	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 2 z 18

SPIS TREŚCI

- 1. Deklaracja kierownictwa**
- 2. Prezentacja miasta i gminy oraz Urzędu Miejskiego w Pakości.**
 - 2.1. Prezentacja miasta i gminy.
 - 2.2. Prezentacja Urzędu Miejskiego w Pakości.
- 3. Korzystanie z Księgi Jakości.**
 - 3.1. Postanowienia ogólne.
 - 3.2. Zarządzanie Księgą Jakości.
- 4. System Zarządzania Jakością.**
 - 4.1. Wymagania ogólne.
 - 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.
- 5. Dokumenty związane.**
- 6. Odpowiedzialność kierownictwa.**
 - 6.1. Zaangażowanie kierownictwa.
 - 6.2. Orientacja na klienta
 - 6.3. Cele jakości.
 - 6.4. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.
 - 6.5. Przegląd zarządzania.
- 7. Zarządzanie zasobami.**
 - 7.1. Zapewnienie zasobów.
 - 7.2. Zasoby ludzkie.
- 8. Realizacja usługi.**
 - 8.1. Planowanie realizacji usługi- postępowanie administracyjne.
 - 8.2. Zakupy.
 - 8.3. Postępowanie związane z klientem.
- 9. Pomiary, analiza i doskonalenie.**
 - 9.1. Postanowienia ogólne.
 - 9.2. Monitorowanie i pomiary.
 - 9.2.1. Zadowolenie klienta.
 - 9.2.2. Audit wewnętrzny.
 - 9.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 3 z 18

- 9.2.4. Monitorowanie świadczonych usług.
- 9.3. Nadzór nad usługą niezgodną.
- 9.4. Analiza danych.
- 9.5. Doskonalenie.

9. Definicje i określenia.

10. Procedury obowiązujące w Urzędzie Miejskim w Pakości.

11. Wykaz załączników w Księdze Jakości.

12. Tabela zmian




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



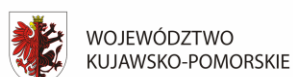
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 4 z 18


DEKLARACJA KIEROWNICTWA

Burmistrz Pakości i pracownicy Urzędu Miejskiego w Pakości zobowiązują się do ciągłego doskonalenia jakości świadczonych usług, dostosowanych do oczekiwań mieszkańców gminy w granicach obowiązującego prawa oraz w zgodzie z wdrożonym Systemem Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009, przy jednoczesnym zapewnieniu zasobów niezbędnych do realizacji przyjętych celów.

Burmistrz Pakości

/-/ Wiesław Kończal



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 5 z 18

2. Prezentacja miasta i gminy oraz Urzędu Miejskiego w Pakości.

2.1. Prezentacja miasta i gminy

Pakość to jedno ze starszych miast na Kujawach. Leży w odległości 12 km od Inowrocławia przy trasie do Barcina i Żnina oraz do Mogilna i Gniezna. Jest siedzibą władz gminy, w skład której obok miasta wchodzi 12 sołectw. Gmina zajmuje powierzchnię 86 km² i zamieszkuje ją ok. 10 tys. osób.

Gmina Pakość ma charakter głównie rolniczy. Sprzyjają temu dobre gleby oraz wysoka kultura rolna. Do początku lat 90-tych w mieście działały duże zakłady przemysłowe KZPL „Linum”, produkujące płyty paździerzowe oraz inne wyroby z lnu i konopi. Po ich likwidacji w Pakości nie ma już tak dużych przedsiębiorstw. W gminie dominuje działalność handlowo-transportowa, budowlana i produkcyjna. Obecnie w Pakości działają m.in. Przedsiębiorstwo Budowlano-Montażowe i Prefabrykacji Betonów „Kamal”, Zakład Produkcji Materiałów Budowlanych „Promax”, Fabryka Maszyn i Urządzeń dla Przemysłu i Górnictwa – Odlewania Żeliwa „Noteć”, Zakład Remontowo-Montażowy „Pałuki” sp. z o.o. PPHU „Merkury” Andrzej Kowalczyk, Emanuel i Daniel Kowalczyk Kopalnia Żwiru i Piasku Sp.j., ZPHT „Matbud”, PPH „Belpoltex”. Znajduje się tu także duża baza magazynowa i transportowa sieci handlowej „POLO-market”.

Pakość posiada „Strategię rozwoju miasta i gminy na lata 2002-2012”. Gmina Pakość oferuje wiele terenów pod inwestycje. Jednocześnie sprzyja inwestorom poprzez zwolnienia podatkowe dla przedsiębiorców tworzących nowe miejsca pracy oraz realizujących nowe inwestycje.

Gmina Pakość brała udział w ogólnopolskim konkursie „Grunt na medal” i znalazła się wśród 5 gmin województwa kujawsko-pomorskiego, które otrzymały wyróżnienie.

