

**ZARZĄDZENIE NR 1499/05**  
**Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza**  
**z dnia 22.06.2005 r.**

**w sprawie:** ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej - wydania nr 2 wraz z wszystkimi jej załącznikami.

Na podstawie art. 30 ust. 1, ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. Nr 142, poz. 1591 z 2001 roku z późniejszymi zmianami.) oraz zapisów wymagań Normy PN-EN ISO 9001:2001

**Zarządzam co następuje:**

§ 1

Wprowadzam do stosowania Księgę Jakości - wydanie nr 2 Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Dokument Księgi Jakości - wydania nr 2 adresowany jest do wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, auditorów, klientów oraz innych zainteresowanych stron.

§ 3

Oryginały Księgi Jakości - wydania nr 2 wydane zostały w formie pisemnej w 3 oryginalnych egzemplarzach i znajdują się w zbiorach Zarządzeń Prezydenta Miasta w następujących komórkach: Wydział Administracyjny – Referat Organizacji, Biuro Rady Miejskiej oraz Pełnomocnik ds. Jakości.

§ 4

Księga Jakości – wydanie nr 2 odpowiadająca oryginałowi zamieszczona zostaje w Biuletynie Informacji Publicznej w formie elektronicznej.

§ 5

Nadzór nad wykonaniem niniejszego Zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. Jakości.

§ 8

Z dniem podpisania niniejszego Zarządzenia tracą moc: Zarządzenie Nr 891/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 25.06.2004r., Zarządzenie Nr 1308/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 08.02.2005r., Zarządzenie Nr 1406/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 10.05.2005r.

Prezydent Miasta Dąbrowa Górnicza  
mgr Jerzy Talkowski

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>	Wydanie nr 2
		data wydania 22.06.2005 r.
Załącznik do Zarządzenia nr 1499/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 22.06.2005 r. w sprawie: Ustanowienia Księgi Jakości - wydanie nr 2.		

# KSIĘGA JAKOŚCI

## URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	1/ 41
Załącznik do Zarządzenia nr 1499/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 22.06.2005r. w sprawie: Ustanowienia Księgi Jakości - wydanie nr 2.				

## SPIS TREŚCI

<b>1. Prezentacja Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej .....</b>	<b>2</b>
<b>2. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej .....</b>	<b>2</b>
2.1 Zakres .....	2
2.2 Wyłączenia .....	2
2.3 Definicje, terminologia oraz zastosowane skróty .....	4
2.4 Zasady nadzorowania Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej .....	5
<b>3. Wymagania ogólne.....</b>	<b>6</b>
3.1 Wymagania dotyczące dokumentacji .....	6
3.2 Zarządzanie dokumentami.....	8
3.3 Zarządzanie zapisami .....	10
<b>4. Odpowiedzialność Kierownictwa .....</b>	<b>10</b>
4.1 Zaangażowanie Kierownictwa .....	10
4.2 Orientacja na Klienta.....	10
4.3 Polityka jakości .....	11
4.4 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja .....	12
4.5 Przegląd zarządzania .....	14
<b>5. Zarządzanie zasobami .....</b>	<b>15</b>
5.1 Zasoby ludzkie .....	15
5.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie .....	16
5.3 Infrastruktura .....	18
5.4 Środowisko pracy .....	21
<b>6. Realizacja wyrobu .....</b>	<b>22</b>
6.1 Planowanie realizacji wyrobu.....	22
6.3 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu.....	23
6.4 Komunikacja z Klientem .....	24
6.5 Zakupy.....	26
<b>7. Produkcja i dostarczanie usługi .....</b>	<b>27</b>
7.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi .....	27
7.2 Identyfikacja i identyfikowalność .....	27
7.3 Własność Klienta.....	29
7.4 Zabezpieczenie wyrobu .....	30
<b>8. Monitorowanie i pomiary.....</b>	<b>32</b>
8.2 Nadzór nad wyrobem niezgodnym.....	36
8.3 Doskonalenie .....	37
8.4 Działania korygujące i zapobiegawcze.....	39

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	2/ 41

## **1. Prezentacja Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej**

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej stanowi aparat pomocniczy Prezydenta Miasta. Funkcjonuje na podstawie i w oparciu o zapisy aktów prawnych, z których najważniejsze z nich to: ustawa o samorządzie gminnym, ustawa o samorządzie powiatowym, Statut Miasta oraz Regulamin Organizacyjny.

Kierownikiem Urzędu jest Prezydent Miasta, który jest organem wykonawczym w gminie. Prezydent Miasta wykonuje uchwały Rady Miejskiej, będącej gminnym organem stanowiącym oraz realizuje zadania gminy, które zostały określone w ustawach i porozumieniach zawartych z organami administracji rządowej z zakresu administracji powiatu oraz województwa przy pomocy powołanego do realizacji tego celu Urzędu.

Do zadań organów miasta realizowanych przy pomocy Urzędu Miejskiego zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym, należą sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów. Obowiązkiem władz samorządowych jest przede wszystkim, jak najlepsze zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnych w wielu dziedzinach życia publicznego. W szczególności zadania własne obejmują sprawy: ładu przestrzennego gospodarki nieruchomościami, pomocy społecznej, ochrony zdrowia, lokalnego transportu zbiorowego, gminnych dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego, oświaty, kultury i sportu, promocji gminy oraz innych. Realizacja statutowych zadań samorządu wymaga ciągłego udoskonalania funkcjonowania Urzędu Miejskiego, aby jak najlepiej spełniać wymagania oraz oczekiwania mieszkańców miasta.

Kierownik Urzędu kieruje organizacją poprzez wydawanie stosownych Zarządzeń, Poleceń służbowych, pism okólnych i innych decyzji kierowniczych.

Urząd Miejski przypisane mu zadania wykonuje siłami odpowiednio wyszkolonego personelu, który w konkretnych dokumentach zobowiązany został do zarządzania, wykonywania i weryfikacji zadań z uwzględnieniem odpowiednich funkcji.

Zastępcy Prezydenta Miasta uczestniczą w kierowaniu Urzędem w odpowiednio im przypisanych i uwzględnionych w Regulaminie Organizacyjnym zakresach spraw.

Sekretarz Miasta prowadzi sprawy miasta powierzone mu przez Prezydenta Miasta.

Skarbnik Miasta koordynuje prawidłowość dyspozycji i zgodność wydatkowania środków budżetowych z uchwałą budżetową oraz prowadzi obsługę księgowo-finansową miasta.

W realizacji poszczególnych zadań uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, a Naczelnicy i Kierownicy komórek oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach odpowiadają za sprawną ich realizację.

## **2. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej**

### **2.1 Zakres**

Wdrożony w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001, obejmuje swoim zakresem wszystkie komórki organizacyjne tutejszego Urzędu: wydziały, komórki równorzędne oraz samodzielnych pracowników.

### **2.2 Wyłączenia**

Z uwagi na fakt, iż wszystkie działania Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej zarówno własne, zlecone jak i powierzone, realizowane są wyłącznie na podstawie obowiązujących

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b> <b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>	
	Wydanie nr 2	
	data wydania	22.06.2005 r.
	strona/stron	3/ 41

przepisów prawnych, w trakcie wdrażania systemu, wyłączeniu uległy wymagania punktu **7.3.** ww. normy dotyczące projektowania i prac rozwojowych.

Również przebieg pracy, dokumenty oraz zapisy poddawane są stałemu monitorowaniu poprzez audyty wewnętrzne, a ich wyniki podlegają stałemu nadzorowi oraz analizie zarówno przez Naczelników wydziałów jak i Kierowników komórek równorzędnych, Pełnomocnika ds. Jakości oraz przez Sekretarza Miasta. W związku z powyższym nie zachodzi potrzeba prowadzenia walidacji procesów jako oddzielnej czynności wymaganej w punkcie **7.5.2.** normy, który wyłączono.

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej nie dysponuje i w związku z tym nie stosuje wyposażenia, które umożliwia mierzenie poprawności realizacji naszych usług oraz badania ich zgodności z wymaganiami organów nadzoru i kontroli.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	4/ 41

Z powodu braku urządzeń służących do monitorowania oraz pomiarów realizowanych w Urzędzie usług pod kątem ich zgodności z wymaganiami organów nadzoru oraz kontroli-wyłączeniu ulega pkt 7.6 – nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

Powyższe wyłączenia nie mają wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczania Interesantom usług spełniających ich wymagania.

## 2.3 Definicje, terminologia oraz zastosowane skróty

### 2.3.1. Definicje i terminologia

**STRONA** – każdy, czyjego interesu prawnego lub obowiązku dotyczy postępowanie, albo kto żąda czynności organu ze względu na swój interes prawny lub obowiązek (w procedurach stosowane zamiennie Petent, Klient, Interesant, Wnioskodawca).

**NACZELNIK WYDZIAŁU** – Naczelnik wydziału, Kierownik komórki równorzędnej lub inna osoba zatrudniona na samodzielnym stanowisku pracy (w tym także osoba pełniąca zastępstwo służbowe za osoby ww. w czasie ich nieobecności).

**PROCEDURA** – ustalony sposób postępowania.

**PROCES** – zestaw wzajemnie powiązanych zasobów i działań, które przekształcają stan wejściowy w wyjściowy. Przez zasoby rozumie się: personel, środki finansowe, instalacje, wyposażenie, technologie, metody.

**ZAPIS** – dokument dostarczający obiektywne dowód wykonania działań lub osiągnięcia wyników (potwierdzenie realizacji określonych zadań).

**WERYFIKACJA** – potwierdzenie przez zbadanie i przedstawienie obiektywnego dowodu, że spełnione zostały wyspecyfikowane wymagania.

**AUDIT** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu. Niezależne badanie systemu zarządzania jakością.

**IDENTYFIKACJA** – znak sprawy – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw.

**IDENTYFIKOWALNOŚĆ** – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania.

**KLIENT ZEWNĘTRZNY** – osoba (nie będąca pracownikiem) lub organizacja (nie będąca komórką organizacyjną tutejszego Urzędu), która otrzymuje wyrób (dokument, usługa, informacja).

**KLIENT WEWNĘTRZNY** – pracownik, komórka organizacyjna Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, który/a otrzymuje wyrób (dokument, usługa, informacja) niezbędny do wykonywania obowiązków służbowych.

**WYRÓB** – wynik procesu.

### 2.3.2. Zastosowane skróty

**PM (DG)** Prezydent Miasta Dąbrowa Górnicza,

**PS (DG)** - Sekretarz Miasta Dąbrowa Górnicza,

**PJ** – Pełnomocnik ds. Jakości,

**Auditowany** – komórka auditowana, także Naczelnik wydziału auditowanego / Kierownik komórki równorzędnej auditowanej,

**RZ PM DG** – Rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza,

**RP PM DG** - Rejestr Poleceń służbowych Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza,

**ZP PS DG** – Zbiór Poleceń służbowych Sekretarza Miasta Dąbrowa Górnicza,

**RU RM DG** - Rejestr uchwał Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	5/ 41

**RU ZM DG** - Rejestr uchwał Zarządu Miasta Dąbrowa Górnicza (wersja archiwalna),

**RIWR** – Rejestr interpelacji, zapytań i wniosków radnych,

**RWK RM** – Rejestr wniosków i opinii Komisji Rady Miejskiej,

**CRSiW** – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,

**RIP** – Rejestr Informacji Publicznej,

**BIP** – Biuletyn Informacji Publicznej,

**KJ** – Księga Jakości,

**KI** – Karty Informacyjne

oraz skróty komórek organizacyjnych Urzędu wg Regulaminu Organizacyjnego.

## 2.4 Zasady nadzorowania Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej

Księga Jakości przedstawia wdrożony w tutejszym Urzędzie system zarządzania jakością i stanowi podstawowy dokument systemu, najszerzej opisujący sposób spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001.

Dokument ten adresowany jest do wszystkich uczestników organizacji: pracowników, Klientów, dostawców oraz wszystkich zainteresowanych stron.

Księga Jakości została zaprojektowana w ten sposób, aby oprócz informacyjnej spełniała także rolę edukacyjną, pozwala bowiem w prosty i czytelny sposób zaprezentować działania, czynności oraz procesy zachodzące w Urzędzie, których realizacja stanowi dowód realizacji wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001.

Księga ta zawiera podstawowe informacje dotyczące samego Urzędu, opisu systemu zarządzania jakością, podstawową terminologię ponadto, skonstruowana została w taki sposób, aby jej kolejne rozdziały odpowiadały poszczególnym punktom normy.

Dokument ten wydany wydaje się w trzech oryginalnych egzemplarzach w formie pisemnej. Oryginalne egzemplarze w formie pisemnej przechowywane są w zbiorze Zarządzeń Prezydenta Miasta, Biurze Rady Miejskiej oraz u Pełnomocnika ds. Jakości. Wyłącznie pisemne, oryginalne egzemplarze Księgi Jakości stanowią egzemplarze nadzorowane. Pisemnymi, oryginalnymi egzemplarzami Księgami Jakości są zarówno teksty jednolite jak i zmiany do nich. Nadzór polega m. in. na konieczności podpisania przez Prezydenta Miasta 3 egzemplarzy, dokumentu, bezwzględnie wymaganego w celu rejestracji Zarządzeń PM dotyczących Księgi Jakości. Oryginały Księgi Jakości zostają rejestrowane oraz rozdysponowane przez Wydział Administracyjny - Referat Organizacji. Udostępnianie dokumentu wszystkim pozostałym komórkom organizacyjnym Urzędu, Klientom oraz stronom zainteresowanym zapisów Księgi Jakości wraz z załącznikami, odbywa się w formie elektronicznej poprzez zamieszczenie jej w Biuletynie Informacji Publicznej, lub poprzez wydanie w formie pisemnej kopii bądź kserokopii dokumentu. Za udostępnianie Księgi Jakości odpowiada Pełnomocnik ds. Jakości.

Księga udostępniana w formie elektronicznej stanowi dokładną kopię oryginalnego dokumentu w formie pisemnej.

Aktualizacją Księgi Jakości są wszystkie zmiany naniesione w Księdze Jakości oraz jej załącznikach przez Pełnomocnika ds. Jakości, wynikające np. ze zmian przepisów, zmian systemu itd. Datą zatwierdzenia, aktualizacji Księgi Jakości jest data wejścia w życie stosownego Zarządzenia Prezydenta Miasta zatwierdzającego, aktualizującego Księgę Jakości.

Po zatwierdzeniu, aktualizacji Księgi Jakości, Pełnomocnik ds. Jakości w niezwłocznym trybie przesyła Księgę Jakości w formie elektronicznej (e-mail, poczta wewnętrzna, dyskietka lub



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	6/ 41

CD-rom do pracownika WA – Ref. Organizacji, który przesyła ją do pracownika odpowiedzialnego za wprowadzanie informacji do BIP-u, który dokonuje zamieszczenia jej w BIP-ie.

Księga Jakości wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część, jak wszystkie wewnętrzne akty normatywne, podlega przeglądowi pod kątem jej aktualizacji. Przeglądy realizuje się minimum dwa razy w roku. Wynikiem przeglądu może być wydanie kolejnego wydania tekstu jednolitego, zmiana do funkcjonującego wydania lub brak zmian. Za przegląd oraz aktualizację odpowiada Pełnomocnik ds. Jakości.

### 3. Wymagania ogólne

#### 3.1 Wymagania dotyczące dokumentacji

Formuła dokumentacji systemu zarządzania jakością Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, zaprojektowana została w ten sposób, aby stanowiła integralną część pozostałej dokumentacji Urzędu, związanej z realizacją jego podstawowych zadań.

