

**Zarządzenie Nr 2192/06
Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza
z dnia 9.06.2006 r.**

w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 3 wraz z wszystkimi jej załącznikami.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 08 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz.U. z 2001 roku, Nr 142, poz. 1591 wraz z późn. zm.) oraz zapisów normy PN-EN ISO 9001 : 2001

ZARZĄDZAM

§1

Wprowadzenie do stosowania Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 3 wraz z wszystkimi jej załącznikami w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§2

Obowiązkowe zapoznanie się z treścią dokumentu przez wszystkich pracowników tutejszego Urzędu oraz stosowanie się do zapisów w nim zawartych.

§3

Nadzór nad wykonaniem niniejszego Zarządzenia Pełnomocnikowi ds. Jakości.

§4


Tracą moc: Zarządzenie nr 1499/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 22.06.2005r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 2 wraz z wszystkimi jej załącznikami oraz Zarządzenie nr 232/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 23.05.2003r. w sprawie: Powołania składu oraz nadania regulaminu organizacji pracy Zespołu ds. Jakości w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.

§5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Dąbrowy Górniczej

mgr Jerzy Talkowski

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3
		data wydania 09.06.2006 r.
		Załącznik do Zarządzenia nr 2192/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2006 r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej - wydania nr 3 wraz z wszystkimi jej załącznikami.

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	09.06.2006 r.
		strona/stron	1/39
		Załącznik do Zarządzenia nr 2192/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2006 r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej - wydanie nr 3 wraz z wszystkimi jej załącznikami.	

SPIS TREŚCI

1. Prezentacja Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.....	2
2. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.....	3
2.1 Zakres.....	3
2.2 Wyłączenia.....	3
2.3 Definicje, terminologia oraz zastosowane skróty.....	3
2.4 Zasady nadzorowania Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.....	5
3. Wymagania ogólne.....	6
3.1 Wymagania dotyczące dokumentacji.....	6
3.2 Zarządzanie dokumentami.....	8
3.3 Zarządzanie zapisami.....	10
4. Odpowiedzialność Kierownictwa.....	10
4.1 Zaangażowanie Kierownictwa.....	10
4.2 Orientacja na klienta.....	11
4.3 Polityka jakości.....	12
4.4 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.....	13
4.5 Przegląd zarządzania.....	14
5. Zarządzanie zasobami.....	16
5.1 Zasoby ludzkie.....	16
5.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie.....	16
5.3 Infrastruktura.....	18
5.4 Środowisko pracy.....	19
6. Realizacja wyrobu.....	20
6.1 Planowanie realizacji wyrobu.....	20
6.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu.....	21
6.3 Komunikacja z Klientem.....	23
6.4 Zakupy.....	24
7. Produkcja i dostarczanie usługi.....	25
7.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi.....	25
7.2 Identyfikacja i identyfikowalność.....	26
7.3 Własność Klienta.....	27
7.4 Zabezpieczenie wyrobu.....	28
7.5 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	30
8. Monitorowanie i pomiary.....	30
8.1 Nadzór nad wyrobem niezgodnym.....	31
8.2 Doskonalenie.....	33
8.3 Działania korygujące i zapobiegawcze.....	34

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3
			data wydania06.2006 r.
			strona/stron 2/39

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, a także 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 w celu stworzenia warunków do jak najlepszego spełniania wymagań oraz oczekiwań mieszkańców miasta.

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

Kierownik Urzędu kieruje organizacją poprzez wydawanie stosownych Zarządzeń, Poleczeń służbowych, Pism okólnych i innych decyzji kierowniczych, a także reprezentuje Urząd na zewnątrz.

Zastępcy Prezydenta Miasta współuczestniczą 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3
			data wydania06.2006 r.
			strona/stron 3/39

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej jest laureatem wielu konkursów, otrzymał także liczne wyróżnienia jak choćby: Certyfikat Przejrzysta Polska, Gmina Fair Play 2005, oraz statuetkę z Złotej Miejscowości Radia Katowice.

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 pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach.

W celu przedstawienia sekwencji realizowanych procesów, sporządzono mapę procesów realizowanych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w obszarach: planowania, realizacji oraz weryfikacji i doskonalenia. Mapa zawiera odpowiednio skatalogowane, najważniejsze procesy realizowane przez tutejszy Urząd z uwzględnieniem ich wzajemnych powiązań.

