska-Bider
Data Sprawdzenia	10-04-2018r.
Zatwierdził	Burmistrz Jerzy Wrębiak
Data zatwierdzenia	13-04-2018r.

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska-Bider

zał.nr 2 do Księgi Jakości

Tabela procesu
Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych

Numer i nazwa procesu	2. Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
Właściciel procesu	Główny Specjalista ds. Kontroli i Nadzoru Właścicielskiego nad Spółkami z Udziałem Gminy Brzeg
Cel procesu/ wyjście z procesu	Celem niniejszego procesu jest efektywne i skuteczne dążenie do realizacji zadań publicznych poprzez: a)nadzorowanie zawartych umów z wykonawcami i dostawcami, b) monitorowanie zasadności wydatkowania dochodów budżetu, c) nadzorowanie prowadzenia sprzedaży majątku lub jego likwidacji zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z: - monitorowaniem celów i zadań Urzędu Miasta, - planowaniem audytów i kontroli, - identyfikowaniem usług niezgodnych, niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, - wskazywaniem działań naprawczych (korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych) i doskonalących, - prowadzeniem przeglądów skuteczności i efektywności wykonywania zadań przez komórki organizacyjne. Nadzorowaniem w ramach procesu objęte są: - działania związane z prowadzeniem monitoringu nad zasadnością i prawidłowością wydatkowania środków publicznych, w tym w szczególności zasady: a)udzielanie zamówień publicznych oraz nadzoru nad ich wykonaniem, b)prowadzeniem rozliczeń finansowych, c)nadzorowania zawartych mów, d)windykacji należności. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska w Urzędzie Miasta.
Dokumenty/Wejścia do procesu	- Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j.Dz.U. 2017, poz.1875 z późn. zm.), - Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j.Dz.U.2017, poz.2077 z pózn. zm.), - Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2017, poz.1579 z późn. zm.), - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 września 2015 r. w sprawie audytu wewnę trznego oraz informacji o pracy i wynikach tego audytu (Dz. U. z 2015r. poz. 1480), - Statut Miasta Brzeg (Uchwała Nr XXXIII/198/12 Rady Miejskiej Brzegu z dnia 26 paź dziernika 2012 roku), - Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu, - Polityka Jakości Urzędu Miasta w Brzegu, - Księga Jakości Urzędu Miasta w Brzegu, - Zarządzenie w sprawie powołania audytorów wewnętrznych SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu oraz określenia ich odpowiedzialności i uprawnień, - Wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania, - Wytyczne normy PN-EN ISO 19011:2012 Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania, - Wyniki kontroli organów zewnętrznych, Zasoby niezbędne do realizacji procesu: kompetencje w zakresie prowadzenia audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością (przeszkoleni pracownicy posiadający posiadający certyfikaty audytorów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością wg ISO

	9001:2009) oraz kontroli, w tym audytów wewnętrznych, zasoby finansowe niezbędne do wykonania zaplanowanych celów i zadań Urzędu Miasta w Brzegu.
Dokumenty opisujące	Procedura: Ocena systemu zarządzania
Sposób realizacji procesu	Procedura: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze Dokumenty udostępniane na stronie Intranet Urzędu Miasta w Brzegu: - Zarządzenie Nr 551/2015 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 sierpnia 2015 roku w sprawie nadania Regulaminu udzielania zamówień publicznych przez Gminę Brzeg prowadzonych przez Urząd Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 906/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 12 lutego 2016r. w sprawie: wprowadzenia „Karty Audytu Wewnętrznego" w Urzędzie Miasta w Brzegu i w gminnych jednostkach organizacyjnych, - Zarządzenie Nr 881/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 26 stycznia 2016r. w sprawie: wprowadzenia Księgi Procedur Audytu Wewnętrznego w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Coroczne zarządzenie Burmistrza Miasta Brzegu w sprawie planu audytu wewnętrznego Urzędu Miasta Brzegu na kolejny rok, - Zarządzenie Nr 1555/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 13 października 2016 roku w sprawie ustalenia procedur kontroli finansowej w Urzędzie Miasta w Brzegu i miejskich jednostkach organizacyjnych, Zmiana: - Zarządzenie Nr 1519/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 21 grudnia 2012 roku w sprawie ustalenia zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta w Brzegu i w miejskich jednostkach organizacyjnych, Zmiana: Zarządzenie Nr 1558/2012 Burmistrza Brzegu z dnia 17.01.2013 r. zmieniające Zarządzenie Nr 1519/2012 Burmistrza Miasta Brzegu w sprawie ustalenia zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta Brzegu i miejskich jednostkach organizacyjnych; - przeprowadzanie przeglądów systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta. *Dokumenty przywołane:* *Odwołania zewnętrzne:*
Załączniki do procesu	
Sposób monitorowania procesu	
Ryzyka	nie dotyczy *Załączone pliki:*
Odpowiedzialność za aktualizację karty	Główny specjalista ds. kontroli i nadzoru właścielskiego nad spółkami z udziałem Gminy Brzeg: Beata Dębska
Nr wydania karty	1
Opracował	Beata Dębska
Data opracowania	2018-04-17
Sprawdził	Krystyna Nowakowska-Bider
Data sprawdzenia	2018-04-17
Zatwierdził	Jerzy Wrębiak
Data zatwierdzenia	2018-04-17

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

zał. nr 3 do Księgi Jakości

Tabela procesu
Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych:

Numer i nazwa procesu	3. Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych
Właściciel procesu	Kierownik Biura Budżetu i Księgowości / Zastępca Skarbnika Brzegu
Cel procesu / wyjście z procesu	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie wiarygodności sporządzonych przez pracowników Urzędu Miasta sprawozdań finansowych dotyczących realizacji zadań publicznych poprzez: - przygotowanie sprawozdań finansowych z działalności Urzędu Miasta oraz Gminy terminowo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, - sporządzanie sprawozdań finansowych na podstawie zatwierdzonych ksiąg rachunkowych.
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiotem niniejszego procesu zostały objęte działania związane z: - monitorowaniem prawidłowości przygotowania sprawozdań finansowych (funkcjonowanie zasady dwóch par oczu), - przygotowaniem sprawozdań finansowych wymaganych przepisami prawa. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne urzędu miasta oraz samodzielne stanowiska pracy uczestniczące w przygotowywaniu sprawozdań finansowych.
Dokumenty wejścia do procesu	- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875), - Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077), - Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 395). - Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu.
Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu	Dokumenty udostępnione za pośrednictwem Intranetu Urzędu Miasta w Brzegu: - Zarządzenie Nr 2139/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie sporządzania skonsolidowanego bilansu jednostek Gminy Brzeg, - Zarządzenie Nr 1646/13 Burmistrza Brzegu z dnia 11 marca 2013 r. w sprawie ustalenia wzorów dokumentacji sporządzanej przez jednostki organizacyjne w zakresie wzajemnych wyłączeń należności i zobowiązań, przychodów i kosztów oraz funduszu.
Załączniki do procesu	
Sposób monitorowania procesu	Cel: Terminowe sporządzenie sprawozdań finansowych wymaganych obowiązującymi przepisami prawa. Właściciel celu: Anna Sanetra Miernik celu: wskaźnik spełnienia obowiązku terminowego sporządzenia sprawozdań finansowych. Definicja miernika: - Liczba spełnionych obowiązków terminowego sporządzenia sprawozdań finansowych.