W tym celu, dla potrzeb systemu zarządzania jakością wykorzystywane są dokumenty typowe dla Urzędu administracji publicznej, najczęściej występujące to np. Zarządzenia Prezydenta Miasta, Polecenia służbowe Prezydenta Miasta, jednak mogą to być także Pisma okólne Prezydenta Miasta, Polecenia służbowe Sekretarza Miasta oraz inne.

Filozofia ta pozwala w bardzo naturalny sposób wdrażać różnego rodzaju nowatorskie rozwiązania, często niespotykane dotychczas w tego typu instytucjach w sposób, który nie kojarzy się z systemem zarządzania jakością, lecz z bieżącą, bezpośrednio zaistniałą potrzebą zmiany, poprawy organizacji pracy w Urzędzie.

Sposób ten pozwala ponadto, obalić mit o konieczności tworzenia rozlicznej dokumentacji wyłącznie na potrzeby systemu zarządzania jakością.

W związku z powyższym, dokumentacja systemu w tutejszym Urzędzie została dokładnie przetransponowana na grunt dotychczas tworzonej w Urzędzie dokumentacji, nie tworząc dodatkowego jej gatunku.

Różnego rodzaju regulaminy oraz instrukcje związane z wdrożeniem systemu zarządzania jakością, zostały wdrożone za pomocą Zarządzeń Prezydenta Miasta, Poleczeń służbowych Prezydenta Miasta, a procedura ich opracowywania, zatwierdzania, rejestracji, dystrybucji oraz przechowywania i archiwizowania jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa.

W zależności od wagi zagadnienia i zasięgu działania regulacje wdrażane są z uwzględnieniem gradacji dokumentacji.

Specyficzną dla systemów jakości formę i nazwę dla podkreślenia wyjątkowości tych dokumentów pozostawiono tylko dla Księgi Jakości (KJ) oraz Kart Informacyjnych (KI).

Jednak wdrożenie ich odbyło się poprzez stosowne i typowe dla Urzędu Zarządzenia PM (KJ) oraz Polecenie służbowe PM (KI).

Podstawowymi dokumentami systemu zarządzania jakością w tutejszym Urzędzie są:

- ♦ **Księga Jakości** - stanowiąca podstawowy dokument dotyczący systemu zarządzania

jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, prezentująca i dokumentująca zarazem sposób realizacji przez tutejszą organizację poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	7/ 41

Księga niniejsza opracowana została w taki sposób, aby oprócz prezentacji systemu pełnić także edukacyjną rolę dla uczestników organizacji, polegającą na czytelnym opisie działań tutejszego Urzędu w ramach poszczególnych punktów normy.

Księga Jakości stanowi szczególne kompendium wiedzy na temat systemu, jego zakresu, elementów, wspólnych obszarów.

♦ **Załączniki do Księgi Jakości stanowiące jej integralną część:**

- ⇒ Załącznik nr 1 do KJ stanowi procedura działań korygujących i zapobiegawczych wraz z załącznikiem do tej procedury,
- ⇒ Załącznik nr 2 do KJ stanowi procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami,
- ⇒ Załącznik nr 3 do KJ stanowi procedura postępowania z wyrobem niezgodnym,
- ⇒ Załącznik nr 4 do KJ stanowi mapa procesów realizowanych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w obszarach: planowania, realizacji oraz weryfikacji i doskonalenia,
- ⇒ Załącznik nr 5 do KJ stanowi mapa procesów realizowanych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w ujęciu procesowym,
- ⇒ Załącznik nr 6 do KJ stanowi tabela przedstawiająca komórki wiodące realizacji procesów merytorycznych,
- ⇒ Załącznik nr 7 do KJ stanowi tabela przedstawiająca procesy wspólne,
- ⇒ Załącznik nr 8 do KJ stanowi wykaz najważniejszych dokumentów związanych z Księgą Jakości,
- ⇒ Załącznik nr 9 do KJ stanowi schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

♦ **Misja oraz Polityka Jakości,**

♦ **Procedury** opisane w:

- ⇒ dokumentach wewnętrznych (Zarządzenia Prezydenta Miasta, Polecenia służbowe Prezydenta Miasta, pismach ókólnych Prezydenta Miasta, pismach Sekretarza Miasta),
- ⇒ dokumentach zewnętrznych (obowiązujących aktach normatywnych)
- ♦ Wszelkie inne dokumenty, niezbędne z punktu widzenia sprawnego planowania, realizacji, monitorowania i nadzorowania oraz doskonalenia procesów (raporty z auditów, karty

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	8/ 41
<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>				

niezgodności, karty spostrzeżeń, karty działań poauditowych, sygnały jakości, sprawozdania i protokoły z przeglądów zarządzania, dokumenty związane z działaniami na skutek realizowanych przeglądów),

- ♦ **Zapisy dotyczące jakości** (dane wejściowe do przeglądów zarządzania, wzory wniosków, druków, formularzy, zapisy dotyczące aktualizacji Kart Informacyjnych, aktów prawnych).

### 3.2 Zarządzanie dokumentami

Sposób nadzorowania dokumentów urzędowych, uregulowany został zarówno przepisami prawnymi jak i stosownymi unormowaniami wewnętrznymi.

Obowiązująca w Urzędzie Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych wraz z załącznikiem – jednolitym rzeczowym wykazem akt, ustawa o ochronie danych osobowych i ustawa o ochronie informacji niejawnych oraz inne, stanowią system określający ramy niezbędne do identyfikacji, przekazywania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określenia czasu zachowania dokumentów w Urzędzie.

Nadzór nad dokumentami stosowany jest w zależności od rodzaju poszczególnych dokumentów. Weryfikacja dokumentacji przeprowadzana jest zarówno przed ich wydaniem jak i przyjęciem, a dokonują jej zawsze osoby do tego uprawnione przy uwzględnieniu rodzaju dokumentacji.

Szczególnym nadzorem w tutejszym Urzędzie objęte zostały akty prawne -  
**zewnętrne:**

- ♦ ustawy,
- ♦ rozporządzenia,
- ♦ pozostałe akty prawne,

oraz

**wewnętrzne:**

- ♦ Uchwały Rady Miejskiej,
- ♦ Zarządzania Prezydenta Miasta,
- ♦ Pisma okólne Prezydenta Miasta.
- ♦ Polecenia służbowe Prezydenta Miasta,
- ♦ Polecenia z narad Prezydenta Miasta,
- ♦ Pisma okólne Sekretarza Miasta

w ramach wdrożonego w tutejszym Urzędzie Systemu Zarządzania Aktami Prawnymi (SZAP), pozwalającego w jednolity sposób nadzorować, przechowywać, dystrybuować oraz aktualizować funkcjonujące w Urzędzie akty prawne. Ponadto, wszystkie komórki organizacyjne zobowiązane są

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	9/ 41
<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>				

do przeglądu wewnętrznych aktów normatywnych, których projekty przedkładają do podpisów przełożonych - Zarządzenia Prezydenta Miasta, Polecenia służbowe Prezydenta Miasta.

Zdecydowana większość komórek organizacyjnych Urzędu, wyposażona została w system informacji prawnej LEX, dla zapewnienia szybkiego i sprawnego dostępu do aktualnych aktów normatywnych.

Poszczególne rodzaje dokumentacji rejestrowane zostają w centralnych rejestrach, zgodnie z wymaganiami Instrukcji kancelaryjnej, a komórki prowadzące rejestry, sprawują współnadzór wraz z komórką realizującą nad poprawnością i terminowością spraw rejestrowanych.

Obok prowadzonych rejestrów rodzajów dokumentacji, funkcjonują zbiory teŹe dokumentacji.

**Główne rejestry to:**

- ◆ rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr Polecen służbowych Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr Pism okólnych Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr upowaŹnień Prezydenta Miasta do wydawania decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej,
- ◆ rejestr pełnomocnictw Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr upowaŹnień do przeprowadzania kontroli,
- ◆ rejestr uchwał Rady Miejskiej,
- ◆ rejestr interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
- ◆ rejestr wniosków i opinii Komisji Rady Miejskiej,
- ◆ centralny rejestr skarg i wniosków,
- ◆ rejestr wniosków w sprawie udzielenia informacji publicznej.

Funkcjonują ponadto jasne procedury aktualizacji dokumentacji, przy czym poprzez procedurę rozumie się nie tylko dokumenty noszące tę nazwę i powstałe w procesie budowy i wdraŹania systemu zarządzania jakością, lecz wszystkie dokumenty określające lub nakazujące określone tryby i sposoby działania.

Generowane oraz gromadzone w trakcie realizacji spraw oraz poszczególnych procesów dokumenty, podlegają szczególnemu nadzorowi w zakresie weryfikacji, oznakowania, przechowywania, nadawania klauzuli tajności.

Procesem nadzoru objęte są także dane przetwarzane w systemach komputerowych.

Procedurę nadzoru nad dokumentami i zapisami przedstawia załącznik nr 2 do KJ.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>	
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>	
Wydanie nr 2		
	data wydania	22.06.2005 r.
	strona/stron	10/ 41

### 3.3 Zarządzanie zapisami

Zapisy dotyczące systemu zarządzania jakością utrzymuje się w celu dostarczenia materialnych dowodów zgodności systemu z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001.

Generowane oraz gromadzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów oraz czynności zapisy, podobnie jak dokumenty podlegają szczególnemu nadzorowi.

Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami stanowi załącznik nr 2 do KJ.

## 4. Odpowiedzialność Kierownictwa

### 4.1 Zaangażowanie Kierownictwa

Dając dowód oraz wyraz swojego zaangażowania w proces wdrażania oraz utrzymania sprawnego i skutecznego systemu zarządzania jakością w Urzędzie, Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, podjęło stosownym Zarządzeniem Misję oraz Politykę Jakości, biorąc tym samym odpowiedzialność za prawidłowy przebieg i realizację zapisanych w niej celów.

Polityka Jakości deklaruje konkretne cele jakościowe, które następnie przekładają się na konkretne procesy oraz czynności realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne tutejszego Urzędu.

W celu sprawnego oraz skutecznego nadzorowania procesów, podjęto działania zmierzające do pomiaru efektywności ich przebiegu za pomocą odpowiednich wskaźników. Uzyskane w ten sposób wyniki służą do zaplanowania oraz realizacji konkretnych działań korygujących oraz zapobiegawczych.

Ponadto, jednym z wielu dowodów zaangażowania Kierownictwa w proces budowy systemu zarządzania jakością jest wyznaczenie Pełnomocnika ds. Jakości oraz zespołu ds. jakości, którego członkowie stanowią równocześnie zespół auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością. Sposób organizacji pracy obu zespołów podjęty został przez Prezydenta Miasta odpowiednimi Zarządzeniami.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu podjęło także zobowiązanie:

- ♦ zapewnienia takich zasobów, które pozwolą na organizację pracy zgodną z wymaganiami normy oraz ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością,
- ♦ systematycznego przeprowadzania przeglądów zarządzania,
- ♦ propagowania wśród pracowników Urzędu idei wspólnego zaangażowania w pracę nad doskonaleniem systemu w celu spełniania wymagań Klientów.

### 4.2 Orientacja na Klienta

Najwyższe Kierownictwo dąży do stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością w celu jak najlepszego zapewnienia, iż wymagania Interesantów w ramach istniejących możliwości są oraz także w przyszłości będą spełniane.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2
			data wydania 22.06.2005 r.
			strona/stron 11/ 41

W celu skutecznej realizacji tego celu, Urząd przeprowadza anonimowe, badania ankietowe, które służą do monitorowania stopnia zadowolenia Klienta Urzędu z jakości świadczonych usług oraz standardu obsługi, a także stanowią źródło działań doskonalących korygujących oraz także zapobiegawczych.

Zbieranie oraz analizowanie informacji na ten temat, pozwala lepiej orientować się w wymaganiach Klientów oraz uwzględniać je w procesie planowania realizacji procesów.

#### 4.3 Polityka jakości

Zarządzeniem Prezydenta Miasta ustanowiono treści Misji oraz Polityki Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

Dokument powyższy ustanawia, iż:

**Misją** Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest najlepsze realizowanie zadań samorządności lokalnej, ukierunkowane na stałe podnoszenie poziomu życia mieszkańców, a w szczególności świadczenie usług administracyjnych i municypalnych jak najwyższej jakości oraz realizacja i wpieranie działań na rzecz rozwoju miasta.

Celem **Polityki Jakości** Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców naszego miasta oraz świadczenie usług na najwyższym poziomie poprzez:

1. Zagwarantowanie Klientom usługi rzetelnej, terminowej i zgodnej z obowiązującymi przepisami.
2. Motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji oraz jakości wykonywanej pracy.
3. Wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością.
4. Gromadzenie i wykorzystywanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach Klientów w celu doskonalenia świadczonych usług.
5. Sprawne funkcjonowanie Biura Obsługi Interesantów mające na celu zapewnienie Klientom kompleksowej informacji, dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez nasz Urząd.

Cele jakości ustanowione w Polityce Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej są adekwatne w odniesieniu do celu istnienia Urzędu, zawierają zobowiązanie do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz stanowią ramy do realizowanych przeglądów zarządzania, a ponadto w ramach tychże przeglądów podlegają weryfikacji dotyczącej ich ciągłej aktualności oraz przydatności.

**Zatwierdził Prezydent Miasta  
Dąbrowa Górnicza**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	12/ 41

#### **4.4 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja**

Dokumentem, który określa ustrój wspólnoty samorządowej Dąbrowy Górniczej jest jej Statut, uchwalony uchwałą Rady Miejskiej Dąbrowy Górniczej i ogłoszony w Dzienniku Urzędowym województwa śląskiego.

Organem wykonawczym miasta jest Prezydent Miasta. Organizuje pracę Urzędu, kieruje bieżącymi sprawami miasta i reprezentuje je na zewnątrz. Prezydent Miasta wykonuje uchwały Rady Miejskiej i zadania gminy określone przepisami prawa.

W drodze zarządzeń Prezydent Miasta powołuje swoich zastępców. Podział zadań pomiędzy zastępcami Prezydenta Miasta określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

Sekretarz Miasta prowadzi sprawy powierzone przez Prezydenta Miasta.

Skarbnik Miasta prowadzi obsługę księgowo-finansową miasta, kontroluje prawidłowość dyspozycji i zgodność wydatkowania środków budżetowych z uchwałą budżetową.

Osobą odpowiedzialną za nadzór nad doskonaleniem w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2001 jest Pełnomocnik ds. Jakości, powołany uchwałą Zarządu Miasta. Zarządzeniem Prezydenta Miasta Dąbrowy Górniczej. Został także powołany Zespół ds. jakości, podlegający Pełnomocnikowi ds. Jakości w merytorycznym zakresie.

Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadzie służbowego podporządkowania i podziału obowiązków w ramach realizacji procesów. Zadania wspólne i szczegółowe oraz wspólny zakres odpowiedzialności naczelników wydziałów, kierowników komórek równorzędnych i samodzielnych stanowisk określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej. Regulamin Organizacyjny został przekazany do wiadomości i stosowania do wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu.