AW: Załącznik nr 4 do Księgi Jakości - Mapa procesów realizowanych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w obszarach: planowania, realizacji oraz weryfikacji i doskonalenia.

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 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.

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).

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3
			data wydania06.2006 r.
			strona/stron 4/39

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 dowody 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 (dokument, zapis, informacja, usługa).

KOPIA – określenie odnoszące się do dokumentu z uwzględnieniem techniki uzyskania, polegającej na powielaniu dokumentu stanowiącego oryginał. Tożsame z kserokopią, formą elektroniczną (stanowiącą powielenie). Odnosi się do dokumentów, które nie są oryginałami, a jedynie ich wiernym odtworzeniem.

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, auditowany pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku,

RZ PM DG – Rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza,

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	5/39

ZP PS DG – Zbiór Poleceń służbowych Sekretarza Miasta Dąbrowa Górnicza,
RU RM DG - Rejestr uchwał Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej,
RU ZM DG - Rejestr uchwał Zarządu Miasta Dąbrowa Górnicza (wersja archiwalna),
RliWR – Rejestr interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
RWK RM – Rejestr wniosków i opinii komisji Rady Miejskiej,
CRSiW – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,
CRIP – Centralny Rejestr Informacji Publicznej,
BIP – Biuletyn Informacji Publicznej,
KJ – Księga Jakości,
KI – Karty Informacyjne,
AW – akty normatywne wewnętrzne,
AZ – akry normatywne zewnętrzne
oraz skróty komórek organizacyjnych Urzędu wg Regulaminu Organizacyjnego.

2.4 Zasady nadzorowania Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej

Księga Jakości przedstawia skrócony opis wdrożonego w tutejszym Urzędzie systemu zarządzania jakością, stanowi podstawowy dokument systemu, prezentując sposób spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001.

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

Księga Jakości została zaprojektowana tak, 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 spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001.

Dokument ten wydaje się w trzech kompletnych, oryginalnych egzemplarzach w formie pisemnej. Wszystkie załączniki do Księgi Jakości stanowią jej integralną część. Kompletnie, oryginalne egzemplarze w formie pisemnej przechowywane są w zbiorze Zarządzeń Prezydenta Miasta (Wydział Administracyjny – Referat Organizacji), Biurze Rady Miejskiej oraz u Pełnomocnika ds. Jakości. Wyłącznie kompletne, oryginalne, pisemne, 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 wraz z załącznikami wszystkim pozostałym komórkom organizacyjnym

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	6/39

Urzędu, klientom oraz stronom zainteresowanym, odbywa się w formie elektronicznej poprzez zamieszczenie jej w Biuletynie Informacji Publicznej, lub poprzez wydanie dokumentu w formie kserokopii. Za udostępnianie Księgi Jakości odpowiada Pełnomocnik ds. Jakości.

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

Zmian w Księdze Jakości dokonywać może wyłącznie Pełnomocnik ds. Jakości.

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 trybie niezwłocznym przesyła Księgę Jakości w formie elektronicznej (e-mail, poczta wewnętrzna, dyskietka lub CD-rom) do pracownika WA – Referatu Organizacji, który przesyła ją do pracownika odpowiedzialnego za wprowadzanie informacji do BIP-u, który z kolei dokonuje zamieszczenia jej w BIP-ie.

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

AW: Załącznik nr 7 do Księgi Jakości – Karta zmian Księgi 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.

Praktyka 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	7/39

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

W związku z powyższym, dokumentacja systemu zarządzania jakością 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, Poleceń 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.

Typową dla systemu zarządzania jakością formę i nazwę w celu 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 Zarządzenie 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.