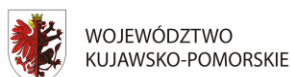
Atrakcją gminy są wody jezior, chętnie penetrowane przez rybaków i wędkarzy. Najkorzystniejsze warunki do rozwoju agroturystyki mają wsie Mielno, Wojdał, Jankowo, Łącko. Jednak największą atrakcją jest Kalwaria Pakoska – zespół 25 barokowych kaplic.


2.2. Prezentacja Urzędu Miejskiego w Pakości.

Urząd jest jednostką budżetową Gminy. Jest też pracodawcą dla zatrudnionych w nim pracowników. Urząd Miejski jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Burmistrz Pakości realizuje swoje zadania. Urząd realizuje zadania i odpowiadające im kompetencje z zakresu administracji publicznej, wynikające z zadań własnych Gminy, zadań zleconych, a także przejętych przez Gminę w wyniku porozumień z organami administracji rządowej i samorządowej zapewniając ekonomiczną, profesjonalną i skuteczną realizację zadań.

Urząd funkcjonuje zgodnie z zasadami zawartymi w:

- Ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.),



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 6 z 18

- Ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),
- Ustawie z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1593 z późn. zm.),
- Statucie Gminy Pakość,
- Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Pakości,
- Regulaminie Pracy Urzędu Miejskiego w Pakości,
- Uchwałach Rady Miejskiej w Pakości,
- Zarządzeniach Burmistrza Pakości,
- Dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością,
- innych przepisach szczególnych.

Wewnętrzными komórkami organizacyjnymi Urzędu Miejskiego w Pakości są Referaty. W skład Urzędu wchodzi następujące Referaty, które przy oznakowaniu prowadzonych spraw używają symboli:

- 1) Referat Organizacyjno-Prawny (OP),
- 2) Referat Finansowy (F),
- 3) Referat Spraw Obywatelskich, Obronnych i Ochrony Zdrowia (OZO),
- 4) Referat Komunalno-Inwestycyjny, Rolnictwa i Ochrony Środowiska (KIO),
- 5) Referat Oświaty, Kultury i Promocji Gminy (OKP),
- 6) Urząd Stanu Cywilnego (USC).

Na czele Referatów stoją Kierownicy. Referaty dzielą się na stanowiska pracy. Podziału Referatów na stanowiska pracy dokonuje Burmistrz w drodze zarządzenia wewnętrznego. Organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki Urzędu jako zakładu pracy i pracowników określa Regulamin Pracy Urzędu. Szczegółowe obowiązki, uprawnienia oraz odpowiedzialność pracowników Urzędu Miejskiego zawierają zakresy czynności pracowników.

Urzędem kieruje Burmistrz przy pomocy Zastępcy Burmistrza, Sekretarza i Skarbnika. Kierownicy Referatów kierują i zarządzają nimi w sposób zapewniający należyłą i sprawną realizację zadań. Kierownicy poszczególnych Referatów Urzędu Miejskiego są bezpośrednimi przełożonymi podległych im pracowników i sprawują nadzór nad nimi.

Strukturę organizacyjną Urzędu Miejskiego określa **Schemat organizacyjny**, stanowiący **załącznik nr 1 do ISO KJ 1/09**.




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 7 z 18

3. Korzystanie z Księgi Jakości.

3.1. Postanowienia ogólne.

Księga Jakości Systemu Zarządzania Jakością jest podstawowym dokumentem Urzędu Miejskiego w Pakości, opracowanym zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009. Księga Jakości zawiera pełen zakres Systemu Zarządzania Jakością, udokumentowane procedury, opis wzajemnego oddziaływania między procesami, Politykę Jakości, ogólne cele zarządzania, główne odpowiedzialności i uprawnienia, podsumowanie szczególnego podejścia do zgodności z normą i innymi wymaganiami. Adresowana jest do wszystkich pracowników urzędu, auditorów, klientów indywidualnych i instytucji.

3.2. Zarządzanie Księgą Jakości.

Księga Jakości i procedury zostały wydane, zatwierdzone i udostępnione pracownikom Urzędu Miejskiego w Pakości. Jest dostępna w BIP-ie i na stronie internetowej www.pakosc.pl.

Księga Jakości znajduje się u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, który ją udostępnia, ewidencjonuje, aktualizuje oraz archiwizuje. Księgę Jakości oraz zmiany w niej zatwierdza Burmistrz Pakości.

Pracownicy Urzędu Miejskiego w Pakości są zobowiązani do zapoznania się z treścią/zmianami Księgi Jakości i jej stosowania.

4. System Zarządzania Jakością.

4.1. Wymagania ogólne.

System Zarządzania Jakością został wprowadzony dla całego Urzędu Miejskiego w Pakości zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009.