Naczelnicy wydziałów/kierownicy komórek równorzędnych, organizują pracę kierowanego wydziału/biura, ustalają szczegółowe zakresy czynności pracowników i kontrolują ich wykonywanie. Pracownicy są podporządkowani w zakresie prowadzonych spraw naczelnikowi wydziału/kierownikowi komórki równorzędnej i przed nim są odpowiedzialni za terminowe i zgodne z przepisami załatwianie spraw. Posiadają zatwierdzone przez naczelników/kierowników komórek równorzędnych zakresy czynności określające przynależne im zadania, zapis mówiący o pełnieniu zastępstwa oraz wykaz prowadzonych teczek spraw. Podstawowe obowiązki pracowników Urzędu Miejskiego określa Regulamin Organizacyjny oraz, Regulamin Pracy Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

W celu podejmowania decyzji odnośnie realizowanych zadań w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej funkcjonuje system spotkań i porad.

W miarę potrzeb organizowane są przez Prezydenta Miasta narady, podczas których podejmowane są rozstrzygnięcia leżące w kompetencji Prezydenta, wynikające z ustaw szczególnych.

Ponadto, w razie potrzeby Z-cy Prezydenta Miasta, Sekretarz Miasta lub Skarbnik zwołują narady z naczelnikami wydziałów i kierownikami komórek równorzędnych, których celem jest omówienie najważniejszych kwestii dot. działalności wydziałów. Jeżeli wymaga tego specyfika wydziału/biura, naczelnicy/kierownicy organizują w miarę potrzeb spotkania z pracownikami, podczas których omawiane są sprawy związane z wykonywaniem zadań przez wydział.

Komunikacja pisemna w ramach realizacji zadań wynika z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego, aktów własnych Prezydenta Miasta i Poleceń służbowych Sekretarza Miasta. Prezydentowi Miasta. Przedkładane są sprawozdania z wykonania uchwał Rady Miejskiej (zgodnie



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	13/ 41

z Regulaminem Organizacyjnym), zarządzeń i poleceń służbowych (zgodnie z poleceniem służbowym Prezydenta Miasta).

Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych określa natomiast szczegółowo zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych, zapewnia jednolity sposób tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów w Urzędzie oraz ochronę przed uszkodzeniem, zniszczeniem bądź utratą akt.

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej zapewnione zostały odpowiednie procesy komunikacyjne, zapewniające prawidłowy przepływ dokumentów i informacji.

Funkcjonują odpowiednie sieci komputerowe oraz systemy. W Urzędzie funkcjonują dwie podstawowe sieci: zewnętrzna do kontaktu z Internetem oraz wewnętrzna.

W wewnętrznej sieci komputerowej działają systemy wspomagające realizację zadań ustawowych, zleconych i własnych. Nie jest to jeden system, lecz kilka działających na różnych bazach i platformach systemowych o różnym stopniu zaawansowania. Współpraca między systemami odbywa się na następujących zasadach: wymiana danych poprzez specjalny mechanizm wbudowany w programach lub poprzez zewnętrzny plik wymiany; dostęp do informacji bez dodatkowych transmisji. Sposób współpracy jest uzależniony od organizacji pracy oraz przepisów, z uwzględnieniem kontroli napływających z różnych źródeł danych. Są m.in. systemy udostępniane w przeglądarce, np. BIP i EGB (Ewidencja Gruntów i Budynków) na potrzeby innych wydziałów, co pozwala na porównywanie danych i wyjaśnienia ewentualnych rozbieżności ograniczając jednocześnie ilość wyjaśnień, których musi udzielić mieszkańiec temu samemu Urzędowi.

Proces integracji i przebudowy baz danych, ma za zadanie jak najlepsze wykorzystanie raz wprowadzonych danych z zapewnieniem odpowiedniej kontroli i weryfikacji, a w konsekwencji skrócenie czasu zbierania informacji znajdujących się w różnych wydziałach.

♦ poczta elektroniczna zewnętrzna i wewnętrzna

Do komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej służą wydziałom skrzynki poczty elektronicznej. Wydziały Urzędu posiadają oddzielny adres e-mail i stanowisko komputerowe, na którym może odebrać pocztę. Dla pojedynczych komórek Urzędu, niektórych wydziałów oraz dla ogólnej skrzynki e-mail Urzędu, poczta odbierana jest w Referacie Informatyki. E-maile po odebraniu są drukowane oraz przekazywane do kancelarii Urzędu w celu skierowania do właściwych wydziałów.

Aplikacja poczty internetowej pozwala na wysyłanie wiadomości oraz przysyłanie plików. Aplikacja ta jest tak zintegrowana, aby istniała możliwość archiwizacji otrzymanych wiadomości.

W Urzędzie zainstalowano pocztę do wewnętrznej komunikacji. W jej ramach założono poszczególnym użytkownikom- pracownikom Urzędu- skrzynki pocztowe, które wykorzystywane są na potrzeby komunikacji wewnątrz Urzędu. Poczta wewnętrzna pozwala na dołączanie plików do wysyłanych wiadomości, co jest przydatne w przypadku przysyłania np. projektów uchwał.

Aplikacja poczty wewnętrznej służy także pomocą w pracy sekretariatu dzięki rozbudowanym funkcjom terminarza, m.in. wyszukiwaniu wolnych terminów pomiędzy wskazanymi użytkownikami, przypominaniu o terminie spotkania, kontroli terminu realizacji zadań z powiadomieniem przełożonego o przekroczeniu terminu itp.

♦ aplikacja Kontrola Realizacji Spraw

Aplikacja ta służy przede wszystkim jako program wspomagający elektroniczny obieg dokumentów w Urzędzie. System pozwala na elektroniczne prowadzenie całości dokumentacji wpływającej i tworzonej w Urzędzie. System automatycznie rejestruje przez kogo i kiedy wiadomość była wprowadzona do systemu, opracowywana, przekazywana, wszelkie notatki

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	14/ 41

dokonane w trakcie obiegu pisma, itp. System pozwala także na prowadzenie korespondencji o charakterze poufnym. Za pomocą aplikacji KRS można także tworzyć określone sprawy, do których przyporządkowywane są wszystkie pisma powiązane, a znajdujące się w różnych teczkach. Wyświetlenie takiej sprawy pozwoli na szybkie odtworzenie historii danej sprawy.

Rozbudowane funkcje terminarza pozwalają na śledzenie statusu spraw, wyszukiwanie wolnych terminów i uzgadnianie spotkań dla kilku użytkowników.

- ◆ udostępnione foldery na serwerze

Poprzez sieć komputerową udostępnione zostały pracownikom foldery, w których można umieszczać pliki. Plik umieszczony w folderze jest dostępny dla każdego z dostępem do sieci komputerowej. Foldery pozwalają na zdefiniowanie grup użytkowników, np. folder „informatycy” jest dostępny tylko dla użytkowników logujących się na określone loginy.

Podstawowy poziom dostępu do sieci komputerowej pozwala na korzystanie z serwera „LEX”, na którym oprócz systemu informacji prawnej znajdują się udostępnione foldery. Na tym serwerze użytkownicy posiadają nieograniczone prawa do tworzenia katalogów oraz przesyłania dokumentów pomiędzy wydziałami Urzędu.

Ten sposób komunikacji pomiędzy wydziałami Urzędu, najprostszy z punktu widzenia użytkownika, zastępuje pocztę wewnętrzną. Zdefiniowane w ten sposób udostępnione foldery służą jako narzędzie wspomagające przesyłanie i udostępnianie plików pomiędzy stanowiskami komputerowymi pracowników objętymi siecią wewnętrzną.

Zapewniają one skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi komórkami organizacyjnymi w odniesieniu do systemu zarządzania jakością.

#### **4.5 Przegląd zarządzania**

Dla dokonania oceny stałej przydatności, adekwatności oraz skuteczności funkcjonującego systemu zarządzania jakością oraz przyjętej Polityki Jakości, Najwyższe Kierownictwo raz w roku w czasie drugiego kwartału, przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd systemu zarządzania jakością (przegląd zarządzania), obejmuje najczęściej dane z pierwszego kwartału b.r., wyjątek stanowią te procesy, których lepszy obraz dotyczący efektywności ich przebiegu uzyskuje się, stosując inne czasookresy pomiaru np. poprzedni rok.

Przegląd zarządzania realizowany jest w taki sposób, aby objął swoim zakresem ocenę możliwości doskonalenia oraz potrzebę zmian w funkcjonującym systemie zarządzania jakością z uwzględnieniem Polityki Jakości oraz celów jakości.

##### **Dane wejściowe przeglądu zarządzania najczęściej stanowią:**

- wyniki pomiarów procesów realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne tutejszego Urzędu przy pomocy indywidualnie zaprojektowanych do każdego z procesu mierników-wskaźników (procesy oraz mierniki przedstawia – tabela procesów wdrażana przed każdym przeglądem stosownym aktem wewnętrznym),
- wyniki przeprowadzonych badań ankietowych – w tym dane od Klientów,
- dane dotyczące skarg i wniosków,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	15/ 41

- dane dotyczące interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
- dane dotyczące realizacji budżetu,
- wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- wyniki auditów wewnętrznych oraz zewnętrznych,
- status działań korygujących i zapobiegawczych,
- działania podjęte w następstwie poprzednich przeglądów,
- wszelkie informacje dotyczące zmian mogących wpływać na system zarządzania jakością, np. planowanych zmian organizacyjnych oraz sygnałów jakości.

Po opracowaniu przez Pełnomocnika ds. Jakości danych wejściowych do przeglądu, ujętych w formie sprawozdania z pomiarów dotyczących efektywności przebiegu procesów, przekazanych do Prezydenta Miasta oraz Sekretarza Miasta, ustalone zostają w formie protokołu z przeglądu zarządzania, zgodnie z wytycznymi Najwyższego Kierownictwa, cele odnoszące się do wyników poszczególnych danych wejściowych oraz zaplanowane odpowiednie działania, związane z doskonaleniem systemu zarządzania jakością, jego procesów i wyrobów będących ich wynikiem, oraz zapewnieniem zasobów niezbędnych dla osiągnięcia przyjętych celów. Protokół opracowany zostaje przez Pełnomocnika ds. Jakości.

Wszelkie decyzje oraz działania związane z realizacją powyższych celów stanowią dane wyjściowe z przeglądu zarządzania, realizowane są przez komórki Urzędu, a nad ich realizacją czuwa Pełnomocnik ds. Jakości.

Dokumenty oraz zapisy z realizacji działań, będących następstwem przeglądu zarządzania nadzorowane są zgodnie z przepisami.

Sprawozdanie z pomiarów danych wejściowych oraz protokoły z przeglądu systemu zarządzania jakością opracowywane są w formie pisemnej. Oryginał przechowywany są u Pełnomocnika ds. Jakości, kopie natomiast u Prezydenta Miasta oraz Sekretarza Miasta.

## **5. Zarządzanie zasobami**

### **5.1 Zasoby ludzkie**

Nadrzędnym celem działalności Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest szybka, sprawna i bezkonfliktowa obsługa Klienta, aby zadanie to zostało osiągnięte i kontynuowane na satysfakcjonującym poziomie, Najwyższe Kierownictwo zapewnia niezbędne zasoby, które umożliwiają płynne wdrożenie, utrzymanie oraz doskonalenie systemu zarządzania jakością.

Pracownicy samorządowi zatrudnieni w naszym Urzędzie zobligowani są do dokładania wszelkich starań, by ich praca była wykonywana w sposób należyty i rzetelny, zgodnie

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	16/ 41

z poleceniami przełożonych, o ile nie kolidują one z przepisami prawa, umową o pracę oraz ogólnie przyjętymi założeniami etycznymi i moralnymi.

Polityka kadrowa Urzędu polega na doborze pracowników o odpowiednim wykształceniu, umiejętnościach i doświadczeniu zawodowym. Prowadzenie konsekwentnej polityki kadrowej ma na celu wypracowanie jak najwyższego poziomu usług i sprostanie oczekiwaniom Klienta i jego wyobrażeniom na temat „idealnego urzędnika”.

## **5.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie**

Kompetencje pracowników muszą być zgodne z rozporządzeniem regulującym zasady wynagradzania i wymagania kwalifikacyjne pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin i starostwach powiatowych. W przypadkach, kiedy nie ma zapewnionej odpowiedniej liczby pracowników zaspokajających potrzeby Urzędu w zakresie zasobów ludzkich, określane jest zapotrzebowanie (wewnętrzne lub zewnętrzne), a następnie przeprowadzana jest rekrutacja.

Zapotrzebowanie wewnętrzne jest to awans pracownika, zmiana stanowiska oraz przesunięcia pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi. Zapotrzebowanie zewnętrzne związane jest np. z ogłoszeniem konkursu na stanowiska kierownicze, np. naczelników wydziałów, kierowników komórek równorzędnych, bądź dyrektorów jednostek podległych Urzędowi Miejskiemu.

Proces rekrutacji złożony jest z trzech etapów:

- ♦ określanie wymagań dotyczących warunków i zasad zatrudnienia,
- ♦ „przyciąganie” kandydatów – przegląd i ocena alternatywnych źródeł pozyskiwania pracowników,
- ♦ selekcja – przegląd dokumentów aplikacyjnych (CV, listów motywacyjnych), przeprowadzenie rozmów kwalifikacyjnych itp.

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych występują następujące formy nawiązywania stosunku pracy:

- ♦ z wyboru – Prezydent Miasta,
- ♦ z powołania – Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Powiatowy Inspektor Nadzoru Budowlanego,
- ♦ z mianowania – Naczelnicy Wydziałów,
- ♦ umowa o pracę – pozostali pracownicy.

Kompetencje oraz kwalifikacje kandydatów są określane na podstawie przedłożonych przez nich, standardowo obowiązujących dokumentów.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	17/ 41

Istotną rolę odgrywa również rozmowa kwalifikacyjna, mająca na celu poszerzenie informacji o kandydacie, jego kwalifikacjach, predyspozycjach i doświadczeniu

Każdy pracownik, który jest zatrudniany w Urzędzie Miejskim zapoznaje się z:

- ◆ zakresem swoich obowiązków służbowych, uprawnieniami i sposobem wykonywania pracy,
- ◆ najważniejszymi aktami prawnymi regulującymi działalność jednostki samorządowej,
- ◆ przepisami prawa dotyczącymi informacji niejawnych oraz ochrony danych osobowych,
- ◆ przepisami regulującymi obieg dokumentacji, a także jej archiwizowanie,
- ◆ oraz wewnętrznymi aktami normatywnymi:
  - Statutem Miasta,
  - Regulaminem Organizacyjnym,
  - Regulaminem Pracy,
  - Misją i Polityką Jakości Urzędu Miejskiego oraz Księgą Jakości,
  - innymi dokumentami, których znajomość jest niezbędna do pracy na danym stanowisku.

Jednym z najważniejszych warunków postępu i sprostania ciągle rosnącym wymaganiom mieszkańców jest ustawiczne kształcenie i doksztalcanie. Podnoszenie kwalifikacji służy również zaspokajaniu wewnętrznych potrzeb osobistych pracowników. W ramach potrzeb, na wniosek naczelnika danego wydziału po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta, pracownicy mogą brać udział w warsztatach, szkoleniach, kursach i seminariach (jednorazowych, cyklicznych, okresowych), związanych bezpośrednio z pracą przez nich wykonywaną. Jeżeli jest to pożądane, organizowane są również szkolenia wewnętrzne dla grup pracowniczych. Corocznie na cele szkoleniowe zapewniane są środki finansowe w ramach budżetu Urzędu.

Pracownicy we własnym zakresie doksztalcają się na studiach różnego szczebla, na kierunkach adekwatnych do wykonywanej pracy.