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 wraz załącznikiem do tej procedury,
- Załącznik nr 3 do KJ stanowi Procedura postępowania z wyrobem niezgodnym wraz załącznikiem do tej procedury,
- 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 Wykaz najważniejszych dokumentów związanych z Księgą Jakości,
- Załącznik nr 6 do KJ stanowi Schemat organizacyjny Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej,
- Załącznik nr 7 do KJ stanowi Karta zmian Księgi Jakości.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	8/39

- ♦ **Misja oraz Polityka Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej,**
- ♦ **Procedury** opisane w:
 - dokumentach wewnętrznych (Zarządzeniach Prezydenta Miasta, Poleceniach służbowych Prezydenta Miasta, Pismach okólnych Prezydenta Miasta, Poleceniach służbowych Sekretarza Miasta),
 - dokumentach zewnętrznych (obowiązujących aktach normatywnych).
- ♦ **Wszelkie inne dokumenty** niezbędne z punktu widzenia sprawnego planowania, realizacji, monitorowania, nadzorowania, weryfikacji oraz doskonalenia procesów.
- ♦ **Zapisy dotyczące jakości** - np. dane wejściowe do przeglądów zarządzania, wzory wniosków, druków, formularzy, zapisy dotyczące aktualizacji Kart Informacyjnych, aktów prawnych oraz inne.

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.

Ponadto, opracowano i wdrożono Zarządzenia Prezydenta Miasta dotyczące: zasad obiegu korespondencji i podpisywania pism, obiegu dokumentów finansowo-księgowych oraz organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego.

Nadzór nad dokumentacją 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 -

zewnętrzne:

- ♦ Ustawy,
- ♦ Rozporządzenia,
- ♦ Pozostałe akty prawne.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	9/39

wewnętrzne:

- ◆ Uchwały Rady Miejskiej,
- ◆ Zarządzania Prezydenta Miasta,
- ◆ Polecenia służbowe Prezydenta Miasta,
- ◆ Polecenia z narad Prezydenta Miasta,
- ◆ Polecenia Służbowe 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.

Wszystkie komórki organizacyjne zobowiązane są do przeglądu wewnętrznych aktów normatywnych, których projekty przedkładają do podpisów przełożonych.

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 tejże dokumentacji.

Główne rejestry to:

- ◆ rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr Poleczeń służbowych Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr Pism okólnych Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr upoważnień Prezydenta Miasta do wydawania decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej,
- ◆ rejestr pełnomocnictw Prezydenta Miasta,
- ◆ rejestr upoważnień 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,
- ◆ centralny 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 wdrażania 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	10/39

Procesem nadzoru objęte są także dane przetwarzane w systemach komputerowych.

AZ: Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22.12.1999r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. 1999 nr 112, poz. 1319 z późn. zm.), Ustawa z dnia 22.01.1999r. o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz. U. 2005 nr 196, poz. 1631), Ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych.(t. j. Dz. U. 2002 nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

AW: Załącznik nr 2 do Księgi Jakości – Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami wraz z załącznikiem, Zarządzenie Nr 1374/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 01.04.2005r. w sprawie: zasad obiegu korespondencji i podpisywania pism w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie Nr 1377/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 07.04.2005r. w sprawie: instrukcji obiegu dokumentów finansowo-księgowych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie Nr 2190/06 z dnia 09.06.2006r. w sprawie: Instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania Archiwum Zakładowego Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej..

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.

AZ: Jak w punkcie 3.2 Zarządzanie dokumentami.

AW: Jak w punkcie 3.2 - Zarządzanie dokumentami.

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 cele jakościowe, które następnie osiągnąć są poprzez realizację procesów i oraz czynności dokonywanych w poszczególnych komórkach organizacyjnych tutejszego Urzędu.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	11/39

W celu monitorowania jakości zadań realizowanych w tutejszym Urzędzie wdrożono instrukcję wprowadzającą jednolity system stałego nadzorowania efektów najważniejszych procesów w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej

Ponadto, jednym z wielu dowodów zaangażowania Kierownictwa w proces budowy systemu zarządzania jakością jest wyznaczenie Pełnomocnika ds. Jakości oraz powołanie Zespołu auditorów wewnętrznych.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu podjęło także zobowiązanie:

- ♦ zapewnienia takich zasobów, które pozwolą na organizację pracy zgodną z wymaganiami normy PN-N ISO 9001:2001 oraz ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością,
- ♦ systematycznego przeprowadzania przeglądów zarządzania,
- ♦ propagowania wśród pracowników Urzędu idei wspólnego zaangażowania w pracę nad doskonaleniem systemu zarządzania jakością w celu spełniania wymagań klientów.