Po przeprowadzeniu analizy specyfiki pracy Urzędu, we wprowadzonym Systemie Zarządzania Jakością dokonano wyłączeń w zakresie:

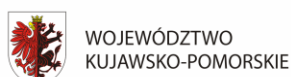
- **7.3. projektowanie i rozwój,**
- **7.5.2. walidacja procesów produkcji,**


gdyż nie wpływają na zdolność i odpowiedzialność Urzędu do dostarczania zgodnej z wyżej wymienioną normą usługi.

W działalności Urzędu Miejskiego w Pakości wyróżniono 5 procesów:

Procesy zarządcze:

- **P-I Nadzorowanie systemu zarządzania jakością**
- **P-II Planowanie zadań**



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 8 z 18

Proces główny:

P-III Postępowanie administracyjne

Procesy pomocnicze:

P-IV Zarządzanie zasobami ludzkimi

P-V Administrowanie w zakresie zamówień publicznych.

P-VI Kontrola i nadzór jednostek.

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego w Pakości obejmuje:

- Politykę Jakości
- Cele Jakości
- Księgę Jakości
- Karty procesów
- Procedury wynikające z poszczególnych procesów
- Dokumenty zewnętrzne i wewnętrzne (m.in. akty prawne)
- Zapisy i inne dokumenty.

Dokumentacja poddawana jest nadzorowi i systematycznej kontroli. Poszczególne dokumenty w ramach ustalonych procedur są ewidencjonowane zgodnie z Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt, aktualizowane przez merytorycznych pracowników, przechowywane w formie papierowej lub na nośnikach elektronicznych przez okres 2 lat na stanowiskach pracy, a następnie archiwizowane zgodnie z Instrukcją w sprawie organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego aktowego Urzędu Miejskiego w Pakości.

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ. Każdy pracownik ma możliwość zgłoszenia propozycji powstania nowego dokumentu lub zmiany w dokumentacji już istniejącej.

Zapisom podlegają wyniki wszystkich działań mających związek z jakością świadczonych usług oraz funkcjonowaniem SZJ. Zapisy są sporządzane na poszczególnych stanowiskach pracy przy realizacji zadań służbowych. Kierownicy Referatów sprawują nadzór na zapisami.

5. Dokumenty związane.

System Zarządzania Jakością opisany w niniejszej Księdze Jakości Urzędu Miejskiego w Pakości jest oparty na wymaganiach:

- normy PN-EN ISO 9001:2009 „**Systemy zarządzania jakością – Wymagania**”.
- analizy ryzyka
- następujących procedur:
 - **P-I-01-00-01 Nadzór nad dokumentacją i zapisami,**
 - **P-I-02-00-01 Audyty wewnętrzne SZJ,**




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 9 z 18

- **P-I-03-00-01 Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/zapobiegawcze,**
- **P-IV-01-00-01 Szkolenie i doskonalenie pracowników Urzędu Miejskiego w Pakości,**
- **P-V-01-00-01 Udzielanie zamówień publicznych, których wartość przekracza 6.000 EURO, a nie przekracza 14.000 EURO.**

6. Odpowiedzialność kierownictwa.

6.1. Zaangażowanie kierownictwa.

Kierownictwo Urzędu Miejskiego w Pakości odpowiedzialne jest za wdrożenie, rozwój oraz ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością przez ustanowienie polityki jakości, celów dotyczących jakości, zapewnienie zasobów niezbędnych do prawidłowej realizacji SZJ, informowanie pracowników Urzędu o konieczności spełnienia wymagań klientów, ustawowych przepisów i norm.

6.2. Orientacja na klienta.

W ramach Systemu Zarządzania Jakością dla obszaru działania Urzędu Miejskiego w Pakości scharakteryzowano następujące grupy klientów:

- mieszkańcy,
- instytucje i jednostki współpracujące,
- pracownicy.

Kierownictwo Urzędu zapewnia spełnienie potrzeb i oczekiwań klienta poprzez zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych. Zbieranie i analizowanie informacji od klienta w Urzędzie realizowane jest poprzez opracowywanie i analizowanie ankiet adresowanych do klientów Urzędu, badających ich oczekiwania i satysfakcję oraz analizowanie wpływających do Urzędu skarg i wniosków.


System Zarządzania Jakością dla Urzędu Miejskiego w Pakości ustala przeprowadzenie 1 raz w roku badań satysfakcji i wymagań klienta poprzez ankiety internetowe i papierowe wyłożone w miejscach ogólnie dostępnych, przesłanych bezpośrednio klientom pocztą, a także dostępnych na stronie internetowej www.pakosc.pl

6.3. Cele jakości.

Polityka Jakości została opracowana zgodnie z wytycznymi zawartymi w normie PN-EN ISO 9001:2009 i stanowi integralną część Księgi Jakości.