Skuteczność oraz jakość szkoleń, na które Urząd deleguje swoich pracowników poddawana jest stałej ocenie za pomocą specjalnie do tego celu opracowanego kwestionariusza ankiety. Wszyscy uczestnicy szkoleń, kursów, seminariów, konferencji oraz wszystkich innych form podnoszenia kwalifikacji zawodowych na podstawie specjalnego polecenia służbowego, wypełniają ww. ankietę, a następnie składają oryginał w komórce odpowiedzialnej za szkolenia, ta zaś zobowiązana została do zbierania oraz przechowywania w swoich zasobach, zapisów dotyczących oceny szkoleń oraz uwzględniania informacji uzyskanych tą drogą w procesie podejmowania decyzji w przedmiotowym zakresie.

Ponadto stosowana jest dobra praktyka dzielenia się przez uczestników różnego rodzaju kursów oraz szkoleń zdobytą wiedzą z pozostałymi pracownikami Urzędu z wykorzystaniem narzędzi takich jak: poczta wewnętrzna lub e-mailowa.

Oceny skuteczności podejmowanych w tym obszarze działań, dokonuje się dwa razy w roku na podstawie okresowych ocen pracowników. Pracownicy mianowani oceniani są zgodnie ze



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	18/ 41

stosowną uchwałą Rady Miejskiej, pozostali - raz na kwartał przy okazji przydzielania nagród uznaniowych. Naczelnicy wydziałów, kierownicy komórek równorzędnych przeprowadzają przegląd stanowisk pracy pod względem organizacji pracy. Celem dokonania ww. przeglądów jest ustalenie optymalnego poziomu zatrudnienia, właściwego obciążenia pracowników obowiązkami służbowymi w każdej z komórek. Obowiązujący system dyscypliny pracy obejmuje nagradzanie, awansowanie, karanie oraz zwalnianie pracowników.

Stosowany w Urzędzie Miejskim system rejestracji czasu pracy (RCP), służy także m. in. zmniejszeniu liczby spóźnień i nieobecności.

Pracownicy Urzędu uczestniczą w szkoleniach, zapewniających podniesienie standardów pracy z Klientem.

Szkolenia pracowników zatrudnionych w tutejszym Urzędzie związane bezpośrednio z tematyką systemu zarządzania jakością organizowane oraz przeprowadzane są w oparciu o bieżącą analizę potrzeb w tym zakresie. Analizy takiej dokonuje Pełnomocnik ds. Jakości w oparciu o takie kryteria jak: odpowiedni etap wdrożenia, konieczność przypomnienia pewnych informacji oraz wszystkie inne sygnały o istniejącej potrzebie.

Wszystkie pozostałe szkolenia także przeprowadzane są w oparciu o analizę bieżących potrzeb. Z uwagi na częstotliwość zmian legislacyjnych przyjęto zasadę pierwszeństwa w delegowaniu pracowników na te szkolenia, które organizowane są właśnie z przyczyny zmian i nowelizacji aktów prawnych oraz pozwalają na przystosowanie organizacji pracy do nowych wymagań w sposób płynny i nieuciążliwy dla Klienta Urzędu.

Dokumentacja dotycząca wykształcenia, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia, jak również wszelkie niezbędne dane kadrowe prowadzone są systematycznie i na bieżąco.

Nadzór nad zapisami dotyczącymi szkoleń zewnętrznych (poza siedzibą Urzędu) sprawuje komórka odpowiedzialna wg Regulaminu Organizacyjnego.

Nadzór nad zapisami dotyczącymi szkoleń wewnętrznych (organizowanych w siedzibie Urzędu) sprawuje najczęściej komórka organizująca szkolenie.

### **5.3 Infrastruktura**

Siedziba Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest czterokondygnacyjna, znajduje się przy niej parking dla Klientów oraz podziemny parking dla pracowników. Do wejścia głównego prowadzą zarówno schody, jak również podjazd dla wózków inwalidzkich.

Budynek dostosowany jest do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz starszych, zarówno pod względem organizacji Biura Obsługi Interesantów (zlokalizowanie najważniejszych stanowisk, w tym kas na parterze, blisko siebie), jak również, jeżeli chodzi o zaplecze sanitarne i poruszanie się między piętrami dzięki funkcjonującym windom.

W trosce o Klienta praktykowany jest system czytelnego oznakowania stanowisk, dodatkowe informacje wywieszane są w gablotach oraz na tablicach ogłoszeń. W strefach ogólnodostępnych znajdują się stanowiska pozwalające mieszkańcom na wygodne wypełnienie dokumentacji oraz odpoczynek.

Wewnątrz budynku oraz w jego bezpośrednim otoczeniu utrzymywana jest czystość, funkcjonalność i dbałość o estetykę.

Zapewniona jest odpowiednia ilość pomieszczeń pomocniczych, kuchennych, sanitarnych, magazynowych i innych.

W celu utrzymania dobrego stanu technicznego budynku prowadzone są remonty, prace konserwacyjne, zgodnie z bieżącymi potrzebami. Oprócz tego na bieżąco przeprowadzane są



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	19/ 41

naprawy i konserwacje według potrzeb. Przestrzegane są ściśle terminy przeglądów gwarancyjnych. Zapisy z tych prac prowadzone są zgodnie z zawartymi wcześniej umowami.

Wydział odpowiedzialny zajmuje się organizacją obsługi Klienta i stanowisk pracy w zakresie wyposażenia w odpowiednie umeblowanie materiały i sprzęt, a także utrzymaniem prawidłowego stanu technicznego zarówno sprzętu, jak i urządzeń, zgodnie z aktualnymi instrukcjami, zasadami ergonomii i bhp.

W miarę możliwości finansowych prowadzona jest sukcesywna rozbudowa sieci komputerowej i wymiana urządzeń na nowocześniejsze.

Sprawność techniczna sprzętu komputerowego jest obecnie nieodzownym czynnikiem zapewniającym szybkość i odpowiedni poziom usługi. Konserwacja baz danych i oprogramowania przeprowadzana jest przez autorów systemów na podstawie umów konserwacyjnych lub wg potrzeb zgłaszanych przez użytkowników, pod nadzorem użytkownika lub informatyka.

Urząd Miejski posiada automatyczną centralę telefoniczną umożliwiającą bezpośrednie wybieranie numeru żądanej komórki bez oczekiwania na połączenie z telefonistką. Konserwacja i przeglądy centrali przeprowadzane są przez specjalistów zatrudnionych na podstawie umów konserwacyjnych.

Wydział merytoryczny stosuje i nadzoruje sieć radiokomunikacyjną wraz z systemem alarmowym, którego elementy (syreny alarmowe) rozmieszczone są w strategicznych punktach miasta.

Sieć radiokomunikacyjna służy głównie do utrzymywania łączności pomiędzy jednostkami administracji rządowej, samorządowej oraz wojskowymi, a także podmiotami gospodarczymi istotnymi dla Powiatu w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych.

System alarmowy używany jest sporadycznie, głównie w celu sprawdzenia poprawności jego funkcjonowania. Nadzór nad obydwoma systemami sprawują wyłącznie odpowiednio przeszkolone i wybrane do tego celu osoby. Ich działania, kompetencje i obowiązki określają instrukcje techniczne i Zarządzenia.

Całodobową łączność z mieszkańcami zapewniają dyżurne stanowisko Straży Miejskiej oraz Ośrodek Dyspozycyjny Prezydenta. Klienci mogą zwracać się tam o pomoc, uzyskiwać informacje, bądź też zgłaszać interwencje. Komórki te mają bezpośrednią łączność ze służbami ratowniczymi oraz zapewniającymi bezpieczeństwo i porządek w mieście. Ze zgłoszeń mieszkańców sporządzane są zapisy w formie codziennych meldunków dobowych.

Łączność z Klientami utrzymywana jest również poprzez stronę internetową Urzędu.

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej funkcjonuje sprzęt służący do wykonywania specjalistycznych pomiarów jak również prowadzenia monitoringu. Ważnym zadaniem jest sprawowanie właściwego dozoru nad posiadanym specjalistycznym sprzętem kontrolno – pomiarowym w skład, którego wchodzi radiometry do wykrywania promieniowania  $\alpha$ ,  $\beta$ ,  $\gamma$ , X, jak również sygnalizatory rozpoznania chemicznego do wykrywania niebezpiecznych gazów bojowych. Całość sprzętu wymaga systematycznego nadzoru w postaci konserwacji, kontroli stanu technicznego baterii i zastosowanych odczynników. Zgodnie z zapisami w instrukcji o konserwacji sprzętu obrony cywilnej, raz na dwa lata dokonuje się okresowej legalizacji posiadanego wyposażenia. Sprzęt wysyłany jest wówczas do zalegalizowania do Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach. Organ dokonujący legalizacji wydaje certyfikat na okres dwóch lat potwierdzający sprawność sprzętu. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu, spowodowanych zużyciem fizycznym, dokonuje się brakowania Urządzenia i skreślenia ze stanu magazynowego.

W celu umożliwienia odpowiednio szybkiej reakcji w przypadku zaistnienia niebezpieczeństwa wywołanego niesprzyjającymi warunkami pogodowymi, prowadzone są również obserwacje stanu pogody i wysokości wód w rzekach na terenie miasta. Służą do tego

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>	
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>	
		Wydanie nr 2
		data wydania 22.06.2005 r.
		strona/stron 20/ 41

elektroniczna stacja pogody, podająca szczegółowe dane na temat warunków pogodowych, jak również założone w wyznaczonych miejscach łaty wodowskazowe, pozwalające badać wysokość lustra wody w rzekach okresowo niebezpiecznych. Wszystkie działania mające na celu ich stosowanie, utrzymywanie i nadzorowanie opisane są w szczegółowych instrukcjach technicznych tych Urządzeń.

Do grupy Urządzeń mających bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo w mieście jak również w miejskich obiektach użyteczności publicznej należy stacja bazowa do prowadzenia monitoringu wizyjnego, służąca do obserwacji ciągłej wyznaczonych miejsc na terenie miasta, oraz stacja bazowa do monitoringu radiowo – telefonicznego. Jest ona typowym systemem alarmowym, którego czujki rozmieszczone są we wszystkich budynkach komunalnych w mieście, takich jak Szpital Miejski, Szkoły, Przychodnie i inne Placówki Oświatowe i Kulturalne. Obydwa systemy nadzorowane są przez Funkcjonariuszy Straży Miejskiej i wykorzystywane podczas przeprowadzania rutynowych działań i interwencji.

Pełen nadzór nad prawidłowym działaniem systemów, jak również odpowiedzialność za ich stan techniczny, ponosi firma wyłoniona w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Musi ona spełnić wszystkie warunki niezbędne do obsługi i nadzoru specjalistycznego sprzętu monitorującego.

Wszystkie przeglądy i ewentualne naprawy dokonywane są zgodnie z normami polskimi oraz wytycznymi producenta. Funkcjonariusze Straży Miejskiej obsługujący systemy, posiadają odpowiednie przeszkolenia z zakresu obsługi Urządzeń monitorujących, znają instrukcję techniczną stacji bazowej oraz stosują zasady i przepisy użycia patroli interwencyjnych w przypadku uruchomienia systemu alarmowego lub naruszenia przepisów związanych z ładem i porządkiem publicznym.

Kolejną grupę Urządzeń stanowią elektroniczne systemy monitoringu i ostrzegania związane z bezpieczeństwem samego budynku Centrum Administracyjnego oraz terenów przyległych, jak parkingi usytuowane pod budynkiem i wokół niego.

Budynek objęty jest systemem kontroli dostępu, sygnalizacji włamania i napadu, telewizji obserwacyjnej oraz systemem przeciwpożarowym. Systemy sygnalizacji włamania i kontroli dostępu mają za zadanie informować ochronę budynku o przypadku nieautoryzowanego wejścia do strefy administracyjnej, oraz nadzorować ruch osób w tej strefie, stanowiącej zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta obszar chroniony.

Wszystkie drzwi prowadzące do stref administracyjnych oraz wytypowanych pomieszczeń zabezpieczone są czujnikami kontaktronowymi. Osoby uprawnione do wchodzenia do strefy administracyjnej posiadają karty zbliżeniowe otwierające drzwi wyposażone w system kontroli dostępu.

System monitoringu wizyjnego pozwala na prowadzenie ciągłych obserwacji z kamer rozmieszczonych w newralgicznych punktach Centrum Administracyjnego. Nadzór nad systemami monitoringu i ostrzegania realizowany jest wewnątrz budynku Urzędu Miejskiego w pomieszczeniu dyspozytorskim, usytuowanym w pobliżu wejścia głównego.

Nadzór jest prowadzony przez pracowników ochrony budynku, pełniących służbę na posterunku stałym dyspozytorskim. Pełen nadzór nad prawidłowym działaniem systemów monitoringu, jak również odpowiedzialność za ich stan techniczny ponosi zarządca budynku we współpracy z firmami, które dostarczyły a następnie wdrożyły systemy i na podstawie zawartych porozumień związane są umowami gwarancyjnymi do dokonywania przeglądów i serwisów.

Pracownicy ochrony pełniący nadzór nad systemami monitoringu, postępują zgodnie z zasadami organizacji i wykonywania ochrony Centrum Administracyjnego zawartymi w Planie Ochrony Centrum Administracyjnego.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b> <b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	21/ 41

W celu sprawnego i dokładnego rozliczania czasu pracy pracowników Urzędu Miejskiego wdrożono system Rejestracji Czasu Pracy (RCP). W skład systemu wchodzi trzy rejestratory rozmieszczone przy wejściach do budynku.

Dane gromadzone w rejestratorach są w określonych porach eksportowane do systemu RCP znajdującego się w merytorycznej komórce. Nadzór nad systemem RCP realizowany jest przez wyznaczonego pracownika.

Pełen nadzór nad prawidłowym działaniem systemu RCP, jak również odpowiedzialność za jego stan techniczny, merytoryczna komórka urzędu we współpracy z firmą, która dostarczyła i wdrożyła system i na podstawie zawartych porozumień związana jest umową gwarancyjną do dokonywania przeglądów i serwisów.

W budynku Urzędu Miejskiego funkcjonuje system centralnej klimatyzacji. Zadaniem systemu jest utrzymywanie właściwej temperatury w budynku przez cały rok. W każdym pomieszczeniu zamkniętym znajdują się klimakonwektory mogące automatycznie utrzymywać centralnie zadaną temperaturę w pomieszczeniu.

Można również sterować nimi manualnie za pomocą sterowników umieszczonych na ścianie każdego pomieszczenia, aby w określonym zakresie dostosować temperaturę pomieszczenia do indywidualnych potrzeb.

Pełen nadzór nad prawidłowym działaniem centralnej klimatyzacji, jak również odpowiedzialność za jej stan techniczny ponosi zarządca budynku we współpracy z firmą, która dostarczyła i wdrożyła system i na podstawie zawartych porozumień związana jest umowami gwarancyjnymi do dokonywania jej przeglądów i serwisów.

## 5.4 Środowisko pracy

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej środowisko pracy jest przyjazne, zarówno dla Klienta jak i dla pracownika.

Najczęściej odwiedzanym przez Interessantów miejscem w Urzędzie jest Biuro Obsługi Interessanta, do którego wszyscy mają bezpośredni dostęp i w obrębie którego znajdują się delegatury poszczególnych wydziałów i biur Urzędu, celem załatwiania spraw.

Zgodnie z przepisami prawa – pracodawca ponosi odpowiedzialność za stan bezpieczeństwa i higieny pracy.

W związku z powyższym w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w merytorycznym wydziale funkcjonuje służba bezpieczeństwa i higieny pracy, pełniąc funkcje doradcze i kontrolne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa.

