

Zarządzenie Nr 1085/08
Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza
z dnia 23.06.2008 r.

w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 5 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, PN – EN ISO 9001 : 2004

ZARZĄDZAM

§1

Wprowadzenie do stosowania Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 5 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 i Obsługi Interesantów.

§4

Tracą moc: Zarządzenie nr 348/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 04.06.2007r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 4 wraz z wszystkimi jej załącznikami oraz Zarządzenie nr 422/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 27.06.2007r. w sprawie: zmiany w załączniku do Zarządzenia Nr 348/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 04.06.2007r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej – wydania nr 4 wraz z wszystkimi jej załącznikami

§5


Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta
Zbigniew Podraza

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5
		data wydania 23.06.2008r.
Załącznik do Zarządzenia nr 1085/08 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 23.06.2008r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej - wydania nr 5 wraz z wszystkimi jej załącznikami.		

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	1/33
Załącznik do Zarządzenia nr 1085/08 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 23.06.2008r. w sprawie: ustanowienia Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górnicej - wydania nr 5 wraz z wszystkimi jej załącznikami.			

SPIS TREŚCI

KSIĘGA JAKOŚCI	2
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.....	7
3.3 Zarządzanie zapisami	9
4. Odpowiedzialność Kierownictwa	9
4.1 Zaangażowanie Kierownictwa	9
4.2 Orientacja na klienta.....	10
4.3 Polityka jakości	11
4.4 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	12
4.5 Przegląd zarządzania	13
5. Zarządzanie zasobami.....	15
5.1 Zasoby ludzkie	15
5.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie	15
5.3 Infrastruktura	16
5.4 Środowisko pracy	17
6. Realizacja wyrobu	18
6.1 Planowanie realizacji wyrobu.....	18
6.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu.....	19
6.3 Komunikacja z Klientem	20
6.4 Zakupy.....	21
7. Produkcja i dostarczanie usługi.....	22
7.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	22
7.2 Identyfikacja i identyfikowalność	23
7.3 Własność Klienta.....	24
7.4 Zabezpieczenie wyrobu	25
7.5 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	26
8. Monitorowanie i pomiary	26
8.1 Nadzór nad wyrobem niezgodnym	28
8.2 Doskonalenie	29
8.3 Działania korygujące i zapobiegawcze.....	30

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	2/33

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 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.

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej jest laureatem wielu konkursów, otrzymał także liczne wyróżnienia jak choćby: Certyfikat Przejrzysta Polska, Gmina Fair Play 2007 – Laureat Złotej Lokalizacji Biznesu oraz statuetkę z Złotej Miejscowości Radia Katowice.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	3/33

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 i Obsługi Interesantów, Sekretarza Miasta oraz Prezydenta 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).

NACZELNIK WYDZIAŁU – Naczelnik wydziału, Kierownik komórki równorzędnej lub inna osoba zatrudniona na samodzielnym stanowisku pracy (w tym także osoba pełniąca zastępstwo służbowe za ww. osoby 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: wiedzę, doświadczenie, personel, środki finansowe, instalacje, wyposażenie, technologie, metody.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	4/33

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

P (DG) - Prezydent Miasta Dąbrowa Górnicza,

PS (DG) - Sekretarz Miasta Dąbrowa Górnicza,

PJ – Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów,

Auditowany - komórka auditowana, także Naczelnik wydziału auditowanego / Kierownik komórki równorzędnej auditowanej, auditowany pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku,

RZ P DG – Rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza,

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

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

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

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

RIZWR – Rejestr interpelacji, zapytań i wniosków radnych,

RWK RM – Rejestr wniosków i opinii komisji Rady Miejskiej,

CRSiW – Centralny Rejestr Skarg i Wniosków,

RIP – 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	5/33

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 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. Kompletne, oryginalne egzemplarze w formie pisemnej przechowywane są w zbiorze Zarządzeń Prezydenta Miasta prowadzonym przez Wydział Administracyjno – Personalny (Referat Organizacyjny), Biurze Rady Miejskiej oraz u Pełnomocnika ds. Jakości i Obsługi Interesantów. 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 wymaganych w celu rejestracji Zarządzeń Prezydenta Miasta. Oryginały Księgi Jakości zostają rejestrowane przez Wydział Administracyjno – Personalny (Referat Organizacyjny), a następnie rozdysponowane do właściwych komórek przechowujących dokument. Powszechne udostępnianie dokumentu wraz z załącznikami wszystkim pozostałym komórkom organizacyjnym Urzędu, klientom oraz stronom zainteresowanym, odbywa się w formie elektronicznej poprzez zamieszczenie jej w Biuletynie Informacji Publicznej, lub poprzez wydanie dokumentu w formie kserokopii (na pisemny wniosek). Za udostępnianie Księgi Jakości odpowiada Pełnomocnik Prezydenta ds. Jakości i Obsługi Interesantów - PJ.


Księga udostępniana w formie elektronicznej (BIP) stanowi dokładną kopię oryginalnego dokumentu wydanego w formie pisemnej wraz z załącznikami stanowiącymi jej część integralną.

Zmian w Księdze Jakości dokonywać może wyłącznie Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów.

Aktualizacją Księgi Jakości są wszystkie zmiany naniesione w Księdze Jakości oraz jej załącznikach przez Pełnomocnika ds. Jakości i Obsługi Interesantów, 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, PJ w trybie niezwłocznym przesyła dokument w formie elektronicznej do pracownika WAP-u (Referat Organizacyjny), który przesyła ją do pracownika odpowiedzialnego za wprowadzanie informacji do BIP-u, Koordynatora BIP-u, który z kolei dokonuje opublikowania jej w BIP-ie.

Księga Jakości wraz z załącznikami, jak wszystkie wewnętrzne akty normatywne, podlega przeglądowi pod kątem jej aktualizacji. Wynikiem przeglądu może być kolejne

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	6/33

wydanie tekstu jednolitego, zmiana do funkcjonującego wydania, lub brak zmian. Za przegląd oraz aktualizację Księgi Jakości odpowiada PJ.

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.

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

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

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 Prezydenta Miasta (KJ) oraz Polecenie służbowe Prezydenta Miasta (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,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	7/33

- 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.

- ♦ 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, instrukcji 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,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	8/33

♦ Rozporządzenia,

wewnętrzne:

- ♦ Uchwały Rady Miejskiej,
- ♦ Zarządzania Prezydenta Miasta,
- ♦ Polecenia służbowe 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 systemy informacji prawnej LEX oraz LEGALIS 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 te same dokumentacji.

Główne rejestry to:

- ♦ rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta - WAP,
- ♦ rejestr Poleceń służbowych Prezydenta Miasta - WAP,
- ♦ rejestr Pism okólnych Prezydenta Miasta - WAP,
- ♦ rejestr upoważnień Prezydenta Miasta do wydawania decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej - WAP,
- ♦ rejestr pełnomocnictw Prezydenta Miasta - WAP,
- ♦ rejestr upoważnień do przeprowadzania kontroli - WAP,
- ♦ rejestr uchwał Rady Miejskiej - BRM,
- ♦ rejestr interpelacji, zapytań i wniosków radnych -BRM,
- ♦ rejestr wniosków i opinii komisji Rady Miejskiej - BRM,
- ♦ centralny rejestr skarg i wniosków - WAP,
- ♦ centralny rejestr wniosków w sprawie udzielenia informacji publicznej - WAP.

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 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	9/33

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 z późn. zm.), 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 451/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.07.2007r. w sprawie: zasad obiegu korespondencji i podpisywania pism w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm., Zarządzenie Nr 163/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 22.02.2007r. 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 z późn. zm.

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 osiągane są poprzez realizację procesów oraz czynności dokonywanych w poszczególnych komórkach organizacyjnych tutejszego Urzędu.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	10/33

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	11/33

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

Zbigniew Podraza

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	12/33

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.

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 On 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 i Obsługi Interesantów, powołany uchwałą Zarządu Miasta Dąbrowa Górnicza. Zarządzeniem Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza został także powołany Zespół auditorów wewnętrznych, podlegający Pełnomocnikowi ds. Jakości i Obsługi Interesantów 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.