AW: *Uchwała nr 281/99 Zarządu Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 16.06.1999r. w sprawie: wszczęcia procedury wdrożeniowej systemu jakości ISO 9000 w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej oraz powołania Pełnomocnika Zarządu Miasta do spraw jakości z późn. zm., Zarządzenie nr 404/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 17.07.2003r. w sprawie: ustanowienia treści Misji oraz Polityki Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej z późn. zm., Zarządzenie nr 1307/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 08.02.2005r. w sprawie: Powołania składu Zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm*

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 oraz posiadanych zasobów są oraz także w przyszłości będą spełniane.

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 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.

AW: *Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-26/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2004r. w sprawie: wprowadzenia i stosowania zapisów Instrukcji postępowania z Kartami Informacyjnymi oraz ich załącznikami, wprowadzającej jednolite*

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	12/39

zasady postępowania w przedmiotowym zakresie we wszystkich komórkach Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

4.3 Polityka jakości

Zarządzeniem Prezydenta Miasta ustanowiono treść 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 wspieranie 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. 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.

Zatwierdził

Prezydent Miasta Dąbrowa Górnicza

mgr JERZY TALKOWSKI

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 dla realizowanych przeglądów zarządzania, ponadto w ramach tychże przeglądów podlegają weryfikacji dotyczącej ich ciągłej aktualności oraz przydatności.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	13/39

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 Dąbrowa Górnicza. Zarządzeniem Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza. został także powołany Zespół auditorów wewnętrznych, podlegający Pełnomocnikowi ds. Jakości w zakresie merytorycznym.

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 pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach 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 prawa załatwianie spraw. Posiadają zatwierdzone przez Naczelników wydziałów/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 narad.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	14/39

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 dotyczących działalności komórek. 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/komórkę równorzędną.

Komunikacja pisemna w ramach realizacji zadań wynika z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego, Zarządzeń i Poleceń służbowych Prezydenta Miasta oraz Poleceń służbowych oraz Pism okólnych Sekretarza Miasta. Prezydentowi Miasta przedkładane są sprawozdania z wykonania uchwał Rady Miejskiej (zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym), Zarządzeń i Poleceń służbowych oraz Poleceń z narad Prezydenta Miasta (zgodnie z Poleceniem służbowym Prezydenta Miasta).

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 pracownicy posługują się dwoma podstawowymi sieciami: zewnętrzną do kontaktu z Internetem oraz wewnętrzną. 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.

Funkcjonująca w Urzędzie aplikacja pod handlową nazwą Kontrola Realizacji Spraw (KRS), służy jako program wspierający elektroniczny obieg dokumentów w Urzędzie. System pozwala na elektroniczne prowadzenie całości dokumentacji wpływającej i tworzonej w Urzędzie.

AZ: Ustawa z dnia 08.03.1990r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. 2001, nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), Ustawa z dnia 05.06.1998r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1592 z późn. zm.), Ustawa z dnia 26.06.1974r. Kodeks pracy (t. j. Dz. U. 1998 nr 21, poz. 94 z późn. zm.), Ustawa z dnia 22.03.1990r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1593 z późn. zm.).

AW: Uchwała nr II/9/02 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 29.11.2002r. w sprawie: uchwalenia Statutu Miasta Dąbrowa Górnicza z późn. zm, Zarządzenie nr 1673/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 31.08.2005r. w sprawie: nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej z późn. zm., Zarządzenie nr 791/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 30.04.2004r. w sprawie: Regulaminu Pracy Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

4.5 Przegląd zarządzania

	KSIĘGA JAKOŚCI		Wydanie nr 3	
	URZĘDU MIEJSKIEGO		data wydania	...06.2006 r.
	W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		strona/stron	15/39

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 sposób umożliwiający dokonanie rzetelnej oceny 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 efektywności realizacji przez poszczególne komórki organizacyjne tutejszego Urzędu procesów przy pomocy indywidualnie zaprojektowanych do każdego z procesu mierników-wskaźników (procesy oraz mierniki przedstawiają – wydziałowe karty procesów i mierników),
- wyniki przeprowadzonych badań ankietowych – w tym dane od klientów,
- dane dotyczące skarg i wniosków,
- dane dotyczące interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
- dane dotyczące realizacji budżetu,
- wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- wyniki audytów finansowych,
- 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, przekazanych Prezydentowi Miasta oraz Sekretarzowi 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	16/39

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

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

AW: *Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-45/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 19.05.2006r. w sprawie: stosowania zapisów instrukcji wprowadzającej jednolity system stałego nadzorowania efektów realizacji najważniejszych procesów w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-49/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 05.06.2006r. w sprawie: pobrania danych wejściowych do Przeglądu Zarządzania.*

5. Zarządzanie zasobami

5.1 Zasoby ludzkie

Nadrzędnym celem działalności Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest szybka, sprawna i zadawalająca 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 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 oraz predyspozycjach. 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 Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej muszą być zgodne ze stosownymi aktami normatywnymi (zewnętrznymi oraz wewnętrznymi), odnoszącymi się do merytorycznego zakresu.