Pracownik zajmujący się sprawami bhp dokonuje przeglądu warunków pracy, okresowej oceny stanu bezpieczeństwa i higieny pracy, opiniuje podejmowane przez pracodawcę środki zapobiegające wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym, formułuje wnioski dotyczące poprawy warunków pracy oraz współdziała z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Do zadań służb bhp należy głównie przeprowadzanie kontroli dotyczących warunków pracy oraz przestrzeganie przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ze szczególnym naciskiem na środowisko pracy, ergonomię stanowisk pracy.

Pomieszczenia, w których wymagane są szczególne warunki środowiska np. archiwa, wyposażone są w odpowiednie Urządzenia monitorujące i regulujące stan tego środowiska.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	22/ 41

Zgodnie z przepisami prawa wszyscy pracownicy przyjmowani do pracy odbywają szkolenie wstępne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym stażyści i praktykanci. Ponadto, każdy pracownik informowany jest o występującym ryzyku zawodowym na stanowisku pracy. Potwierdzeniem tego jest wydane przez służbę bhp stosowne zaświadczenie.

Służba bhp prowadzi ewidencję pracowników w zakresie podstawowej opieki lekarskiej. Ewidencja ta służy do kierowania pracowników na okresowe badania lekarskie, zgodnie z wyznaczonym terminem przez lekarza medycyny pracy.

Służba bhp kontroluje przestrzegania zasad przydziału odzieży ochronnej i środków ochrony indywidualnej, zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Miasta regulującym przydział odzieży ochronnej i środków ochrony indywidualnej.

Służby bhp współpracują z organami Państwowej Inspekcji Pracy, Państwowej Inspekcji Sanitarnej oraz laboratoriami zakładowymi i środowiskowymi w zakresie organizowania systematycznych badań i pomiarów czynników szkodliwych i uciążliwych dla zdrowia oraz sposobów ochrony pracowników przed tymi czynnikami.

## **6. Realizacja wyrobu**

### **6.1 Planowanie realizacji wyrobu**

Przedmiotem działania Urzędu Miasta Dąbrowa Górnicza jest załatwianie spraw publicznych w zakresie zadań własnych gminy, zadań miasta na prawach powiatu, zadań zleconych innymi ustawami oraz przekazywanych w drodze porozumień zawartych przez miasto z organami administracji samorządowej lub organami administracji rządowej.

Planowanie realizacji wyrobu w jednostce samorządu terytorialnego, jaką jest gmina Dąbrowa Górnicza, wiąże się ściśle z zasadą dążenia do jak najlepszego zaspokajania zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej oraz umożliwianiem jej członkom pełnego udziału w życiu publicznym. Mając to na względzie gromadzi się i wykorzystuje wiedzę o potrzebach i oczekiwaniach mieszkańców oraz zapewnia mieszkańcom kompleksową informację dotyczącą realizowanych zadań.

Zgodnie z tą zasadą opracowana została Ogólna Strategia Rozwoju Dąbrowy Górniczej na lata 2000 - 2006 r., w której wyodrębniono zasadnicze obszary strategiczne wokół których powinny skupiać się działania planistyczne.

Na bazie „Strategii”, stanowiącej swoisty plan działania określający długofalowe cele rozwoju miasta, powstał wieloletni program inwestycyjny na lata 2000-2006 dla gminy Dąbrowa Górnicza. Realizacja postanowień zawartych w Strategii oraz wieloletniego programu inwestycyjnego odbywa się w ramach rocznych planów budżetowych miasta oraz planach finansowych jednostek organizacyjnych miasta Dąbrowy Górniczej.

Przygotowanie projektu budżetu na dany rok budżetowy odbywa się zgodnie z ustawą o finansach publicznych oraz uchwałą Rady Miejskiej w sprawie procedury uchwalania i wykonywania budżetu. Wydany przez Prezydenta Miasta akt wewnętrzny w sprawie procedury sporządzania projektu uchwały budżetowej szczegółowo określa układ i terminy. Rozsyłany jest do wszystkich dysponentów środków w celu przygotowania i złożenia materiałów dotyczących budżetu na dany rok.

Na podstawie materiałów planistycznych przekazanych przez dysponentów środków, danych z Ministerstwa Finansów oraz z Urzędu Wojewódzkiego, komórki finansowe przygotowują zbiorcze zestawienie dochodów i wydatków z uwzględnieniem rodzaju zadań. Na tym etapie następuje wstępna weryfikacja i analiza złożonych materiałów.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	23/ 41

Rada Miejska podejmuje uchwałę w sprawie budżetu miasta na dany rok budżetowy przed rozpoczęciem roku budżetowego, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach – nie później niż do 31 marca roku budżetowego.

Urząd jest instytucją, w przypadku której zakres oraz sposób i terminy realizacji świadczonych zadań i usług zaplanowany został przez ustawodawcę stosownymi ustawami oraz aktami wykonawczymi.

W przypadku stwierdzenia potrzeby wprowadzenia dodatkowych regulacji lub uszczegółowień mających najczęściej charakter organizacyjny, wdrażane są stosowne regulacje wewnętrzne w ramach stosownych uprawnień i kompetencji.

Planowanie realizacji wyrobu w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej opiera się na ścisłym przestrzeganiu stosownych aktów prawnych zewnętrznych oraz regulacji wewnętrznych.

### **6.3 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu**

Przegląd wymagań jest procesem złożonym, realizowanym w toku czynności urzędowych poprzedzających wszczęcie postępowania administracyjnego. Dotyczy on wszystkich czynności wykonywanych na etapie przyjęcia od Klienta wymaganych dokumentów, przed ostatecznym zobowiązaniem się do wszczęcia postępowania.

Dokonywanie przeglądu zapewnia określenie wymagań dotyczących specyfikacji zamawianej usługi, oceny zdolności i kompetencji komórek organizacyjnych do przeprowadzenia postępowania oraz możliwości wyeliminowania stwierdzonych różnic.

Przegląd dokonywany jest w oparciu o obowiązujące przepisy prawa zewnętrzne i wewnętrzne, które są zinwentaryzowane i systematycznie nadzorowane pod kątem swojej aktualności, a w razie wystąpienia zmian bezzwłocznie weryfikowane w stosunku do istniejącego stanu prawnego.

Aktualizację aktów prawnych zapewnia funkcjonujący w Urzędzie Miejskim System Zarządzania Aktami Prawnymi, podjęty Poleceniem służbowym Prezydenta Miasta w celu ujednolicenia sposobu aktualizacji, przechowywania i dystrybuowania aktów prawnych zewnętrznych oraz wewnętrznych, traktowany jako narzędzie czynnie wspomagające przegląd wymagań.

Powyższa procedura przeglądu wymagań w jednoznaczny sposób determinuje wymagania, jakie musi spełnić produkt zgodny z wymogami określonymi i narzuconymi przez ustawodawcę jednostkom administracji samorządowej.

W przypadku zmiany wymagań pozwala ona na zmianę dokumentów towarzyszących konkretnej czynności administracyjnej i powiadomienie właściwego rzeczowo personelu.

Wymagania dotyczące załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej zostały określone w Kartach Informacyjnych Urzędu Miejskiego. Karty Informacyjne wydawane są przez właściwe merytorycznie wydziały i komórki równorzędne Urzędu, a w przypadku jakichkolwiek zmian dokonywana jest ich aktualizacja. Dla ujednolicenia sposobu postępowania z Kartami Informacyjnymi oraz ich załącznikami we wszystkich komórkach organizacyjnych tutejszego Urzędu opracowano oraz wdrożono w życie Poleceniem służbowym Prezydenta Miasta stosowną instrukcję.

Przełgądem wymagań objęte są wszystkie możliwe sprawy (usługa, informacja, promocja) realizowane w Urzędzie, w tym dokumentacja zarówno wchodząca (wnioski, skargi, podania, interpelacje i zapytania, oferty, wszystkie wraz z załączoną dokumentacją) jak i wychodząca

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	24/ 41

(decyzje administracyjne, pozwolenia, zaświadczenia, zapytania ofertowe, informacje publiczne), dokumentacja wpływająca z zewnątrz jak i wewnętrzna (Zarządzenia, Polecenia służbowe, Pisma Okólne, Regulaminy, Instrukcje itp.).

Wszystkie sprawy realizowane w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej stanowiące swoistą ofertę skierowaną do szeroko rozumianego Klienta Urzędu, na każdym, kolejnym etapie realizacji poddawane są weryfikacji, akceptacji, przeglądom, kontroli i ewentualnym działaniom korekcyjnym, korygującym lub zapobiegawczym.

Z przeglądu wymagań dotyczących wyrobu pozostają zapisy dotyczące m.in. wszczęcia postępowania administracyjnego, wezwania strony do uzupełnienia braków formalnych lub usunięcia niejasności.

## 6.4 Komunikacja z Klientem

Dążeniem Najwyższego Kierownictwa Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest zapewnienie takich warunków organizacyjnych, technicznych, formalnych, aby zadania realizowane przez Urząd były nie tylko spełnieniem wymagań formalnych określonych w przepisach prawa, ale również spełniały oczekiwania Klientów, wynikające z indywidualnych wniosków i badań.

W Urzędzie funkcjonuje Biuro Obsługi Interesanta (BOI), którego zadaniem jest zapewnienie Klientom kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez nasz Urząd.

W ramach BOI funkcjonują stanowiska pracy wydziałów realizujących sprawy z zakresu postępowania administracyjnego o charakterze Klient-Urząd. W Punkcie Informacyjnym Klienci mogą m.in. uzyskać niezbędne informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Wydziałów/Biur, a także złożyć pisma kierowane do tutejszego Urzędu.

W celu ułatwienia i przyspieszenia Klientowi zapoznania się i wypełnienia odpowiednich dokumentów dotyczących sprawy z jaką przyszedł do Urzędu opracowano dla wielu spraw Karty Informacyjne. Karty Informacyjne znajdują się w miejscu widocznym, ogólnodostępnym dla Klienta tj. w holu głównym na parterze budynku Urzędu. Klienci po otrzymaniu odpowiednich informacji wypełniają właściwy wniosek, druk lub formularz (dołączony do każdego egzemplarza karty informacyjnej), który zapewni spełnienie warunków formalnych do poprawnego załatwienia sprawy przez tut. Urząd. Treść funkcjonujących Kart Informacyjnych wraz z wzorami wniosków, druków, formularzy upowszechniona jest również na stronie Biuletynu Informacji Publicznej ([www.bip.dabrowa-gornicza.pl](http://www.bip.dabrowa-gornicza.pl)). Klient ma możliwość wydrukowania formularza potrzebnego mu do załatwienia konkretnej sprawy.

Bez konieczności odwiedzania Urzędu mieszkańcy mogą również przesłać wniosek, podanie lub pismo drogą pocztową.

Mieszkańcy mają możliwość komunikacji z Urzędem poprzez odwiedzanie miejskiej strony internetowej ([www.dabrowa-gornicza.pl](http://www.dabrowa-gornicza.pl)) prowadzonej przez Biuro Prasowe.

Oferta informacyjna umieszczona na tej stronie kierowana jest do trzech głównych grup odbiorców: mieszkańców, osób odwiedzających (obecnych i potencjalnych turystów) oraz inwestorów.

W ramach tej komunikacji mieszkańcy otrzymują informacje o wszystkich sprawach istotnych dla miasta. Z rubryki *Aktualności* dowiadują się o najważniejszych pracach Urzędu i wydarzeniach kulturalnych, sportowych oraz innych. Na stronach dot. Samorządu zamieszczane są wszystkie najważniejsze informacje dot. władz miasta, struktury Urzędu Miejskiego i jednostek podległych. Można znaleźć również informacje o mieście, jego historii i planach na przyszłość.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	25/ 41

Strona internetowa ma za zadanie kreować pozytywny wizerunek miasta. Na bieżąco aktualizowane są oferty z propozycjami spędzenia wolnego czasu skierowane do mieszkańców przez miejskie instytucje.

Inwestorzy oprócz podstawowych informacji o mieście, budżecie, strukturze bezrobocia, profilu gospodarczym uzyskują informację m.in. o miejskich ofertach inwestycyjnych, prowadzonych przetargach i konkursach.

Do turystów skierowana jest głównie informacja o propozycjach spędzenia wolnego czasu, bazie gastronomiczno-hotelowej oraz najważniejszych zabytkach miasta i miejscach, które warto zobaczyć.

Ważne zadanie spełnia rubryka internetowa *Rzecznik odpowiada*, jako dodatkowa forma komunikowania się z mieszkańcami. Mieszkańcy mogą uzyskać odpowiedzi na pytania, wysyłane drogą poczty elektronicznej do Prezydenta Miasta i Rzecznika Prasowego. Służy to stałemu usprawnieniu komunikacji z mieszkańcami oraz szybkiemu przekazywaniu informacji na interesujące ich tematy, w ciekawej i niekonwencjonalnej formie. Jest to również dodatkowa możliwość pozyskiwania opinii mieszkańców, dotyczących aktualnych wydarzeń w mieście.

Na stronie internetowej istnieje możliwość zamieszczania ankiet, wykorzystanych w prowadzeniu bieżącej polityki informacyjnej Urzędu Miejskiego wobec mieszkańców Dąbrowy Górniczej oraz służących skuteczniejszej komunikacji. Ankieta pozwala poznać preferencje i subiektywne oceny mieszkańców dotyczące np. funkcjonowania Urzędu.

W miarę możliwości za pomocą strony internetowej prowadzone są „czaty” przedstawicieli Samorządu z mieszkańcami. Takie „spotkanie” służy również sprawnemu kreowaniu polityki informacyjnej miasta, zwłaszcza odpowiadającej zapotrzebowaniu w sygnalizowanych przez mieszkańców dziedzinach.

Dziennikarze wszystkich lokalnych mediów (prasa, radio, telewizja) otrzymują co tydzień lub częściej, serwisy prasowe, zawierające najważniejsze wiadomości z prac Urzędu oraz z życia miasta.

Pracownicy Biura Prasowego również na bieżąco telefonicznie i drogą e-mail podają potrzebne mieszkańcom informacje i odpowiadają na pytania dziennikarzy.

Ważnym narzędziem komunikacji z mieszkańcami jest miejski miesięcznik „Przegląd Dąbrowski”, w którym mieszkańcy mogą zapoznać się z najważniejszymi informacjami, komunikatami, zapowiedziami imprez kulturalnych i sportowych wydarzeń miasta. Gazeta kolportowana jest na terenie miasta.

Bezpośrednią formą kontaktu z konkretną grupą odbiorców są również płatne materiały prasowe, ogłoszenia oraz audycje radiowo-telewizyjne przygotowywane przez Biuro Prasowe w środkach masowego przekazu (np. miejskie audycje samorządowe w telewizji Telpol; publikacje w gazetach lokalnych regionalnych i ogólnopolskich).

Korzystając z miejskiej strony internetowej Klient ma możliwość bezpośrednio przejść za pomocą linku do Biuletynu Informacji Publicznej. Ustawa o dostępie do informacji publicznej nałożyła na organy władzy publicznej obowiązek publikowania informacji w BIP, czyli urzędowym publikatorze teleinformatycznym. BIP ma za zadanie zapewnić obywatelom łatwy dostęp do ważnych informacji publicznych. Może być odwiedzany przez każdego mieszkańca, który ma dostęp do Internetu. Zarządzeniem Prezydenta Miasta utworzona została gminna podmiotowa strona internetowa Biuletynu Informacji Publicznej.