Komunikacja pisemna w ramach realizacji zadań wynika z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego, Zarządzeń i Poleceń służbowych Prezydenta Miasta

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	13/33

oraz Poleceń służbowych Sekretarza Miasta. Prezydentowi Miasta przedkładane są sprawozdania z wykonania uchwał Rady Miejskiej (zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym), Zarządzeń i Poleceń służbowych (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. W ramach doskonalenia organizacji pracy wdrożono system obiegu dokumentów (SOD) pod nazwą SEKAP – System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej, który docelowo spowoduje eliminację zbędnej korespondencji w wersji papierowej, co z kolei pozwoli na usprawnienie komunikacji między komórkami Urzędu oraz obniżenie kosztów funkcjonowania Urzędu. W obecnym etapie użytkowania system jest wykorzystywany do: przyjmowania korespondencji wpływającej do Urzędu oraz przepływu korespondencji międzywydziałowej o charakterze informacyjnym, organizacyjnym, sprawozdawczym.

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 798/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 27.12.2007r. w sprawie: nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie nr 67/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 29.12.2006r. w sprawie: Regulaminu Pracy Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.*

4.5 Przegląd zarządzania

Dla dokonania oceny stałej przydatności, adekwatności oraz skuteczności funkcjonującego systemu zarządzania jakością oraz przyjętej Polityki Jakości, Najwyższe Kierownictwo raz w roku, przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd systemu zarządzania jakością (przegląd zarządzania), obejmuje najczęściej dane mierzone kwartalnie, pobrane z czasookresu między przeglądami, wyjątek stanowią te procesy, których lepszy obraz dotyczący efektywności ich realizacji uzyskuje się, stosując inne czasookresy pomiaru np. poprzedni rok kalendarzowy.

Przegląd zarządzania realizowany jest w sposób umożliwiający dokonanie rzetelnej oceny możliwości doskonalenia oraz potrzeby zmian w funkcjonującym systemie zarządzania jakością z uwzględnieniem Polityki Jakości oraz celów jakości.

Dane wejściowe przeglądu zarządzania najczęściej stanowią:

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	14/33

- 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 sygnały jakości.


Po opracowaniu przez Pełnomocnika ds. Jakości i Obsługi Interesantów danych wejściowych do przeglądu, ujętych w formie sprawozdania, zaprezentowanych Najwyższemu Kierownictwu, 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 PJ.

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 PJ.

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

Sprawozdanie z pomiarów danych wejściowych oraz protokół z przeglądu systemu zarządzania jakością przechowywane są u Pełnomocnika ds. Jakości i Obsługi Interesantów

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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	15/33

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 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 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 wymagane, organizowane są również szkolenia wewnętrzne dla grup pracowniczych. Corocznie na cele szkoleniowe zapewniane są środki finansowe w ramach budżetu Urzędu.

Skuteczność oraz jakość szkoleń, na które Urząd deleguje swoich pracowników poddawane są 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.

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

AZ: *Ustawa z dnia 22.03.1990r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1593 z późn. zm.).*

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5
			data wydania 23.06.2008r.
			strona/stron 16/33

AW: Zarządzenie Nr 622/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 19.10.2007r. w sprawie: Regulaminu naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm, Zarządzenie Nr 421/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 27.06.2007r. w sprawie: Regulaminu przeprowadzania okresowej oceny kwalifikacyjnej pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym na kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.

5.3 Infrastruktura

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

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

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

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

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

W celu utrzymania dobrego stanu technicznego budynku prowadzone są remonty, prace konserwacyjne, zgodnie z bieżącymi potrzebami. Oprócz tego na bieżąco przeprowadzane są naprawy i konserwacje według potrzeb. Przestrzegane są ściśle terminy przeglądów. Zapisy z tych prac prowadzone są zgodnie z zawartymi wcześniej umowami.

Wydział odpowiedzialny zajmuje się wyposażeniem w odpowiednie meblowanie, materiały i sprzęt, a także utrzymaniem prawidłowego stanu technicznego zarówno sprzętu, jak i urządzeń, zgodnie z aktualnymi instrukcjami, zasadami ergonomii i bhp.

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. Pełen nadzór i odpowiedzialność za prawidłowy stan techniczny budynku ponosi zarządca budynku na podstawie zawartych umów.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	17/33

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 2206/06 Prezydenta miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 19.06.2008r. w sprawie: zasad obrotu środkami trwałymi oraz pozostałymi środkami trwałymi w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm.

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.

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 przestrzegania przepisów, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, ze szczególnym naciskiem na środowisko pracy, w tym 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 związanym z danym stanowiskiem 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 przestrzegania 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 w zakresie organizowania systematycznych badań i pomiarów czynników szkodliwych i uciążliwych dla zdrowia oraz sposobów ochrony pracowników przed tymi czynnikami.

AW: Zarządzenie nr 148/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 16.02.2007r. w sprawie: wprowadzania norm przydziału odzieży roboczej, ochronnej, sprzętu ochrony osobistej, środków higieny osobistej i herbaty z późn. zm.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	18/33

6. Realizacja wyrobu

6.1 Planowanie realizacji wyrobu

Przedmiotem działania Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej 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 i wykorzystuje wiedzę o potrzebach i oczekiwaniach mieszkańców oraz zapewnia mieszkańcom kompleksową informację dotyczącą realizowanych zadań.

Zgodnie z tą zasadą opracowana została strategia rozwoju miasta Dąbrowa Górnicza 2020, 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 dla gminy Dąbrowa Górnicza. Realizacja postanowień zawartych w Strategii oraz Wieloletnim Programie Inwestycyjnym odbywa się w ramach rocznych planów budżetowych miasta oraz planów 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 tryb postępowania w tym zakresie.


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 XX/309/07 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 28.11.2007r. w sprawie: przyjęcia strategii rozwoju miasta Dąbrowa Górnicza 2020, Uchwała nr XXI/347/07 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 19.12.2007r. w sprawie: Budżetu miasta Dąbrowy Górniczej na rok 2008.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	19/33

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.

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, zewnętrzne i wewnętrzne przepisy prawa, 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 wpływająca z zewnątrz (wnioski, skargi, podania, interpelacje, zapytania i oferty wraz z załączoną dokumentacją) jak i wychodząca (decyzje administracyjne, pozwolenia, zaświadczenia, zapytania ofertowe, informacje publiczne) oraz także dokumentacja 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 Sekretarza Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 05.05.2004r. w sprawie: wymogów formalnych w zakresie pism

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	20/33

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: 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 klientowi możliwości zapoznania się ze sprawą i wypełnienia odpowiednich dokumentów, dotyczących kwestii 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 mogą komunikować się z Urzędem także poprzez odwiedzanie miejskiej strony internetowej (www.dabrowa-gornicza.pl), lub poprzez portal www.sekap.pl

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.

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 z późn. zm., Zarządzenie Nr 1847/05 z dnia 01.12.2005r. w sprawie: wprowadzenia Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Miejskiego w Dąbrowie

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	21/33

Górnicej, Zarządzenie nr 201/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 21.03.2007r w sprawie: działania gminnej, podmiotowej strony internetowej Biuletynu Informacji Publicznej.

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.

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. oświadczenia, listów referencyjnych, potencjału kadrowo-kapitałowego, doświadczenia na rynku oraz innych informacji.

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 (t.j. Dz. U. 2007 nr 223, poz. 1655).

AW: Zarządzenie nr 649/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 23.10.2007r. w sprawie: Regulaminu funkcjonowania zamówień publicznych w Urzędzie Miejskim, Jednostkach Organizacyjnych i Gminnych Osobach Prawnych w Dąbrowie Górniczej, Zarządzenie nr 685/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 12.11.2007r. w sprawie: sposobu podpisywania umów, ugód i porozumień.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	22/33

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 określonych 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 upoważnione do 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.

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	23/33

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 2517/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 07.11.2006r. w sprawie: Regulaminu przeprowadzania kontroli wewnętrznej w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej oraz w gminnych i powiatowych 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 do niej załącznikiem 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 SEKAP. 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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	24/33

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 odpowiednio skutecznie je identyfikować, chronić oraz zabezpieczać przed utratą lub ewentualnym zniszczeniem. Polega on na identyfikacji, rejestracji, przekazywaniu, załatwianiu i archiwizacji zgodnie 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 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) z późn. zm., Ustawa z dnia 22.01.1999r. o ochronie informacji niejawnych. (t.j. Dz. U. 2005 nr 196, poz. 1631 z późn. zm.).

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	25/33

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) w godzinach i po godzinach pracy, a także pobierania kluczy oraz w innych sprawach szczególnych.

Po upływie roku od ostatecznego załatwienia sprawy 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 swojego przełożonego, 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	26/33

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 obsługiwanych przez użytkowników.

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

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 z późn. zm, Zarządzenie nr 202/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 21.03.2007r. w sprawie: zasad i trybu postępowania w sali operacyjnej oraz w strefach administracyjnych (z kontrolą dostępu) Urzędu Miejskiego w godzinach i po godzinach pracy, pobierania kluczy oraz innych sprawach szczególnych, Zarządzenie Nr 1173/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 29.10.2004r. w sprawie: zarządzania zasobami teleinformatycznymi w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm.*

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

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	27/33

przez Zespół auditorów wewnętrznych, lecz także przez wszystkich pracowników, Prezydenta Miasta oraz Radę Miejską.

Rada Miejska w Dąbrowie Górniczej w sposób stały monitoruje oraz 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 minimum raz w roku. Czas oraz okres badania planuje Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów w ten sposób, aby wyniki badania stanowiły dane wejściowe do przeglądu zarządzania – propozycje w tym zakresie zatwierdza, akceptuje Prezydent Miasta. Wzór kwestionariusza ankiety opracowany zostaje przez PJ, zatwierdzany jest także przez Prezydenta Miasta.

Potencjalne źródła pobrania ankiet proponuje PJ mając na uwadze przede wszystkim zapewnienie jak największej ich dostępności dla Klienta, podlegają one akceptacji Prezydenta Miasta.

Końcowe opracowanie wyników sporządza PJ 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	28/33

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.

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 odpowiedzialność 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.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	29/33

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.

8.2 Doskonalenie

Urząd Miejski w sposób systematyczny doskonali system zarządzania jakością poprzez ciągle 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 i Obsługi Interesantów, 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 dokonywania analizy oraz doskonalenia 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, lub ustnej do PJ – „sygnały jakości”.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	30/33

Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów na podstawie „sygnału jakości” proponuje Sekretarzowi Miasta lub Prezydentowi Miasta podjęcie realizacji stosownej propozycji, która podlega pisemnemu lub ustnemu 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 doskonałe 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.

Zarówno w przypadku działań korygujących jak i zapobiegawczych:

- ◆ przeprowadzana jest analiza przyczyn powstawania problemu,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	31/33

- ♦ 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 Prezydenta ds. Jakości i Obsługi Interesantów. 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 organizacji i przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością 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.

1. NAJWAŻNIEJSZE DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Norma PN-EN ISO 9001: 2001,
- Norma PN-EN ISO 9004: 2001,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r., w sprawie: instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz.U. 1999 Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.),
- Zarządzenie Nr 1307/05 P DG z dnia 08.02.2005r., w sprawie: Powołania składu Zespołu auditorów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wprowadzenia Regulaminu organizacji przeprowadzania auditów wewnętrznych w zakresie systemu zarządzania jakością w UM w DG z późn. zm.,
- Załącznik nr 1 do procedury.

2. TERMINOLOGIA

- **IK** – Instrukcja Kancelaryjna,
- **JRWA** – Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt,
- **SZJ** – System Zarządzania Jakością,
- **P DG**– Prezydent Miasta Dąbrowy Górniczej,
- **PS** – Sekretarz Miasta,
- **PJ** – Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów,
- **AW** – Audit wewnętrzny,
- **UM w DG** – Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej.

3. OPIS PROCESU DZIAŁAŃ KORYGUJACYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH

3.1. Podstawą do przeprowadzania działań korekcyjnych i korygujących mogą być:

- analizy realizacji nowych zadań,
- analizy decyzji podejmowanych w czasie realizacji całego procesu decyzyjnego,
- analizy sygnałów o niepożądanych sytuacjach, niezgodnych produktach tzw. sygnały jakości,
- analizy skarg i wniosków oraz interpelacji, zapytań i wniosków radnych,

- analizy wyników kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizy wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizy wyników pomiarów procesów, w tym analizy danych wejściowych z przeglądów systemu wykonywanych przez Kierownictwo,
- analizy audytów finansowych,
- analizy wyników ankiet.

3.2. Podstawą do przeprowadzania działań zapobiegawczych mogą być:

- analizy realizacji nowych zadań,
- ustalenia z narad, w tym narad Prezydenta Miasta,
- analizy decyzji podejmowanych w czasie realizacji całego procesu decyzyjnego,
- spostrzeżenia z auditów wewnętrznych i zewnętrznych nie posiadające cechy zaistniałej wady ,
- analizy audytów finansowych,
- wyniki ekspertyz,
- analizy wyników ankiet,
- analizy wyników pomiarów procesów, w tym analizy danych wejściowych z przeglądów systemu wykonywanych przez Kierownictwo.

3.3. W przypadku działań korygujących oraz zapobiegawczych:


- analizuje się przyczyny lub potencjalne przyczyny powstawania problemu,
- planuje się działania,
- ustala realizatora działań / osobę odpowiedzialną,
- realizuje się działania,
- przeprowadza się weryfikację skuteczności zrealizowanych działań,
- zapisuje się podjęte działania,
- opracowuje się i przedkłada Najwyższemu Kierownictwu sprawozdania z realizacji.

3.4. Przebieg procesu


- 3.4.1 W przypadku AW – uregulowano Zarządzeniem Nr 1307/05 P DG 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 UM w DG z późn. zm.,

- 3.4.2 W przypadku pomiarów procesów - uregulowano Poleceniem służbowym nr WA.I-0158-B-45/06 P DG 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,
- 3.4.3 We wszystkich przypadkach - uregulowano i opisano w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	1/1
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH			

Lp	Podstawa do działań	D. korekc.	D. koryg.	D. zapob.	Analiza przyczyn		Planowanie działań		Realizator działań	Zapisy wyników podjętych działań		Weryfikacja skuteczności		Opisane w postaci	Przygotowanie sprawozdań	
					Jak	Kto	Jak	Kto		Rodzaj	Miejsce	Kto	Sposób		Kiedy	Kto
1.	Analizy realizacji nowych zadań (planowanych dla dz. zapobiegawczych)	x	x	x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw. roku kolejny przegląd	PJ
2.	Wyniki ekspertyz			x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ, pismo, polecenie, zarządzenie	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw. roku kolejny przegląd	PJ
3.	Spostrzeżenia z auditów wewnętrznych i zewnętrznych nie posiadające cechy zaistniałej wady			x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	raport z auditu	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw. roku kolejny przegląd	PJ
4.	Ustalenia z porad, w tym z porad Prezydenta Miasta			x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	pismo, polecenie, zarządzenie	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw. roku kolejny przegląd	PJ
5.	Analizy decyzji podejmowanych w trakcie procesu decyzyjnego	x	x	x	zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor, kontroler	audit, kontrola	raport z auditu, raport z kontroli	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
6.	Analizy sygnałów o niepożądanych sytuacjach i niezgodnych produktach tzw. sygnały jakości	x	x		zależnie od sprawy	osoba odpowiedzialna	sygnał jakości do PJ	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	auditor	audit	raport z auditu	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
7.	Analizy skarg i wniosków oraz interpelacji, zapytań i wniosków radnych	x	x		w odpowiedzi na skargę / wniosek	zwierzchnik / osoba odpowiedzialna	pismo, polecenie, zarządzenie	zwierzchnik / osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	kontroler, auditor	kontrola, audit	raport z kontroli, raport z auditu	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
8.	Analizy wyników kontroli wewnętrznych i zewnętrznych	x	x		w treści wystąpienia pokontrolnego	osoba odpowiedzialna	pismo, polecenie, zarządzenie	osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka	kontroler	kontrola	raport z kontroli	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
9.	Analizy wyników auditów zewnętrznych i wewnętrznych	x	x		raport z audytu	auditowany	raport z audytu	auditowany	auditowany	zmiany w dokumentacji, sprawozdanie do PJ	auditowany, PJ	auditor	kolejny audit wewn.	raport z auditu	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
10.	Analizy wyników pomiarów procesów, w tym analizy danych wejściowych z przeglądu systemów zarządzania	x	x	x	karta wyników/ sprawozdanie z pomiaru danych do przeglądu	osoba odpowiedzialna / PJ	polecenia, zarządzenia, pisma ogólne	osoba odpowiedzialna PJ P DG	właściwa komórka zależnie od wyników	zmiany w dokumentacji	PJ	auditor, PJ, kontroler P DG	audit wewn., kolejny audit kontrola, kolejny przegląd,	raport z auditu, raport z kontroli, protokół z przeglądu,	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
11.	Analizy audytów finansowych	x	x	x	raport z audytu	audytowany / osoba odpowiedzialna	zależnie od sprawy w / raport z audytu	audytor / osoba odpowiedzialna	właściwa komórka zależnie od sprawy	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka zależnie od zakresu sprawy	audytor	audyt	raport z audytu	II kw. roku, kolejny przegląd	PJ
12.	Analizy wyników ankiet	x	x	x	na podstawie wyników badania	PJ / PS / naczelnik właściwej komórki	działania związane z przeglądem zarządzania	PJ / PS / P DG	właściwa komórka zależnie od sprawy / osoba odpowiedzialna	zmiany w dokumentacji	właściwa komórka zależnie od zakresu sprawy	auditor, PJ, P DG	audit, kolejne wyniki, kolejny przegląd	wyniki badań	II kw. roku, kolejne wyniki, kolejny przegląd	PJ