Jednym z najważniejszych warunków postępu i sprostania ciągle rosnącym wymaganiom mieszkańców jest ustawiczne kształcenie oraz podnoszenie kwalifikacji, które to służą również zaspokajaniu wewnętrznych potrzeb osobistych pracowników. W ramach potrzeb, na wniosek Naczelnika danego wydziału po zatwierdzeniu przez

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	17/39

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 doskształcają 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, w tym także uwzględniania informacji uzyskanych tą drogą w ramach ponownej oceny dostawców szkoleń.

Ponadto, stosuje się dobrą praktykę 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 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.

Szkolenia pracowników zatrudnionych w tutejszym Urzędzie związane z tematyką systemu zarządzania jakością, organizowane oraz przeprowadzane są w oparciu o bieżącą analizę potrzeb w tym zakresie, w ramach posiadanych środków. 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	18/39

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.

AZ: *Ustawa z dnia 22.03.1990r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1593 z późn. zm.), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22.02.2005r. zmieniające rozporządzenie w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich (Dz. U. 2005 nr 34, poz. 903).*

AW: *Uchwała nr XX/182/91 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 13.11.1991r. w sprawie: okresowych ocen kwalifikacyjnych pracowników samorządowych mianowanych w Urzędzie Miejskim, Zarządzenie Nr 1669/05 z dnia 01.09.2005r. w sprawie: ustalenia regulaminu naboru kandydatów na wolne, urzędnicze oraz kierownicze stanowiska pracy w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie Nr 2024/06 z dnia 10.03.2006r. w sprawie: powołania Komisji Konkursowej do spraw naboru kandydatów na wolne, kierownicze stanowiska pracy w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie Nr 2025/06 z dnia 10.03.2006r. w sprawie: powołania Komisji Konkursowej do spraw naboru kandydatów na wolne, urzędnicze stanowiska pracy w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.*

5.3 Infrastruktura

Siedziba Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej jest pięciokondygnacyjna, 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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	19/39

przeprowadzane są 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 na podstawie umów konserwacyjnych, lub wg potrzeb zgłaszanych przez użytkowników, pod nadzorem użytkownika, lub informatyka.

Wszystkie przeglądy i ewentualne naprawy dokonywane są zgodnie z normami polskimi oraz wytycznymi producenta.

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.

AZ: Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004 nr 100, poz. 1024)

AW: Zarządzenie nr 1136/04 Prezydenta miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 05.10.2004r. w sprawie: zasad obrotu środkami trwałymi oraz pozostałymi środkami trwałymi w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.

5.4 Środowisko pracy

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

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	20/39

W związku z powyższym w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w merytorycznej komórce funkcjonuje służba bezpieczeństwa i higieny pracy, pełniąca 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.

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

Pracownik ds. 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 przestrzeganie zasad przydziału odzieży ochronnej i środków ochrony indywidualnej, zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta, regulującym przydział odzieży ochronnej i środków ochrony indywidualnej.

Pracownik ds. bhp współpracuje 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.

AW: Zarządzenie nr 13/2001 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 26.07.2001r. w sprawie: wprowadzania norm przydziału odzieży roboczej, ochronnej, sprzętu ochrony osobistej, środków higieny osobistej i herbaty z późn. zm.

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 na względzie powyższe, gromadzi się

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	21/39

i wykorzystuje wiedzę o potrzebach i oczekiwaniach mieszkańców oraz zapewnia mieszkańcom kompleksową informację dotyczącą realizowanych zadań.

Zgodnie z tą zasadą opracowana została Strategia Zrównoważonego Rozwoju Dąbrowy Górniczej do roku 2006, 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 2006-2009 dla Gminy Dąbrowa Górnicza. Realizacja postanowień zawartych w Strategii oraz Wieloletnim Programie Inwestycyjnym 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 oraz rozsyłany jest do wszystkich dysponentów środków w celu przygotowania i złożenia materiałów dotyczących budżetu na dany rok.