Obowiązujące Zarządzenie Prezydenta Miasta Dąbrowy Górniczej, dotyczące wdrożenia zasad udzielania informacji publicznej w Urzędzie Miejskim określa zasady udostępniania dokumentów publicznych wynikających z działania organów gminy oraz wykonywania zadań

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	26/ 41

publicznych przez gminę i jej jednostki. Mieszkańcy mają również prawo wstępu na sesje Rady Miejskiej i posiedzenia Komisji Rady Miejskiej.

W określonych sprawach i zgodnie z wymaganiami przepisów prawa w mieście rozplakutowywane są obwieszczenia. Natomiast w holu głównym na parterze budynku Urzędu znajdują się tablice informacyjne.

Mieszkańcy mają możliwość złożenia w Urzędzie Miejskim skargi lub wniosku ustnie do protokołu bezpośrednio u Prezydenta Miasta, jego Zastępców, Sekretarza Miasta, Naczelników wydziałów oraz Przewodniczącego Rady Miejskiej (w czasie jego nieobecności Zastępców) w wyznaczonych dniach i godzinach. W ten sposób m.in. otrzymujemy uwagi i spostrzeżenia dot. miasta, działalności Urzędu lub jego pracowników.

W trakcie przyjmowania skarg i wniosków u Prezydenta Miasta, jego Zastępców dla zapewnienia szybkiej informacji bądź opinii w sprawie stanowiącej przedmiot skargi lub wniosku obecny może być właściwy Naczelnik Wydziału lub Kierownik komórki równorzędnej. Tryb postępowania w sprawie skarg i wniosków regulują obowiązujące w tym zakresie przepisy prawne. Szczegółowe zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim, miejskich jednostkach organizacyjnych oraz powiatowych służbach, inspekcjach i strażach reguluje Zarządzenie Prezydenta Miasta Dąbrowy Górniczej.

Poza rejestrem centralnym skarg i wniosków ewidencjonowane są również krytyczne notatki prasowe, których wykaz prowadzi Biuro Prasowe. Zasady postępowania z krytycznymi artykułami i notatkami prasowymi są uzależnione od formy publikacji.

Bezpośrednią formą kontaktu Prezydenta Miasta z mieszkańcami dzielnic i osiedli miasta Dąbrowa Górnicza są spotkania, w których uczestniczą również Zastępcy Prezydenta oraz wyznaczeni Naczelnicy Wydziałów i Kierownicy komórek równorzędnych. Na spotkaniach omawiane są sprawy istotne dla społeczności danej dzielnicy lub osiedla. Sposób organizowania spotkań reguluje Polecenie Służbowe Prezydenta Miasta.

## 6.5 Zakupy

Realizacja procesu dokonywania zakupów w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, opiera się na zasadach udzielania zamówień publicznych na wszelkiego rodzaju dostawy oraz usługi. Udzielenie zamówienia publicznego, następuje każdorazowo w wyniku zastosowania procedur określonych ustawą Prawo zamówień publicznych i aktami wykonawczymi, wydanymi na jej podstawie. Ponadto opracowano i wdrożono stosownym Zarządzeniem Prezydenta Miasta regulacje wewnętrzne, które ustalają zasady działania komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego, jednostek organizacyjnych miasta i gminnych osób prawnych Dąbrowy Górniczej i związane są z realizacją przepisów „ustawy”, a nie unormowanych tą ustawą.

Tak, więc regulacje zewnętrzne i wewnętrzne ściśle określają zasady dotyczące planowania zakupów, akceptacji umożliwiającej ich realizację, trybu powoływania komisji przetargowych, udzielania zamówień, przyjmowania i kontroli dostaw, sposobu ich ewidencjonowania, wydawania dostarczonych towarów, a także ewentualnego brakowania lub likwidacji, ponadto opisują zasady współpracy tych podmiotów z komórką zamówień publicznych.

Wszystkie oferty dostawców tutejszego Urzędu, poddawane są weryfikacji dotyczącej spełnienia ustalonych kryteriów oraz wymagań.

Urząd dokonuje oceny i wyboru dostawców na podstawie ich zdolności do dostarczania wyrobu zgodnego z wymaganiami na podstawie materiałów ofertowych składanych przez oferentów i potencjalnych dostawców poprzez ocenę np. doświadczenia, listów referencyjnych, potencjału kadrowo-kapitałowego, doświadczenia na rynku oraz innych informacji.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	27/ 41

Zapisem dokumentującym konieczność dokonania zakupu oraz wyboru dostawcy poniżej 6.000,00 EURO jest wniosek zgłoszenia wydatkowania środków publicznych.

Dokumenty oraz zapisy związane z przebiegiem wszystkich, kolejno następujących po sobie czynności są sporządzane, zatwierdzane, przechowywane oraz kontrolowane zgodnie z przepisami prawa przez osoby posiadające stosowne upoważnienia.

Procedura powyższa pozwala zoptymalizować zarówno sam przebieg procesu, jak i jego efekt.

## **7. Produkcja i dostarczanie usługi**

### **7.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi**

Procesy realizacji usług dla Klientów Urzędu Miejskiego przebiegają w merytorycznych komórkach i wydziałach według ustalonych procedur, zgodnie z obowiązującym prawem i przepisami wewnętrznymi.

Do realizacji powierzonych zadań pracownicy wykorzystują odpowiednie oprogramowanie i sprzęt komputerowy, zoptymalizowany pod kątem jego przydatności do wykonywanej pracy. Poprawność działania wykorzystywanych systemów informatycznych nadzorują pracownicy merytorycznej komórki, wyznaczeni zgodnie z przydzielonymi zakresami obowiązków wynikającymi z Regulaminu Organizacyjnego.

Zadania wykonywane przez zespoły pracowników Urzędu, utworzone z wyodrębnionych komórek i wydziałów, podlegają kryteriom wymagań określonym w obowiązujących przepisach prawa, takich jak ustawy i akty wykonawcze, oraz aktach wewnętrznych takich jak Uchwały Rady Miejskiej, Zarządzenia Prezydenta Miasta i Polecenia służbowe. Szczegółowe wytyczne w sprawach nieuregulowanych powyższymi aktami znajdują się w instrukcjach branżowych i wytycznych technicznych.

W celu nadzorowania aktualności stosowanych przez pracowników Urzędu przepisów w każdej komórce organizacyjnej wyznaczona została osoba odpowiedzialna za systematyczne zarządzanie funkcjonującymi w komórce aktami prawnymi – wdrożony system zarządzania aktami prawnymi.

Z uwagi na specyfikę działalności Urzędu, będącego jednostką organizacyjną administracji publicznej, prowadzenie kontroli i nadzoru nad prawidłowym jego funkcjonowaniem jest sprawą nadrzędną. Zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta sprawy służbowego podporządkowania reguluje obowiązujący Regulamin Organizacyjny. Za nadzór nad przebiegiem realizacji zadań powierzonych pracownikom w poszczególnych komórkach organizacyjnych, odpowiadają ich bezpośredni przełożeni. Kontrolę nad całością funkcjonowania Urzędu, zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta sprawują organy wyszczególnione w Regulaminie przeprowadzania kontroli wewnętrznej.

Dostarczenie Klientowi gotowej usługi, będącej poświadczeniem wykonanych czynności administracyjnych, przebiega w oparciu o obowiązujące przepisy prawa z zachowaniem wyznaczonych terminów oraz należytej staranności.

### **7.2 Identyfikacja i identyfikowalność**

Wszystkie działania tutejszego Urzędu składające się na szeroko rozumiany proces związany z obsługą dokumentacji spraw, jej generowania, przyjmowania, weryfikacji, potwierdzania odbioru, oznakowania, rejestracji, obiegu, realizacji, dekretacji i przechowywania,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	28/ 41

kontroli oraz archiwizacji, a także brakowania, przebiega zgodnie z zasadami ściśle określonymi w odpowiednich regulacjach prawnych.

Regulacje te mają charakter zarówno zewnętrzny jak np. Instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych oraz JRWA, będący załącznikiem do niej oraz wewnętrzny i stanowią je stosowne Zarządzenia Prezydenta Miasta, mające charakter wytycznych uzupełniających np. w sprawie rozszerzenia jednolitego rzeczowego wykazu akt.

Na podstawie powyższych Urząd stosuje w swej pracy ustalony system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw.

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu niezależnie od formy i sposobu ich zgłoszenia są identyfikowane i rejestrowane.

Wpływająca do Urzędu dokumentacja na wstępie jest identyfikowana pod względem rodzaju dokumentacji i zostaje podzielona na przesyłki podlegające oraz nie podlegające ewidencji. Pisma rejestrowane są w Komputerowym Rejestrze Spraw (KRS), a dla wydziałów nie posiadających dostępu do ewidencji komputerowej, prowadzony jest dziennik kancelaryjny. Ponadto kancelaria Urzędu prowadzi rejestry:

- ◆ poczty wewnętrznej,
- ◆ wniosków o udostępnienie informacji publicznej,
- ◆ pism przychodzących faksem,
- ◆ ogłoszeń: sądowych, od komorników sądowych, wydziałów Urzędu i innych Urzędów.

Rejestracji nie podlegają reklamy, oferty, ulotki, zaproszenia.

Dokumenty te po wykorzystaniu odkładane są do odpowiednich zbiorów lub teczek przedmiotowych.

W komórkach organizacyjnych Urzędu stosowany jest system kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt. Wykaz stanowi jednolitą, rzeczową, niezależną od struktury organizacyjnej klasyfikację akt, powstającą w trakcie działalności Urzędu oraz zawiera ich klasyfikację archiwalną. Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt służy do oznaczania, rejestracji i przechowywania akt. Dla każdej końcowej klasyfikacji pozycji jednolitego rzeczowego wykazu akt zakłada się spis spraw oraz odpowiadającą temu spisowi teczkę aktową do przechowywania w niej spraw załatwionych.

Wszystkie pisma dotyczące jednej sprawy gromadzone i przechowywane są w sposób umożliwiający ustalenie daty wszczęcia i zakończenia postępowania.

Każda sprawa posiada znak sprawy, który jest jej stałą cechą, pieczęć kancelarii głównej, dokumentującą datę wpływu do Urzędu (pisma przychodzące) lub też datę wysłania, stanowiącą materialny dowód zakończenia sprawy.

Każda sprawa na każdym etapie realizacji posiada charakterystyczne cechy, pozwalające jednoznacznie określić jej statut. Składają się na nie oprócz literowo-cyfrowych znaków spraw, dat pism, dat przyjęcia i wysłania z pieczęciami, także kolejne dekretacje, daty kolejnych wpływów do kolejnych komórek realizujących, znaki i daty spraw do których nawiązują, parafki osób przygotowujących pisma oraz daty przedłożenia pism do podpisu przełożonym.

Każda sprawa oraz jej dokumentacja w zależności od jej rodzaju posiada szczegółowo opisany sposób generowania, oznakowania, podpisywania, zatwierdzania.

Cała dokumentacja w związku z wymaganiami odnośnie prowadzonej sprawy jest odpowiednio oznaczana, przechowywana i nadzorowana we właściwych komórkach Urzędu.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	29/ 41

Sprawy rodzajowo jednolite podlegają ścisłej rejestracji, a rejestry te prowadzone są przez poszczególne komórki wg zapisów Regulaminu Organizacyjnego .

**Prowadzone rejestry to m.in.:**

- ◆ rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr Poleceń Służbowych Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr upoważnień Prezydenta Miasta do wydawania decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej,
- ◆ rejestr upoważnień do przeprowadzania kontroli,
- ◆ rejestr pełnomocnictw Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr skarg i wniosków,
- ◆ rejestr uchwał Rady Miejskiej,
- ◆ rejestr interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
- ◆ rejestr wniosków i opinii Komisji Rady Miejskiej

Wszystkie powyżej opisane czynności, realizowane są wyłącznie przez osoby do tego upoważnione, zgodnie z zapisami dotyczącymi zakresów czynności służbowych wynikającymi z Regulaminu Organizacyjnego.

Dokumenty są identyfikowane ze sprawą, są przeglądane pod względem ich kompletności, dołączane do akt i odpowiednio chronione przed ich zniszczeniem. Akta sprawy, w ciągu roku kalendarzowego, przechowywane są w poszczególnych komórkach organizacyjnych, a po upływie roku, sprawy ostatecznie załatwione są przekazywane do archiwum. Termin przekazywania akt do archiwum zakładowego ustala się corocznie w porozumieniu z kierownikami komórek organizacyjnych.

Przekazanie szczegółowo przejranej, poselekcjonowanej i uporządkowanej przez pracowników merytorycznych wydziałów dokumentacji odbywa się w oparciu o spisy zdawczo-odbiorcze, sporządzane przez pracownika przekazującego akta.

Każda sprawa, dokument, któremu nadany został symbol i hasło z JRWA otrzymuje kategorię pozwalającą określić, czy dany dokument stanowić będzie dokumentację archiwalną, czy też nie i jaki będzie okres przechowywania dokumentacji.

### **7.3 Własność Klienta**

W Urzędzie został opracowany i jest stosowany system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez Klienta, pozwalający odpowiednio skutecznie je identyfikować, chronić oraz zabezpieczać przed utratą lub ewentualnym zniszczeniem. Polega on na rejestracji, identyfikacji, przekazywaniu, załatwianiu i archiwizacji zgodnie z Instrukcją

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	30/ 41

kancelaryjną, jednolitym rzeczowym wykazem akt oraz Instrukcją obiegu dokumentów księgowych.

Dokumenty Klienta wpływają do Kancelarii Urzędu, gdzie są rejestrowane i kierowane do poszczególnych wydziałów/komórek równorzędnych za wyjątkiem dokumentów opatrzonych klauzulą tajności, które są przekazywane do Tajnej Kancelarii Urzędu.

Ustawodawca w takim przypadku przewidział i opisał sposób postępowania z dokumentacją o klauzuli niejawnie, nakładając stosownymi przepisami tj. ustawa o ochronie danych osobowych, oraz ustawa o ochronie informacji niejawnych, obowiązek stosowania odpowiednich procedur, które są ściśle przestrzegane przez pracowników powołanego na mocy odpowiednich aktów prawnych Biura Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych funkcjonującego w tutejszym Urzędzie.

Pracownik przyjmujący dokumenty składane osobiście przez Klienta w Biurze Obsługi Interesanta na życzenie składającego potwierdza przyjęcie jego własności. Naczelnicy wydziałów/Kierownicy komórek równorzędnych po otrzymaniu dokumentów dekretują je do załatwienia poszczególnym pracownikom. Pracownicy realizujący przejmują dokumenty spraw od Naczelników wydziałów/Kierowników komórek równorzędnych i przechowują je zgodnie z właściwością miejscowo-rzeczową oraz przepisami prawa.

W trakcie załatwiania sprawy dokumenty są sprawdzane pod względem kompletności i zawartości merytorycznej. W przypadku ujawnienia braków wnioskodawcy są wzywani do ich uzupełnienia. Sprawy załatwiane są w terminach przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego lub w terminach określonych w przepisach odrębnych. Po upływie roku od momentu całkowitego zakończeniu sprawy, dokumenty zgodnie z Instrukcją kancelaryjną są archiwizowane.

W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia dokumentów Urząd niezwłocznie powiadamia Klienta o tym fakcie z podaniem przyczyn zdarzenia oraz propozycją dalszego załatwienia sprawy.

Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące nadzorowania własności Klienta znajdują się w wydziale/komórce równorzędnej, która prowadziła sprawę.