	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	1/2
ZAŁĄCZNIK NR 2 – PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI				

1. NAJWAŻNIEJSZE DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Norma PN-EN ISO 9001: 2001,
- Norma PN-EN ISO 9004: 2001,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r., w sprawie: instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz.U. 1999 Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.),
- Zarządzenie Nr 451/07 P DG z dnia 09.07.2007r. w sprawie: zasad obiegu korespondencji i podpisywania pism w UM w DG z późn. zm.,
- Zarządzenie Nr 163/07 P DG z dnia 22.02.2007r., w sprawie: instrukcji obiegu dokumentów finansowo – księgowych w UM w DG,
- Zarządzenie Nr 98/03 P DG z dnia 06.02.2003r., w sprawie: organizacji, przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków z późn. zm.,
- Zarządzenie Nr 685/07 P DG z dnia 12.11.2007r., w sprawie: sposobu podpisywania umów, ugód i porozumień,
- Zarządzenie Nr 2190/06 P DG z dnia 09.06.2006r., w sprawie: Instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania Archiwum Zakładowego UM w DG. z późn. zm,
- Załącznik nr 1 do procedury.

2. TERMINOLOGIA

- **P DG** – Prezydent Miasta Dąbrowy Górniczej,
- **PRM** – Przewodniczący Rady Miejskiej,
- **RM** – Rada Miejska,
- **Z-ca P** – Zastępca Prezydenta Miasta,
- **PS** – Sekretarz Miasta,
- **PB** – Skarbnik Miasta,
- **PJ** – Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów,
- **PPN** – Pełnomocnik Prezydenta Miasta,
- **IK** – Instrukcja Kancelaryjna,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ		Wydanie nr 5	
			data wydania	23.06.2008r.
			strona/stron	2/2
ZAŁĄCZNIK NR 2 – PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI				


- **JRWA** – Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt,
- **SZJ** – System Zarządzania Jakością,
- **AW** – Audyt wewnętrzny,
- **UM w DG** – Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej.

3. CEL PROCEDURY


Celem procedury jest ustalenie sposobu postępowania w zakresie nadzoru nad dokumentami oraz zapisami powstającymi w UM w DG. Niniejsza procedura ustanawia jednolity sposób postępowania w zakresie zarządzania dokumentami oraz zapisami, w zakresie:

- zatwierdzania,
- identyfikacji zmian,
- czytelności,
- dostępności,
- zasad przechowywania,
- przeglądu,
- archiwizowania.


4. **TOK POSTĘPOWANIA** - w stosowanych, merytorycznych zakresach uregulowano zapisami dokumentów wewnętrznych (najważniejsze zawarto w punkcie nr 1 niniejszej procedury), zaś w pozostałych przypadkach uregulowano i opisano w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	1/4
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI			


Lp	Rodzaj dokumentu / zapisu	Osoba opracowująca	Nadzór i weryfikacja	Komórka opracowująca	Osoba/y z którymi dokonuje się uzgodnień / opiniująca / zatwierdzająca / ostatecznie podpisująca	Ilość egzemplarzy	Miejsce przechowywania oryginałów	Miejsce przechowywania kopii	Okres przechowywania
1	Zarządzenie P DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	uzgodnienia: osoby wymienione w karcie uzgodnień.* ost. podp. P (1 z wymaganych egzemplarzy. oryginału zarządzenia Naczelnik/Kierownik kom. przygotowującej oraz Prezydent Miasta dodatkowo parafują na każdej stronie oraz pieczęć imienna Naczelnika/Kierownika)	3 egz. oryginału 2 egz. uzasadnienia 2 egz. karta uzg. Uwagi w przypadku zarządzeń P objętych zakresem nadzoru RIO wymagane są: 4 egz. oryginału 2 egz. uzasadnienia 2 egz. karta uzg.	1 egz. oryginału wraz z uzasadnieniem i kartą uzg. - komórka merytorycznie odpowiedzialna, 1 egz. oryginału wraz z uzasadnieniem i kartą uzg. (parafowany przez P) - WAP Ref. Organizacyjny 1 egz. oryginału -BRM (zgodnie ze Statutem Miasta) 1 egz. oryginału - RIO w przypadku zarządzeń P DG objętych zakresem nadzoru RIO	wszystkie zainteresowane komórki organizacyjne UM DG ponadto forma elektroniczna przekazywana do WAP- Ref. Organizacyjny przez komórkę przygotowująca projekt zarządzenia i do BIP przez pracownika WAP Ref. Organizacyjny	wg jrwa
2	Polecenie służbowe P DG oraz PS DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	1 egz. oryginału Naczelnik/Kierownik komórki ost. podp. PS lub P	2 oryginały	1 egz. – komórka merytorycznie odpowiedzialna, 1 egz. - WAP Ref. Organizacyjny	wszystkie zainteresowane komórki organizacyjne UM DG wg rozdzielnika	wg Zarządzenia P
3	Pismo okólne P DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	paraf. Naczelnik / Kierownik komórki przygotowującej ost. podp. P	2 oryginały	1 egz. - komórka merytorycznie odpowiedzialna, 1 egz. - WAP Ref. Organizacyjny	wszystkie zainteresowane komórki organizacyjne UM DG wg rozdzielnika	wg Pisma okólnego P
4	Projekty uchwał RM DG na wniosek P DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	uzgodnienia do projektu uchwały RM: osoby wymienione w karcie uzgodnień* Projekty uchwał RM przedkładane są przez komórki merytoryczne w WAP Ref. Organizacyjny.	2 egz. oryginału projektu uchwały RM zaparafowane przez Naczelnika/Kierownika wraz z pieczęcią imienną na każdej stronie projektu wraz z uzasadnieniem (zaparafowanym przez Naczelnika/Kierownika kom. przygotowującej oraz podpisanym przez resortowego Z-cę P, PS lub PB (w pionie P – dodatk. paraf. PPN) ost. podpisuje P i kartą uzgodnień każdy	1 egz. oryginału projektu uchwały RM wraz z uzasadnieniem i kartą uzg. - BRM 1 egz. oryginału projektu uchwały RM wraz z uzasadnieniem i kartą uzg. - WAP Ref. Organizacyjny	Nie dotyczy	1 egz. kopii Zarządzenia P -WAP - Ref. Organizacyjny przy zbiorze projektów uchwał 1 egz. kopii Zarządzenia P – BRM przy zbiorze projektów uchwał
					WAP Ref. Organizacyjny przygotowuje projekt Zarządzenia P w sprawie przekazania do RM projektów uchwał. Podpisane Zarządzenie przez P wraz z projektem uchwały RM uzasadnieniem i kartą uzgodnień* WAP-Ref. Organizacyjny przekazuje do PRM celem wprowadzenia projektów uchwał RM pod obrady sesji RM	3 egz. oryginału zarządzenia P w sprawie przekazania do RM projektów uchwał 1 egz. kopii zarządzenia P w sprawie przekazania do RM projektów uchwał	1 egz. oryginału zarządzenia P - WAP Ref. Organizacyjny 2 egz. oryginału zarządzenia P (w tym jeden egz. z oryginałem projektu uchwały RM) – BRM.	Nie dotyczy	
					projekty uchwał PRM dekretuje tematycznie na komisje w celu zaopiniowania. Komisje opiniują projekty uchwał. Zaopiniowane projekty trafiaia na sesje	egz. kserokopii projektu uchwały wg potrzeb		radni, P, Z-cy P, PS, PB, PPN posłowie i inni ponadto forma elektroniczna przekazywana do BIP przez pracownika BRM	
									wszystkie

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	2/4
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI			