Została zatwierdzona i wprowadzona w życie Zarządzeniem Nr 267/09 z dnia 7 grudnia 2009 r. w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością oraz zatwierdzenia dokumentacji



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 10 z 18

Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego w Pakości - zgodnych z normą PN –EN ISO 9001:2009.

Polityka Jakości została przekazana do wiadomości pracownikom na piśmie oraz umieszczona na stronie internetowej www.pakosc.pl

W ramach wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością ustala się następujące cele dla zaspokojenia zbiorowych potrzeb mieszkańców w drodze świadczenia wysokiej jakości usług publicznych w zakresie administracji samorządowej:

- 1) Skuteczna realizacja programów rozwojowych Gminy.
- 2) Systematyczna profesjonalizacja poziomu obsługi klientów przez Urząd Miejski w Pakości.

6.4. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

Kierownikiem Urzędu Miejskiego w Pakości jest Burmistrz Pakości, który jest równocześnie organem wykonawczym gminy.

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

Zasady organizacji, funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników są określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Pakości. Dla każdego stanowiska pracy przypisane są zakresy czynności i obowiązków.

W ramach Systemu Zarządzania Jakością ustala się odpowiedzialności i uprawnienia w zgodzie ze Schematem Organizacyjnym Urzędu, który stanowi załącznik nr 1 do ISO KJ 1/09.


W zakresie komunikacji Kierownik jednostki informuje Kierowników Referatów o zadaniach realizowanych przez Urząd, zobowiązując ich do nadzoru podległych pracowników i informowania ich o zamierzeniach w ramach opracowanego SZJ. Pracownicy Urzędu mają prawo składania wniosków z zakresu środowiska pracy i wykonywanych zadań zgodnych z normą PN-EN ISO 9001:2009. Pracownicy jednostki informują klientów o zadaniach i Systemie Zarządzania Jakością przy użyciu ogólnie dostępnych narzędzi.

W Urzędzie Miejskim w Pakości zapewniono odpowiednie narzędzia do komunikowania się: posiedzenia Kolegium, BIP, sieć komputerowa, poczta elektroniczna, przepływ dokumentów zgodnie z Instrukcją kancelaryjną, sieć telefoniczna, ogłoszenia prasowe, tablica ogłoszeń, informatory.

6.5. Przegląd zarządzania.

Przegląd Systemu Zarządzania Jednostką dokonywany jest przez Kierownika jednostki w okresach rocznych, na podstawie wyników auditu, informacji zwrotnej od klienta, oceny skarg i wniosków, ilości wydanych i uchylonych decyzji, zaleceń dotyczących doskonalenia.



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 11 z 18

Materiały do przeglądu przygotowuje Pełnomocnik d.s. SZJ. Z każdego przeglądu Pełnomocnik ds. SZJ sporządza sprawozdanie i przekazuje do akceptacji Burmistrzowi.

Zgodnie z wdrożonym Systemem Zarządzania Jakością ustala się terminarz spotkań kierownictwa Urzędu przynajmniej 1 raz w miesiącu. W zależności od potrzeb, dopuszcza się zmianę częstotliwości spotkań. Z posiedzeń kierownictwa sporządza się protokoły zgodnie z ustalonymi w SZJ zasadami.

7. Zarządzanie zasobami.

7.1. Zapewnienie zasobów.

Kierownictwo Urzędu Miejskiego w Pakości zapewnia odpowiednie do realizowanych zadań w ramach Systemu Zarządzania Jakością zasoby materiałowe, finansowe i ludzkie, celem realizacji Polityki Jakości i wymagań SZJ.

7.2. Zasoby ludzkie.

Pracownicy Urzędu Miejskiego w Pakości tworzą kompetentny, wykształcony, z odpowiednimi umiejętnościami i doświadczeniem zespół realizujący zadania w ramach normy PN-EN ISO 9001:2009.

Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Pakości są uczestnikami Systemu Zarządzania Jakością. Kierownictwo dąży poprzez swoje działania, by pracownicy byli kompetentnymi fachowcami w swoich dziedzinach, posiadającymi umiejętności praktyczne i doświadczenie w kontaktach z klientami. Pracownicy Urzędu poddawani są okresowej ocenie kwalifikacyjnej na podstawie ustawy z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych. Natomiast zasady naboru na wolne stanowiska urzędnicze zostały uregulowane Zarządzeniem Nr 223/09 Burmistrza Pakości z dnia 29 czerwca 2009 r. Pracownicy Urzędu systematycznie uczestniczą w szkoleniach podnoszących kwalifikacje, zgodnie z procedurą Nr **P-IV-01-00-01 Szkolenie i doszkalcenie pracowników Urzędu Miejskiego w Pakości**, jak również doszkalcą się na bieżąco samodzielnie, podnosząc swoją wiedzę merytoryczną.

8. Realizacja usługi.

8.1. Planowanie realizacji usługi – postępowanie administracyjne.

W ramach planowania usługi zostały wyznaczone i opisane procesy, które mają wpływ na jakość świadczonych usług na rzecz klientów. Mapa procesów zawiera schemat procesów zarządczych, głównych i pomocniczych. Stanowi ona **załącznik nr 2 do ISO KJ 1/09**.

Szczegółowe działania Urzędu zostały opisane w następujących kartach procesów:




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 12 z 18

- **P-I-00-01 Nadzorowanie Systemu Zarządzania Jakością**
- **P-II-00-01 Planowanie zadań**
- **P-III-00-01 Postępowanie administracyjne**
- **P-IV-00-01 Zarządzanie zasobami ludzkimi**
- **P-V-00-01 Administrowanie w zakresie zamówień publicznych.**
- **P-VI-00-01 Kontrola i nadzór jednostek.**

Informacja o zadaniach i sprawach realizowanych przez Urząd dostępna jest dla klientów w każdej komórce organizacyjnej i w BIP-ie.

8.2. Zakupy.

W Urzędzie Miejskim w Pakości zakupy realizowane one są zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz procedurą nr **P-V-01-00-01 „Udzielanie zamówień publicznych, których wartość przekracza 6.000 EURO, a nie przekracza 14.000 EURO”**

Natomiast zadania inwestycyjne realizowane są na podstawie przepisów ustawy – Prawo zamówień publicznych.

8.3. Postępowanie związane z klientem.

Wymagania klienta odnośnie zakresu realizowanych zadań wyznaczają działania dla Urzędu Miejskiego w Pakości. W tym celu określono cele jakości związane z wymaganiami klienta.

Wyniki badań ankietowych dotyczące jakości świadczonych przez Urząd usług pozwalają określać wymagania bezpośrednio przez nich sprecyzowane.

Potrzeby klienta formułowane są poprzez:

- korespondencję kierowaną do Urzędu drogą pocztową lub elektroniczną,
- bezpośredni kontakt pracownika z klientem,
- analizę skarg i wniosków.

Urząd poprzez swoich pracowników stara się realizować swoje zadania, dochowując należytej staranności i obiektywizmu. Dla niektórych spraw z zakresu działania Urzędu zostały opracowane formularze a zasady załatwiania spraw przedstawione są w BIP-ie.

Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w Referacie Organizacyjno-Prawnym.


Własność klienta jest zabezpieczana w zależności od rodzaju, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Urząd obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań. zgodnie z przepisami prawa. Dodatkowymi zabezpieczeniami są monitoring budynku, wyposażenie pomieszczeń biurowych w zamykane szafy i biurka.



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 13 z 18

9. Pomiary, analiza i doskonalenie.

9.1. Postanowienia ogólne.

W celu oceny zdolności Urzędu Miejskiego w Pakości do świadczenia usług spełniających wymagania klienta monitoruje się skuteczność realizowanych procesów poprzez analizę danych oraz badanie satysfakcji klienta ze świadczonych usług. Uzyskane dane są gromadzone i analizowane przez Pełnomocnika ds. SZJ, a następnie wykorzystane do podejmowania działań korygujących oraz doskonalenia SZJ.

9.2. Monitorowanie i pomiary.

9.2.1. Zadowolenie klienta.

Ważnym wskaźnikiem do oceny funkcjonowania Urzędu jest poziom zadowolenia klienta. Informacje dotyczące zadowolenia klienta zdobywane są następującymi metodami:

- ankiety dostępne w Urzędzie przy stanowisku obsługi klienta oraz na wybranych stanowiskach pracy, a także na stronie internetowej Urzędu www.pakosc.pl,
- analiza skarg i wniosków składanych przez klientów Urzędu,
- notatki o przekazanych przez klientów uwagach ustnych.

Na podstawie opinii klientów wyrażonych we wszystkich wymienionych wyżej źródłach informacji dot. zadowolenia klienta, Burmistrz Pakości lub upoważniona przez niego osoba może zdecydować o podjęciu działań dostosowawczych i doskonalących jakość świadczonych usług przez Urząd. Dodatkowo stanowić mogą warunek podjęcia działań kontrolnych na poszczególnych stanowiskach pracy w celu wyjaśnienia potencjalnych nieprawidłowości.

9.2.2. Audit wewnętrzny.

Postępowanie związane z planowaniem i przebiegiem auditów wewnętrznych w Urzędzie reguluje procedura P-I-02-00-01 Audity wewnętrzne SZJ.

Wyniki auditów wewnętrznych są jednymi z danych wejściowych do przeglądu zarządzania. Przekazywane są one odpowiednim właścicielom procesów, którzy w sytuacji stwierdzenia niezgodności podejmują działania korygujące.

9.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.

W celu weryfikacji zgodności procesów usług dokonuje się ich monitorowania i pomiaru w oparciu o mierniki realizacji celu określone w kartach procesów. Jeśli zaplanowane w procesach wyniki nie są osiągnięte to właściciele procesów winni w celu zapewnienia




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 14 z 18

zgodności procesu podjąć działania korygujące opisane w procedurze P-I-03-00-01 Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/zapobiegawcze.

Innymi metodami służącymi temu celowi są:

- analiza skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
- analiza ustnych uwag przekazywanych przez klientów Urzędu,
- przeprowadzanie kontroli wewnętrznych,
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych,
- kontrole zewnętrzne podejmowane przez upoważnione do tego organy.

9.2.4 Monitorowanie świadczonych usług.

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu sprawują bezpośredni nadzór nad zadaniami realizowanymi przez podległych im pracowników. Nadzór obejmuje przede wszystkim sprawdzenie zgodności wydanego dokumentu z aktami prawnymi oraz pod kątem prawidłowej stylistyki językowej. Podpis Burmistrza bądź Kierownika komórki organizacyjnej lub innej upoważnionej osoby oznacza spełnienie wymagań danej usługi. Dokument podlega przekazaniu klientowi. Drugi egzemplarz dokumentu znajduje się we właściwej komórce organizacyjnej, a po upływie czasu określonego w obowiązujących przepisach prawa podlega przekazaniu do archiwum zakładowego.

9.3. Nadzór nad usługą niezgodną.


Urząd zapewnia, iż wszelkie powstałe niezgodności z wymaganiami są zidentyfikowane i nadzorowane. W Urzędzie istnieją i funkcjonują mechanizmy skutecznego podejmowania działań zapobiegawczych i weryfikacji skuteczności podjętych działań. W tym celu została ustanowiona procedura systemowa P-I-03-00-01 Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/zapobiegawcze.

9.4 Analiza danych.

Kodeks postępowania administracyjnego określa terminy rozpatrywania przez Urząd spraw klienta. Wpływająca do Urzędu korespondencja jest oznaczana datą wpływu i numerem wpisu do księgi korespondencji, co pozwala monitorować czas realizacji usług, liczbę odwołań oraz skarg i wniosków.

Analiza danych pozwala zebrać informacje o:

- zadowoleniu klienta,
- zgodności usług z określonymi zasadami,
- dostawcach,
- właściwym stosowaniu procedur w ramach SZJ.

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 15 z 18

Źródłem danych pozwalających na przeprowadzenie analizy są:

- końcowe raporty z przeprowadzonych auditów wewnętrznych,
- skargi i wnioski klientów,
- podjęte działania korygujące i zapobiegawcze,
- wyniki badań ankietowych klientów,
- zapisy z przeprowadzonych przeglądów,
- oceny dostawców.

Odpowiedzialnym za analizę danych dotyczących Systemu jest Pełnomocnik ds. SZJ, współpracujący w tym zakresie z auditorami wewnętrznymi.

9.5. Doskonalenie.

Urząd Miejski w Pakości systematycznie doskonali System zarządzania jakością poprzez wykorzystanie:

- Polityki Jakości,
- założonych celów jakościowych,
- wyników auditów wewnętrznych,
- analizę danych,
- przeglądy kierownictwa,
- działania korygujące i zapobiegawcze

oraz działanie zgodne z następującymi procedurami:

- P-I-01-00-01 Nadzór nad dokumentami i zapisami,
- P-I-02-00-01 Audyty wewnętrzne SZJ,
- P-I-03-00-01 Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/zapobiegawcze.

10. Definicje i określenia.

- **System zarządzania jakością** – to zbiór wzajemnie oddziaływujących i powiązanych elementów do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości opierający się na ustanawianiu i realizacji polityki i celów.
- **Księga Jakości** – dokument, w którym określono (opisano) System Zarządzania Jakością Urzędu Miejskiego w Pakości.
- **Polityka Jakości** – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji na cele dotyczące jakości.
- **Proces** – to zbiór działań wzajemnie powiązanych i oddziaływujących, które przekształca wejścia w wyjścia.
- **Procedura** – to ustalony sposób prowadzenia działania.
- **Wyrób/usługa** – to wynik procesu.
- **Organizacja** – instytucja/urząd.