	- Liczba wymaganych sprawozdań finansowych objętych obowiązkiem wykonania. Interwał: rocznie Wartość oczekiwana: 8 Wartość niedopuszczalna: różna od oczekiwanej.
Ryzyka:	Niesporządzenie sprawozdań finansowych – naruszenie dyscypliny finansowej.
Odpowiedzialny za aktualizację karty:	Anna Sanetra
Opracował:	Anna Sanetra
Data opracowania:	20 kwiecień 2018
Sprawdził:	Krystyna Nowakowska-Bider
Data sprawdzenia:	
Zatwierdził:	Jerzy Wrębiak
Data zatwierdzenia:	

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

zał. nr 4 do Księgi Jakości

Tabela procesu
Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi

Numer i nazwa procesu	4. Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi
Właściciel procesu	Kierownik Biura Organizacyjno Prawnego Kierownik Biura Budżetu i Księgowości Zastępca Skarbnika Brzegu Pełnomocnuk ds. Ochrony Informacji Niejawnych
Cel procesu / wyjście z procesu	Celem niniejszego procesu jest: - zapewnienie zgodnego z prawem, efektywnego, oszczędnego, terminowego zarządzania mieniem i zasobami niematerialnymi; - niedopuszczenie do wystąpienia strat w majątku jednostki; - bieżące nadzorowanie infrastruktury Urzędu Miasta z zakresu jej utrzymania, konserwacji i remontów.
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiotem niniejszego procesu zostały objete działania związane z: - okresleniem zasad zarządzania uprawnieniami dostepowymi do zasobów Urzedu; - nadzorowaniem informacji chronionych w tym informacji niejawnych; - realizacją postanowień Polityki bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych; - zapewnienia ochrony fizycznej Urzędu; - prowadzenia ewidencji środków trwałych; - zapewnienia ochrony przed utratą lub zniszczeniem powierzonego mienia pracownikom; Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne urzędu miasta oraz samodzielne stanowiska pracy.
Dokumenty wejścia do procesu	- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875); - Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077); - Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 395); Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 412); Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r. poz. 922); - Ustawa o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r. (Dz. U. Z 2017 r. poz. 736 z późn. zm); - Ustawa z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 2213); - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 4 września 2015 r. w sprawie audytu wewnętrznego oraz informacji o pracy i wynikach tego audytu (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 506); - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 25 października 2010 r. w sprawie zasad rachunkowości oraz planów kont dla organów podatkowych jednostek samorządu terytorialnego (Dz. U. z 2010 r. Nr 208, poz. 1375); - Rozporządzenie Ministra Rozwoju iFinansów z dnia 13 września 2017 r. w sprawie rachunkowości oraz planów kont dla budżetu państwa, budżetów

	jednostek samorządu terytorialnego, jednostek budżetowych, samorządowych zakładów budżetowych, państwowych funduszy celowych oraz państwowych jednostek budżetowych mających siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1911); - Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu; - Licencje oprogramowania wykorzystywanego w urzędzie; - Zasoby niezbędne do realizacji procesu: zabezpieczenie techniczne obiektów urzędu, serwery, infrastruktura IT, dokumentacja techniczna.
Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu	Dokumenty udostępnione za pośrednictwem Intranetu Urzędu Miasta w Brzegu. - Zarządzenie Nr 2343/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 11 lipca 2017 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji inwentaryzacyjnej w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 805/2015 Burmistrza Brzegu z dnia 15 grudnia 2015 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia rachunkowości oraz ustalania zakładowego planu kont dla Gminy i Urzędu Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 866/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 29 stycznia 2016 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji postępowania określającej zasady i procedury współpracy z Generalnym Inspektorem Informacji Finansowej w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu; - Zarządzenie Nr 2224/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 16 stycznia 2014 r. w sprawie zasad rachunkowości i planu kont dla oprowadzenia ewidencji podatków i opłat lokalnych oraz opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi; zmiana – Nr 2873/2014 z 28 listopada 2014 r. - Zarządzenie Nr 2722/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 30 listopada 2017 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kasowej w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 325/2011 Burmistrza Brzegu z dnia23 maja 2011 r. w sprawie zakazu używania telefonów stacjonarnych do celów prywatnych; - Zarządzenie Nr 1300/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 8 lipca 2016 r. w sprawie zasad korzystania ze służbowych telefonów komórkowych przez pracowników Urzędu Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 867/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 21 stycznia 2016 r. w sprawie określenia trybu zamawiania, używania, przechowywania oraz kasacji pieczęci w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 417/2015 Burmistrza Brzegu z dnia 18 czerwca 2015 r. w sprawie zasad użytkowania samochodu służbowego w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 1454/09 Burmistrza Brzegu z dnia 17 lipca 2009 r. w sprawie zasad przechowywania i pobierania kluczy do pomieszczeń w Urzędzie Miasta w Brzegu; zmiana – Nr 82/2011 z 17 lutego 2011 r. - Zarządzenie Nr 198/2011 Burmistrza Brzegu z dnia 17 lutego 2011 r. w sprawie przechowywania i pobierania kluczy do pomieszczeń znajdujących się w Ratuszu oraz zasad udostępniania pomieszczeń niebiurowych Ratusza;

	- Zarządzenie Nr 2420/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 23 sierpnia 2017 r. w sprawie nadania Regulaminu udzielania zamówień publicznych przez Gminę Brzeg prowadzonych przez Urząd Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 1159/2012 Burmistrza Brzegu z dnia 23 lipca 2012 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego; - Zarządzenie Nr 1867/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 10 stycznia 2017 r. w sprawie wprowadzenia Polityki bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 2668/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 3 września 2014 r. w sprawie wprowadzenia Planu ochrony informacji niejawnych w Urzędzie Miasta w Brzegu; - Zarządzenie Nr 2164/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 5 maja 2017 r. w sprawie organizacji akcji kurierskiej na terenie miasta Brzegu na potrzeby podwyższania gotowości obronnej państwa; - Zarządzenie Nr 2165/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 5 maja 2017 r. w sprawie organizacji Stałego dyżuru na potrzeby podwyższania gotowości obronnej państwa w Urzędzie Miasta w Brzegu.
Załączniki do procesu	
Sposób monitorowania procesu	Cel: terminowe przeprowadzenie inwentaryzacji mienia materialnego i wartości niematerialno-prawnych objętych obowiązkiem wykonania. Właściciel celu: Anna Sanetra Miernik celu: wskaźnik spełnienia obowiązku terminowego przeprowadzenia inwentaryzacji mienia materialnego i wartości niematerialno-prawnych. Definicja miernika: - Liczba spełnionych obowiązków z zakresu terminowego przeprowadzenia inwentaryzacji mienia materialnego i wartości niematerialno-prawnych. - Liczba wymaganych inwentaryzacji objętych obowiązkiem wykonania. Interwał: rocznie Wartość oczekiwana 1 – 1 Wartość niedopuszczalna: różna od oczekiwanej.
Ryzyka:	Niewykonanie inwentaryzacji – naruszenie dyscypliny finansowej
Odpowiedzialny za aktualizację karty:	Tadeusz Woźny
Opracował:	Tadeusz Woźny
Data opracowania:	16 kwiecień 2018
Sprawdził:	Krystyna Nowakowska-Bider
Data sprawdzenia:	
Zatwierdził:	Jerzy Wrębiak
Data zatwierdzenia:	

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

zał. nr 5 do Księgi Jakości.

Tabela procesu

Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania

Numer i nazwa procesu	5. Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania
Właściciel procesu	Kierownik Biura Organizacyjno- Prawnego
Cel procesu/ wyjścia z procesu	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie zarządzania zasobami ludzkimi Urzędu Miasta poprzez zorganizowanie prawidłowego naboru pracowników, systemu doskonalenia zawodowego, odpowiednich warunków pracy i płacy oraz zasad etycznego zachowania
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiotem niniejszego procesu są działania związane z: - prowadzeniem naboru pracowników, - organizacją służby przygotowawczej, - wprowadzeniem nowego pracownika do pracy, - określeniem zastępstw, - określeniem odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu Miasta oraz określenia zastępstw, - określenie zasad etyki pracowników, - zapewnienie rozwoju zawodowego poprzez system szkoleń oraz działań umożliwiających podnoszenie kwalifikacji oraz wiedzy pracowników Urzędu Miasta(w tym poprzez realizację zatwierdzonych planów szkoleń), - wartościowaniem stanowisk pracy oraz prowadzeniem ocen pracowniczych, - zapewnieniem odpowiedniego środowiska pracy poprzez zapoznanie pracowników z regulaminem organizacyjnym Urzędu Miasta, regulaminem pracy, Instrukcją stanowiskową bhp oraz instrukcjami obsługi urządzeń obsługiwanych na danym stanowisku pracy. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta.
Dokumenty/ Wejście do procesu	- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974r. – Kodeks pracy(t. j. Dz. U.2018.108 ze zm), - Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U.2016.902 ze zm.), - Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagrodzenia pracowników samorządowych(Dz. U.2014 poz. 1786 ze zm.), - Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu, - Regulamin pracy w Urzędzie Miasta w Brzegu, - Regulamin Wynagrodzenia Pracowników zatrudnionych w Urzędzie Miasta w Brzegu, - upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Burmistrza Brzegu, - opis stanowisk pracy, - potrzeby w zakresie zatrudnienia nowych pracowników, - zawarte umowy o pracę oraz umowy cywilnoprawne, - zasoby niezbędne do realizacji procesu: budżet wynagrodzeń pracowniczych, budżet szkoleniowy, Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych, środki na zakup odzieży ochronnej, środki na wydatki związane z podróżami służbowymi.
Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu	Zarządzenia udostępnione w wersji elektronicznej sieci Intranet Urzędu Miasta w Brzegu: - Zarządzenie Nr 1150/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca 2012 roku w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji pracowników Urzędu Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 342/07 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia24 września 2007 roku w sprawie odzieży roboczej i sprzętu ochrony osobistej dla pracowników obsługi Urzędu miasta w Brzegu Zmiany:

	a)Zarządzenie Nr 1646/09 z dnia 18 listopada 2019 roku, b)Zarządzenie Nr 1152/2012 z dnia 16 lipca 2012 roku, - Zarządzenie Nr 1861/10 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 22 marca 2010 roku w sprawie profilaktycznych posiłków i napojów dla pracowników obsługi Urzędu Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 1598/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 12 lutego 2013 roku w sprawie ustalenia ekwiwalentu pieniężnego za okulary korygujące wzrok, - Zarządzenie Nr 1149 Burmistrza Brzegu z dnia 12 maja 2016 roku w sprawie ustalenia „Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta w Brzegu", - Zarządzenie Nr 1263A/2009 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 30 marca 2009 roku w sprawie Regulaminu naboru pracowników na wolne stanowiska urzędnicze Zmiany: a)Zarządzenie Nr 1719/09 z dnia 16 grudnia 2009 roku, b)Zarządzenie Nr 717/2011 z dnia 28 listopada 2011 roku - Zarządzenie Nr 2795/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 19 grudnia 2017 roku w sprawie regulaminu przeprowadzania okresowej oceny kwalifikacyjnej pracowników samorządowych zatrudnionych w Urzędzie Miasta w Brzegu Zmiana: a)Zarządzenie Nr 2984/2018 z dnia 14 marca 2018 roku, - Zarządzenie Nr 1107/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 05 lipca 2012 roku w sprawie wprowadzenia obowiązku oraz ustalenia zasad dokonania opisów i wartościowania stanowisk pracy w Urzędzie Miasta w Brzegu w celu weryfikacji i aktualizacji Regulaminu wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w Urzędzie Miasta w Brzegu na podstawie umowy o pracę, w zakresie kategorii zaszeregowania wynagrodzenia zasadniczego, - Zarządzenie Nr 2410/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 11 sierpnia 2017 roku w sprawie ustalenia szczegółowego sposobu przeprowadzenia służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 1867/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 10 stycznia 2017 roku w sprawie: wprowadzenia Polityki bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 127/05 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 30 czerwca 2005 roku w sprawie: zasad organizacji szkoleń dla pracowników Urzędu Miasta w Brzegu. *Dokumenty przywołane:* *Odwołania zewnętrzne:*
Załączniki do procesu	Nie dotyczy
Sposób monitorowania procesu	Cel: Maksymalizacja satysfakcji pracowników Właściciel celu: Piotr Reszczyński Miernik celu: Wyniki pomiaru satysfakcji pracowników poprzez przeprowadzenie anonimowej ankiety w formie elektronicznej. (Na podstawie danych systemowych oraz algorytmów ankiety elektronicznej). Link do Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Pracowników: http://192.168.0.30:81/kpsp/ Podsumowanie: Raport do ostatniego dnia lutego następującego po roku objętym pomiarem. Interwał: Roczne Wartość oczekiwania: 5-5 Wartość niedopuszczalna: <3 oraz >5
Ryzyka	Nie dotyczy *Załączone pliki:*
Odpowiedzialność za aktualizację karty	Kierownik Biura Organizacyjno - Prawnego: Piotr Reszczyński
Opracował/a	Aleksandra Herman
Data Opracowania	05-04-2018r.
Sprawdził/a	Sekretarz Krystyna Nowakowska-Bider
Data sprawdzenia	10-04-2018r.
Zatwierdził	Burmistrz Jerzy Wrębiak

Data zatwierdzenia	13-04-2018r.

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

Zał. nr 6 do Księgi Jakości

Tabela procesu

Zarządzanie komunikacją

Numer i nazwa procesu	6. Zarządzanie komunikacją
Właściciel procesu	Kierownik Biura Organizacyjno- Prawnego
Cel procesu/ wyjścia z procesu	Celem niniejszego procesu jest zapewnienie przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta oraz pomiędzy pracownikami Urzędu Miasta a klientami Urzędu Miasta
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiotem niniejszego procesu są działania związane z: - prowadzeniem wewnętrznego systemu obiegu informacji, - zapewnienie aktualnych i zgodnych z przepisami prawa informacji zamieszczonych obowiązkowo lub fakultatywnie na stronie internetowej Urzędu Miasta, w BIP oraz sieci Intranet, - informowania klientów o pracy Urzędu, - informowania klientów o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie Miasta, poprzez udostępnianie na stronie BIP Kart usług, - prowadzenie badania satysfakcji klientów Urzędu Miasta. Zakresem niniejszego procesu zostały objęte wszystkie komórki organizacyjne oraz samodzielne stanowiska Urzędu Miasta.
Dokumenty/ Wejścia do procesu	- Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U.2017.1875 ze zm.) - Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U.2017.1257 ze zm.) - Ustawa z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.u.2016.1764 ze zm.) - Rozporządzenie Ministra Spraw wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz. U.2007.10.68) - Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U.2011.14.67) - Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U.2002.5.46), - Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta w Brzegu, - Norma PN-EN ISO 9001:2015 Systemy zarządzania jakością- Wymagania pkt 7.4, 8.2.2, 8.2.4, 8.2.1, 9.1.2 - Zasoby niezbędne do realizacji procesu: LEX, Strona Biuletynu Informacji Publicznej, ePUAP, elektroniczna skrzynka podawcza, poczta elektroniczna, sieć telefoniczna, Internet, sieć Intranet, system elektronicznego obiegu dokumentów.
Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu	Zarządzenia udostępnione w wersji elektronicznej w sieci Intranet Urzędu Miasta w Brzegu, -Zarządzenie Nr 2927/2018 Burmistrza Brzegu z dnia 16 lutego 2018 roku w sprawie zasad i trybu publikowania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Gminy Brzeg, - Zarządzenie Nr 1151/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca 2012 roku w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 1266/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 14 września 2012 roku w sprawie wprowadzenia obowiązku oraz ustalenia zasad stosowania

	w Urzędzie Miasta w Brzegu systemu komunikacji wewnętrznej, obejmującego sieć Intranet oraz elektroniczne wewnętrzne komunikatory głosowe z możliwością zestawienia wideokonferencji, - Zarządzenie Nr 2563/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 18 października 2017 roku w sprawie Regulaminu organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg lub wniosków w Urzędzie Miasta w Brzegu. - Zarządzenie Nr 1408/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 27 listopada 2012 roku w sprawie określenia lokalizacji i zasad funkcjonowania tablic informacyjnych w Urzędzie Miasta w Brzegu. - Zarządzenie Nr 1149/2016 Burmistrza Brzegu z dnia 12 maja 2016 roku w sprawie: ustalenia „Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta w Brzegu"
Załączniki do procesu	Kwestionariusz pomiaru satysfakcji klientów wg wzoru Nr 1 do Zarządzenia Nr 1151/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca 2012 roku w sprawie wprowadzenia procedury dokonywania pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu – dostępny i przedkładany dla klientów UM również w wersji papierowej.
Sposób monitorowania procesu	Cel: Maksymalizacja poziomu satysfakcji klientów z realizacji usług Urzędu Miasta w Brzegu Właściciel celu: Kierownik Biura Organizacyjno- Prawnego: Piotr Reszczyński Miernik celu: Wynik pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta w Brzegu poprzez przeprowadzanie anonimowej ankiety w trakcie roku kalendarzowego. (Na podstawie danych systemowych oraz algorytmów ankiety elektronicznej). Link do Elektronicznych Kwestionariuszy Pomiaru Satysfakcji Klientów: http://kwestionariusz.brzeg.pl/ Podsumowanie: Raport do ostatniego dnia lutego następującego po roku objętym pomiarem. Interwał: Rocznie Wartość oczekiwana: Łączny wskaźnik poziomu satysfakcji klienta, określający rzeczywisty poziom zadowolenia = 9. Następstwo: zbiorczy wskaźnik poziomu satysfakcji S.
Ryzyka	Nie dotyczy
Odpowiedzialność za aktualizację karty	Kierownik Biura Organizacyjno- Prawnego: Piotr Reszczyński
Opracował/a	Aleksandra Herman
Data opracowania	05-04-2018r.
Sprawdził/a	Sekretarz Krystyna Nowakowska-Bider
Data sprawdzenia	10-04-2018r.
Zatwierdził	Burmistrz Jerzy Wrębiak
Data zatwierdzenia	13-04-2018r.

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

zał.nr 7 do Księgi Jakości

Tabela procesu
Zarządzanie ryzykiem

Numer i nazwa procesu	7. Zarządzanie ryzykiem
Właściciel procesu	Główny Specjalista ds. Kontroli i Nadzoru Właścicielskiego nad Spółkami z Udziałem Gminy Brzeg
Cel procesu/ wyjście z procesu	Celem niniejszego procesu jest zarządzanie ryzykiem, zgodnie z obowiązującym zarządzeniem Burmistrza Miasta Brzegu w sprawie zarządzania ryzykiem.
Przedmiot i zakres procesu	Przedmiot niniejszego procesu określa Zarządzenie Nr 1518/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 21 grudnia 2012 roku w sprawie: wprowadzenia procedury zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Brzegu. Zakresem niniejszego procesu zostali objęci wszyscy Właściciele ryzyk.
Dokumenty/Wejścia do procesu	- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. 2017 poz. 2077, z póź.zm.) - Komunikat nr 23 Ministerstwa Finansów w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, - "Wytyczne w sprawie standardów kontroli wewnętrznej w sektorze publicznym" - przyjęte w 2004 r. przez Międzynarodową Organizację Najwyższych Organów Kontroli/Audytu (International Organization of Supreme Audit Institutions - INTOSAI), - zidentyfikowane zagrożenia - Tabela procedury: "Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze", - Zasoby niezbędne do realizacji procesu: kompetencje i odpowiedzialności Inspektora ds. kontroli, Właścicieli ryzyk, Audytora wewnętrznego. Narzędzia informatyczne niezbędne do realizacji procesu: aplikacja wspomagająca prowadzenie oceny ryzyka.
Dokumenty opisujące sposób realizacji procesu	Zarządzenia udostępnione w wersji elektronicznej w sieci Intranet Urzędu Miasta w Brzegu: - Zarządzenie Nr 2833/2017 Burmistrza Brzegu z dnia 28 grudnia 2017 roku w sprawie: wprowadzenia procedury zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta w Brzegu, - Zarządzenie Nr 1519/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 21 grudnia 2012 roku w sprawie ustalenia zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie Miasta Brzegu i miejskich jednostkach organizacyjnych. *Dokumenty przywołane:*
Załączniki do procesu	
Sposób monitorowania procesu	Cel: Minimalizacja ilości ryzyk zidentyfikowanych w trakcie analizy ryzyka, dla których wartość ryzyka szczątkowego jest niższa od średniej albo nie pociąga za sobą skutków poważnych lub krytycznych Właściciel celu: Beata Dębska Miernik celu: Wskaźnik ilości ryzyk, w których wartość ryzyka szczątkowego jest niższa od średniej albo nie pociąga za sobą skutków poważnych lub krytycznych do ogólnej ilości ryzyk zdefiniowanych w urzędzie Definicja miernika: <DB: Liczba ryzyk, w których wartość ryzyka szczątkowego jest niż sza od średniej albo nie pociąga za sobą skutków poważnych lub krytycznych>/<DB: Liczba ryzyk zdefiniowanych w urzędzie> Interwał Rocznie Wartość oczekiwana: 0 - 1 Wartość niedopuszczalna: < 0 oraz > 1
Ryzyka	nie dotyczy *Załączone pliki:*

Odpowiedzialność za aktualizację karty	Główny specjalista ds. kontroli i nadzoru właścicielskiego nad spółkami z udziałem Gminy Brzeg: Beata Dębska
	1
Nr wydania karty	
Opracował	Beata Dębska
Data opracowania	2018-04-17
Sprawdził	Krystyna Nowakowska-Bider
Data sprawdzenia	2018-04-17
Zatwierdził	Jerzy Wrębiak
Data zatwierdzenia	2018-04-17

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

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"

Zał. nr 8 do Księgi Jakości

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 (Karty usług/opisów procedur realizacji usługi/formularzy własnych Urzędu niezbędnych do realizacji usług)"
- „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 ISO 9001:2015 Systemu 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 tytułowe 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

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
1.Zgłosić potrzebę opracowania nowego dokumentu lub zmiany do dokumentu istniejącego	Pracownik urzędu		Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego	1. Każdy pracownik Urzędu może zgłosić potrzebę wprowadzenia zmiany w dokumentacji procesów Systemu Zarządzania Jakością. 2. Zmiana może dotyczyć: - potrzeby opracowania nowego dokumentu - potrzeby wprowadzenia zmiany do dokumentu już istniejącego - potrzeby wprowadzenia zmiany na skutek zmian organizacyjnych lub zmian w obowiązujących przepisach prawa - potrzeby aktualizacji dokumentacji w wyniku przeprowadzonego przeglądu dokumentacji

				3. Potrzebę należy zgłosić mailem (za zwrotnym potwierdzeniem odbioru) do Pełnomocnika SZJ wpisując jako „Temat: Wniosek o opracowanie nowego dokumentu lub zmiany do istniejącego dokumentu." 4. Jeżeli pracownik wnioskuje o zmianę posiadając propozycję jej wprowadzenia np. projekt dokumentu, ma możliwość załączenia tego projektu do maila. 5. Pełnomocnik wprowadzając zmiany wynikające ze: zmiany struktury organizacyjnej, zaleceń z przeglądu zarządzenia, zmian w przepisach prawa itp. nie zgłasza wniosku o zmianę tylko inicjuje proces wprowadzenia nowej /zmienionej regulacji.
2. Opiniować wniosek o zmianę	Właściciel dokumentu Właściciel procesu	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego	Po przekazaniu dalej (mailem) wniosku o zmianę otrzymuje właściciel merytoryczny dokumentu, który zobowiązany jest do wdrożenia swojej opinii na temat wnioskowanej zmiany i zasadności jej wprowadzenia.
3. Podjąć decyzję w sprawie wprowadzenia zmiany w dokumentacji	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku - z późniejszymi zmianami - w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg. Zarządzenie Nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu z późniejszymi zmianami	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego	Zaopiniowany przez właściciela merytorycznego wniosek o zmianę przekazywany jest Pełnomocnikowi ds. SZJ celem podjęcia decyzji odnośnie jego wprowadzenia lub nie. W przypadku akceptacji wniosku przez Pełnomocnika ds. SZJ wyznacza on datę jego wprowadzenia oraz podejmuje decyzję o sposobie wprowadzenia zmiany do dokumentacji postępując zgodnie regulacjami wewnętrznymi w tym zakresie.
4. Wprowadzić zmianę w dokumentacji	Kierownik komórki organizacyjnej Pełnomocnik ds. SZJ	Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku - z późniejszymi zmianami - w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których	Dokument Powiadomienie o dokumentacji z którą należy się zapoznać Projekt dokumentu (nowego/zmienione go) Rejestr zarządzeń	1. Na podstawie zatwierdzonego wniosku o zmianę Pełnomocnik ds. SZJ inicjuje proces wprowadzenia nowej/zmienionej regulacji wewnętrznej 2. Za opracowanie kompleksowego projektu dokumentu do wprowadzenia w Urzędzie i przeprowadzenia jego konsultacji zgodnie z 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

		stroną jest Gmina Brzeg. Zarządzenie Nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu z późniejszymi zmianami		3. Projekt nowego/zmienionego dokumentu wymaga uzyskania opinii merytorycznej w tym opinii prawnej oraz opinii Pełnomocnika ds. SZJ (nie jest wymagana jeżeli Pełnomocnik koordynuje przygotowanie projektu dokumentu). Uwaga: podczas opiniowania dokumentu nowego należy zaznaczyć w którym procesie należy umieścić dokument. 4. Kierownik Urzędu wprowadza nowe/zmienione uregulowania prawne poprzez ich formalne zatwierdzenie. 5. Każdy opracowany 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 Miasta Brzegu 6. Wydane dokumenty podlegają rejestracji w Biurze Organizacyjno-Prawnym. 7.Dokumenty zmienione/nieaktualne wycofywane są z obiegu poprzez odpowiednie sformułowanie w zarządzeniu określające które dokumenty tracą ważność. 8. Zatwierdzone dokumenty publikowane są w INTRANECIE oraz, te które mają odniesienie do zidentyfikowania procesów są odpowiednio wskazane w procesach SZJ. 9. Każdy pracownik Urzędu powinien zapoznać się z wprowadzonymi zmianami. 10. Dokumenty SZJ takie jak tabele procesów, tabele procedur, Księga Jakości i Polityka Jakości udostępniane są po zatwierdzeniu przez Kierownika Urzędu odpowiednio w INTRANECIE bądź na stronie BIP Urzędu. Zasady wydawania ww. dokumentów są następujące: a/ Tabela 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, b/ Tabele procedur opracowywane są przez właścicieli procedury i sprawdzane przez Pełnomocnika ds. SZJ, zatwierdzone przez Kierownika Urzędu, c/ Księga Jakości oraz polityka Jakości jest opracowywana i aktualizowana przez Pełnomocnika ds. SZJ i zatwierdzana przez Kierownika Urzędu, 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, 12. Przegląd aktualności SZJ 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 zarządzenia.
5. Zapoznać się z nowymi/zmienionymi dokumentami	Pracownik Urzędu	Dokument Powiadomienie o dokumentacji z którą należy się zapoznać	Zapoznanie z dokumentacją	Każdy pracownik zobowiązany jest do sukcesywnego zapoznawania się ze zmianami w dokumentacji udostępnianymi na stronie INTRANECIE
6. Archiwizować dokumenty nieaktualne	Pracownik Urzędu	Dokument nieaktualny Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych	Dokumentacja archiwizacyjna	Dokumenty nieaktualne podlegają archiwizacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa, ze szczególnym uwzględnieniem Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych. Jeżeli z jakichkolwiek powodów dokumenty nieaktualne miałyby być użytkowane w komórce organizacyjnej należy na nich nanieść widoczne oznaczenie „NIEAKTUALNY"
7. Nadzorować aktualność zewnętrznych aktów normatywnych mających zastosowanie do prowadzonej działalności	Pracownik Urzędu	Akty prawne Zbiory aktów prawnych		1. Wszyscy pracownicy mają dostęp do programu komputerowego Lex zawierającego zbiór aktów prawnych. 2. Elektroniczny zbiór aktów prawnych w postaci w postaci Monitorów Polskich, Dzienników Ustaw i Dzienników Urzędowych umieszczony jest na stronie BIP Urzędu 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. 4. Każdy pracownik jest zobowiązany korzystać ze zbiorów aktów prawnych w trakcie realizacji zadań służbowych, dla zapewnienia zgodności wyników swojej pracy w wymaganiami aktualnych obowiązujących przepisów. 5. Pracownicy korzystający ze swojej własnej pisemnej kopii przepisów są zobowiązani do oznakowania jej wyraźnym napisem „egzemplarz informacyjny" przed jej użyciem upewnić się, że posiada wydanie aktualne.
8. Nadzorować aktualność wewnętrznych aktów normatywnych mających zastosowanie do prowadzonej działalności	Pracownik Urzędu	Rejestr Zdarzeń i Uchwał Zarządzenia i Uchwały Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku - z późniejszymi zmianami - w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których	Zarządzenia i Uchwały	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. 2. O zmianach we wprowadzonych wewnętrznych aktach normatywnych pracownicy Urzędu są informowani za pośrednictwem INTRANETU. 3. Akty wewnętrzne posiadają datę wydania oraz kolejny numer ewidencyjny nadawany zgodnie z rejestrem prowadzonym przez Biuro Organizacyjno-Prawne.

		stroną jest Gmina Brzeg . Zarządzenie Nr 2242/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2014 roku 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 późniejszymi zmianami		4. W przypadku konieczności proponowania nowego aktu wewnętrznego, do opracowania projektu dokumentu wyznaczony właściwy kierownik komórki organizacyjnej, następnie przygotowany dokument podlega opiniowaniu zgodnie z zasadami określonymi w wewnętrznych uregulowaniach Urzędu. 5. Akty wewnętrzne wydawane są przez Burmistrza Brzegu 6. Rozprowadzaniem aktów zajmuje się wyznaczony pracownik Biura Organizacyjno-Prawnego zgodnie z zasadami określonymi w Zarządzeniu nr 948/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 13 lipca w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta w Brzegu.
9. Nadzorować zapisy tworzone w Urzędzie	Kierownik komórki organizacyjnej Pracownik Urzędu	Akty prawne Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych Zarządzenia, Uchwały, Procedury, Regulaminy, Karty usługi/opisy procedur realizacji usługi, Zarządzenie Nr 945/2012 Burmistrza Miasta Brzegu z dnia 16 kwietnia 2012 roku w sprawie sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Brzegu z późniejszymi zmianami	Zapisy	1. Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za prawidłowe gospodarowanie zapisami w podległym obszarze zgodnie z przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami dotyczącymi wykonywanego zakresu zadań. 2. Po okresie użytkowania/przechowywania zapisów wyznaczeni pracownicy dokonują ich archiwizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. 3. Udostępnienie zapisów pracownikom Urzędu wymaga zgody kierownika komórek organizacyjnych. 4. Udostępnienie zapisów osobom spoza Urzędu wymaga zgody Kierownika Urzędu. 5. 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. 6. Korekty nanoszone treści zapisów wynikające z pomyłek, przy braku przeciwskazań w obowiązującym prawie, dokonuje się poprzez skreślenie błędnego wpisu i umieszczenie obok prawidłowej informacji zaopatrując powyższe podpisem. Tego typu zmiany może dokonywać autor błędnego wpisu lub jego przełożony. 7. Zapisy dotyczące realizowanych usług archiwizowane są w aktach sprawy i oznakowane są zgodnie z przyjętym stanem kancelaryjnym. 8. Zapisy są przechowywane w bezpiecznych, wyznaczonych miejscach i zabezpieczone są przed dostępem osób nieupoważnionych. 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.
10. Nadzorować elektroniczne bazy danych	Biuro Informatyki Kierownik komórki organizacyjnej Pracownik Urzędu	Akty prawne Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych Zarządzenia, Uchwały, Procedury, Regulaminy, Karty usługi/opisy procedur realizacji usługi,	Elektroniczne bazy danych	1. Nadzór nad legalnością oprogramowania wykorzystywanego w urzędzie sprawuje Biuro Informatyki 2, Nie wolno korzystać w Urzędzie z prywatnego oprogramowania i sprzętu. 3. Instalacja oprogramowania może być przeprowadzona tylko przez Biuro Informatyki. 4. Dane tworzone w systemach komputerowych podlegają archiwizacji, za prowadzenie archiwizacji tych danych oraz nadzór nad kopiami zapasowymi odpowiedzialne jest Biuro Informatyki. 5. Nadzór nad elektroniczną bazą danych poszczególnych komórek organizacyjnych oraz jakością wprowadzanych danych prowadzi kierownik komórki organizacyjnej, a nadzór techniczny sprawowany jest przez Biuro Informatyki. 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 zabezpieczenia informacji przed dostępem osób nieupoważnionych.

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 i 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	Mailowo zgodnie z kontami użytkowników	elektroniczna	Do czasu zapoznania	Usuwanie wiadomości

z którą należy się zapoznać				
Projekt dokumentu (nowego/zmienionego)	Wygenerowanie dokumentu u autora projektu	papierowa	Do czasu wprowadzenia do obowiązywania	niszczenie
Wniosek o opracowanie nowego dokumentu/zmiany do istniejącego	Wygenerowanie dokumentu u autora wniosku	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
Zapisy	Komórki organizacyjne 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
Zarządzeni i Uchwały	Biuro Organizacyjno-Prawne	Papierowa elektroniczna (INTRANET, 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
Rejestr Zdarzeń	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 Zdarzeń i Uchwał

VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Akty prawne
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.01.2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych
- Zarządzenie Nr 1820/2013 Burmistrza Brzegu z dnia 28.06.2013 roku - z późniejszymi zmianami - w sprawie szczegółowych zasad opracowywania i opiniowania projektów uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza oraz umów i porozumień, których stroną jest Gmina Brzeg.

- Zarządzenie Nr 2242/2014 Burmistrza Brzegu z dnia 31 stycznia 2014 roku 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 późniejszymi zmianami.

IX. ZMIANY

Brak

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

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"

Procedura: Ocena Systemu Zarządzania *Zał. nr 9 do Księgi Jakości*

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 ISO 9001:2015 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 Systemu Zarządzania Jakością,
- określeniem zasad doboru audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością,
- określeniem zasad postępowania podczas prowadzenia i dokumentowania audytu Systemu Zarządzania Jakością 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 ISO 9001:2015 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. Systemu Zarządzania Jakością. Audyt taki nie jest uwzględniony 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

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
0. Określić listę audytorów wewnętrznych SZJ w Urzędzie	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Wniosek z kandydaturą audytora wewnętrznego	Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ	1. Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ definiowana jest jednorazowo i aktualizowana tylko w sytuacji, gdy zmienia się jej skład. 2. Audytorem wewnętrznym SZJ w Urzędzie Miasta w Brzegu może zostać każdy pracownik posiadający co najmniej: - wykształcenie wyższe, - posiadający co najmniej 2-letnie doświadczenie w pracy w Urzędzie, - posiadający udokumentowane przeszkolenie z zakresu wymagań normy ISO 9001:2015, 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. 4. Pełnomocnik ds. SZJ. Przedstawia listę kandydatów/ zaktualizowaną listę Kierowników Urzędu a po jej akceptacji (w formie zarządzenia powołującego listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ.), nowy audytor zostaje wprowadzony do zespołu. 5. Audytor nowy, przez pierwszy rok udziału w audytach SZJ. wewnętrznych nie może pełnić funkcji audytora wiodącego SZJ.

1. Zaplanować audyty wewnętrzne SZJ do przeprowadzenia w Urzędzie	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Norma ISO 9001:2015 Regulamin organizacyjny Urzędu Rejestr skarg i wniosków Tabele procesów Wewnętrzne akty normatywne Zestawienie działań korygujących i zapobiegawczych	Program (harmonogram audytów na okres od...do...)	1. Audyty wewnętrzne Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie prowadzone są w oparciu o zatwierdzony Program audytów (harmonogram). 2. Program audytów opracowuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w terminie do końca grudnia na rok następny. 3. Pełnomocnik ustalając Program audytów bierze pod uwagę: - wyniki wcześniejszych audytów, - wpływ obszaru audytowanego na jakość świadczonych usług, - zmiany organizacyjne, - zgłoszone skargi i wnioski dotyczące działania obszaru Urzędu 4. Program audytów (harmonogram) opracowywany jest w postaci papierowej i obejmuje: - określenie celu audytu, - wskazanie przedmiotu audytu, - określenie audytowanych komórek oraz - wskazanie przewidywanego terminu audytu. 5. Program audytu powinien obejmować przeprowadzenie audytu w wybranej przez Pełnomocnika ds. SZJ komórce organizacyjnej w odniesieniu do procesów, które mają zastosowanie do komórki organizacyjnej. Zasadą jest, że w ramach roku audyt należy przeprowadzić w komórce co najmniej raz.
2. Zatwierdzić program audytów wewnętrznych	Kierownik Urzędu	Program (harmonogram audytów na okres od...do...)	Program (harmonogram audytów na okres od...do...)	1. Przedłożony do zatwierdzenia Program audytów, po podpisaniu przez Kierownika Urzędu udostępniony jest w INTRANECIE oraz przesyłany jest na adres poczty audytorów wewnętrznych.
3.Przygotować audyt wewnętrzny	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Lista kwalifikowanych audytorów wewnętrznych SZJ Program (harmonogram audytów na okres od...do...)	Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu SZJ	1. Pełnomocnik inicjuje działania w zakresie ustalenia szczegółów audytu. 2. Jeżeli zgłoszona została do Pełnomocnika Potrzeba przeprowadzenia audytu pozaplanowego, wówczas Pełnomocnik definiuje numer, cel, termin rozpoczęcia, audytowane komórki. Po wprowadzeniu audytu pozaplanowego należy wykonać również zadania opisane w punkcie 3-6. 3. Pełnomocnik ustala audytorów wewnętrznych do przeprowadzenia audytu, wyznacza lidera zespołu audytowego (wskazuje audytora wiodącego) oraz wysyła powiadomienie o audycie (każdorazowo do audytorów i audytowanych) 4. Jeżeli audyt przeprowadzony na być przez jedną osobę, automatycznie staje się ona audytorem wiodącym. 5. Dobór audytorów do przeprowadzenia audytu prowadzony jest w taki sposób, aby zapewnić obiektywność i bezstronność procesu audytu (audytor nie powinien audytować własnej pracy) 6. Pełnomocnik ds. SZJ. planując audyt może wskazać pytania, które obowiązkowo podczas audytu muszą zdać audytorzy.
4. Przygotować podział zadań dla członków zespołu audytowego	Audytor wewnętrzny SZJ	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Norma ISO 9001:2015 Powiadomienie o planowanym rozpoczęciu audytu SZJ Wyniki wcześniejszych audytów w obszarze	Powiadomienie o szczegółach audytu Zadania audytowe	1. Audytor wiodący po otrzymaniu do przeprowadzenia planu audytów, przydziela audytorom, którzy zostali wyznaczeni do audytu lub samemu sobie zadania audytowe. 2. W przypadku konieczności zmiany terminu audytu informacja ta nanoszona jest w zadaniu audytowym. 3. 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.
5. Przeprowadzić audyt	Zespół audytorów	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie	Protokół niezgodności/	1. Na podstawie przydzielonego zadania audytowego, audytorzy przystępują do realizacji swoich czynności zgodnie z planem,

		Norma PN-EN ISO 19011:2012 Wytyczne do audytowania systemów zarządzania Norma ISO 9001:2015 Powiadomienie o szczegółach audytu Zadania audytowe	zagrożenia wystąpienia niezgodności	który został wskazany osobom audytowanym w powiadomieniu o audycie. 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. 3. Audyt prowadzony jest zgodnie z postanowieniami normy PN-EN ISO 19011. 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. 5. Po zakończeniu audytu, audytor wiodący przeprowadza spotkanie zamykające w celu podsumowania audytu. Podczas spotkania przedstawia niezgodności oraz ogólne wnioski z audytu, które następnie zostaną zawarte w raporcie z audytu. 6. Wyniki audytu są dokumentowane na Raporcie z audytu a następnie przekazywanie Kierownikowi komórki audytowanej celem akceptacji.
6. Opracować raport z audytu	Audytor wiodącym Kierownik komórki audytowanej	Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności zadania audytowe	- Raport z audytu wewnętrznego	1. Wyniki audytu opracowane są przez audytora postaci raportu - zaakceptowanego przez kierowników komórek organizacyjnych. 2. Kierownik Komórki organizacyjnej ma 14 dni kalendarzowych na odniesienie się do przedstawionych przez audytora wyników audytów. W przypadku kiedy 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 audytor. 3. Po zatwierdzeniu wszystkich wyników audytor wiodący ma 14 dni kalendarzowych na przedstawienie Pełnomocnikowi ds. SZJ zbiorczego raportu, celem jego akceptacji.
7. Zatwierdzić raport z audytu	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Raport z audytu wewnętrznego	Raport z audytu wewnętrznego	W przypadku braku zatwierdzenia raport zwracany jest audytorowi i wiodącemu celem poprawy
8.Uruchomić działania korygujące i zapobiegawcze	Kierownik komórki audytowej	Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności Raport z audytu wewnętrznego tabela procedury: „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.	Działania korygujące/ korekcyjne Działania zapobiegawcze	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. 2. Czynności związane z definiowaniem działań korygujących i zapobiegawczych zostały opisane w Tabeli procedury: „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.

V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	Umiejscowienie	Forma przechowywania	Okres przechowywania	Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania
Działania korygujące/ korekcyjne	osoby odpowiedzialne za ich wykonanie –zgodnie z zaleceniami kierownika audytowanej komórki	papierowa	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazie akt,
Działania zapobiegawcze	osoby odpowiedzialne za ich wykonanie –zgodnie z zaleceniami kierownika audytowanej komórki	papierowa	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 planowym rozpoczęciu audytu SZJ	Mail konto użytkownika	elektroniczna	Po przeczytaniu automatyczne niszczenie	Automatyczne niszczenie
Powiadomienie o szczegółach audytu	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…)	INTRANET	elektroniczna	Zgodnie z zapisami Instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w zakresie kategorii archiwalnej.	Kategoria archiwalna A
Protokół niezgodności/ zagrożenia wystąpienia niezgodności	osoba odpowiedzialna merytorycznie	papierowa	Zgodnie z zapisami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zapisami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowym wykazie akt.
Raport z audytu wewnętrznego	Pełnomocnik ds. SZJ osoba audytowana	papierowa	Zgodnie z zapisami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowym wykazie akt.	Zgodnie z zapisami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowym wykazie akt.
Zadania audytowe	mail na koncie audytora	elektroniczna	Zgodnie z zapisami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i jednolitego 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. ZMIANY

Brak

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEG
Krystyna Nowakowska- Bide

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"

Zał. nr 10 do Księgi Jakości

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 uruchomiania dla nich adekwatnych, odpowiednio działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych, eliminujących przyczyny ich wystąpienia, celem poprawy skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta w Brzegu.

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 Brzegu kwalifikowanych jako usługa niezgodna, jak i tych, w których wystąpienie powoduje rażące naruszenie skuteczności funkcjonowania działalności Urzędu,
- określeniem przyczyn zidentyfikowanych sytuacji,
- reagowaniem w sytuacji zgłoszenia wystąpienia niezgodności,
- określeniem działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,
- przeglądem podjętych działań oraz oceną ich skuteczności.

Zakresem niniejszego dokumentu 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 ISO 9000:2015 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 niepożądanej sytuacji, jak również celem zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności,
- działanie zapobiegawcze – działania podjęte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanej 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, informacyjne, czynności materialno-techniczne lub materialne efekty usługi publicznej, które są wynikiem pełnego cyklu obejmującego wszystkie 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

Czynność	Odpowiedzialny	Wymagane dokumenty	Zapisy	Szczegóły wykonania czynności
A 1. Identyfikować niezgodności	Pracownik Urzędu Audytor wewnętrzny SZJ	Powszechnie obowiązujące akty normatywne Rejestr skarg i zgłoszeń Tabele procesów Wewnętrzne akty normatywne	Zgłoszenie niezgodności	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. 2.Niezgodności mogą być identyfikowane na podstawie: - monitorowania procesów, - analizy skarg i wniosków, - monitorowania realizacji usług, - kontroli wewnętrznych i zewnętrznych, - audytów wewnętrznych SZJ, - przeglądu zarządzania, - bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu. 3.Niezgodności są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających. Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa wymaganie, które jego zdaniem nie zostało spełnione, określa zaistniałą sytuację oraz wskazuje dowód (np. wskazuje numer pisma) na wystąpienie niezgodności. Zgłoszenie przesyłane jest mailowo lub papierowo do Pełnomocnik ds. SZJ. 4. W przypadku niezgodności zidentyfikowanych w trakcie kontroli nadzorującym niezgodność jest Inspektor ds. kontroli. 5. Jednocześnie należy na bieżąco podjąć działania w odniesieniu do zidentyfikowanej niezgodności jej dalszemu występowaniu (podjąć działania korekcyjne).
A2. Podjąć decyzję dotyczącą zgłoszenia niezgodności	Inspektor ds. kontroli Pełnomocnik ds. Systemu Zarzadzania Jakością	Zgłoszenie niezgodności	Zgłoszenie niezgodności	1 .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. 2. Wobec tej osoby będą odpowiadali pracownicy wyznaczeni do realizacji działań korygujących za terminowe i zgodne ich wykonanie. 3. W przypadku niezasadności zgłoszonej niezgodności wprowadzany jest odpowiedni komentarz do jej treści. 4. Dla niezgodności zasadnych należy przydzielić stanowisko odpowiedzialne za działania korygujące.
A.3 Przydzielić działania korygujące	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Zgłoszenie niezgodności	Plan działań	1.Zaproponować działania korygujące (usuwające przyczynę niezgodności) i korekcyjne (usuwające samą niezgodność), w tym niezgodności wykryte po przekazaniu stanowiska klientom. 2. Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji. 3. Przygotowany plan działań należy przekazać do zatwierdzenia.
A4. Zatwierdzić plan działania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Plan działań Zgłoszenie niezgodności	Plan działań	1.Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania przez zaproponowane rozwiązania przyczyn niezgodności. 2. Zatwierdzić zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz- powrót do czynności A3).

				3. Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucje działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania.
A5. Realizować działania określone w planie działań	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Plan działań	Działanie korygujące/korekcyjne	1.Podjąć realizację zadania. 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). 3. Należy przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu).
A6. Zatwierdzić realizację działania	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działania	Działanie korygujące/korekcyjne	Działanie korygujące /korekcyjne	1.Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań (w odniesieniu do niezgodności), po otrzymaniu informacji, zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje wprowadzone informacje. W przypadku ich zatwierdzenia działanie jest kończone. 2. Jeżeli informacja dotyczyła niewykonania zaproponowanego działania, stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie powiadomienia o niewykonaniu.
A7. Ocenić skuteczność działania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Działanie korygujące/korekcyjne Procedura: Ocena systemu zarzadzania	Działanie korygujące/korekcyjne	1.Nadzorujący realizację działań korygujących i korekcyjnych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności. 2.Dla działań, dla których ocena może być prowadzona 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" 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 działania niezamkniętego (realizować działania począwszy od punktu A3.).
B1. Identyfikować zagrożenie wystąpienia niezgodności	Pracownik Urzędu Audytor wewnętrzny SZJ	Powszechnie obowiązujące akty normatywne Tabele procesów Wewnętrzne akty normatywne	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	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. 2. Zagrożenia mogą być identyfikowane na podstawie: - monitorowania procesów, - analizy skarg i wniosków, - monitorowania realizacji usług, - audytów wewnętrznych, - przeglądu zarządzania, - bezpośredniego zgłoszenia pracownika Urzędu. 3.Zagrożenia są dokumentowane przez pracowników je zgłaszających. Pracownik zgłaszający wpisuje datę zgłoszenia oraz określa zaistniałą sytuację jak również kieruje informację – mailowo bądź papierowo - do (Nadzorującego) – Pełnomocnika ds.SZJ.
B2.Podjąć decyzję dotyczącą zagrożenia wystąpienia niezgodności.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	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. 2.Wobec tej osoby będą odpowiadali pracownicy wyznaczeni do realizacji działań

				zapobiegawczych za terminowe i zgodne ich wykonanie.
B3. Przydzielić działania zapobiegawcze	Stanowisko odpowiedzialne za działania	Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia zgodności	Plan działań	1.Zaproponować działania zapobiegawcze usuwające przyczynę stwierdzonego zagrożenia wystąpienia niezgodności. 2.Wyznaczyć stanowiska odpowiedzialne za wykonanie oraz terminy realizacji. 3.Przygotowany plan działań należy przekazać do zatwierdzenia.
B4. Zatwierdzić plan działań.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Plan działań Zgłoszenie zagrożenia wystąpienia niezgodności	Plan działań	1 Przeanalizować zaproponowane działania pod kątem rzeczywistego usuwania (przez zaproponowane rozwiązania) przyczyn zagrożenia wystąpienia niezgodności. 2. Zatwierdzi zaproponowany plan lub przekazać stanowisku odpowiedzialnemu za działania do ponownego rozpatrzenia (podając odpowiedni komentarz – powrót do czynności B3). 4. Zatwierdzony plan działań powoduje dystrybucję działań do wyznaczonych w planie stanowisk odpowiedzialnych, celem ich wykonania.
B5. Realizować działania określone w planie działań.	Stanowisko odpowiedzialne za realizację działań	Działania korygujące/korekcyjne Plan działań	Działania zapobiegawcze	1. Podjąć realizację działań zgodnie z otrzymanym planem. 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. 3. Przekazać zadanie do zatwierdzenia (po wykonaniu).
B6. Zatwierdzić realizację działania.	Stanowisko odpowiedzialne za działanie	Działania zapobiegawcze	Działania zapobiegawcze	1. Stanowisko odpowiedzialne za wskazanie działań w odniesieniu do niezgodności, po otrzymaniu informacji o niezgodności zapoznaje się z treścią informacji o wykonaniu działania, weryfikuje informacje. W przypadku ich zatwierdzenie działanie jest kończone. 2. Jeżeli informacja dotyczy niewykonania zaproponowanego działania, Stanowisko odpowiedzialne za zlecenie wykonania tego działania wprowadza komentarz dotyczący decyzji w sprawie niewykonania.
B7. Ocenić skuteczność działania.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Działania zapobiegawcze Procedura: Ocena systemu zarządzania	Działania zapobiegawcze	1. Nadzorujący realizację działań zapobiegawczych decyduje o sposobie przeprowadzenia oceny ich skuteczności. 2. Ocena może zostać przeprowadzona w trakcie kolejnego audytu lub pozaplanowanego zgodnie z tabelą procedury „Ocena systemu zarządzania". O formie i terminie przeprowadzenia oceny decyduje Pełnomocnik ds. SZJ. 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 działania niezamknięte (realizować działania począwszy od punktu B3).

V. ZAPISY

Nazwa dokumentu	**Umiejscowienie**	**Forma przechowywania**	**Okres przechowywania**	**Postępowanie z dokumentem po okresie przechowywania**
Działania korygujące/ korekcyjne	osoby odpowiedzialna merytorycznie Pełnomocnik ds. SZJ	papierowa	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i	Zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji kancelaryjnej i

			jednolitym rzeczowym wykazie akt.	jednolitym rzeczowym wykazie akt,
Działania zapobiegawcze	osoby odpowiedzialna merytorycznie Pełnomocnik ds. SZJ	papierowa	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	osoby odpowiedzialna merytorycznie Pełnomocnik ds. SZJ	papierowa	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.
Zgłoszenie niezgodności	osoba, która wykryła niezgodność Pełnomocnik ds. SZJ	Papierowa/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.
Zgłoszenie zagrożeń wystąpienia	osoba, która wykryła niezgodność Pełnomocnik ds. SZJ	papierowa/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.

VI. FORMULARZ
Brak

VII. REJESRTY
Brak

VIII. DOKUMENTY ZWIĄZANE
Procedura: Ocena systemu zarządzania

IX. ZMIANY
Brak

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego", współfinansowanych 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"

Załącznik Nr 11
do Zarządzenia nr 3115/2018
Burmistrza Brzegu
z dnia 15 maja 2018 r.

Numer sprawy.....

Z PROGRAMU PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA ORAZ PODJĘTE ZALECENIA

Zagadnienie	Materiały niezbędne do omówienia zagadnienia	Odpowiedzialny za przygotowanie materiałów	Odpowiedzialny za omówienie zagadnienia	Data przeglądu	Wyniki, oceny, zalecenia
Wyniki audytów i kontroli przeprowadzonych w urzędzie (w tym w zewnętrznych) – omówienie ilości przeprowadzonych działań, podmiotów je prowadzących (w przypadku zewnętrznych), ilości stwierdzonych w ich wyniku nieprawidłowości oraz zagrożeń dla prawidłowości realizacji zadań publicznych.	Raporty i sprawozdania z przeprowadzonych audytów, audytów SZJ i kontroli	1.Pełnomocnik ds. SZJ – audyty SZJ 2.Audytor – audyty i kontrole	1.Pełnomocnik ds. SZJ – audyty SZJ 2.Audytor – audyty i kontrole		

Informacje zwrotne od klientów (skargi, wyniki badania satysfakcji) – omówienie ilości złożonych skarg na działalność urzędu oraz pracowników ze wskazaniem tych zasadnych i niezasadnych oraz podjętych działań, informacji o pochwałach i podziękowaniach związanych ze świadczonymi usługami, wyników badania satysfakcji klienta zarówno wewnętrznego jak i zewnętrznego z informacją o zaleceniach do doskonalenia w tym zakresie.	1. Wyniki badania satysfakcji klienta zewnętrznego wraz z wnioskami 2. Informacja o złożonych skargach w 2016r.	Kierownik B O-P	Sekretarz Brzegu, omówienie skarg zasadnych		
Wyniki funkcjonowania procesów – omówienie wyników monitorowania procesów w oparciu o zdefiniowane mierniki oraz stwierdzonych niezgodności w tym zakresie i podjętych działań.	Raport z monitorowania mierników procesów	Właściciele procesów zgodnie z podziałem procesowym	Właściciele procesów zgodnie z podziałem procesowym		

Wyniki zgodności usługi z wymaganiami – omówienie informacji o ilości zgłoszeń niezgodności związanych z wystąpieniem usługi niezgodnej z wymaganiami dla tej usługo określonymi, w tym informacji o uchyleniach wydanych decyzji lub orzeczeniem sądu, wydania ich niezgodnie z literą prawa, itp.	Raport z niezgodności zgłoszonych w trybie pozaaudytowym	Pełnomocnik ds. SZJ	Pełnomocnik ds. SZJ		
Status działań zapobiegawczych i korygujących – omówienie ilości zgłoszonych niezgodności i zagrożeń wystąpienia niezgodności, ilości podjętych działań korygujących i zapobiegawczych, statusu ich realizacji (ilości działań które zostały zakończone i oczekują na ocenę skuteczności, ilości działań dla których ta	Raport z działań korygujących i zapobiegawczych	Pełnomocnik ds. SZJ	Pełnomocnik ds. SZJ – za omówienie wyników realizacji działań korygujących i zapobiegawczych podjętych w odniesieniu do przeprowadzonych audytów i zgłaszanych pozaaudytowo		

ocena skuteczności została przeprowadzona i jej wyników, ilości działań które są w trakcie wykonywania).					
Wyniki realizacji działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania – omówienie ilości zdefiniowanych zaleceń, oraz ich wykonania ze szczególnym uwzględnieniem tych, które nie zostały zrealizowane z podaniem uzasadnienia.	Protokoły z przeglądów zarządzania	Pełnomocnik ds. SZJ	Pełnomocnik ds. SZJ		
Zmiany, które mogą wpływać na system zarządzania jakością – omówienie zmian w zewnętrznych aktach normatywnych, które mogą spowodować potrzebę zmian w działalności urzędu i procesach, planowane zmiany schematu organizacyjnego skutkujące koniecznością	Raport z wniosków o zmianę w dokumentacji SZJ	Pełnomocnik ds. SZJ	Pełnomocnik ds. SZJ – za omówienie wyników realizacji wniosków o zmiany w systemie		

aktualizacji dokumentacji, informacji o ilości zgłoszonych wniosków o zmianę do dokumentacji systemu.					
Zalecenia dotyczące doskonalenia procesów systemu zarządzania lub usługi – omówienie propozycji właścicieli procesów związanych z odpowiednio doskonaleniem systemu lub doskonaleniem usługi.	Zestawienie propozycji do doskonalenia procesów	Właściciele procesów	Właściciele procesów		
Ocena skuteczności funkcjonowania kontroli zarządczej – omówienie danych skutkujących przygotowaniem oświadczenia o stanie kontroli zarządczej (zgodne z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 2 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oświadczenia o stanie kontroli zarządczej (Dz. U. Nr 238, poz. 1581).	Zestawienie oświadczeń o stanie kontroli zarządczej	Główny Specjalista ds. kontroli i nadzoru właścicielskiego nad spółkami z udziałem Gminy Brzeg	Główny Specjalista ds. kontroli i nadzoru właścicielskiego nad spółkami z udziałem Gminy Brzeg		

Przygotował:.....
Data i podpis Pełnomocnika ds. SZJ

Zatwierdził:.....
Data i podpis Kierownika Urzędu

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bilet

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 „Priorytetu V „Dobre rządzenie" Działania 5.2.„Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej" Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej"

Załącznik Nr 12
do Zarządzenia nr 3115/2018
Burmistrza Brzegu
z dnia 15 maja 2018 r.

	RAPORT Z AUDYTU	Strona /stron:

AUDYT WEWNĘTRZNY
RAPORT nr ...../.....

1. Podstawa audytu: - plan audytów wewnętrznych:
   - audyt pozaplanowy:
2. Miejsce audytu.....
3. Data przeprowadzenia audytu: .....
4. Skład / imię i nazwisko/zespołu audytorów:

   Audytor wiodący: .....

   Audytor:.....
5. Osoby reprezentujące audytowana komórkę:.....
6. Dokumenty stosowane przez zespół audytorów, stanowiące kryterium przeprowadzenia auditu:
7. Spostrzeżenia poczynione w czasie audytu, ocena elementu/elementów Systemu Zarządzania Jakością
8. Niezgodności

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bider

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

	RAPORT Z AUDYTU	Strona /stron:

Nr kart	Przedstawiciel komórki organizacyjnej w której stwierdzono niezgodność	Opis stwierdzonej niezgodności	Termin wykonania działań

9. Proponowane zalecenia

Audytor wiodący:
Data : podpis: .....

Audytowany:

Data: .....podpis:.....

SEKRETARZ BRZE...
Krystyna Nowakowska-BR

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak

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

Załącznik Nr 13
do Zarządzenia nr 3115/2018
Burmistrza Brzegu
z dnia 15 maja 2018 r.

.....

(tytuł)

Nazwa procedury	
Wymagane dokumenty	
Opłaty skarbowe	
Opłaty administracyjne	
Termin i sposób załatwienia sprawy	
Miejsce zbżenia dokumentów	
Komórka odpowiedzialna	
Tryb odwoławczy	
Podstawa prawna	
Dodatkowe informacje	
Formularze do pobrania	
Osoba nadzorująca aktualność karty	
Data następnej aktualizacji	
Opracował	
Data opracowania	
Sprawdził	
Data sprawdzenia	
Zatwierdził	
Data zatwierdzenia	

SEKRETARZ BRZEGU
Krystyna Nowakowska- Bil

BURMISTRZ
Jerzy Wrębiak