Lp	Rodzaj dokumentu / zapisu	Osoba opracowująca	Nadzór i weryfikacja	Komórka opracowująca	Osoba/y z którymi dokonuje się uzgodnień / opiniująca / zatwierdzająca / ostatecznie podpisująca	Ilość egzemplarzy	Miejsce przechowywania oryginałów	Miejsce przechowywania kopii	Okres przechowywania
					podjęte na sesji uchwały podpisuje Przewodniczący RM	5 egz. oryginału (jeśli nie podlega publikacji w Wojewódzkim Dzienniku Urzędowym) lub 6 egz. oryginału (jeśli podlega publikacji w Wojewódzkim Dzienniku Urzędowym)	1 egz. oryginału - WAP Ref. Organizacyjny, 1 egz. oryginału komórka odpowiedzialna za wykonanie uchwały RM 2 egz. oryginału - BRM pozostałe egz. oryginału wg przepisów szczegółowych	wszystkie zainteresowane komórki organizacyjne UM DG wg rozdzielnika ponadto forma elektroniczna uchwały przekazywana do BIP przez pracownika BRM	zainteresowane komórki organizacyjne UM DG wg rozdzielnika (forma elektroniczna do BIP - komórka przygotowująca) wg rozdzielnika wg jrw
5	Księga Jakości	PJ	PJ / PS	PJ	uzgodnienia: osoby wymienione w karcie uzgodnień, ost. podp. P (ponadto 1 egz. oryginału parafowany przez PJ oraz P)	3 egz. oryginału 2 egz. uzasadnienia 2 egz. karta uzg.	1 egz. oryginału wraz z uzasadnieniem i kartą uzg. - PJ 1 egz. oryginału wraz z uzasadnieniem i kartą uzg. (parafowany przez P) - WAP Ref. Organizacyjny 1 egz. oryginału - BRM (zgodnie ze Statutem Miasta)	forma elektroniczna w BIP – i e przekazywana do BIP przez pracownika WAP – Ref. Organizacyjny	wg jrw
6	Karta Informacyjna oraz jej załącznik	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	zatwierdza Naczelnik / Kierownik ew. samodzielny pracownik	1 egz. wraz z załącznikami (forma pisemna) w komórce merytorycznie odpowiedzialnej 1 egz. w formie elektronicznej w BIP – przekazuje odpowiedzialna komórka	komórka merytorycznie odpowiedzialna	kserokopie udostępnia się w odpowiednich półkach w BOI forma elektroniczna w BIP-ie	zgodnie z właściwym Poleceniem Służbowym P DG
7	Raporty z auditów wewnętrznych	auditor	auditor / auditor wiodący	auditor / auditor wiodący	audytorzy / audytowany	2 egz. oryginału	1 egz. - Komórka audytowana, 1 egz. - PJ	nie dotyczy	wg jrw
8	Raporty / sprawozdania z wykonania serii auditów wewnętrznych	PJ	PJ	PJ	PJ	3 egz. - SEKAP	1 egz. - P - SEKAP 1 egz. - PS - SEKAP 1 egz. - PJ - SEKAP	1 egz. - P - SEKAP 1 egz. - PS - SEKAP 1 egz. - PJ - SEKAP	wg jrw
9	Raporty z zewnętrznych auditów	auditor zewnętrzny	wewn. regulacje auditorów zewn.	wewn. regulacje auditorów zewn.	wewn. regulacje auditorów zewn.	1 egz. oryginału	1 egz. oryginału PJ	1 egz. - P - SEKAP 1 egz. - PS - SEKAP	wg jrw
10	Sprawozdania z realizacji działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	zatwierdza Naczelnik / Kierownik ew. samodzielny pracownik	2 egz. oryginału	1 egz. – komórka merytoryczna 1 egz. - PJ	nie dotyczy	wg jrw
11	Wyniki badań ankietowych dot. oceny zadowolenia Klienta	PJ	PJ ewent. akceptacja PS	PJ	PJ	1 egz. PJ - opracowanie, 1 egz. PS - SEKAP, 1 egz. P - SEKAP	1 egz. PJ , 1 egz. PS - SEKAP, 1 egz. P - SEKAP	ewent. zainteresowane komórki - SEKAP	wg jrw
12	Wypełnianie ankiet dot. oceny skuteczności oraz jakości szkoleń	uczestnik szkolenia	uczestnik szkolenia	uczestnik szkolenia	uczestnik szkolenia	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna za szkolenia - SEKAP, komórka uczestnika szkolenia – SEKAP	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna za szkolenia - SEKAP, komórka uczestnika szkolenia – SEKAP	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna za szkolenia - SEKAP, komórka uczestnika szkolenia – SEKAP	wg jrw
13	Realizacja Zarządzeń P DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	podp. ost. Naczelnik / Kierownik / pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna – SEKAP, 1 egz. WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna – SEKAP, 1 egz. WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	. 1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna – SEKAP, 1 egz. WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	wg jrw

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	3/4
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI			

Lp	Rodzaj dokumentu / zapisu	Osoba opracowująca	Nadzór i weryfikacja	Komórka opracowująca	Osoba/y z którymi dokonuje się uzgodnień / opiniująca / zatwierdzająca / ostatecznie podpisująca	Ilość egzemplarzy	Miejsce przechowywania oryginałów	Miejsce przechowywania kopii	Okres przechowywania
14	Realizacja uchwał RM	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	zatr. Naczelnik / Kierownik / pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku podp. ost. P (parafka PPN), resortowy Z-ca P, PS, PB w zakresie podległych pionów	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna – SEKAP, 1 egz. WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna – SEKAP, 1 egz. WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	1 egz. komórka merytorycznie odpowiedzialna – SEKAP, 1 egz. WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	wg jrwa
15	Realizacja Poleceń Służbowych P DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka odpowiedzialna merytorycznie	podp. ost. Naczelnik / Kierownik ew. samodzielny pracownik	1 egz. - komórka sprawozdająca – SEKAP 1 egz. – WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	1 egz. - komórka sprawozdająca – SEKAP 1 egz. – WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	1 egz. - komórka sprawozdająca – SEKAP 1 egz. – WAP Ref. Organizacyjny - SEKAP	wg jrwa
16	Przegląd zarządzania (sprawozdania - dane wejściowe, protokoły z przeglądu)	sprawozdanie (prezentacja) - PJ protokół - PJ	sprawozdanie (prezentacja) - PJ protokół - PJ/PS/P	sprawozdanie (prezentacja) - PJ protokół - PJ	sprawozdanie – PJ protokół - podpis PJ, PS podp. ost. P	sprawozdanie - 1 egz. oryginału - PJ protokół - 1 egz. oryginału - PJ	sprawozdanie 1 egz. oryginału - PJ, protokół 1 egz. oryginału PJ	nie dotyczy	wg jrwa
17	Sygnały jakości	pracownik komórki / Kierownik / Naczelnik	pracownik komórki / Kierownik / Naczelnik	pracownik komórki / Kierownik / Naczelnik	pracownik komórki / Kierownik / Naczelnik	1 egz. oryginału 1 egz. kopii - lub ustnie	1 egz. oryginału - PJ, 1 egz. kopii - komórka merytorycznie odpowiedzialna - lub ustnie	1 egz. kopii - komórka merytorycznie odpowiedzialna – lub ustnie	wg jrwa
18	Porządek Sesji Rady Miejskiej DG	pracownik BPR	pracownik BPR / Kierownik BPR	BPR	podp. ost. PRM	1 egz. oryginału kopie wg uzgodnień wewnętrznych (P, Z-cy PM, PS, PB i inni)	1 egz. oryginału - BRM	kopie - wg uzgodnień wewnętrznych (P, Z-cy P, PS, PB i inni) forma elektroniczna przekazywana do BIP przez pracownika BRM	wg jrwa
19	Dokumentacja oraz zapisy o charakterze księgowo-finansowym	odpowiedzialny pracownik	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	pracownik komórki / Kierownik / Naczelnik	wg przepisów szczegółowych	wg przepisów szczegółowych	wg przepisów szczegółowych	wg przepisów szczegółowych	wg jrwa
20	Odpowiedzi na skargi i wnioski	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka merytorycznie odpowiedzialna	paraflowanie - Naczelnik / Kierownik / samodzielny pracownik podp. ost. – resortowy Z-ca P, PS, PB (w pionach im podległych, lub PPN w pionie P)	1 egz. oryginału 2 egz. kopii	1 egz. oryginału - adresat	1 egz. kopii - WAP Ref. Organizacyjny (CRSiW) 1 egz. kopii - komórka merytorycznie odpowiedzialna / przygotowująca projekt odpowiedzi	wg jrwa
21	Odpowiedzi na wnioski o udzielenie informacji publicznej	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka merytorycznie odpowiedzialna	Naczelnik / Kierownik / samodzielny pracownik	1 egz. oryginału 2 egz. kserokopii	1 egz. oryginału - adresat	1 egz. kserokopii WAP - Ref. Obsługi Urzędu (RiP) 1 egz. - kserokopii komórka merytorycznie odpowiedzialna / przygotowująca projekt odpowiedzi	wg jrwa
22	Odpowiedzi na wnioski komisji RM	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Naczelnik / Kierownik	komórka merytorycznie odpowiedzialna	paraflowanie - Naczelnik / Kierownik / samodzielny pracownik podp. ost. – resortowy Z-ca P, PS, PB (w pionach im podległych, lub PPN w pionie P)	1 egz. oryginału 2 egz. kopii	1 egz. oryginału - BRM	1 egz. kopii - komórka merytorycznie odpowiedzialna 1 egz. kopii - WAP Ref. Organizacyjny	wg jrwa
23	Odpowiedzi na interpelacje i wnioski radnych	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	pracownik opracowujący / Kierownik / Naczelnik	komórka merytorycznie odpowiedzialna	paraflowanie - Naczelnik / Kierownik / samodzielny pracownik podp. ost. – resortowy Z-ca P, PS, PB (w pionach im podległych, lub PPN w pionie P)	1 egz. oryginału 3 egz. kopii	1 egz. oryginału - adresat,- wysła komórka merytorycznie odpowiedzialna	1 egz. kopii – BRM 1 egz. kopii - komórka merytorycznie odpowiedzialna 1 egz. kopii - WAP Ref. Organizacyjny	wg jrwa

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	4/4
ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROCEDURY NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI			

Lp	Rodzaj dokumentu / zapisu	Osoba opracowująca	Nadzór i weryfikacja	Komórka opracowująca	Osoba/y z którymi dokonuje się uzgodnień / opiniująca / zatwierdzająca / ostatecznie podpisująca	Ilość egzemplarzy	Miejsce przechowywania oryginałów	Miejsce przechowywania kopii	Okres przechowywania
24	Decyzje, postanowienia, zaświadczenia oraz zezwolenia wydawane w ramach postępowania administracyjnego	pracownik odpowiedzialny	pracownik odpowiedzialny/ Kierownik / Naczelnik	komórka merytorycznie odpowiedzialna	Naczelnik / Kierownik / samodzielny pracownik	wg przepisów szczegółowych	1 egz. oryginału - adresat	1 egz. kopii - komórka merytorycznie odpowiedzialna	wg jrwa
25	Sprawozdania z działalności P DG przedkładane RM	pracownik WAP - Referat Organizacyjny opracowanie sprawozdania na podst. informacji przekazanych z komórek merytorycznych	pracownik WAP - Referat Organizacyjnego / PS	komórka merytorycznie odpowiedzialna za przygotowanie sprawozdania - WAP - Ref. Organizacyjny	parafuje PS ost. podp. P	2 egz. oryginału oraz liczba kserokopii w zależności od potrzeb	1 egz. oryginału – WAP Ref. Organizacyjny 1 egz. oryginału – BRM	radni RM oraz P, Z-cy P, PS, PB w materiałach na sesję RM	wg jrwa
26	Protokoły z sesji RM	odpowiedzialny pracownik BRM	odpowiedzialny pracownik BRM/ Kierownik BRM	BRM	Przewodniczący Rady Miejskiej	1 egz. oryginału 2 egz. kserokopii	1 egz. oryginału –BRM	1 egz. kserokopii – WAP – Ref. Organizacyjny 1 egz. kserokopii – BRM forma elektroniczna przekazywana do BIP przez pracownika BRM	wg jrwa
27	Protokół z komisji RM	odpowiedzialny pracownik BRM	odpowiedzialny pracownik BRM/ Kierownik BRM	BRM	Przewodniczący komisji	1 egz. oryginału	1 egz. oryginału – BRM	nie dotyczy forma elektroniczna przekazywana do BIP przez pracownika BRM	wg jrwa
28	Materiały na narady P DG	pracownik komórki wyznaczony przez Naczelnika / Kierownika lub pracownik zatrudniony na samodzielnym stanowisku	Naczelnik /Kierownik komórki merytorycznej	komórka merytorycznie odpowiedzialna	w zależności od potrzeb – resortowy Z-ca P, PS, PB, PPN lub P	1 egz. oryginału 7 egz. kopii	1 egz. oryginału – WAP Ref. Organizacyjny	7 egz. kopii - P, Z-cy P, PPN, PS, PB	wg jrwa

* wszystkie dokumenty z wyjątkiem projektów uchwał RM – do momentu złożenia przez osobę upoważnioną ostatecznego podpisu stanowią jedynie projekty.

* karta uzgodnień stanowi załącznik do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	1/2
ZAŁĄCZNIK NR 3 – PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIEZGONYM			

1. NAJWAŻNIEJSZE DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Norma PN-EN ISO 9001: 2001,
- Norma PN-EN ISO 9004: 2001,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999r., w sprawie: instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz.U. 1999 Nr 112, poz. 1319 z późn. zm.),
- Zarządzenie Nr 98/03 P DG z dnia 06.02.2003r., w sprawie: organizacji, przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków z późn. zm,
- Zarządzenie nr 2517/06 P DG z dnia 07.11.2006 w sprawie: Regulaminu przeprowadzania kontroli wewnętrznej w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej oraz w gminnych i powiatowych jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza z późn. zm.,
- Zarządzenie Nr 1713/05 P DG z dnia 28.09.2005r. w sprawie: Regulaminu Audytu Wewnętrznego w Urzędzie Miejskim i jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza,
- Zarządzenie nr 1307/05 P DG z dnia 08.02.2005 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.,
- Załącznik nr 1 do procedury.

2. TERMINOLOGIA

- **IK** – Instrukcja Kancelaryjna,
- **JRWA** – Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt,
- **SZJ** – System Zarządzania Jakością,
- **P DG** – Prezydent Miasta Dąbrowy Górniczej,
- **PJ** – Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	2/2
ZAŁĄCZNIK NR 3 – PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z WYROBEM NIEZGONYM			

- **AW** – Audit wewnętrzny,
- **UM w DG** – Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

5. CEL PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest eliminowanie produktów niezgodnych oraz zapobieganie ich niezamierzonemu użyciu, a także doskonalenie systemu zarządzania jakością poprzez podejmowanie działań doskonalących.

6. **TOK POSTĘPOWANIA** - uregulowano zapisami dokumentów wewnętrznych (najważniejsze zawarto w punkcie nr 1 niniejszej procedury) oraz w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.



**KSIĘGA JAKOŚCI
URZĘDU MIEJSKIEGO
W DĄBROWIE GÓRNICZEJ**

Wydanie nr 5

data wydania

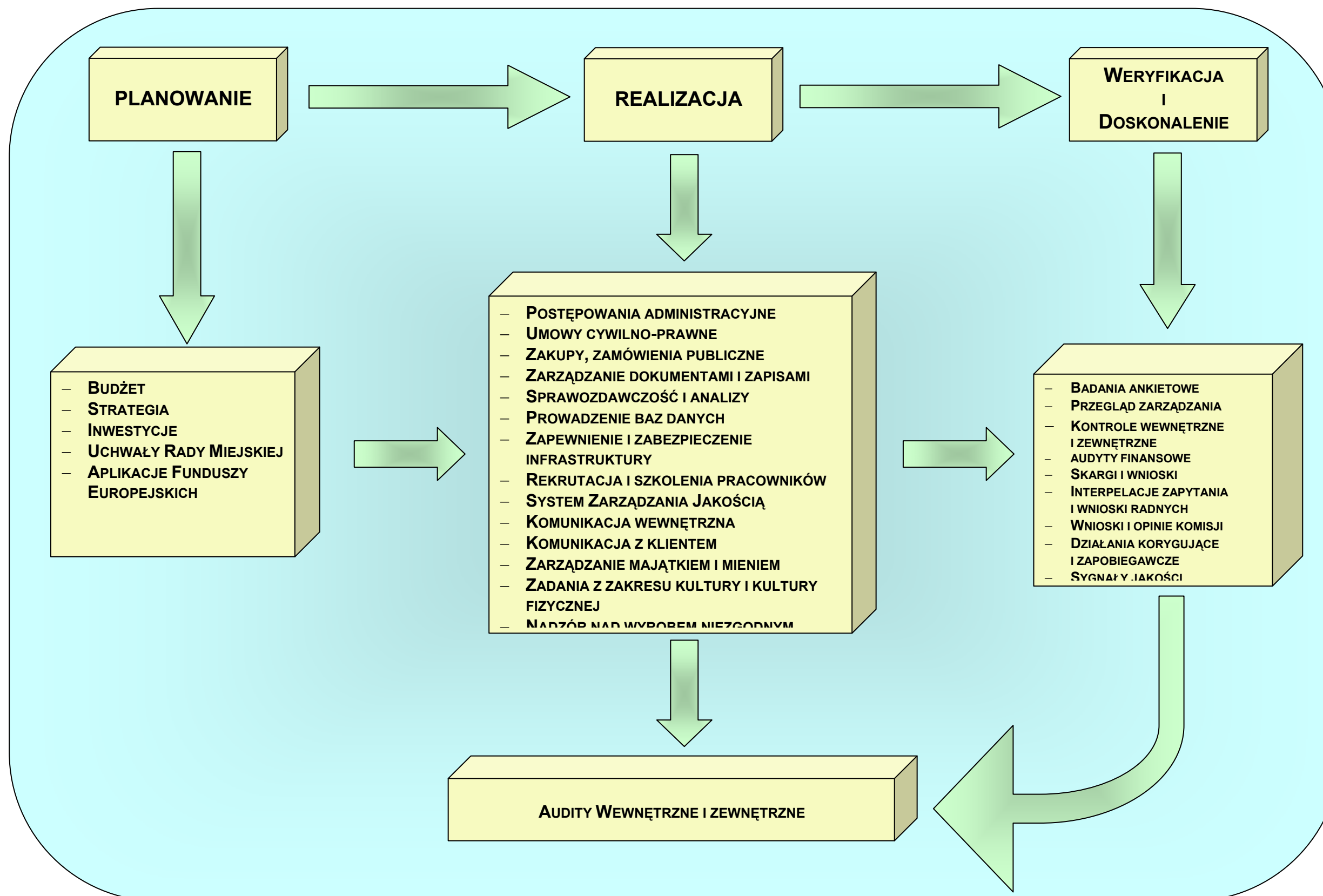
23.06.2008 r.


strona/stron

1/2


ZAŁĄCZNIK NR 4 – Mapa procesów realizowanych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej w obszarach planowania, realizacji oraz weryfikacji i doskonalenia

Mapa procesów realizowanych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej
w obszarach Planowania, Realizacji oraz Weryfikacji i Doskonalenia




	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	1/6
ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z KSIĘGĄ JAKOŚCI			


LP	Rodzaj dokumentu, aktu prawnego	Miejsce publikacji
I	Akty zewnętrzne	
1.	Norma PN-EN ISO 9001:2001	
2.	Norma PN-EN ISO 9004:2001	
3.	Ustawa z dnia 08.03.1990r. o samorządzie gminnym.	t. j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1591 z późn. zm.
4.	Ustawa z dnia 05.06.1998r. o samorządzie powiatowym.	t. j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1592 z późn. zm.
5.	Ustawa z dnia 14.06.1960r. Kodeks postępowania administracyjnego.	t. j. Dz. U. 2000 nr 98, poz. 1071 z późn. zm.
6.	Ustawa z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych.	t.j. Dz. U. 2007, Nr 223, poz. 1155
7.	Ustawa z dnia 30.06.2005r. o finansach publicznych.	Dz. U. 2005 nr 249, poz. 2104 z późn. zm.
8.	Ustawa z dnia 26.06.1974r. Kodeks pracy.	t. j. Dz. U. 1998 nr 21, poz. 94 z późn. zm.
9.	Ustawa z dnia 22.03.1990r. o pracownikach samorządowych.	t.j. Dz. U. 2001 nr 142, poz. 1593 z późn. zm.
10.	Ustawa z dnia 22.01.1999r. o ochronie informacji niejawnych.	t.j. Dz. U. 2005 nr 196, poz. 1631 z późn. zm.
11.	Ustawa z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych.	t. j. Dz. U. 2002 nr 101, poz. 926 z późn. zm.
12.	Ustawa z dnia 06.09.2001r. o dostępie do informacji publicznej.	Dz. U. 2001 nr 112, poz. 1198 z późn. zm.
13.	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.
14.	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	Dz. U. 2004 nr 100, poz. 1024

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	2/6
ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z KSIĘGĄ JAKOŚCI			


	urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.	
II	Akty wewnętrzne	
1.	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. (Uchwała nr 821/01 ZM z dnia 23.05.2001r.).	RU ZM DG
2.	Uchwała nr II/9/02 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 29.11.2002 w sprawie: uchwalenia Statutu Miasta Dąbrowa Górnicza z późn. zm. (Uchwała Nr XV/327/03 RM z dnia 30.10.03r. Uchwała Nr XLIII/845/05 RM z dnia 29.06.05r. Uchwała Nr LXIII/1224/06 RM z dnia 27.10.06r. Uchwała Nr IV/13/06 RM z dnia 18.12.06r. Uchwała Nr XX/343/07 RM z dnia 13.12.07r.).	RU RM DG Dz.U woj. śląskiego
3.	Uchwała nr XXI/347/07 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 19.12.2007r. w sprawie: Budżetu Miasta Dąbrowy Górniczej na rok 2008.	RU RM DG Dz.U woj. śląskiego
4.	Uchwała Nr XX/309/07 Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej z dnia 28.11.2007r. w sprawie: przyjęcia strategii rozwoju miasta Dąbrowa Górnicza 2020.	RU RM DG
5.	Zarządzenie nr 98/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 06.02.2003r. w sprawie: organizacji przyjmowania, ewidencjonowania oraz załatwiania skarg i wniosków z późn. zm. (Zarządzenie Nr 2475/06 z dnia 16.10.2006r. Zarządzenie Nr 124/07 z dnia 02.02.2007r. Zarządzenie Nr 555/07 z dnia 04.09.2007r. Zarządzenie Nr 1075/08 z dnia 13.06.2008r.).	RZ P DG
6.	Zarządzenie nr 143/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 26.03.2003r. w sprawie: wprowadzenia cennika opłat za udzielanie informacji publicznej	RZ P DG

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	3/6
ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z KSIĘGĄ JAKOŚCI			


	w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.	
7.	Zarządzenie nr 404/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 17.07.2003 w sprawie: ustanowienia treści Misji oraz Polityki Jakości Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej z późn. zm. (Zarządzenie nr 2173/06 z dnia 31.05.2006r.).	RZ P DG
8.	Zarządzenie nr 443/03 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 07.08.2003 w sprawie: zmian w jednolitym rzeczowym wykazie akt dla organów gmin i związków międzygminnych polegających na dodaniu nowych symboli i haseł klasyfikacyjnych z późn. zm. (Zarządzenie nr 436/07 z dnia 04.07.2007r.).	RZ P DG
9.	Zarządzenie Nr 1069/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 26.08.2004r. w sprawie: ewidencji czasu pracy z uwzględnieniem pracy w godzinach nadliczbowych z późn. zm. (Zarządzenie nr 2478/06 z dnia 16.10.2006r.).	RZ P DG
10.	Zarządzenie nr 1071/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 30.08.2004r. w sprawie: zmian w jednolitym rzeczowym wykazie akt dla organów gmin i związków międzygminnych polegających na dodaniu nowych symboli i haseł klasyfikacyjnych.	RZ P DG
11.	Zarządzenie Nr 1173/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 29.10.2004r. w sprawie: zarządzania zasobami teleinformatycznymi w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm. (Zarządzenie nr 203/07 z dnia 21.03.2007r.).	RZ P DG
12.	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 2175/06 z dnia 01.06.2006r.).	RZ P DG
13.	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 z późn. zm.	RZ P DG

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	4/6
ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z KSIĘGĄ JAKOŚCI			