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		Strona nr: 16 z 18

- **Klient** – to osoba, która otrzymuje wyrób/usługę.
- **Audit** – usystematyzowany, udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu i obiektywnej oceny, w celu określenia w jakim stopniu spełniono uzgodnione kryteria.
- **Działania korygujące/zapobiegawcze** – działania mające na celu wyeliminowanie przyczyn wykrytej niezgodności.
- **Pełnomocnik ds. SZJ** – przedstawiciel organizacji odpowiedzialny za wdrożenie i utrzymanie SZJ.
- **Najwyższe kierownictwo** – Burmistrz Pakości.
- **Kierownik komórki organizacyjnej** – Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy Referatów.

11. Procedury obowiązujące w Urzędzie Miejskim w Pakości.

P-I Nadzorowanie systemu zarządzania jakością

P-I-01-00-01 Nadzór nad dokumentacją i zapisami

P-I-02-00-01 Audyty wewnętrzne SZJ

P-I-03-00-01 Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/zapobiegawcze.

P-II Planowanie zadań

P-III Postępowanie administracyjne

P-IV Zarządzanie zasobami ludzkimi

P-IV-01-00-01 Szkolenie i dokształcanie pracowników Urzędu Miejskiego w Pakości.

P-V Administrowanie w zakresie zamówień publicznych

P-V-01-00-01 Udzielanie zamówień publicznych, których wartość przekracza 6.000 EURO, a nie przekracza 14.000 EURO.

P-VI Kontrola i nadzór jednostek

12. Wykaz załączników w Księdze Jakości.

- 1) Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego w Pakości.
- 2) Schemat – mapa procesów.

13. Tabela zmian

Lp.	Data zmiany	Opis zmiany



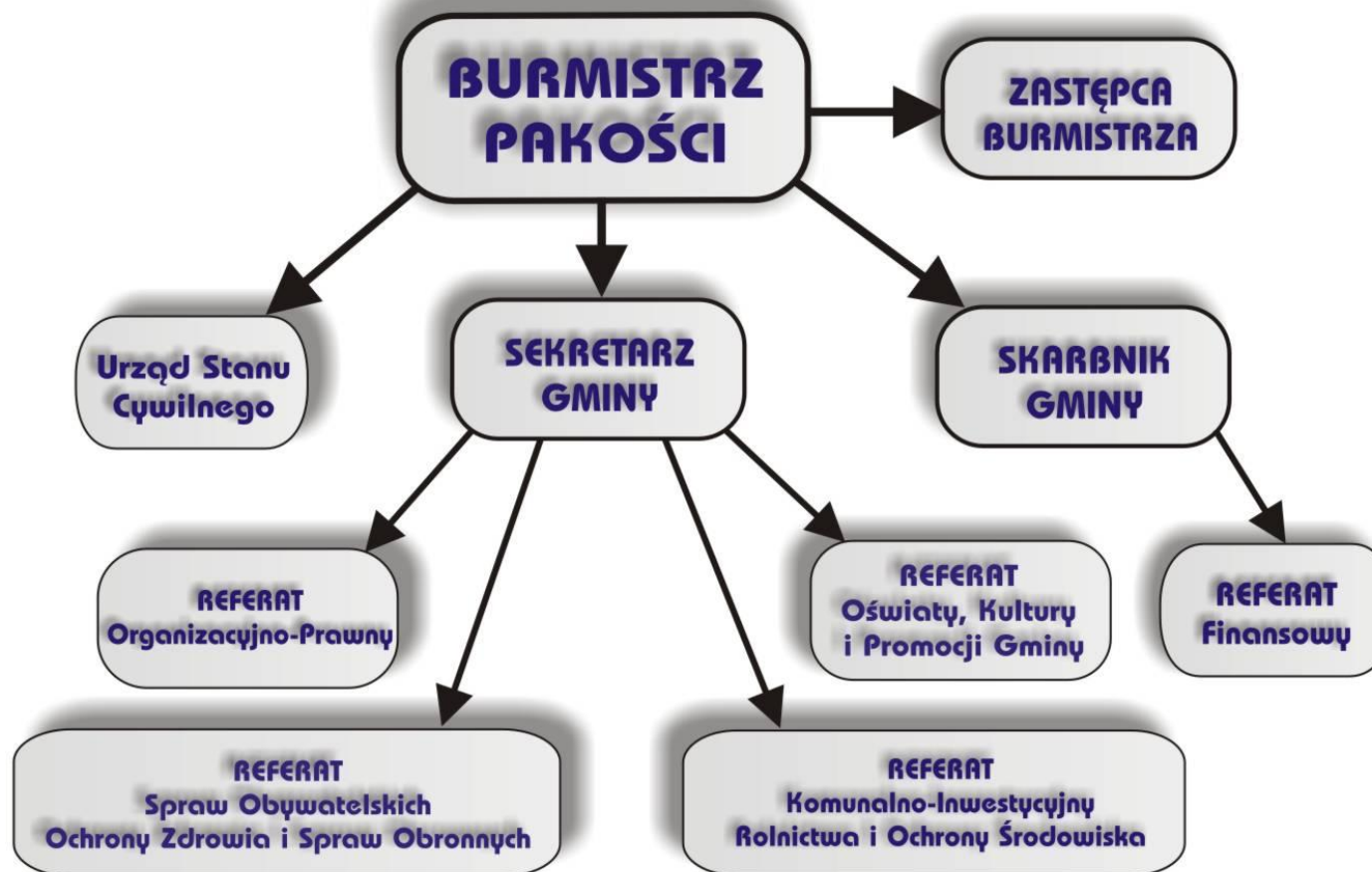
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI




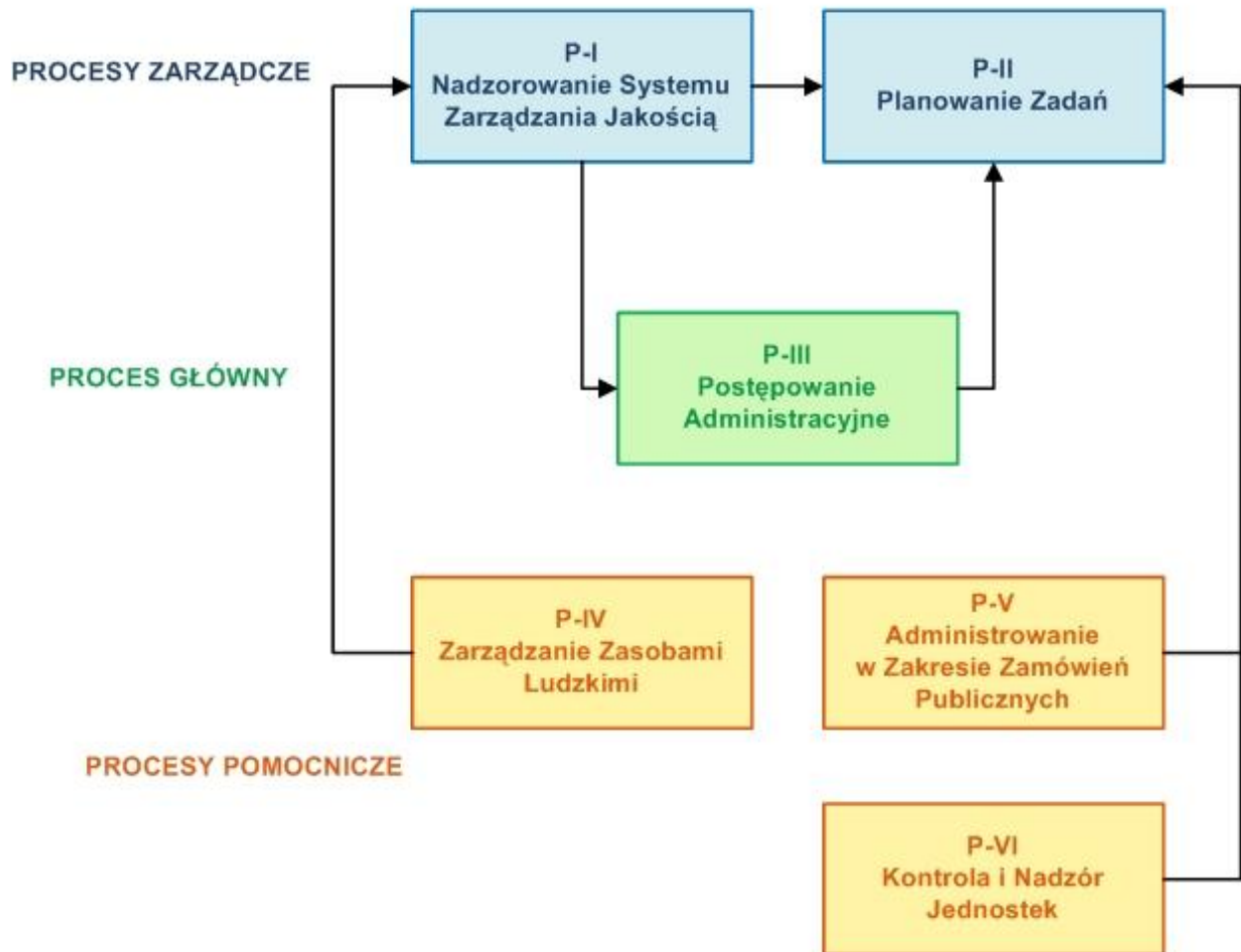
WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	ISO KJ-1/09
	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie nr 2
		strona nr: 18 z 18



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