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.

AZ: Ustawa z dnia 30.06.2005r. o finansach publicznych (Dz. U. 2005 nr 249, poz. 2104 z późn. zm.).

AW: Uchwała nr XXI/400/99 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 29.12.1999r. w sprawie: Ogólnej strategii rozwoju Dąbrowy Górniczej do roku 2006" z późn. zm., Uchwała nr L/977/05 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 30.12.2005r. w sprawie: Budżetu Miasta Dąbrowy Górniczej na rok 2006.

6.2 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	22/39

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.

Powyższa procedura w jednoznaczny sposób determinuje przegląd wymagań, jakie muszą zostać spełnione przez dany produkt, aby był on 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.

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

AW: Ustawa z dnia 14.06.1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. 2000 nr 98, poz. 1071 z późn. zm).

AZ: Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-83/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 17.12.2003r. w sprawie: Instrukcji wprowadzającej jednolity system zarządzania aktami prawnymi we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-18/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 05.05.2004r. w sprawie: wymogów formalnych w zakresie pism wychodzących z Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-26/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2004r. w sprawie:

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	23/39

wprowadzenia i stosowania zapisów Instrukcji postępowania z Kartami Informacyjnymi oraz ich załącznikami, wprowadzającej jednolite zasady postępowania w przedmiotowym zakresie we wszystkich komórkach Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

6.3 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 Interesantów (BOI), którego zadaniem jest zapewnienie klientom kompleksowej obsługi w zakresie dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez nasz Urząd.

W ramach BOI-u 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 wypełnienie 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 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). Klient ma możliwość wydrukowania formularza potrzebnego mu do załatwienia konkretnej sprawy.

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

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.

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.

Mieszkańcy mają możliwość złożenia w Urzędzie Miejskim skargi lub wniosku ustnie do protokołu bezpośrednio u Prezydenta Miasta, jego Zastępców, Sekretarza

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	24/39

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.

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.

AZ: *Ustawa z dnia 06.09.2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2001 nr 112, poz. 1198 z późn. zm.).*

AW: *Zarządzenie nr 98/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 06.02.2003r. w sprawie: organizacji przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków, Zarządzenie Nr 1847/05 z dnia 01.12.2005r. w sprawie: wprowadzenia Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.*

6.4 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.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	25/39

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.

AZ: Ustawa z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2004 nr 19, poz. 177 z późn. zm.).

AW: Zarządzenie nr 827/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 28.05.2004r. w sprawie: Regulaminu funkcjonowania zamówień publicznych w Urzędzie Miejskim, Jednostkach Organizacyjnych i Gminnych Osobach Prawnych w Dąbrowie Górniczej z późn. zm.

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.

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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	26/39

AW: Ustawa z dnia 14.06.1960r. Kodeks postępowania administracyjnego(t. j. Dz. U. 2000 nr 98, poz. 1071 z późn. zm).

AZ: Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-26/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2004r. w sprawie: wprowadzenia i stosowania zapisów Instrukcji postępowania z Kartami Informacyjnymi oraz ich załącznikami, wprowadzającej jednolite zasady postępowania w przedmiotowym zakresie we wszystkich komórkach Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie nr 1307/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 08.02.2005r. w sprawie: Powołania składu Zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm., Zarządzenie Nr 1713/05 z dnia 28.09.2005r. w sprawie: Regulaminu Audytu Wewnętrznego w Urzędzie Miejskim i jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza, Zarządzenie nr 1363/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 29.03.2005r. w sprawie: Regulaminu kontroli w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej i jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza z późn. zm.

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, 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 jrw, będący załącznikiem do niej oraz wewnętrzny i stanowią je stosowne Zarządzenia Prezydenta Miasta. 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 aplikacji Kontroli Realizacji Spraw (KRS-ie), 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,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	27/39

- ♦ 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 status. 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.

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

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

AZ: Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22.12.1999 w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. 1999 nr 112, poz. 1319 z późn. zm.).