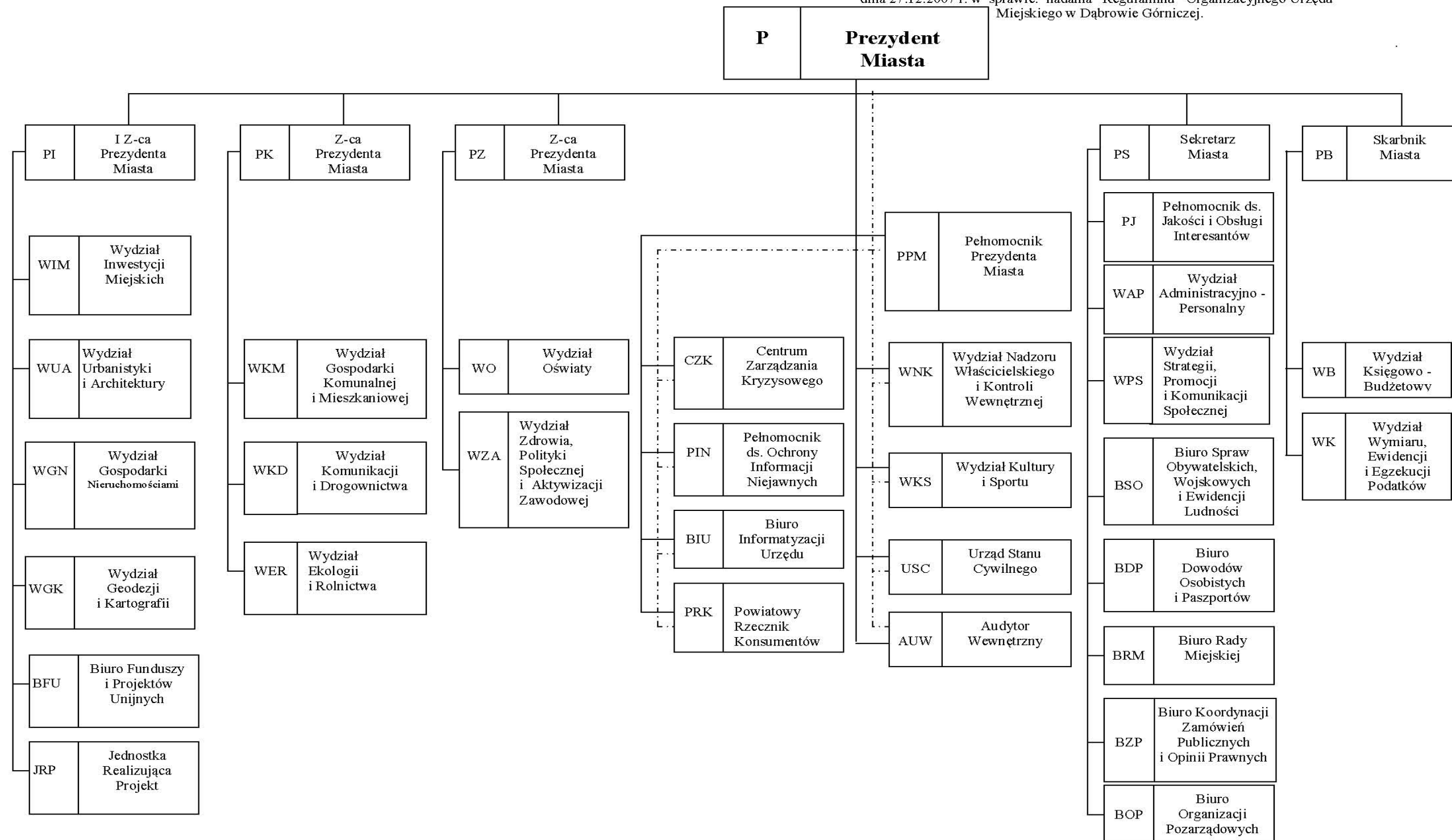
	(Zarządzenie nr 2476/06 z dnia 16.10.2006r. Zarządzenie nr 451/07 z dnia 09.07.2007r.).	
14.	Zarządzenie Nr 1713/05 z dnia 28.09.2005r. w sprawie: Regulaminu Audytu Wewnętrznego w Urzędzie Miejskim i jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza.	RZ P DG
15.	Zarządzenie Nr 1847/05 z dnia 01.12.2005r. w sprawie: wprowadzenia Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
16.	Zarządzenie Nr 2190/06 z dnia 09.06.2005r. w sprawie: Instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania Archiwum Zakładowego Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej z późn. zm. (Zarządzenie nr 131/07 z dnia 07.02.2007r.).	RZ P DG
17.	Zarządzenie nr 649/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 23.10.2007r. w sprawie: Regulaminu funkcjonowania zamówień publicznych w Urzędzie Miejskim, Jednostkach Organizacyjnych i Gminnych Osobach Prawnych w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
18.	Zarządzenie Nr 2206/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 19.06.2006r. w sprawie: zasad obrotu środkami trwałymi oraz pozostałymi środkami trwałymi w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm. (Zarządzenie nr 94/07 z dnia 17.01.2007r.).	RZ P DG
19.	Zarządzenie Nr 662/07 z dnia 19.10.2007r. w sprawie: regulaminu naboru kandydatów na wolne stanowiska, urzędnicze w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej z późn. zm. (Zarządzenie nr 695/08 z dnia 20.03.2008r.).	RZ P DG
20.	Zarządzenie nr 685/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 12.11.2007. w sprawie: sposobu podpisywania umów, ugód i porozumień.	RZ P DG
21.	Zarządzenie nr 2517/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 07.11.2006r. w sprawie: Regulaminu przeprowadzania kontroli wewnętrznej w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej oraz w gminnych i powiatowych jednostkach organizacyjnych Miasta Dąbrowa Górnicza z późn. zm. (Zarządzenie nr 138/07 z dnia 09.02.2007r.).	RZ P DG


	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	5/6
ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z KSIĘGĄ JAKOŚCI			

22.	Zarządzenie Nr 798/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 27.12.2007r. w sprawie: nadania Regulaminu Organizacyjnego w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
23.	Zarządzenie nr 67/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 29.12.2006r. w sprawie: Regulaminu Pracy Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
24.	Zarządzenie nr 148/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 16.02.2007r. w sprawie: wprowadzenia norm przydziału odzieży roboczej, ochronnej, sprzętu ochrony osobistej, środków higieny osobistej i herbaty z późn. zm. (Zarządzenie nr 546/07 z dnia 30.08.2007r. Zarządzenie nr 820/08 z dnia 16.01.2008.).	RZ P DG
25.	Zarządzenie nr 163/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 22.02.2007r. w sprawie: Instrukcji obiegu dokumentów finansowo-księgowych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
26.	Zarządzenie Nr 966/08 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 08.04.2008r. w sprawie: planu auditów wewnętrznych na rok 2008 w zakresie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
27.	Zarządzenie nr 201/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 21.03.2007r. w sprawie: Działania gminnej, podmiotowej strony internetowej Biuletynu Informacji Publicznej.	RZ P DG
28.	Zarządzenie nr 202/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 21.03.2007r. w sprawie: zasad i trybu postępowania w sali operacyjnej oraz w strefach administracyjnych (z kontrolą dostępu) Urzędu Miejskiego w godzinach i po godzinach pracy, pobierania kluczy oraz w innych sprawach szczególnych.	RZ P DG
29.	Zarządzenie nr 421/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 27.06.2007r. w sprawie: Regulaminu okresowej oceny kwalifikacyjnej pracowników samorządowych, zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym na kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.	RZ P DG
30.	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	RP P DG

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	6/6
ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ NAJWAŻNIEJSZYCH DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z KSIĘGĄ JAKOŚCI			

	Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej	
31.	Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-18/04 Sekretarza Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 05.05.2004r. w sprawie: wymogów formalnych w zakresie pism wychodzących z Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.	ZP PS DG
32.	Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-25/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2004r. w sprawie: wdrożenia i stosowania kwestionariusza ankiety na temat oceny skuteczności oraz jakości szkoleń, a także dobrych praktyk dzielenia się wiedzą, zdobytą na odbytych kursach i szkoleniach przez osoby w nich uczestniczące z pozostałymi pracownikami Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.	RP P DG
33.	Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-26/04 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 09.06.2004r. w sprawie: wprowadzenia i stosowania zapisów postępowania z Kartami Informacyjnymi oraz ich załącznikami, wprowadzającej jednolite zasady postępowania w przedmiotowym zakresie we wszystkich komórkach Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej.	RP P DG
34.	Polecenie służbowe nr WA.I-0158-B-43/06 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 17.05.2006r. w sprawie: doskonalenia sposobu rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Dąbrowie Górniczej.	RP P DG
35.	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.	RP P DG
36.	Polecenie służbowe nr WAP.II-0158-B-12/07 Prezydenta Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 23.01.2007r. w sprawie: Informacji z realizacji Zarządzeń i Poleceń służbowych.	RP P DG
37.	Polecenie służbowe nr WAP.II-0114-1-1/07 Sekretarza Miasta Dąbrowa Górnicza z dnia 26.04.2007r. w sprawie: dostarczania projektów uchwał i zarządzeń w wersji elektronicznej.	ZP PS DG



	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W DĄBROWIE GÓRNICZEJ	Wydanie nr 5	
		data wydania	23.06.2008r.
		strona/stron	1/1
ZAŁĄCZNIK NR 7 – KARTA ZMIAN KSIĘGI JAKOŚCI			

Lp.	Zmiana dotyczy	Miejsce zmiany (pkt, strona)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

Data zmiany

Wprowadził (PJ) :.....

Zaakceptował (PS)

Zatwierdził (P)