Pracownicy realizujący sprawę są zobowiązani do przestrzegania tajemnicy służbowej oraz postępowania z godnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

## **7.4 Zabezpieczenie wyrobu**

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej zabezpieczenie dokumentacji podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania jej do miejsca przeznaczenia opiera się na ściśle określonych regulacjach i normach prawnych, które ustalają zasadnicze zręby systemu organizacji kancelarii i archiwum zakładowego. Do najważniejszych należą: ustawa o ochronie danych osobowych i ustawa o ochronie informacji niejawnych oraz prawo archiwalne, na które składa się szereg ustaw i rozporządzeń resortowych oraz wydawanych na ich podstawie zarządzeń wewnętrznych.

Zasadniczym aktem prawnym, który reguluje sposób postępowania z dokumentacją jest rozporządzenie w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych wraz z załącznikiem.

Akta spraw w czasie roku kalendarzowego są gromadzone i przechowywane w poszczególnych komórkach organizacyjnych Urzędu w oparciu o Jednolity Rzeczowy Wykaz



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	31/ 41

Akt, stanowiący załącznik do wymienionej wyżej instrukcji. Wykaz ten stanowi jednolitą, rzeczową klasyfikację powstającą w Urzędzie dokumentacji, a także zawiera jej klasyfikację archiwalną.

Celem prawidłowego zabezpieczenia dokumentów gromadzonych w poszczególnych komórkach organizacyjnych wydano stosowne Zarządzenia Prezydenta Miasta, dotyczące zasad i trybu postępowania w sali operacyjnej oraz w strefach administracyjnych z kontrolą dostępu, a także zabezpieczenia kluczy, dokumentów i pieczęci.

Po upływie roku większość akt zostaje przekazana do archiwum zakładowego, w którym przechowywane są akta spraw ostatecznie załatwionych. Część dokumentacji nadal przechowuje się jednak w poszczególnych komórkach organizacyjnych i archiwizuje na podstawie resortowych aktów prawnych. Regulują one zasady i tryb postępowania głównie z dokumentacją specjalistyczną, w tym zwłaszcza księgowo – finansową, osobową, podatkową, płacową, zawierającą informacje niejawne, sądową, wyborczą, geodezyjno-kartograficzną. Celem prawidłowego zabezpieczenia w/w dokumentacji stworzono archiwa podręczne.

Wszystkie pomieszczenia archiwalne wyposażone zostały w metalowe szafy lub regały oraz zabezpieczone przed pożarem, włamaniem i innymi czynnikami zewnętrznymi.

Termin przekazywania akt do Archiwum zakładowego ustala się corocznie w porozumieniu z kierownikami komórek organizacyjnych. Przekazanie szczegółowo przejranej, poselekcjonowanej i uporządkowanej przez pracowników branżowych dokumentacji, odbywa się w oparciu o spisy – zdawczo odbiorcze, sporządzane przez pracownika przekazującego akta.

Istnieje podział całej wytwarzanej dokumentacji, niezależnie od jej cech zewnętrznych, na materiały archiwalne, oznaczone symbolem „A” i na dokumentację niearchiwalną, oznaczoną symbolem „B”. Podział ten jest wynikiem stosowania kryterium wartości dokumentacji.

W archiwum Urzędu Miejskiego przechowywana jest:

- a) dokumentacja własna: aktowa, techniczna, kartograficzna, audiowizualna, fotografie i filmy,
- b) dokumentacja odziedziczona,
- c) dokumentacja zdeponowana (akta i księgi USC).

Ponadto prowadzone są następujące środki ewidencyjne:

- a) wykaz spisów zdawczo – odbiorczych,
- b) spisy zdawczo – odbiorcze w podziale na kat. A i B,
- c) spisy materiałów archiwalnych przekazywanych do Archiwum Państwowego,
- d) spisy brakującej dokumentacji niearchiwalnej,
- e) ewidencja wypożyczeń.

Akta o wartości nietrwalej, czyli dokumentacja, niearchiwalna, która ma jedynie czasową, praktyczną wartość dla Urzędu, podlega brakowaniu po upływie obowiązujących okresów przechowywania na zasadach określonych m. in. w stosowanym Zarządzeniu Prezydenta Miasta. Brakowanie dokumentacji niearchiwalnej, odbywa się regularnie za zezwoleniem Archiwum Państwowego.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	32/ 41
<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>				

Należy również wspomnieć o ochronie fizycznej przechowywanej dokumentacji, a także ochronie informacji niejawnych, która w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej podzielona jest na 3 strefy:

1 strefa - ogólnie dostępna, do której wszyscy pracownicy i klienci mają nieograniczony dostęp, kontrolowany jedynie przez kamery rozmieszczone w kluczowych punktach oraz pracowników ochrony.

2 strefa - strefa administracyjna, do której mają dostęp osoby posiadające karty zbliżeniowe, będące pracownikami Urzędu lub „goście”, którzy są rejestrowani w Punkcie Informacyjnym w Biurze Obsługi Interesanta.

Do strefy tej zaliczane są pomieszczenia:

- a) Straży Miejskiej,
- b) korytarz za Biurem Obsługi Interesanta,
- c) II piętro,
- d) III piętro,
- e) IV piętro,
- f) Archiwa.

Ponadto w strefie tej znajdują się pomieszczenia dodatkowo chronione, przez czujniki ruchu oraz szyfrowane przy wejściach do pomieszczeń. Klucze do szyfrowania mają osoby pracujące w pomieszczeniu; indywidualne dla każdego.

3 strefa – bezpieczeństwa I i II klasy, do której dostęp mają pracownicy Urzędu – posiadający poświadczenia bezpieczeństwa:

II klasa dostępu:

Biuro Pełnomocnika PM ds. Ochrony Informacji Niejawnych,

I klasa dostępu:

Kancelaria Tajna Urzędu.

Oprócz ochrony fizycznej dokumentów stosowana jest również ochrona sieci teleinformatycznej Urzędu, w której przechowywane są informacje oraz dane objęte klauzulą „zastrzeżone”. Celem prawidłowego zabezpieczenia dostępu stosowane są hasła dla każdego użytkownika, wygaszacze ekranu z hasłami oraz logowanie do domen, które dany użytkownik obsługuje.

Z uwagi na zablokowanie stacji dysków FDD i napędów CD-ROM, nie ma możliwości wgrania żadnych obcych programów.

## 8. Monitorowanie i pomiary

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej wszystkie procesy pozostające w zakresie działania gminy podlegają ciągłemu monitorowaniu, którego głównym celem jest osiągnięcie zaplanowanych wyników tj. zgodności usługi świadczonej z postanowionymi wymaganiami.

Organizacja procesów weryfikacji systemu zarządzania, zaprojektowana została głównie z myślą o możliwości ciągłego doskonalenia. Zgodnie z nią wszyscy pracownicy dążą do

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	33/ 41
<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>				

spełnienia założonych wymagań w celu osiągnięcia dowodów wysokiej efektywności pracy oraz zadowolenia Klienta.

### **Kontrola wewnętrzna**

Wszystkie procesy realizowane w Urzędzie są monitorowane, zarówno poprzez wykonywanie kontroli przez wewnętrzną komórkę kontroli w Urzędzie, a także przez wszystkich pracowników, Prezydenta Miasta oraz Radę Miejską.

Zarówno zasady planowania, zatwierdzania rocznego planu kontroli, jej organizacji i przeprowadzania jak i sporządzania odpowiedniej dokumentacji oraz postępowania z wnioskami pokontrolnymi inicjującymi odpowiednie działania, uregulowane zostały stosownymi przepisami, w tym także Zarządzeniem Prezydenta Miasta, ściśle regulującym przedmiotowy obszar działania.

### **Nadzór Rady Miejskiej**

Rada Miejska w Dąbrowie Górniczej w zakresie ciągłego monitorowania kontroluje działalność Prezydenta Miasta.

W związku z powyższym na każdą sesję Rady Miejskiej przygotowuje się sprawozdanie z działalności Prezydenta w okresie międzysesyjnym. Sprawozdanie przygotowuje się na podstawie opracowanych przez Wydziały oraz inne komórki równorzędne, informacji na temat realizacji wydanych przez Prezydenta Miasta Zarządzeń, Poleceń oraz informacji o ważniejszych problemach rozstrzyganych w Wydziałach/komórkach oraz w podporządkowanych jednostkach organizacyjnych, zgodnie z Poleceniem służbowym Prezydenta Miasta.

Do monitorowania na bieżąco działalności Prezydenta Miasta powołano komisję Rady Miejskiej, m.in. komisję rewizyjną.

Komisja rewizyjna opiniuje m.in. wykonanie budżetu, ponadto wykonuje inne zadania zlecone przez Radę w zakresie kontroli, także doraźnej. Komisji przedkłada się również informację dotyczącą zakresu i sposobu realizacji skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim.

W zwyczajowo przyjętym terminie, raz na kwartał przygotowywane jest sprawozdanie z realizacji Uchwał Rady Miejskiej, przekazanych Prezydentowi Miasta do wykonania. Sprawozdanie sporządza się na podstawie informacji zebranych każdorazowo na polecenie Prezydenta z Wydziałów merytorycznych i komórek równorzędnych.

Poszczególne komisje Rady Miejskiej lub radni nadzorują działalność prowadzoną przez Prezydenta Miasta również poprzez przedkładanie wniosków, interpelacji i zapytań do Prezydenta Miasta w interesujących ich tematach, na które osoby odpowiedzialne udzielają odpowiedzi.

### **Monitorowanie realizacji Strategii**

W zakresie kontrolowania działalności prowadzonej przez Prezydenta Miasta, przedkłada się Radzie Miejskiej do końca marca każdego roku, sprawozdanie z realizacji strategii miasta za rok ubiegły. Przed przedłożeniem Radzie Miejskiej, przedmiotowe sprawozdanie przedstawia się do konsultacji powołanemu przez Prezydenta Miasta oraz Przewodniczącemu Rady Miejskiej Społecznemu Komitetowi Koordynacyjnemu. Społeczny Komitet Koordynacyjny ma za zadanie wspomagać działania mające na celu skuteczną realizację postanowień zawartych w strategii. Pełni on jednocześnie funkcję konsultacyjno – doradczą.

Po zaakceptowaniu sprawozdania rocznego przez Społeczny Komitet Koordynacyjny Prezydent Miasta przedkłada je Radzie Miejskiej.

Mając na uwadze skuteczność realizacji zapisów strategicznych, wyznaczono mierniki służące bieżącemu monitorowaniu realizacji ogólnej strategii zrównoważonego rozwoju Dąbrowy

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	34/ 41

Górnicej. W III kwartale każdego roku kalendarzowego planuje się zakup odpowiednich danych statystycznych służących ocenie stanu społeczno-gospodarczego gminy i jednocześnie umożliwiającą dokładniejszą ocenę realizacji przyjętego planu zrównoważonego rozwoju. Ocena stanu rozwoju następuje w odniesieniu do roku poprzedniego. Ocenie podlegają wyznaczone wskaźniki środowiskowe, społeczne i gospodarcze.

Mierniki wyznaczone na podstawie danych przyczyniają się do lepszego monitoringu realizacji strategii. Porównując wartości w danym roku sprawozdawczym z danymi z lat ubiegłych można zdiagnozować sytuację w poszczególnych obszarach rozwojowych.

## **Monitorowanie realizacji budżetu**

Do najistotniejszych zagadnień podlegających monitorowaniu na bieżąco przez cały rok jest budżet miasta. Co roku do końca marca danego roku Prezydent Miasta zobowiązany jest do przedkładania Radzie Miejskiej sprawozdania z wykonania budżetu za poprzedni rok. Sprawozdanie sporządza się w oparciu o sprawozdania opisowe poszczególnych dysponentów środków, jednocześnie weryfikując pod względem zgodności:

- ♦ planu
- ♦ wykonania
- ♦ klasyfikacji budżetowej

Kontroluje się również, czy środki wydatkowane były zgodnie z wcześniej zatwierdzonym planem. W przypadku gdy występują niezgodności, wzywa się dysponenta środków w celu skorygowania błędów.

Na tej podstawie sporządza się sprawozdanie opisowe z wykonania budżetu, które zawiera informację opisową oraz zbiorcze zestawienia cyfrowe stanowiące załączniki do w/w informacji.

Zestawienia cyfrowe opracowuje się w zakresie: wykonania dochodów, przychodów, wydatków, rozchodów, a także przychodów i wydatków środków specjalnych, przychodów i wydatków zakładu budżetowego, przychodów i wydatków funduszy celowych, odprowadzeń na rzecz budżetu państwa oraz zadań inwestycyjnych.

Tak przygotowana informacja podlega analizie przez Radę Miejską w Dąbrowie Górniczej, jest również przesyłana do Regionalnej Izby Obrachunkowej.

Niezależnie od sporządzenia sprawozdania z wykonania budżetu zgodnie z obowiązującymi w/w przepisami przygotowuje się comiesięczną informację z wykonania dochodów i wydatków miasta i przedkłada do wiadomości Prezydentowi Miasta.

Na podstawie przepisów prawa sporządza się prognozy długu i planowanych spłat zobowiązań. Przygotowywana jest prognoza długu i planowana spłata zobowiązań za dany rok budżetowy i na lata następne na podstawie zawartych umów dotyczących zaciągniętych kredytów, pożyczek oraz udzielonych poręczeń. Sporządzona prognoza długu i planowane spłaty zobowiązań są analizowane pod kątem obowiązujących przepisów. Prognozy przedkłada się do wiadomości Prezydentowi Miasta i przekazuje do Regionalnej Izby Obrachunkowej, która na ich podstawie wydaje opinię o prawidłowości załączonej do budżetu prognozowanej kwoty długu miasta.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	35/ 41

## Rejestr skarg i wniosków

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej prowadzony jest centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do Urzędu. Istnieje komórka, która sprawuje nadzór i kontrolę nad załatwianiem skarg i wniosków przez poszczególne Wydziały poprzez:

- ♦ bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków,
- ♦ przeprowadzanie kontroli w zakresie załatwiania skarg i wniosków w Wydziałach Urzędu Miejskiego.

## Bieżąca sprawozdawczość

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego, wydziały Urzędu sporządzają, w określonych przepisami prawa, odstępach czasu merytoryczne sprawozdania z zakresu swojej działalności

## Audyty wewnętrzne

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej dla zapewnienia stałej przydatności systemu zarządzania jakością w odniesieniu do bieżących potrzeb poprawy organizacji pracy oraz zapewnienia satysfakcji Klienta z poziomu realizacji usług oraz także w celu zbadania jego adekwatności do posiadanej dokumentacji, planowane, organizowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne.

Zarówno skład zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością jak i sposób organizacji, przeprowadzania auditów, wzajemne relacje i powiązanie (uprawnienia i obowiązki) pomiędzy stronami (auditowani i auditorzy) określa opracowany regulamin, wdrożony stosownym Zarządzeniem Prezydenta Miasta. Zespół auditorów składa się z pracowników tutejszego Urzędu posiadających wymagane kwalifikacje oraz stosowne uprawnienia. Audyty przeprowadzane są we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu. Z wszystkich przeprowadzonych serii auditów powstają odpowiednie dokumenty w postaci raportów z auditów z poszczególnych komórek auditowanych. Sprawozdania-raporty końcowe z wykonania serii, które stanowią zestawienie raportów z wszystkich badanych komórek, opracowywane są przez Pełnomocnika ds. Jakości i przedkładane Najwyższemu Kierownictwu.

Audyty wewnętrzne stanowią skuteczne narzędzie zarówno w zakresie automatycznej inicjacji odpowiednich działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych oraz weryfikacji skuteczności tychże działań.

Zgodnie z wytycznymi regulaminu, szefowie komórek auditowanych w ciągu 60 dni kalendarzowych licząc od daty zakończenia auditu, przedstawiają sprawozdanie na piśmie Pełnomocnikowi ds. Jakości ocenę skuteczności podjętych działań korekcyjnych/korygujących/zapobiegawczych.

## Monitorowanie satysfakcji Klienta

Urząd Miasta w Dąbrowie Górniczej w celu zapewnienia sobie źródła obiektywnej informacji nt. zadowolenia Klienta z organizacji pracy Urzędu oraz kierunków działań koniecznych do podjęcia w celu spełnienia wymagań w tym zakresie, przeprowadza anonimowe badania ankietowe metodą kwestionariusza ankiety zatwierdzonego przez Prezydenta Miasta.

Badanie tą metodą przeprowadzane jest min. jeden raz w roku. Czas oraz okres badania planuje Pełnomocnik ds. Jakości w ten sposób, aby wyniki badania stanowiły dane wejściowe do



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	36/ 41

przeglądu zarządzania – propozycje w tym zakresie zatwierdza, akceptuje Prezydent Miasta. Wzór kwestionariusza ankiety opracowany zostaje przez Pełnomocnika ds. Jakości, zatwierdzany jest natomiast przez Prezydenta Miasta.

Potencjalne źródła pobrania ankiet proponuje Pełnomocnik ds. Jakości mając na uwadze przede wszystkim zapewnienie jak największej ich dostępności dla Klienta, podlegają one zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta.

O przeprowadzonym badaniu informowani zostają pisemnie przez Prezydenta Miasta, Sekretarza Miasta lub Pełnomocnika ds. Jakości wszyscy pracownicy Urzędu.

Końcowe opracowanie wyników sporządza Pełnomocnik ds. Jakości, a następnie przedkłada Prezydentowi Miasta oraz Sekretarzowi Miasta. Wyniki stanowią ponadto część danych wejściowych do przeglądu zarządzania systemem zarządzania jakością.

## Pomiary procesów

Zgodnie z założeniami celów zawartych w Polityce Jakości, procesy realizowane w tutejszym Urzędzie powinny spełniać stawiane im wymagania prawne. W zależności od rodzaju procesu, jego wagi z punktu widzenia organizacji, złożoności czynności składających się na jego przebieg, efektu, czy też częstotliwości wykonywania, każdy posiada przyporządkowany mu zestaw wymagań normatywnych.

Wymagania określają zarówno tryb realizacji, niezbędne kwalifikacje osób realizujących, wymagane dokumenty, terminy realizacji jak i etapy, formy aktów administracyjnych będących efektem realizacji, również możliwości i tryby odwołania od wydawanych decyzji, opinii, czy postanowień.

Nadrzędnym celem Urzędu jest jednak, oprócz spełniania wymagań stawianych przez prawo, taka realizacja zadań, która pozwoli w sposób stały i ciągły zwiększać zadowolenie naszego Klienta ze standardu świadczonych usług.

W tym celu realizowane procesy poddaje się pomiarom efektywności ich przebiegu. Pomiarom tym poddawane są zarówno procesy związane z planowaniem, realizacją zadań i kontrolą zarówno wewnętrzną jak i zewnętrzną oraz auditami wewnętrznymi, zewnętrznymi. Pomiary te dokonywane są raz w roku, na podstawie tzw. tabeli procesów i obejmują czasokres przypisany każdemu miernikowi. Wyniki pomiarów stanowią dane wejściowe do przeglądu zarządzania.

Uzyskane w drodze pomiaru dane, wskazują w prosty oraz czytelny sposób te obszary realizacji procesów, na które należy położyć szczególny nacisk działań doskonalących.

## 8.2 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej usługi lub wyroby, które zostaną zidentyfikowane jako niezgodne z wymaganiami, podlegają nadzorowi, który zapobiega ich niezamierzonemu użyciu.

Celem takiego postępowania jest zapewnienie, aby żaden wyrób i żadna usługa, które nie spełniają wymagań nie zostały dopuszczone do dalszego wykorzystania w jednostce lub dostarczone do Klienta.

Przyjmuje się jednak zasadę, iż wyrobem niezgodnym może być jedynie wyrób finalny tj. taki który przeszedł wszystkie kolejne etapy procesu realizacji, którego wynik stanowi.

**Wyroblem niezgodnym może, więc być:**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	37/ 41

- wyrób (usługa, robota budowlana, dokument) dostarczony do Urzędu z zewnątrz przez dostawcę tj. np. zlecona analiza, zlecone studium wykonalności oraz wszystkie przedmioty oraz wyroby i informacje dostarczane do Urzędu (sposób działania zawarto w opisie pkt 6.5 – zakupy),
- wyrób (usługa, informacja dokument) będący wynikiem procesu realizowanego przez Urząd .

W myśl tej zasady, niekompletny wniosek złożony przez Klienta, nie stanowi niezgodnego wyrobu, a jedynie niekompletny zestaw danych niezbędnych dla rozpoczęcia procesu realizacji danej sprawy.

Zidentyfikowanie usług, dokumentów, informacji niezgodnych odbywa się podczas realizacji procesów, w trakcie sprawdzania, oceny procesu, podczas którego taka niezgodność wystąpiła. Pracownicy realizujący proces są odpowiedzialni za usunięcie niezgodności w ramach swoich kompetencji. Wyrób, dokument niezgodny jest odpowiednio oznaczony i zabezpieczony.

W przypadku, gdy niezgodność wykracza poza obszar lub zakres kompetencji pracownika zgłasza on ten fakt swojemu przełożonemu. Przełożony podejmuje kroki w celu wyeliminowania niezgodności. Naczelnicy wydziałów/Kierownicy referatów/biur są odpowiedzialni za identyfikowanie niezgodności pojawiających się w pracy kierowanych komórek, odpowiednie oznaczanie, rejestrowanie i określenie sposobu usunięcia przyczyny lub potencjalnej przyczyny powstawania. .

Jeżeli usługa niezgodna została stwierdzona przez inny wydział, biuro lub jednostkę nadzorującą, działania naprawcze podejmowane są na podstawie przesłanej korespondencji, zgłaszającej zaistniałą sytuację.

Postępowanie z wyrobami, usługami niezgodnymi realizowanymi dla Klientów zewnętrznych w zależności od przedmiotu niezgodności regulują: Kpa, Kodeks Cywilny, przepisy wynikające z ustaw oraz innych aktów prawa zewnętrznego oraz wewnętrznego.

Ponadto w przypadku uzasadnionej obawy zagrożenia dla jakości świadczonych usług, stwierdzona niezgodność stanowi podstawę do uruchomienia działań korygujących oraz zapobiegawczych.

Zidentyfikowany wyrób niezgodny, po usunięciu jego wad, podlega ponownej weryfikacji - sprawdzeniu w celu wykazania jego zgodności z odpowiednimi, stawianymi jemu wymaganiami.

Odpowiednie zapisy gromadzi się i przechowuje zgodnie z instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt.

Sprawowanie nadzoru nad wyrobem niezgodnym przedstawia procedura postępowania z wyrobem niezgodnym – patrz załącznik nr 3 do KJ.

### 8.3 Doskonalenie

Urząd Miasta w sposób systematyczny doskonali system zarządzania jakością poprzez ciągłe monitorowanie systemu, nadzorowanie i realizację Polityki Jakości a także poprzez prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	38/ 41

Ustalono zostały metody monitorowania i pomiarów mających na celu zapewnienie zgodności realizowanych procesów i usług z wszelkimi wymaganiami i umożliwienie dokonania analizy oraz doskonalenie przyjętych rozwiązań.

W ramach doskonalenia systemu zarządzania jakością należy wyróżnić następujące działania:

- ◆ monitoring i pomiar efektywności procesów w ramach nadzoru prowadzonego przez ich właścicieli - Naczelników, kierowników, samodzielnych pracowników,
- ◆ identyfikowanie i nadzorowanie wyrobu niezgodnego (w zakresie zgodności z przepisami prawa),
- ◆ dokonywanie analizy danych obejmujących informacje dotyczące:
  - zadowolenia klientów (ankiety)
  - zgodności z wymaganiami dotyczącymi wyrobów (skargi i wnioski)
  - przeprowadzanie auditów wewnętrznych,
  - podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych,

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. Jakości, który przy pomocy członków Zespołu d.s. Jakości, powołanego stosownym zarządzeniem Prezydenta Miasta, planuje oraz podejmuje działania korekcyjne, korygujące oraz zapobiegawcze.

Działania korygujące oraz zapobiegawcze planowane oraz podejmowane i realizowane są także przez Naczelników wydziałów oraz Kierowników komórek równorzędnych.

Ustalono metody monitorowania oraz pomiarów, mające na celu zapewnienie zgodności realizowanych procesów i usług z wszelkimi wymaganiami (prawnymi, Klienta), a także umożliwienie dokonywania analizy oraz doskonalenie przyjętych rozwiązań.

W ramach doskonalenia systemu zarządzania jakością wyróżnić należy następujące działania:

- ◆ monitoring i pomiar efektywności realizacji procesów w ramach nadzoru prowadzonego przez ich właścicieli – Naczelników wydziałów, Kierowników komórek równorzędnych, samodzielnych pracowników,
- ◆ identyfikowanie i nadzorowanie wyrobu niezgodnego (w zakresie zgodności z przepisami prawa oraz wymagań Klienta),
- ◆ dokonywanie analizy danych obejmujących informacje dotyczące:
  - ⇒ zadowolenia Klientów z jakości realizowanych usług przez tutejszy Urząd,
  - ⇒ przeprowadzania auditów wewnętrznych,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		Wydanie nr 2	
			data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	39/ 41

⇒ przeprowadzania oraz nadzoru działań korekcyjnych, korygujących oraz zapobiegawczych.

- ◆ nadzorowanie realizacji Polityki Jakości,
- ◆ sprawny system kontroli wewnętrznej,
- ◆ dokonywanie przeglądów systemu zarządzania jakością.

Każdy pracownik Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej może zgłaszać swoje propozycje zmian mających na celu doskonalenie organizacji pracy.

Wszelkie propozycje zgłasza się w formie pisemnej propozycji, skierowanej do Pełnomocnika ds. Jakości, nagłówek pisma zawierać winien napis „sygnał jakości”.

Pełnomocnik na podstawie „sygnału jakości” proponuje Sekretarzowi Miasta lub Prezydentowi Miasta podjęcie realizacji stosownej propozycji, która podlega zatwierdzeniu przez Sekretarza Miasta lub Prezydenta Miasta.

Naczelnicy wydziałów oraz Kierownicy komórek równorzędnych zgłaszają na piśmie Pełnomocnikowi ds. Jakości w ramach sygnałów jakości wszystkie planowane lub już przeprowadzone działania korygujące oraz zapobiegawcze, uwzględniając dane tj. przyczyna, cel, zakres funkcjonowania, spodziewany efekt działania ewentualnie czas wdrażania.

#### **8.4 Działania korygujące i zapobiegawcze**

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej na wszystkich szczeblach organizacyjnych analizuje się potrzeby dotyczące działań korygujących oraz działań zapobiegawczych.

**Działania korekcyjne** - podejmowane są przez pracownika we własnym zakresie w celu wyeliminowania niezgodności lub ich przyczyn.

**Działania korygujące** - podejmowane są w celu wyeliminowania przyczyn występujących niezgodności oraz innych niepożądanych sytuacji - ex post.

**Działania zapobiegawcze** - podejmowane są dla wyeliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności oraz wystąpienia niepożądanych sytuacji – ex ante.

Działania korygujące i zapobiegawcze podejmowane są w celu zapewnienia, iż:

- ◆ zidentyfikowane i określone zostaną przyczyny powstawania niezgodności,
- ◆ wyeliminowane zostaną faktyczne przyczyny ich powstawania,
- ◆ usuwane będą potencjalne przyczyny powstawania sytuacji niepożądanych oraz niezgodności,
- ◆ działania Urzędu są doskonalone w zakresie systemu jakości oraz stosowanych metod pracy.

Działania korygujące oraz zapobiegawcze prowadzone są we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miejskiego i dotyczą działań związanych z:

- ◆ realizacją nowych zadań,
- ◆ decyzjami podejmowanymi w toku realizacji całego procesu decyzyjnego,
- ◆ reagowaniem na sygnały dotyczące niepożądanych sytuacji, niezgodnych produktów,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
			strona/stron	40/ 41
<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>				

- ◆ zgłoszeniami skarg i wniosków oraz interpelacji i wniosków radnych,
- ◆ wynikami kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- ◆ wynikami auditów,
- ◆ danymi wejściowymi do przeglądów systemu wykonywanych przez Kierownictwo,
- ◆ sygnałami jakości,
- ◆ wynikami ankiet.

Zarówno w przypadku działań korygujących jak i zapobiegawczych:

- ◆ przeprowadzana jest analiza przyczyn powstawania problemu,
- ◆ planuje się odpowiednie działania,
- ◆ wyznacza się pracowników realizujących / odpowiedzialnych za wdrożenie,
- ◆ podejmuje się stosowne działania,
- ◆ przeprowadzana jest weryfikacja skuteczności,
- ◆ dokumentuje oraz zapisuje się podjęte działania,
- ◆ opracowuje się oraz przedkłada Najwyższemu Kierownictwu odpowiednie sprawozdania.

Wiele procesów, w ramach których realizowane są działania korygujące i zapobiegawcze, zostało uregulowanych wewnętrznymi aktami o charakterze organizacyjno- porządkowym m.in. w zakresie:

- ◆ organizacji pracy auditorów wchodzących w skład Zespołu ds. Jakości;
- ◆ organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej,
- ◆ udostępniania i sposobu korzystania z wyników kontroli zewnętrznych i wewnętrznych,
- ◆ organizacji, przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków,
- ◆ przestrzegania terminów załatwiania skarg i wniosków.

Naczelnicy wydziałów i Kierownicy komórek równorzędnych proponują oraz zapewniają podejmowanie działań dotyczących wyeliminowania stwierdzonych i potencjalnych niezgodności (raporty z auditów).



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie nr 2	
	<b>URZĘDU MIEJSKIEGO</b>		data wydania	22.06.2005 r.
	<b>W DĄBROWIE GÓRNICZEJ</b>		strona/stron	41/ 41

Pełnomocnik ds. Jakości oraz auditorzy wewnętrzni dokonują oceny skuteczności działań korygujących poprzez audyty wewnętrzne oraz poprzez monitorowanie procesu, przegląd zarządzania gwarantuje się jego prawidłowy przebieg.

Wszystkie te działania prowadzą do doskonalenia systemu i procesów funkcjonujących w Urzędzie i zapewnienia ich wysokiego poziomu, co pozwala skutecznie realizować podstawowe zadanie Urzędu, jakim jest zadowolenie Klienta, poprzez realizację usług o najwyższym poziomie jakości.

Zapisy dotyczące przeprowadzonych działań korekcyjnych, korygujących oraz zapobiegawczych znajdują się w odpowiednich komórkach organizacyjnych Urzędu i są to zarówno raporty z auditów, jak i pisemne powiadomienia Pełnomocnika ds. Jakości przez Naczelników wydziałów/ Kierowników komórek równorzędnych o planowanych lub przeprowadzonych działaniach korygujących oraz zapobiegawczych, sprawozdania Naczelników / Kierowników z przeprowadzonych działań wraz oraz sprawozdania z realizacji Zarządzeń i Poleceń służbowych Prezydenta Miasta, a także wiele innych.

Procedura działań korygujących i zapobiegawczych stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Księgi Jakości.