7.3 Własność Klienta

W Urzędzie przyjęto zasadę wzmożonego nadzoru nad procesem przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez klienta. Zasada ta pozwala

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	28/39

odpowiednio skutecznie je identyfikować, chronić oraz zabezpieczać przed utratą lub ewentualnym zniszczeniem. Polega on na identyfikacji, rejestracji, przekazywaniu, załatwianiu i archiwizacji zgodnie z ze stosownymi przepisami prawa.

Ponadto, ściśle przestrzega się zapisów ustawy o ochronie danych osobowych, oraz ustawy o ochronie informacji niejawnych. Obowiązuje obowiązek stosowania odpowiednich procedur, które są ściśle przestrzegane przez pracowników Biura Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych funkcjonującego w tutejszym Urzędzie.

W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia dokumentów stanowiących własność klienta 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 zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

AZ: *Ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych. (t. j. Dz. U. 2002 nr 101, poz. 926) późn. zm., Ustawa z dnia 22.01.1999r. o ochronie informacji niejawnych. (t.j. Dz. U. 2005 nr 196, poz. 1631).*

7.4 Zabezpieczenie wyrobu

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej zabezpieczenie dokumentacji podczas wewnętrznego procesu przetwarzania oraz dostarczania jej do miejsca przeznaczenia opiera się na ściśle określonych regulacjach i normach prawnych. Do najważniejszych należą: ustawa o ochronie danych osobowych i ustawa o ochronie informacji niejawnych oraz ustawa o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, uzupełnione w ramach stwierdzonych potrzeb o wewnętrzne regulacje Urzędu. .

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 akt, stanowiący załącznik do wymienionej wyżej instrukcji. Wykaz ten stanowi jednolitą, rzeczową klasyfikację powstającej 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	29/39

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 wydziałowe.

Archiwum zakładowe wyposażone zostało w metalowe szafy lub regały oraz drzwi zabezpieczające przed pożarem, włamaniem i innymi niekorzystnymi czynnikami zewnętrznymi.

W celu zapewnienia wymaganych warunków, zalecanych przez Archiwum Państwowe, przechowywania dokumentacji w archiwum zakładowym, w tutejszym Urzędzie stosuje się odpowiedni system klimatyzacji centralnej, zapewniającej odpowiednie wartości temperatury oraz wilgotności zabezpieczające ww. dokumentację przed zniszczeniem.

Ponadto, stosuje się termohigrometr, przy pomocy którego, pracownik archiwum zakładowego w sposób bieżący dokonuje odczytu wartości (temperatura, wilgotność), weryfikując je następnie względem wartości dopuszczalnych.

W sytuacji odczytu wartości różnych od dopuszczalnych, informuje o powyższym fakcie w trybie niezwłocznym Naczelnika wydziału, który z kolei informuje o mającej miejsce sytuacji odpowiednie służby odpowiedzialne za sprawne funkcjonowanie systemu.

Odpowiednie zapisy przechowywane są w merytorycznej komórce, odpowiedzialnej za nadzór nad prowadzeniem archiwum zakładowego.

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.

AZ: Ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych. (t. j. Dz. U. 2002 nr 101, poz. 926) późn. zm., Ustawa z dnia 22.01.1999r. o ochronie informacji niejawnych. (t.j. Dz. U. 2005 nr 196, poz. 1631).

AW: Zarządzenie Nr 2190/06 z dnia 09.06.2006r. w sprawie: Instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania Archiwum Zakładowego Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie nr 199/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 07.05.2003r. w sprawie: zasad i trybu postępowania w sali operacyjnej oraz w miejscach administracyjnych z kontrolą dostępu Urzędu Miejskiego w godzinach i po godzinach pracy, pobierania kluczy oraz innych sprawach szczególnych z późn. zm., Zarządzenie Nr 1173/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 29.10.2004r. w sprawie: zarządzania zasobami teleinformatycznymi w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	30/39

7.5 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Wyposażenie do monitorowania i pomiarów w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej (termohigrometr) jest odpowiednio nadzorowane w sposób zapewniający jego właściwe działanie i uzyskiwanie poprawnych wyników odczytów.

W tym celu co trzy lata, dokonuje się legalizacji, lub także kalibracji wyposażenia w odniesieniu do wzorców jednostek miary, w uprawnionych do przeprowadzania tego typu procesów instytucjach. Zapisy wyników legalizacji oraz kalibracji przechowywane są w merytorycznej komórce.

Stosowane urządzenie ma na celu monitorowanie jakości spełnienia założonych wymagań dotyczących danego środowiska (dokumentacja w .archiwum zakładowym).

8. Monitorowanie i pomiary

W Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej wszystkie procesy pozostające w zakresie działania gminy podlegają stałemu monitorowaniu, którego głównym celem jest osiąganie 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 spełnienia założonych wymagań w celu osiągnięcia dowodów wysokiej efektywności pracy oraz zadowolenia klienta.

Wszystkie procesy realizowane w Urzędzie są monitorowane, zarówno poprzez wykonywanie kontroli przez wewnętrzną komórkę kontroli, audytów finansowych przez audytora wewnętrznego, audytów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością przez Zespół auditorów wewnętrznych, lecz także przez wszystkich pracowników, Prezydenta Miasta oraz Radę Miejską.

Rada Miejska w Dąbrowie Górniczej w zakresie ciągłego monitorowania kontroluje działalność Prezydenta Miasta. Do monitorowania na bieżąco działalności Prezydenta Miasta powołano komisje 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. 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.

Urząd Miejski 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 przeglądu zarządzania – propozycje w tym zakresie zatwierdza,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	31/39

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 przeprowadzanym 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.

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.

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej, wdrożył ponadto instrukcję wprowadzającą jednolity system stałego nadzorowanie efektów realizacji najważniejszych procesów.

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

AW: *Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-45/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 19.05.2006r. w sprawie: stosowania zapisów instrukcji wprowadzającej jednolity system stałego nadzorowania efektów realizacji najważniejszych procesów w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.*

8.1 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 3	
		data wydania	...06.2006 r.
		strona/stron	32/39

Wyrobem niezgodnym może, więc być:

- wyrób [usługa (w tym roboty budowlane), 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 6.4 – 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 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 oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach ponoszą odpowiedzialności 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, potencjalna niezgodność stanowi podstawę do uruchomienia działań 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 oraz innymi, stosownymi, wewnętrznymi aktami podjętymi w Urzędzie.

AW: Załącznik nr 3 do Księgi Jakości – Procedura postępowania z wyrobem niezgodnym wraz z załącznikiem.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	33/39

8.2 Doskonalenie

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

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),
 - przeprowadzania auditów wewnętrznych,
 - realizacji audytów finansowych,
 - podejmowania działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych,

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. Jakości, który podejmuje działania korekcyjne, korygujące oraz zapobiegawcze.

Działania korekcyjne, korygujące oraz zapobiegawcze planowane oraz podejmowane i realizowane są także przez Naczelników wydziałów oraz Kierowników komórek równorzędnych oraz pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach.

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.

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”.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3	
			data wydania	...06.2006 r.
			strona/stron	34/39

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

8.3 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 w celu wyeliminowania niezgodności lub ich przyczyn.

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

Działania zapobiegawcze - podejmowane są dla wyeliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności oraz wystąpienia niepożądanych sytuacji.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3
			data wydania06.2006 r.
			strona/stron 35/39

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 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 oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach, proponują oraz zapewniają podejmowanie działań służących dla wyeliminowania stwierdzonych i potencjalnych niezgodności (karty niezgodności i spostrzeżeń) oraz oceniają skuteczność wdrożonych działań (karty działań poauditowych). Auditorzy natomiast opiniują proponowane działania doskonalące (karty niezgodności i spostrzeżeń), a następnie weryfikują ich skuteczność podczas kolejnych auditów wewnętrznych (karty działań poauditowych).

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 wraz z ich załącznikami, karty działań poauditowych, karty działań po pomiarze jak i wszystkie inne, pisemne powiadomienia Pełnomocnika ds. Jakości przez Naczelników wydziałów/ Kierowników komórek równorzędnych oraz pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach o planowanych, zrealizowanych, działaniach korygujących oraz zapobiegawczych.

AW: Załącznik nr 1 do Księgi Jakości – Procedura działań korygujących i zapobiegawczych wraz z załącznikiem, Zarządzenie nr 1307/05 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 08.02.2005r. w sprawie: Powołania składu Zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 3
			data wydania06.2006 r.
			strona/stron 36/39

organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością, Zarządzenie Nr 1713/05 z dnia 28.09.2005r. w sprawie: Regulaminu Audytu Wewnętrznego w Urzędzie Miejskim i jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza.