

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 1
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

KSIĘGA JAKOŚCI

wg normy

PN – EN ISO 9001:2009

**Księga została ustanowiona
Zarządzeniem Nr 85/ 2009
Wójta Gminy Kobylanka
z dnia 11 sierpnia 2009r.**

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 2
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

OPRACOWAŁ:	<i>Imię i nazwisko:</i> Jolanta Kazberuk	<i>Podpis:</i>	<i>Data:</i>
ZATWIERDZIŁ:	<i>Imię i nazwisko:</i> Andrzej Kaszubski	<i>Podpis:</i>	<i>Data:</i>
KSIĘGA JAKOŚCI OBOWIĄZUJE OD DNIA: 01stycznia 2010r.			

Egzemplarz Nr „.....”

ZMIANY

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 3
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

SPIS TREŚCI:

	1. PREZENTACJA GMINY I URZĘDU	5
	2. POLITYKA JAKOŚCI	8
	3. TERMINOLOGIA	8
	4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	10
	4.1. Wymagania ogólne	10
	4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	13
4.2.1.	Postanowienia ogólne	15
4.2.2.	Księga jakości	15
4.2.3.	Nadzór nad dokumentami i zapisami	15
4.2.4.	Nadzór nad zapisami dotyczącymi jakości	16
	5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	16
5.1.	Zaangażowanie kierownictwa	16
5.2.	Orientacja klienta	17
5.3.	Polityka jakości	17
5.4.	Planowanie	18
5.4.1.	Cele dotyczące jakości	18
5.4.2.	Planowanie systemu zarządzania jakością	18
5.5.	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	18
5.5.1.	Odpowiedzialność i uprawnienia	18
5.5.2.	Przedstawiciel kierownictwa	20
5.5.3.	Komunikacja wewnętrzna	20
5.6.	Przegląd systemu przez Kierownictwo	21
5.6.1.	Postanowienie ogólne	21
5.6.2.	Dane wejściowe do przeglądu	21
5.6.3.	Dane wyjściowe z przeglądu	22
	6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	22
6.1.	Zapewnianie zasobów	22
6.2.	Zasoby ludzkie	22
6.2.1.	Postanowienia	22
6.2.2.	Kompetencje, świadomość i szkolenia	23
6.3.	Infrastruktura	24
6.4.	Środowisko pracy	25
	7. REALIZACJA PRODUKTU	25
7.1.	Planowanie i proces realizacji	25
7.2.	Procesy związane z klientem	26
7.2.1.	Określenie wymagań dotyczących produktu	26
7.2.2.	Przegląd wymagań dotyczących produktu	26
7.2.3.	Komunikacja z klientem	26

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 4
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

7.3.	Projektowanie i rozwój	27
7.4.	Zakupy	27
	7.4.1. Proces zakupu	27
	7.4.2. Informacje dotyczące zakupu	28
	7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu	28
7.5.	Produkcja i dostarczenie usługi	28
7.5.1.	Nadzorowanie produkcji i dostarczenia usługi	28
7.5.2.	Walidacja produkcji i dostarczania usługi	28
7.5.3.	Identyfikacja i identyfikacyjność	29
7.5.4.	Własność klienta	29
	7.5.5. Zabezpieczenia wyrobu	29
7.6.	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	30
	8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	30
	8.1. Postanowienia ogólne	30
	8.2. Monitorowanie i pomiary	30
	8.2.1. Zadowolenie klienta	30
	8.2.2. Audit wewnętrzny	31
	8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów	31
	8.2.4. Monitorowanie i pomiary produktu	32
	8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym	32
	8.4. Analiza danych	32
	8.5. Doskonalenie	33
	8.5.1. Ciągłe doskonalenie	33
	8.5.2. Działania korygujące i zapobiegawcze	34

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 5
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

1. Schemat organizacyjny Urzędu Gminy Kobylanka
2. Wykaz procedur systemowych
3. Wykaz procedur operacyjnych
4. Mapa procesów

1. PREZENTACJA GMINY KOBYLANKA I URZĘDU GMINY GMINA KOBYLANKA NA MAPIE WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

Gmina zajmuje obszar 122,05 km². Zorganizowana jest z 10 sołectw, w skład których wchodzi 18 jednostek osadniczych (wsi, przysiółków, koloni i osad), w których staro-pomorska tradycja przeplata się z nowoczesnością. Liczba osób zamieszkałych w 18 jednostkach osadniczych, charakteryzujących się zróżnicowaną formą zabudowy wynosi na dzień 30.06.2009 roku – 3958. Poniżej przedstawiono strukturę organizacyjną gminy Kobylanka oraz liczbę mieszkańców w poszczególnych jednostkach osadniczych. Gmina Kobylanka położona jest w zachodniej części województwa zachodniopomorskiego, na Nizinie Szczecińskiej, na południowym skraju Puszczy Goleniowskiej i północnym krańcu jeziora Miedwie. Prorozwojowego charakteru gminie nadaje bezpośrednie sąsiedztwo z dużymi aglomeracjami miejskimi skupiającymi razem około 0,5 miliona ludzi, miastem Szczecinem oraz miastem Stargardem Szczecińskim. Malowniczy krajobraz, puszczańskie lasy zasobne w zwierzynę i runo leśne oraz piąte, co do wielkości w kraju jezioro Miedwie, z częścią sportowo-rekreacyjną w Zieleniewie nadają gminie niepowtarzalnego charakteru i swoistej osobliwości.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 6
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

Rys. 1. Gmina Kobylanka na tle województwa zachodniopomorskiego.



Położenie gminy w określonej przestrzeni geograficznej powoduje że wyróżnić można następujące układy powiązań przyrodniczych i funkcjonalnych:

- układ hydrograficzny - położenie gminy wokół północnej części jeziora Miedwie oraz między dolinami rzek Płoni i Iny,
- układ leśny - położenie w strefie kompleksów leśnych Puszczy Goleniowskiej i Puszczy Bukowej - w granicach gminy znajdują się południowe partie Puszczy Goleniowskiej,
- układ kompleksów glebowo-rolniczych - południowo-wschodnia część gminy jest fragmentem obszaru o wiodącej funkcji produkcji żywności (rejon stargardzko-pyrzycki),

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 7
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

- pasmo urbanizujące się Szczecin - Stargard Szczeciński - położenie gminy na obszarze węzłowym aglomeracji szczecińskiej w obrębie Szczecińskiego Zespołu Miejskiego,
- ponadregionalne korytarze infrastruktury technicznej (**droga krajowa Nr 10; dwutorowa zelektryfikowana linia kolejowa Szczecin-Poznań; napowietrzna linia wysokiego napięcia Elektrownia "Dolna Odra" - Dunowo**).

PRZEWENTACJA URZĘDU GMINY KOBYLANKA

Urząd Gminy wykonuje zadania i kompetencje samorządowej administracji publicznej. Jest organem pomocniczym Wójta Gminy, do których należą wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone z zakresu administracji rządowej oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzania wyborów powszechnych oraz referendów.

Podstawowym zadaniem Urzędu jest świadczenie usług o charakterze administracyjnym na rzecz mieszkańców Gminy i innych osób lub podmiotów realizujących własne interesy na terenie gminy.

Zadania realizowane przez urząd wykonywane są przez odpowiednio wyszkolony personel, który został zobowiązany do zarządzania, wykonywania i weryfikacji tych zadań. Urząd zatrudnia pracowników, których status prawny reguluje ustawa z dnia 22 marca 1990 roku o pracownikach samorządowych.

Zakres zadań poszczególnych stanowisk pracy, przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie indywidualnych spraw klientów, zasady i tryb postępowania przy opracowywaniu i wydawaniu aktów prawa miejscowego, organizację działalności kontrolnej określa Regulamin Organizacyjny Urzędu wprowadzony zarządzeniem Wójta.

Główne kierunki działań Urzędu wynikają przede wszystkim z dokumentów programowych, takich jak:

studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy,
 planów miejscowych zagospodarowania przestrzennego,
 długoterminowej strategii rozwoju,
 planu rozwoju lokalnego gminy,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 8
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

programu ochrony środowiska,
 programu gospodarki odpadami,
 planów sieci szkół i placówek oświatowych,
 wieloletnich planów inwestycyjnych,
 programów profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych,
 programu współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Punktem wyjścia planu bieżącej realizacji zadań samorządu jest budżet gminy - roczny plan dochodów i wydatków.

Ważnym elementem w pracy Urzędu jest nowoczesna centrala telefoniczna, komputery, wewnętrzna sieć elektroniczna, oprogramowanie oraz dodatkowe specjalistyczne programy, co stwarza możliwość wydajniejszej i efektywniejszej pracy. Wykorzystywanie internetu daje możliwość niezwłocznego przesyłania danych, zaś dzięki Biuletynowi Informacji Publicznej oraz stronie www.ugkobylanka@post.pl można uzyskać podstawowe informacje dotyczące naszej gminy.

2. POLITYKA JAKOŚCI

Naszym celem jest:

Profesjonalna i skuteczna realizacja określonych przepisami prawa zadań publicznych, świadczenie usług administracyjnych o wysokim standardzie jakości, zapewniających kompleksową obsługę klienta, ciągłe doskonalenie poziomu świadczonych usług z uwzględnieniem oczekiwań klientów, a także realizacji zasad samorządności lokalnej, ukierunkowania na stałe podnoszenia poziomu życia mieszkańców i aktywny udział w działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju i promocji gminy.

Realizację celu zapewniamy poprzez:

- 1) Wykonywanie zadań przez każdego pracownika kompetentnie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) Kształtowanie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez siebie pracy oraz ich osobiste zaangażowanie,
- 3) Motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- 4) Sprawny przepływ informacji w urzędzie oraz informowanie społeczeństwa o zamierzeniach, działaniach Wójta Gminy i Rady Gminy,
- 5) Realizowanie oczekiwań klientów sprecyzowanych w trakcie badania satysfakcji klientów.

Niniejszym zarządzeniem Wójt Gminy Kobylanka zobowiązuje się do zapewnienia zasobów i warunków do realizacji zadań i prawidłowego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2009.

3. TERMINOLOGIA

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 9
---	--------------------------	---	--------------	-------------	-------------

Terminologia stosowana w niniejszej Księdze Jakości jest zgodna z określoną w normie PN - EN ISO 9001:2009.

audit - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskania dowodu z auditu oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

auditor - osoba posiadająca kompetencje do przeprowadzenia auditu.

auditor wiodący - auditor wyznaczony do kierowania auditem.

auditowany – organizacja lub komórka organizacyjna, która jest auditowana.

cel dotyczący jakości - przedmiot starań lub zamierzeń w odniesieniu do jakości.

dokument - informacja i jej nośnik.

doskonalenie jakości - część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań dotyczących jakości.

działanie korygujące - działanie w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

działanie zapobiegawcze - działanie w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanego sytuacji.

instrukcja - dokument określający sposób wykonywania określonych zadań lub prac; może zawierać ona także specyfikacje.

instrukcja kancelaryjna – Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.

jakość – stopień, w jakim zestaw naturalnych właściwości spełnia wymagania klienta.

kierownictwo - osoby w randze: zastępca wójta, skarbnik gminy i sekretarz gminy.

księga jakości - dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

kryteria auditu - zestaw polityk, procedur, lub wymagań stosowanych jako odniesienie.

lider procesu - osoba, która realizuje proces w dominującym zakresie oraz ma obowiązek jego monitorowania i doskonalenia.

najwyższe kierownictwo – Wójt.(NK)

niezgodność - nie spełnienie wymagania.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 10
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

polityka jakości - ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

pełnomocnik ds. jakości – (PJ) przedstawiciel najwyższego kierownictwa w zakresie wdrażania, nadzoru i utrzymania wdrożonego systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Kobylanka, powołany zarządzeniem wójta .

procedura – (PS, PO) ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

proces – zbiór zadań wzajemnie oddziaływujących, które przekształcają dane wejściowe w dane wyjściowe.

produkt – wynik procesu

przeгляд - działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.

system zarządzania jakością - system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

ustalenia z auditu - wyniki oceny zebranych dowodów z auditu w stosunku do kryteriów auditu.

wniosek z auditu - wynik auditu, przedstawiony przez zespół auditujący po rozważeniu celów auditu i wszystkich ustaleń z auditu.

zapis - dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

zgodność – spełnienie wymagań

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 WYMAGANIA OGÓLNE

Wójt Gminy Kobylanka podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy PN - EN ISO 9001:2009. W zarządzeniu nr 84/2009 z dnia 11 sierpnia 2009r. określił Politykę Jakości, powołał Pełnomocnika oraz zespół pilotowy. W sformułowanej Polityce Jakości dla Urzędu wyznaczył cele strategiczne, określając sposoby ich realizacji.

W ramach zaprojektowanego systemu zarządzania jakością wyłączone zostały następujące sprawy:

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 11
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego,
- ochrony informacji niejawnych,
- księgowości budżetowej,

Z systemu zarządzania jakością w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę wyłączone następujące wymagania normy:

- projektowanie produktu (pkt 7.3 normy),
- walidacja procesów (pkt 7.5.2 normy),
- nadzorowanie wyposażenia do pomiarów (pkt 7.6 normy),

Wymienione wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu Gminy w zakresie dostarczenia klientowi wymaganego produktu. Szczegółowe uzasadnienie znajduje się w odpowiednich podrozdziałach / punktach Księgi Jakości: 7.3;7.5.2; 7.6 /

System zarządzania jakością w Urzędzie oparty jest na zarządzaniu procesami, rozumianymi jako zestaw wzajemnie powiązanych ze sobą środków i działań, które przekształcają wejścia w wyjścia. Zidentyfikowano procesy zachodzące w Urzędzie i podzielono je na następujące grupy:

Procesy kierowania

1. opracowanie aktów planowania,
2. opracowanie i stanowienie aktów prawnych organów gminy,
3. zarządzanie jakością,

Procesy wspomagające

4. zarządzanie zasobami ludzkimi,
5. zarządzanie infrastrukturą,

Procesy operacyjne

6. wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń,
7. zawieranie umów cywilno – prawnych,
8. nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy,
9. promocja gminy, komunikacja z klientem,
10. czynności techniczno – administracyjne,

Procesy doskonalące

11. monitoring, analiza danych, audyty wewnętrzne,
12. przegląd zarządzania, działania korygujące.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 12
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Procesy zostały tak zaprojektowane, by spełnić swoim zakresem działania wszystkie postanowienia normy, a równocześnie być w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. Wzajemne oddziaływanie między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem ciągłym podlegającym nieustannym zmianom i modyfikacjom wynikającym z monitorowania. Zmiany bądź tylko poprawki dokonywane w systemie są dowodem, że zarządzanie jakością nie jest zjawiskiem statycznym, lecz podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

I. W ramach procesu „Opracowywanie aktów planowania” określone zostały działania związane z :

- opracowywaniem strategii rozwoju gminy,
- opracowywaniem projektu budżetu gminy,
- opracowywaniem planów i programów rocznych i wieloletnich.

II. W ramach procesu „Opracowywanie i stanowanie aktów prawnych organów gminy” określone zostały działania związane z :

- podejmowaniem uchwał rady gminy,
- wydawaniem zarządzeń i decyzji Wójta

III. W ramach procesu „Zarządzanie jakością” określone zostały działania związane z:

- nadzorowaniem nad dokumentami i zapisami,
- aktualizacją katalogu usług,

IV. W ramach procesu „Zarządzanie zasobami ludzkimi” realizowane są przez:

- zarządzanie kadrami urzędu.

V. Proces „Zarządzanie infrastrukturą” jest procesem obejmującym:

- nadzór nad systemem komputerowym,
- wyposażenie stanowisk pracy.

VI. W ramach procesu „Wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń” realizowane są przez stanowiska pracy realizujące zadania wynikające z organizacji pracy urzędu.

VII. W ramach procesu „Zawieranie umów cywilno-prawnych” realizowane są przez stanowiska pracy realizujące zadania wynikające z organizacji pracy urzędu.

VIII. W ramach procesu „Nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy” realizowane są zadania wynikające z odrębnych przepisów.

IX. W ramach procesu „Komunikacja ze społeczeństwem” określone zostały działania związane z:

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 13
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- przekazywaniem informacji o działaniach Wójta i Rady Gminy,
- ankietyzacją społeczeństwa.

X. Proces „Czynności techniczno-administracyjne” obejmuje działania komórek organizacyjnych niekończące się decyzjami administracyjnymi, postanowieniami np. udostępnianie informacji publicznej.

XI. Proces „Monitoring, analiza danych, audyty wewnętrzne” polega na analizie danych wynikających z funkcjonowania SZJ umożliwiającą ocenę skuteczności systemu. Są to:

- monitorowanie i pomiary procesów,
 - badanie satysfakcji,
- raporty z auditów wewnętrznych,
- informacje z podjętych działań korygujących,
- ocena szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- inne dostępne w urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

XII Proces „Przegląd zarządzania, działania zapobiegawcze” ma na celu ocenę efektywności funkcjonującego systemu zarządzania jakością oraz poszukiwania możliwości doskonalenia systemu. Sposób przeprowadzania i dokumentowania działań zapobiegawczych został opisany w procedurze systemowej PS-02.

Sekwencję procesów oraz ich wzajemne oddziaływanie obrazuje „ Mapa procesów w Urzędzie” - załącznik Nr 4.

4.2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI

4.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Kobylanka została sporządzona w takim stopniu i zakresie, który jest niezbędny do spełnienia wymogów normy międzynarodowej.

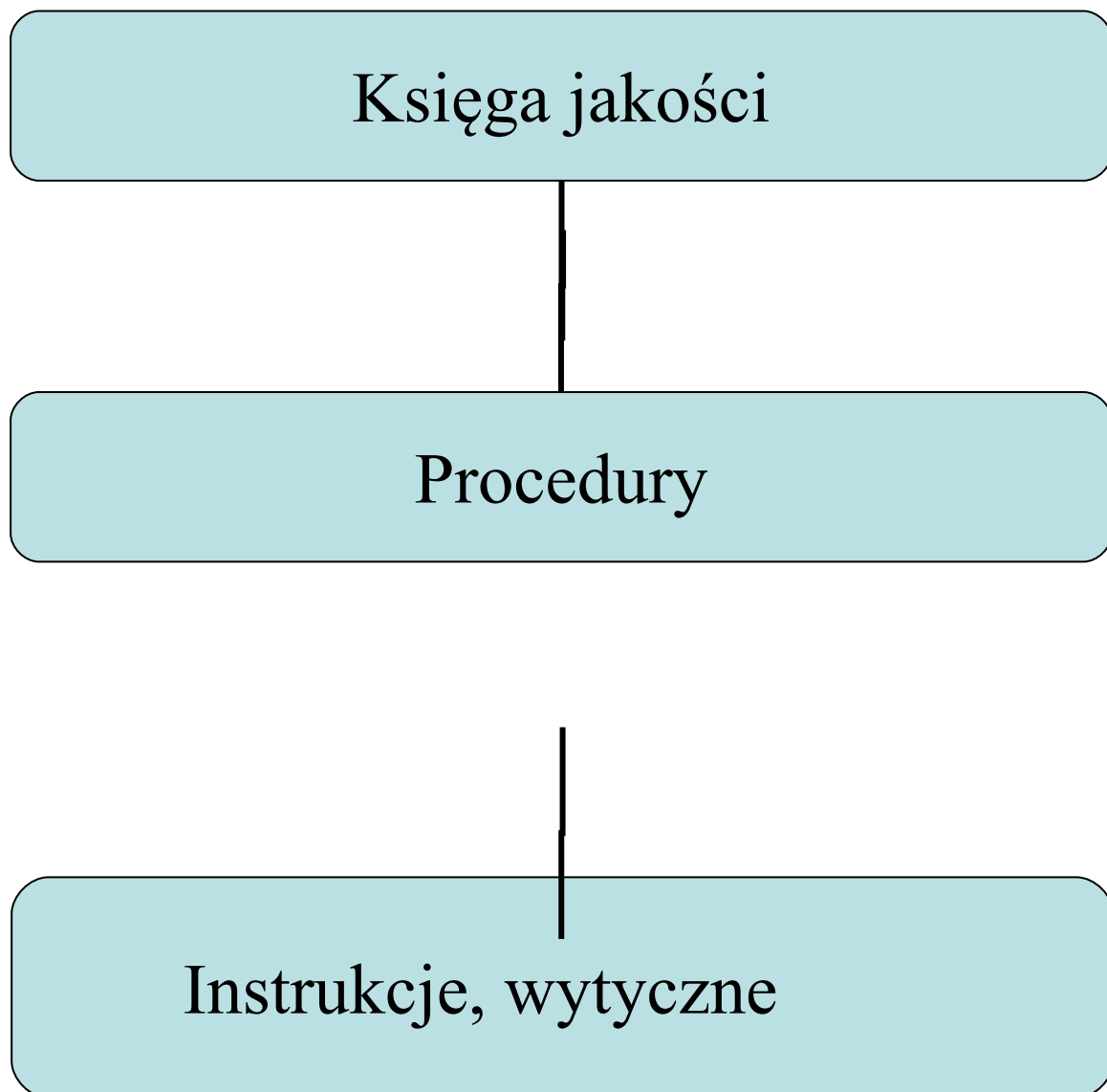
Zawiera ona:

- politykę i cele dotyczące jakości,
- Księgę Jakości,
- udokumentowane procedury systemowe wymagane postanowieniami normy,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 14
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- procedury operacyjne stworzone dla poszczególnych produktów Urzędu,
- określone w Księdze Jakości , procedurach systemowych i operacyjnych elementy potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów w Urzędzie,
- zapisy wymagane postanowieniami normy ISO 9001:2009.

STRUKTURA I HIERARCHIA TEJ DOKUMENTACJI PRZEDSTAWIA SIĘ JAK PONIŻEJ:



4.2.2. KSIĘGA JAKOŚCI

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 15
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Niniejsza Księga Jakości została ustanowiona Zarządzeniem Wójta Nr 85/2009 z dnia 11 sierpnia 2009r. Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością odpowiadający normie PN-EN ISO 9001:2009 i jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi dokumentami systemu.

System ten jest dostosowany do specyfiki działania urzędu administracji publicznej szczebla samorządowego.

Księga Jakości jest dokumentem sformalizowanym, podaje cele, zadania i narzędzia służące zapewnieniu realizacji przyjętej Polityki Jakości.

Księga Jakości zawiera:

- 1 zakres systemu zarządzania jakością wraz z określeniem wyłączeń;
- 2 graficzny układ podporządkowania systemu zarządzania jakością z opisem wzajemnego oddziaływania między procesami w formie mapy procesów;
- 3 wykaz procedur systemowych;
- 4 wykaz procedur operacyjnych;

Poszczególne zagadnienia zostały opisane w kolejnych rozdziałach Księgi.

Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte SZJ oraz wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy.

Księga Jakości jest dokumentem dostępnym dla auditorów, wszystkich pracowników Urzędu oraz dla każdego klienta na jego życzenie. Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik, który zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrażanie jej postanowień oraz aktualizację. Księgę Jakości oraz jej zmiany zatwierdza Wójt i ustala datę wejścia w życie.

4.2.3 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Dokumenty SZJ w Urzędzie Gminy Kobylanka są nadzorowane zgodnie z postanowieniami zawartymi w procedurze PS-01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami”

Nadzór ten obejmuje:

- redagowanie i zatwierdzanie dokumentów;
- przegląd dokumentów i ich aktualizowanie;
- wprowadzanie zmian i ich upowszechnianie;

	Urząd Gminy Kobyłanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 16
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością.

4.2.4 NADZÓR NAD ZAPISAMI DOTYCZĄCYMI JAKOŚCI

W Urzędzie Gminy Kobyłanka zapisy jakości są prowadzone i przechowywane w celu potwierdzenia zgodności z wymaganiami systemu i dowodów skuteczności działania systemu zarządzania jakością.

Zapisy prowadzone są w taki sposób, aby zawsze były czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

W procedurze PS – 01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami” określono nadzór potrzeby do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczenia, wyszukiwania i zachowywania przez określony czas zapisów oraz dysponowania nimi.

Tworząc procedurę nadzoru nad dokumentami i zapisami uwzględniono wymogi instrukcji kancelaryjnej. Bezpośredni nadzór nad zapisami sprawuje Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA.

Wójt Gminy Kobyłanka jest zaangażowany w tworzenie i wdrożenie systemu zarządzania jakością.

Pragnie zapewnić profesjonalną obsługę klientów Urzędu. Pragnie również kształtować wśród pracowników postawę życzliwego nastawienia do klienta w celu spełnienia jego wymagań.

Zaangażowanie kierownictwa przejawia się w szczególności przez:

- podjęcie decyzji o wdrożeniu SZJ wg normy ISO 9001:2008
- zakomunikowanie w organizacji znaczenia spełniania wymagań klienta,
- ustanowienie Polityki Jakości i jej rozpowszechnianie,
- stworzenie mechanizmów ustanawiania celów dotyczących jakości,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- zapewnienie odpowiedniej infrastruktury biurowej,
- stworzenie skutecznej struktury organizacyjnej.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 17
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

Potrzeby klientów Urzędu Gminy Kobylanka zostały określone, a działania podejmowane przez jego pracowników zostały ukierunkowane na realizację potrzeb i oczekiwań klienta.

Zostały zidentyfikowane następujące grupy klientów:

- mieszkańcy gminy Kobylanka,
- osoby załatwiający sprawy w Urzędzie Gminy Kobylanka,
- przedsiębiorcy,
- inwestorzy,
- turyści.

Opracowane procedury określają tryb identyfikacji wymogów klienta, a tworzone produkty spełniają wymagania prawne. Pracownicy mają świadomość, że w swojej pracy na rzecz klienta mają stosować ustalone metody i formy realizacji produktu.

5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Wójt Gminy Kobylanka udokumentował swoją politykę w zakresie jakości zarządzeniem Nr 84/2009 z dnia 11 sierpnia 2009r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości i jej celów w Urzędzie Gminy Kobylanka . Polityka ta została ukierunkowana na realizację następujących celów działania Urzędu:

- 1) Wykonywanie zadań przez każdego pracownika kompetentnie, rzetelnie, terminowo i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) Kształtowanie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez siebie pracy oraz ich osobiste zaangażowanie,
- 3) Motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- 4) Sprawny przepływ informacji w urzędzie oraz informowanie społeczeństwa o zamierzeniach, działaniach Wójta Gminy i Rady Gminy,
- 5) Realizowanie oczekiwań klientów sprecyzowanych w trakcie badania satysfakcji klientów.

Polityka Jakości jest adekwatna do kompetencji urzędu, czytelna, zrozumiała dla pracowników. Stanowi podstawę do formułowania celów jakości w poszczególnych komórkach organizacyjnych. Aktualność Polityki Jakości poddawana jest ocenie raz w roku przy dokonywaniu przeglądu zarządzania.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 18
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

5.4. PLANOWANIE

5.4.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI

Najwyższe kierownictwo zapewnia ustanowienie celów dotyczących jakości. Podstawowym celem jakości dla Urzędu jest profesjonalna i skuteczna realizacja zadań publicznych oraz świadczenie usług administracyjnych o wysokim standardzie jakości, zapewniających kompleksową obsługę klienta rzetelnie i terminowo. Strategiczne cele jakości zawarte w Polityce Jakości stanowią podstawę do ustanowienia celów operacyjnych na poziomie komórek organizacyjnych. Propozycje mierzalnych celów operacyjnych przedstawiane są Pełnomocnikowi do 15 czerwca każdego roku, który przygotowuje zbiorcze zestawienie, dokonuje wstępnej oceny i przedstawia Wójtowi do akceptacji do 30 czerwca. Następnie cele te (ewentualnie skorygowane) wracają do pracownika. Realizacja celów operacyjnych poddawana jest ocenie na przeglądzie.

5.4.2 PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Najwyższe kierownictwo zaplanowało wdrażanie SZJ w Urzędzie Gminy Kobylanka uwzględniając wydatki budżetowe z tym związane. Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania systemu zarządzania jakością zostały zawarte w Księdze Jakości i procedurach. Ta forma jest wystarczająca dla spełnienia wymagań ogólnych normy i osiągnięcia celów jakości. Najwyższe kierownictwo przyjęło, że podczas planowania i wdrażania zmian w ustanowionym systemie zachowana jest jego integralność.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

5.5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Wójt Gminy zapewnił, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom.

Zagadnienia te zostały zawarte w następujących dokumentach:

1. Zarządzenie Wójta Gminy Nr 38/2009 z dnia 06 kwietnia 2009r. ze zm. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Kobylanka (schemat organizacyjny jest załącznikiem nr 1 do niniejszej Księgi Jakości)
2. Procedury systemowe wymagane postanowieniami ISO 9001:2009– zał. nr 2
3. Procedury operacyjne wymienione w załączniku nr 3 niniejszej księgi.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 19
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Pracownicy Urzędu Gminy, w związku z pełnioną funkcją lub zajmowanym stanowiskiem, posiadają określone uprawnienia oraz ponoszą stosowną odpowiedzialność za realizowane zadania.

Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności został sprecyzowany w zakresach obowiązków poszczególnych pracowników.

Z zakresami tymi pracownicy zostali zapoznani, co jest udokumentowane w postaci podpisu pracownika na kopii zakresu czynności.

Najwyższe kierownictwo (Wójt) odpowiada za:

- określenie i aktualizowanie Polityki Jakości,
- ustanowienie Księgi Jakości oraz wprowadzanie zmian,
- wyznaczenie Pełnomocnika ds. jakości spośród kierownictwa,
- akceptację planów auditów wewnętrznych,
- akceptację celów operacyjnych,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania i podejmowanie decyzji służących doskonaleniu SZJ,
- określenie odpowiedzialności i uprawnień pracowników oraz zapewnienie ich zakomunikowania,
- zapewnienie właściwego doboru kadr pod kątem skuteczności działania SZJ i orientacji na klienta,
- zapewnienie dostępności zasobów,
- ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w organizacji.

Pracownik odpowiada za:

- znajomość procedur przez siebie realizowanych i ich sumienne przeprowadzanie,
- zgłaszanie Pełnomocnikowi uwag i wniosków w zakresie skuteczności działania SZJ, procedur oraz wykonywanych czynności,
- dążenie do doskonalenia swoich kwalifikacji,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 20
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- prezentacje postaw potwierdzających orientację na klienta w zakresie kompetencji, kultury obsługi, sumienności, przestrzegania prawa i dbania o wizerunek swojej organizacji.

Odpowiedzialność i uprawnienia poszczególnych pracowników Urzędu, w tym Pełnomocnika ds. Jakości Systemu Zarządzania, auditorów wewnętrznych, samodzielnych pracowników realizujących poszczególne procedury operacyjne, określone zostały w udokumentowanych procedurach systemowych.

5.5.2 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA

Najwyższe kierownictwo Zarządzeniem Wójta Nr 78/2009 z dnia 22 lipca 2009r. powierzyło funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Kobylanka sekretarzowi gminy.

Pełnomocnik ds. Zarządzania Systemem Jakości odpowiada w szczególności za:

- zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji systemu zarządzania jakością z wymogami normy,
- planowanie i nadzorowanie przeprowadzania auditów wewnętrznych,
- analizę wyników auditów,
- nadzór nad wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych
- opracowywanie i przedstawienie najwyższemu kierownictwu sprawozdania na przegląd systemu zarządzania jakością,
- sporządzenie raportu z przeglądu i nadzór nad realizacją ustaleń,
- współpracę z firmą certyfikującą i konsultantem wdrożenia SZJ,
- zapewnienie upowszechniania wśród pracowników świadomości konieczności orientowania się na potrzeby klienta,
- przygotowywanie pisemnej dokumentacji SZJ i z przeglądu oraz upowszechnienie wynikających z niego decyzji.
- podnoszenie swoich kwalifikacji związanych z zarządzaniem jakością.

5.5.3 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 21
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Dla zapewnienia właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie Gminy Kobylanka wprowadzono odpowiednie procesy komunikacyjne:

- sieć komputerowa ,
- wewnętrzna sieć telefoniczna,
- poczta elektroniczna zewnętrzna i wewnętrzna,
- przepływ dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

W każdy poniedziałek tygodnia Wójt spotyka się z kadrą kierowniczą, w celu omówienia realizowanych zadań oraz bieżących spraw dotyczących pracy Urzędu (ze spotkań tych robione są indywidualne notatki przez uczestników spotkań) natomiast omawiane tematy są zapisane i znajdują się w sekretariacie.

W urzędzie przyjęto zasadę, że każdy pracownik ma prawo do nieskrępowanego zgłaszania kierownictwu wszelkich problemów i sugestii.

Wymienione formy zapewniają skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi stanowiskami pracy w odniesieniu do systemu zarządzania jakością. Mają również na celu terminową realizację procesów w Urzędzie, umożliwienie skracania terminów realizacji zadań, uniknięcie powtarzalności działań, usprawnienie pracy między stanowiskami.

Uzupełnieniem funkcjonującego systemu informacyjnego są bezpośrednie rozmowy i kontakty, co zważywszy na stosunkowo niewielką liczbę zatrudnionych stanowi skuteczny i praktycznie użyteczny sposób wymiany informacji.

5.6. PRZEGLĄD SYSTEMU PRZEZ KIEROWNICTWO

5.6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Wójt Gminy Kobylanka raz w roku, w IV kwartale dokonuje przeglądu Systemu Zarządzania Jakością w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.

Przegląd ten ma na celu:

- ocenę efektywności funkcjonującego systemu zarządzania jakością,
- poszukiwanie możliwości doskonalenia systemu,
- stwierdzenie potrzeby wprowadzenia zmian.

5.6.2 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych,

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 22
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

- informacje zwrotne od klientów,
- ocena funkcjonowania procesów i zgodności produktu,
- ocena realizacji celów strategicznych i operacyjnych,
- ocena działań wynikających z poprzednich przeglądów zarządzania,
- analiza polityki jakości,
- badanie efektywności działań korygujących i zapobiegawczych,
- analiza zaleceń jednostki auditującej.

Dane te są ujmowane w sprawozdaniu na przegląd systemu zarządzania jakością przygotowanym pisemnie przez Pełnomocnika.

Przeegląd obejmuje ocenę efektywności i wytyczne w sprawie wprowadzenia ewentualnych zmian w systemie w kierunku jego doskonalenia.

5.6.3 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU

W wyniku przeglądu podejmowane są działania i decyzje dotyczące doskonalenia SZJ, podnoszenia poziomu świadczonych usług w stosunku do wymagań klienta i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji.

Wyniki przeglądu są ujmowane w raporcie z przeglądu SZJ przygotowanym przez Pełnomocnika i podlegającym akceptacji Wójta Gminy. Upowszechnianie decyzji wynikających z przeglądu wśród personelu należy do obowiązków Pełnomocnika.

6.0 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 ZAPEWNIANIE ŚRODKÓW

Niezbędne dla realizacji zadań statutowych środki finansowe są corocznie ujmowane w projekcie budżetu i uchwalane przez Radę Gminy. W ten sposób zabezpieczone są środki na wynagrodzenia dla pracowników, stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników, rozwój i modernizację systemu łączności telefonicznej i internetowej, a więc środki niezbędne do utrzymania i ciągłego doskonalenia wdrożonego systemu zarządzania jakością i jego skuteczności.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 23
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

6.2. ZASOBY LUDZKIE

6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Realizacja celów ustanowionych przez Wójta Gminy Kobylanka poprzez utrwalenie wśród mieszkańców wizerunku Urzędu przyjaznego, załatwiającego sprawy klientów terminowo, rzetelnie i czytelnie, możliwa jest pod warunkiem odpowiedniego doboru pracowników z odpowiednim wykształceniem, doświadczeniem i kwalifikacjami.

6.2.2 KOMPETENCJE, ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIA

Wymagania dotyczące kwalifikacji personelu określone zostały w ustawie o pracownikach samorządowych i rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich.

W Urzędzie prowadzona jest dokumentacja dotycząca każdego pracownika obejmująca informacje o posiadanym wykształceniu i podnoszeniu jego kwalifikacji poprzez udział w różnego rodzaju kursach i szkoleniach.

Zapisy te są przechowywane w aktach osobowych pracownika.

Urzędnicy korzystają ze szkoleń organizowanych przez firmy zewnętrzne i instytucje. Co roku w budżecie gminy planowana jest kwota na podnoszenie kwalifikacji przez urzędników. Decyzje o skierowaniu na szkolenie podejmuje wójt po konsultacji z sekretarzem gminy na wniosek pracownika lub z własnej inicjatywy.

Pracownik korzystający z szkolenia zewnętrznego zobowiązany jest po powrocie wypełnić ankietę dotyczącą oceny szkolenia oraz przekazać zdobytą wiedzę kierownikowi komórki organizacyjnej i pracownikom, których dana dziedzina dotyczy. Ankiety przechowywane są na stanowisku ds. kadr.

Wójt może umożliwić pracownikowi podnoszenie kwalifikacji w formie kształcenia w szkołach wyższych, o ile jest to uzasadnione potrzebami urzędu i mieści się w możliwościach finansowych budżetu.

Prowadzona przez kierownictwo polityka szkoleniowa ma na celu podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności koniecznych do wykonywania przypisanych danemu stanowisku zadań.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 24
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

W oparciu o zgłoszone przez kierowników referatów i pracowników na samodzielnych stanowiskach potrzeby szkoleniowe tworzony jest roczny plan szkoleń. Jest on zatwierdzany przez najwyższe kierownictwo.

Zarówno plan jak i cała dokumentacja znajdują się na stanowisku d/s kadr, gdzie w aktach osobowych gromadzone są zaświadczenia potwierdzające odbyte szkolenia. Efektywność szkolenia badana jest poprzez obserwację postępów w pracy pracowników przez kierownictwo Urzędu.

Wiedza pracowników poszerzana jest również poprzez dostęp do literatury fachowej tj. książek, czasopism, gazet specjalistycznych, oprogramowań komputerowych (m.in. systemu informacji prawnej LEX dla Samorządu Terytorialnego) i dostępu do internetu. Narzędzia te są zabezpieczane przez kierownictwo ze środków budżetowych Urzędu i są dostępne na każdym stanowisku.

6.3 INFRASTRUKTURA

Urząd Gminy Kobylanka ma zapewnioną odpowiednią infrastrukturę dla realizacji nałożonych zadań. Budynek Urzędu położony jest w Kobylance przy ulicy Szkolnej 12. Na nim umieszczona jest ogólna tablica informacyjna, a wewnątrz szczegółowa informacja o rozmieszczeniu poszczególnych stanowisk pracy.

Punkt Obsługi Interesantów Urzędu Gminy Kobylanka powstał przede wszystkim z myślą o usprawnieniu pracy w urzędzie oraz zmianie wizerunku urzędu na bardziej dostępne i przyjazne dla mieszkańców. Punkt znajduje się na parterze budynku, co powinno spotkać się z przychylnością osób niepełnosprawnych i starszych, którzy do tej pory musieli wchodzić na piętro nawet po to, by uzyskać informację.

Do najważniejszych zadań Punktu należy udzielanie kompleksowej informacji w zakresie procedury, miejsca i sposobu załatwienia konkretnej sprawy. Można pobrać tu formularze wniosków, uzyskać pomoc przy ich wypełnianiu, kompletowaniu załączników oraz przy pisaniu podań. Od interesantów przyjmowane są pisma, które do tej pory składane były w sekretariacie wójta (są to m.in. wnioski o umorzenie i odroczenie terminu płatności podatków, w sprawie wymeldowania i zameldowania, wnioski o wydanie decyzji o warunkach zabudowy, oraz podania w każdej innej sprawie należącej do kompetencji urzędu).

Pracownik Punktu pełni funkcje przewodnika po urzędzie.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 25
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Wszystkie stanowiska pracy wyposażone są w sprzęt komputerowy, telefony. Nadzór nad funkcjonowaniem sieci informatycznej (komputerów i serwera) oraz prawidłowym zabezpieczeniem przed dostępem osób nieupoważnionych sprawuje informatyk zatrudniony na umowę o pracę. System komputerowy Urzędu zabezpieczony jest następująco: dostęp do serwera sieciowego chroniony jest przez wewnętrzny sprzętowy firewall. Powoduje to zminimalizowanie możliwości dostania się do naszej wewnętrznej sieci jakimkolwiek użytkownikowi Internetu. Wszystkie bazy programów i aplikacje działające w sieci (znajdujące się na dyskach sieciowych serwera) są archiwizowane raz na dobę przez system antywirusowy. Ponadto, na każdym komputerze zainstalowany jest program antywirusowy, chroniący każdy komputer przed wirusami i „koniami trojańskimi”. Niewątpliwym zabezpieczeniem są też osobiste hasła pracowników chroniące program, na którym pracują. Cały budynek jest zabezpieczony systemem alarmowym.

6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Specyfika produktów realizowanych w organizacji powoduje, że standardowe warunki, w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej, są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktu. Wszyscy pracownicy mają dostęp do komputerów, kserokopiarki, faksu, telefonu, internetu.

7. REALIZACJA PRODUKTU

7.1 PLANOWANIE REALIZACJI PRODUKTU

Realizacja obowiązków publicznych przez urząd wobec społeczności lokalnej przybiera najczęściej formę decyzji, zaświadczeń, uchwał lub innych aktów administracyjnych.

W celu prawidłowego wykonywania usług wyodrębniono listę procesów w ramach, których określono zadania i ustanowiono procedury. W poszczególnych procedurach opisujących sposób postępowania podczas realizacji produktu (usługi) określono:

- komórki organizacyjne i osoby odpowiedzialne za realizację zadania,
- przepisy prawne jakie należy stosować przy realizacji zadania,
- cele jakościowe jakie należy osiągnąć (mierzalne i spójne z polityką jakości),
- zapisy niezbędne do dostarczenia dowodów, że realizacja produktu jest zgodna z procedurą a produkt spełnia wymagania,
- potrzebę stworzenia formularzy,
- potrzebę stosowania regulacji wewnętrznych,
- wymagania dotyczące infrastruktury i sprzętu,
- wymagania odnośnie identyfikacji i przechowywania akt sprawy.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 26
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

W wyniku realizacji procesów powstają produkty:

- decyzje administracyjne,
- umowy,
- projekty uchwał i zarządzeń,
- projekty aktów planowania np. budżetu, planów, programów,
- rezultat usług komunalnych (np. czyste ulice, wybudowany chodnik, zadbana zieleń),
- zaświadczenia, wypisy, odpisy, akty itp. dokumenty urzędowe ,
- informacje udzielane klientom,
- materiały promocyjne.

Procedury mają na celu zapewnienie wydania produktu w sposób zgodny z prawem, bezstronny i w miarę możliwości szybko. Zidentyfikowane produkty wydawane są przez wszystkie stanowiska pracy Urzędu i nadzorowane przez kierownictwo i pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach. W procedurach zostały ustalone wymagania dotyczące zapisów i przebiegu realizacji zadań

7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

7.2.1 OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU

Wójt Gminy Kobylanka wykonuje zadania w oparciu o przepisy prawa w ustawowym terminie z zachowaniem staranności i rzetelności.

Kierownictwo i samodzielni pracownicy są odpowiedzialni za wytworzenie produktów Urzędu zgodnie z obowiązującą regulacją prawną przy uwzględnieniu, w możliwie najszerszym zakresie potrzeb i oczekiwań klienta.

Specyfika pracy Urzędu polega na tym, że klient określa jedynie, o jaki produkt mu chodzi bez wyspecyfikowania szczegółowych wymogów dotyczących produktów. W przypadku produktów realizowanych w Urzędzie wymogi dotyczące tych produktów są określone w przepisach prawa, których urząd i pracownicy są zobowiązani przestrzegać.

7.2.2 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU

Każdy pracownik realizujący zadanie ma obowiązek do dokonania przeglądu zlecenia przed rozpoczęciem jego realizacji. W przypadku jakichkolwiek braków bądź niejasności przekazuje się informację do klienta o konieczności uzupełnienia lub dodatkowego wyjaśnienia. Dokonywana jest również ocena, czy urząd jest właściwą jednostką do załatwienia sprawy.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 27
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Wnioski klientów, co do których w wyniku przeglądu stwierdzono, że Urząd Gminy Kobylanka nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, są niezwłocznie przekazywane do organu właściwego w drodze postanowienia, na które służy zażalenie.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klienta przygotowane zostały odpowiednie druki i formularze, których prawidłowe wypełnienie, zapewnia spełnienie wszystkich wymogów formalnych do poprawnego załatwienia sprawy.

7.2.3 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Informacja na temat kompetencji poszczególnych komórek organizacyjnych (samodzielnych stanowisk) jest dostępna dla klientów Urzędu poprzez Biuletyn Informacji Publicznej oraz informacje umieszczone na tablicy informacyjnej znajdującej się na parterze budynku. Ponadto wszelkie informacje uzyskiwane są w Punkcie Obsługi Interesanta. Informacje bieżące, dotyczące działalności Urzędu zamieszczane są na stronach internetowych Urzędu Gminy Kobylanka (informacje umieszczane są również na tablicach ogłoszeniowych w budynku Urzędu i na terenie Gminy). Telefony kontaktowe Urzędu i adresy stron internetowych znajdują się na papierze firmowym Urzędu oraz materiałach promocyjnych Gminy.

Bardzo dobrą i sprawdzoną formą kontaktu z klientem jest organizowanie corocznych zebrań wiejskich. Spotkania są protokołowane a protokoły przechowywane w teczkach każdego sołectwa i znajdują się w na stanowisku pracy mającym zadanie w zakresie obowiązków.

W sprawach indywidualnych komunikowanie się z klientem odbywa się za pośrednictwem poczty, telefonów, faksów, internetu i przez kontakt bezpośredni.

7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ - wyłączenie

Wymagania normy nie dotyczą działalności Urzędu. Urząd nie projektuje produktu oferowanego klientowi. Produkt jest określony przepisami prawa.

7.4. ZAKUPY.

7.4.1 PROCES ZAKUPU

Urząd Gminy Kobylanka jako jednostka budżetowa sektora finansów publicznych zobowiązany jest do dokonywania wszelkich zakupów wyrobów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a przede wszystkim:

- ustawą o finansach publicznych,
- ustawą Prawo Zamówień Publicznych.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 28
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Aby zapewnić spełnienie wymagań stawianych zakupywanym wyrobom i usługom, mającym istotny wpływ na jakość końcową realizowanych zadań, procesy zakupów zostały uregulowane poprzez:

- a) Kartę Opisu Procesu Zakupy 7.4-01 – dla zakupów nie przekraczających kwoty 14 000 euro,
- b) w przypadku zakupów przewyższających wymienioną kwotę postępowanie reguluje szczegółowo Ustawa Prawo Zamówień Publicznych.

W zależności od wagi wpływu zakupu na jakość końcową usługi oraz zdolność do spełnienia wymagań stawianych przez Urząd, samodzielne stanowiska prowadzą nadzór nad dostawcami poprzez:

1. ocenę jakości wykonania zapisów umowy/zamówienia,
2. dobór na podstawie listy kwalifikowanych dostawców oraz kryteriów oceny zawartych w ankietach,
3. okresową weryfikację listy i kryteriów oceny dostawców.

7.4.2 INFORMACJE DOTYCZĄCE ZAKUPÓW

Informacje i wyspecyfikowane wymagania dotyczące zakupów, wynikające z uchwalonego na dany rok budżetowy planu finansowo-rzeczowego Urzędu, znajdują się w zawartych umowach /zamówieniach bądź w specyfikacji istotnych warunków zamówienia i projekcie umowy.

Informacje dotyczące zakupu szczegółowo określają wyrób/usługę, który ma być zakupiony jeżeli jest to stosowne obejmują wymagania dot. zatwierdzenia wyrobu, procedur, procesów i wyposażenia, wymagania dot. kwalifikacji personelu i wymagania dot. SZJ.

Przed wysłaniem umowy do dostawcy, jest ona przeglądana pod kątem formalno-prawnym przez osoby upoważnione (kierownictwo i pracowników) i zatwierdzana przez Wójta.

7.4.3 WERYFIKACJA ZAKUPIONEGO WYROBU

Weryfikacja zakupionego wyrobu / usługi odbywa się zgodnie z wymaganiami zawartymi w umowie/zamówieniu oraz zgodnie z przyjętym zakresem zadań i obowiązków upoważnionych w Urzędzie osób do zaciągania zobowiązań finansowych.

Każdorazowo dla specyficznego wyrobu/usługi są określone i wdrażane działania kontrolne, zapewniające, że zakupiony wyrób/usługa spełnia wcześniej wyspecyfikowane przez Urząd wymagania dotyczące zakupu.

Zatwierdzenia końcowego odbioru – wykonania przedmiotu umowy dokonuje kierownictwo lub upoważniony pracownik. W razie potrzeby jest prowadzona weryfikacja u dostawców w formie np. auditu mająca na celu ocenę procesów i metod zwalniania wyrobów.

7.5. PRODUKCJA I DOSTARCZENIE USŁUGI

7.5.1 NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZENIA USŁUGI

Funkcje nadzorcze przy realizacji przez pracowników poszczególnych produktów spełnia kierownictwo, a w części – pracownicy w ramach samokontroli.

Ich zadania uściślone są w procedurach operacyjnych.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 29
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

W procedurach tych zostały określone wymogi oraz kompetencje w zakresie monitorowania i zwolnienia produktów.

7.5.2 WALIDACJA PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI - wyłączenie

Nie ma zastosowania w Urzędzie, ponieważ wszystkie działania oparte są na aktualnych przepisach prawnych. Wszystkie procesy są nadzorowane, a wady ujawnione są korygowane na bieżąco.

7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

Urząd przez cały czas realizacji produktu identyfikuje go za pomocą odpowiednich symboli i oznaczeń.

Zasady oznaczania poszczególnych produktów, sposobu ich przechowywania zabezpieczania i okresu przetrzymywania opisane zostały w Instrukcji Kancelaryjnej Prezesa Rady Ministrów Instrukcja stosowana jest w każdej procedurze.

7.5.4 WŁASNOŚĆ KLIENTA

Urząd prowadzi nadzór nad własnością klienta w czasie gdy znajduje się ona pod jego nadzorem lub jest przez niego wykorzystywana.

Dokumenty i dane stanowiące własność klienta włączane do realizacji usługi, są odpowiednio identyfikowane, weryfikowane, chronione i zabezpieczane.

W toku załatwiania spraw, w tym indywidualnych z zakresu administracji publicznej klienci przedkładają niezbędne dane i oryginały dokumentów.

W przypadku sytuacji, gdy zachodzi potrzeba, wymagana przepisami, dostarczenia przez interesanta dokumentów stanowiących jego własność, na podstawie przedłożonego oryginału, sporządzana i uwierzytelniana jest kopia koniecznego dokumentu, którą następnie dołącza się do akt sprawy, a jego oryginał zatrzymuje interesant.

Dane osobowe interesantów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.

Urzednicy stosują w tym zakresie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, takie jak:

1. ustawa o ochronie danych osobowych,
2. ustawa o ochronie informacji niejawnych,
3. kodeks cywilny.

Jeżeli przepisy prawa nie stoją temu na przeszkodzie, urzednicy po przedłożeniu określonych danych i oryginałów dokumentów do wglądu, sporządzają ich kopie, potwierdzają „za zgodność z oryginałem” i dołączają do akt sprawy.

W przypadku nieumyślnego zniszczenia lub zagubienia dokumentu czy danych stanowiących własność klienta, pracownicy Urzędu natychmiast informują o tym fakcie zainteresowanego oraz sporządzają zapis.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 30
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

7.5.5 ZABEZPIECZENIE PRODUKTU

Urząd Gminy Kobylanka zabezpiecza zgodność produktu podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania produktu do klienta.

Zabezpieczenie zgodności produktu następuje poprzez jego identyfikację (wg zasad określonych w instrukcji kancelaryjnej i ustalonych zapisów).

Przygotowanie produktu do wysyłki do klienta jest zadaniem komórek, w których dany produkt powstał. Tam następuje kompletowanie, wpisywanie adresata oraz identyfikacja numeru i w takim stanie (wraz ze wskazaniem rodzaju przesyłki) przekazywane jest do Punktu Obsługi Interesanta, który dokonuje wysyłki drogą pocztową lub za pomocą gońca.

Ochrona wytworzonych produktów odbywa się poprzez ich właściwe zabezpieczenie w zamkniętych szafach biurowych, a w przypadku takich wymagań – także w szafach pancernych w zamkniętych pomieszczeniach biurowych. Bazy danych prowadzonych elektronicznie zabezpieczone są przez hasła wejścia do pamięci komputera, hasła wejścia do baz danych znają wyłącznie użytkownicy. Za zabezpieczenie produktu przed jego wydaniem odpowiada pracownik przygotowujący określony produkt.

Budynek Urzędu Gminy jest objęty systemem alarmowym.

7.5.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW -wyłączenie

W Urzędzie Gminy Kobylanka nie stosuje się przyrządów pomiarowych, dlatego niniejszy punkt normy podlega wyłączeniu.

8.POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Kierownictwo Urzędu zaplanowało i wdrożyło procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia w celu wykazania zgodności produktu oraz ciągłego doskonalenia systemu zgodnie z wymaganiami normy. Zagadnienia te zostały opisane w kolejnych punktach niniejszej części.

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA

W celu spełnienia wymagań normy w zakresie badania zadowolenia klienta oraz pozyskania opinii przydatnych do doskonalenia został ustalony system całorocznego ankietowania.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 31
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Jedna ankieta służy do badania zadowolenia klienta do pobrania na stronie internetowej, druga natomiast jest do wypełnienia w urzędzie gminy. Ankiety tradycyjne wydawane są w komórkach organizacyjnych i w Punkcie Obsługi Interesanta. Wypełnione anonimowo ankiety zbierane są w specjalnych skrzynkach opisanych „Badanie zadowolenia klienta” i usytuowanych w holu Urzędu na parterze.

Po każdym półroczu (do 14 dni) oddane ankiety są segregowane, przeglądane przez Pełnomocnika i sporządzany z przeglądu raport. Otrzymane wyniki wykorzystywane są do formułowania generalnych wniosków na cykliczny przegląd zarządzania i doskonalenia systemu. Ponadto Wójt Gminy organizuje coroczne spotkania z mieszkańcami w formie zebrań wiejskich. Zgłaszane przez mieszkańców uwagi dot. realizacji zadań i jakości pracy urzędu odnotowywane są w protokole. Wszystkie zebrane wnioski omawiane są na spotkaniu kierownictwa urzędu z udziałem pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za zadania. Przygotowywany jest harmonogram realizacji wniosków ze wskazaniem terminu i osoby odpowiedzialnej.

Ocena zadowolenia klienta wynika również z analizy rozpatrywanych interpelacji i wniosków zgłaszanych przez radnych. Wyniki oceny uwzględnione są w sprawozdaniu na przegląd.

Przebieg postępowania skargowego jest ustalony w udokumentowanej procedurze Pop-01 (Procedura rozpatrywania skarg i wniosków). Analiza zbiorcza przeprowadzana jest w I kwartale każdego roku, a wyniki uwzględnione w sprawozdaniu na przegląd.

Analiza wyników badania zadowolenia klienta może stanowić podstawę do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych oraz do doskonalenia funkcjonującego w urzędzie systemu zarządzania jakością.

8.2.2 AUDIT WEWNĘTRZNY

W celu spełnienia wymagań normy, została ustanowiona procedura systemowa PS – 02 „Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących”, która reguluje tryb i zasady przeprowadzania auditów wewnętrznych i wykorzystywania ich wyników.

Wyniki auditów wewnętrznych są pomocne przy podejmowaniu działań w sprawie wdrażania działań korygujących lub zapobiegawczych w zakresie pkt 8.4 dla doskonalenia SZJ.

8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 32
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Monitorowaniu podlegają wszystkie procesy mające miejsce w Urzędzie Gminy Kobylanka zobrazowane w „Mapie Procesów”. Samodzielne stanowiska pracy określają sposób monitorowania i badają efektywność procesów. Wyniki przekazywane są Pełnomocnikowi. Brane są one pod uwagę w trakcie przeglądów systemu zarządzania jakością.

8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY PRODUKTU

W Urzędzie Gminy Kobylanka odbywa się weryfikacja spełnienia wymagań produktu przed jego wydaniem. Każdy pracownik na kopii produktu, który zostaje w teczce przedmiotowej na danym stanowisku pracy, swoim podpisem i datą potwierdza spełnienie wymagań klienta. Przeglądu dokonują również:

- Kierownicy referatów oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach nadzorujący realizację produktu i zezwalający na zwolnienie produktu do klienta. Potwierdzeniem przeglądu jest podpis i imienna pieczęćka.
- Wójt Gminy podpisuje przygotowany wcześniej dokument potwierdzając spełnienie przez produkt wymagań klienta. Jego podpis jest równoznaczny z zapisem z przeglądu przed zwolnieniem produktu do klienta. Podstawowym miernikiem realizacji procesów jest termin realizacji zadania oraz zgodność z prawem materialnym i proceduralnym.

8.3 NADZÓR NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM

Produkt niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego stosowanego w Urzędzie np. nie przestrzeganie terminów określonych w k.p.a czy wydanie produktu na mocy nie aktualnych przepisów. Nadzór nad wyrobem niezgodnym został ustanowiony w formie procedury systemowej PS – 03 „Nadzór nad produktem niezgodnym”, która reguluje zasady identyfikacji oraz postępowania z takim produktem w celu zapobiegnięcia przypadkowego czy niezamierzonego dostarczenia klientowi.

Procedura uwzględnia również postępowanie w sytuacji, gdy produkt niezgodny zostanie wykryty już po dostarczeniu do klienta.

8.4 ANALIZA DANYCH

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 33
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

W Urzędzie zostały określone mechanizmy których celem jest zbieranie i analizowanie danych dla wykazania przydatności SZJ oraz do stworzenia możliwości ciągłego doskonalenia systemu.

Gromadzenia danych dotyczy ważnych elementów systemu w tym:

- auditów wewnętrznych,
- monitorowania zgodności produktu,
- monitorowania procesów,
- badanie zadowolenia klienta,
- skargi klientów,

Pełnomocnik dokonuje przeglądu i analizy wyników. Na tej podstawie dokonuje wskazań w zakresie działań zapobiegawczych.

8.5 DOSKONALENIE

8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE

Urząd spełnia wymogi normy w zakresie obowiązku ciągłego doskonalenia poprzez:

- ustanowienie i wykorzystanie w praktyce Polityki Jakości,
- ustanowienie mechanizmu formułowania i oceny realizacji celów dotyczących jakości,
- ustalenie zasad wykorzystania wyników auditów wewnętrznych,
- analizę danych dotyczących SZJ,
- ustanowienie działań korygujących i zapobiegawczych,
- ustalenie mechanizmu cyklicznego przeglądu zarządzania.

8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE

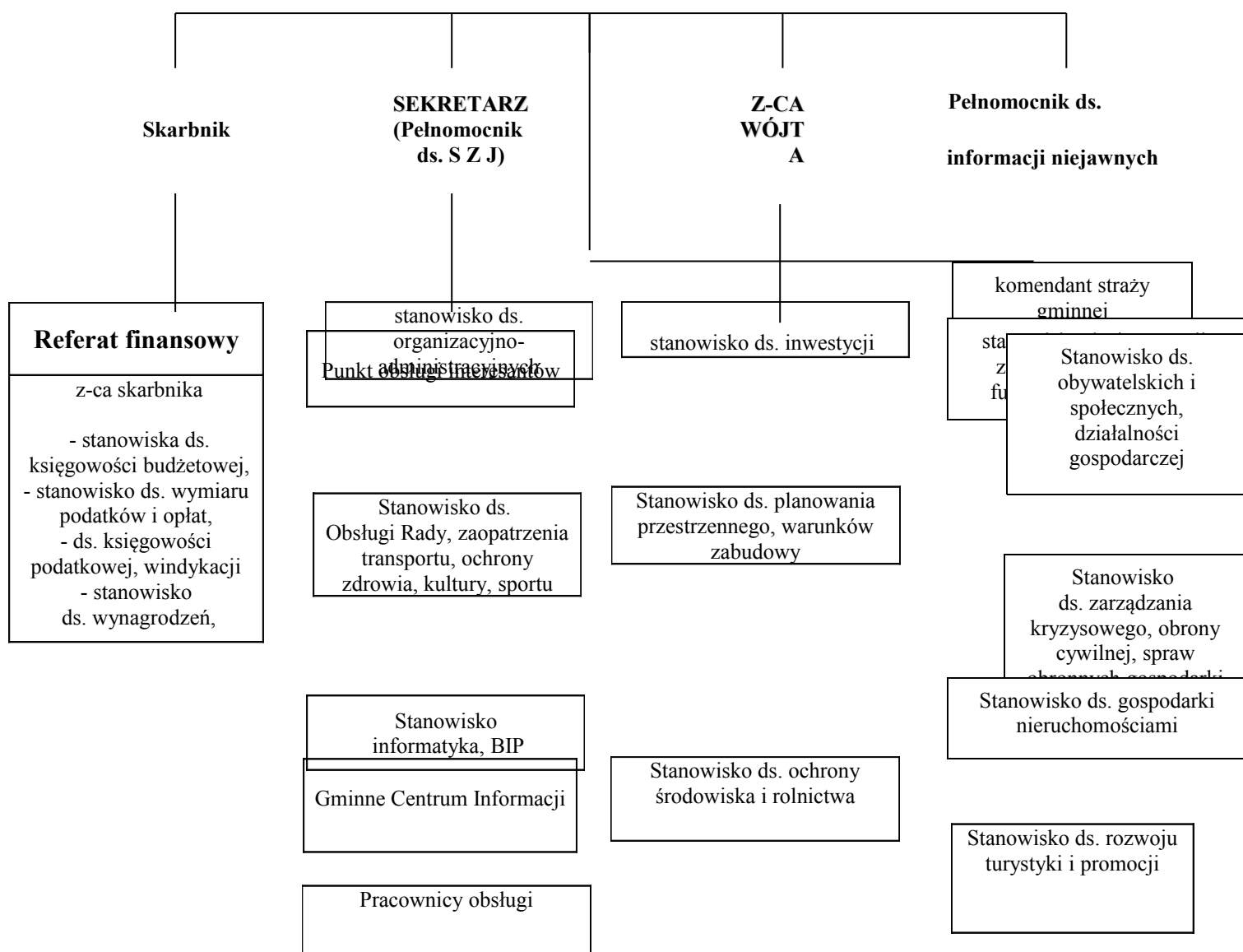
Zasady i zakres działań korygujących wymaganych przez normę zostały ustalone i opisane w pisemnej procedurze systemowej PS – 02 „Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących”. Procedura ta określa wymagania dotyczące przeglądu niezgodności i ustalenia ich przyczyn, zasady i kompetencje osób w zakresie oceny potrzeb podejmowanych działań korygujących, zasady dokumentowania wyników podjętych działań oraz czynności mających wpływ na działania korygujące i ich udział w doskonaleniu SZJ.

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 34
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Działania zapobiegawcze prowadzone są zgodnie z procedurą PS – 04 „Działania zapobiegawcze”

Załącznik Nr 1 do Księgi Jakości SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY KOBYLANKA

Wójt



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 35
---	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Stanowisko ds. кадр wynagrodzeń i oświaty
--


Załącznik Nr 2 do Księgi Jakości Wykaz procedur systemowych

Lp	Procedury systemowe	Indeks
1.	Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami	PS-01
2.	Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących	PS-02
3.	Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym	PS-03
4.	Procedura działań zapobiegawczych	PS-04

	Urząd Gminy Kobyłka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 36
--	------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Załącznik Nr 3 do Księgi Jakości. Wykaz procedur operacyjnych

<i>Numer procesu</i>	<i>Nazwa procesu realizacji zadania</i>	<i>Nazwa procedury w procesie</i>	<i>Indeks procedury</i>	<i>procedury</i> <i>Forma</i>	<i>Właściciel</i>	<i>Uwagi</i>
I	Opracowywanie aktów planowania	1. Procedura opracowywania projektu uchwały budżetowej	I/PO-01	P	FN	
		2. Opracowanie i realizacja programów rozwoju	I/PO-02	P	WS	
		3. Sporządzanie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	I/PO-03	P	PP	
		4. Sporządzanie planu gospodarki odpadami i programu ochrony środowiska	I/PO-04	P	OŚ	
II	Opracowywanie i stanowienie aktów prawnych organów gminy	1. Sporządzanie projektów uchwał rady gminy dotyczących zakresu działalności stanowisk	II/PO-01	P	WS	
		2. Sporządzanie projektów zarządzeń wójta dotyczących zakresu działalności stanowisk	II/PO-02	P	WS	

Numer procesu	Nazwa procesu realizacji zadania	Numer procesu	Nazwa procedury realizacji zadania	Nazwa procedury w procesie	Indeks procedury	Forma procedury	Właściciel procedury	Indeks wagi procedury	Forma procedury	Właściciel	Uwagi
	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakością	1. Nadzorowanie nad dokumentami i zapisami	III/PS-01	P	PJ					
			2. Aktualizacja katalogu usług	III/PS-02	P						
			13. Utworzenie i aktualizacja bazy danych do ewidencji działalności gospodarczej	III/PS-02	P						
			14. Zaprzestanie prowadzenia działalności gospodarczej								
IV	Zarządzanie zasobami ludzkimi	VI	15. Zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych	VI/PO-09	P						
			16. Wydanie decyzji wygaszającej lub cofającej zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych	VI/PO-16	U/KU						
			17. Zezwolenie na przeprowadzenie imprezy	VI/PO-17	U/KU						
V	Zarządzanie infrastrukturą		18. Wydanie decyzji o wyłączeniu nieruchomości z ewidencji nieruchomości	VI/PO-18	U						
			19. Wydanie warunków technicznych podłączenia do sieci kanalizacyjnej	VI/PO-19	U/KU						
			20. Przeniesienie pozwolenia na budowę sieci	VI/PO-20	U/KU						
			21. Wydanie decyzji o wyłączeniu nieruchomości z ewidencji nieruchomości	VI/PO-21	U/KU						
XI VI	Monitoring, Analiza danych, Audyt wewnętrzny		1. Wydanie decyzji w sprawie stwierdzenia nieważności pozwolenia na budowę	XI/PO-01	P	OR					
			2. Wydanie decyzji zatwierdzającej podział nieruchomości	XI/PS-02	U/KU	PJ	WP				
XII	Przebieg administracyjnych, postanowień i zaświadczeń		1. Procedura odroczenia lub rozkładania zapłaty podatku na raty	XII/PS-04	P	PJ					
			2. Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym z warunkami użytkowania	XII/PS-03	P	PJ					
Numer procesu	Działania zapobiegawcze		24. Wydanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego								
			25. Wydanie decyzji o warunkach zabudowy								
			26. Wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania								
VI	Wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń		27. Wydanie decyzji pozwalającej na usunięcie drzew lub krzewów	VI/PO-02	U/KU						
			28. Wydanie postanowienia w sprawie zaopiniowania programu gospodarki odpadami	VI/PO-04	U/KU						
			29. Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach zgody na realizację przedsięwzięcia	VI/PO-05	U/KU						
			30. Wydanie zezwolenia na odbieranie odpadów komunalnych	VI/PO-06	U/KU						
			31. Ustalenie numeru porządkowego nieruchomości	VI/PO-07	U/KU						
			32. Ustalenie numeru porządkowego nieruchomości	VI/PO-08	U/KU						
			33. Ustalenie numeru porządkowego nieruchomości	VI/PO-09	U/KU						

	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 38
--	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------

Legenda:

Symbole Właścicieli procesów/Samodzielne stanowiska pracy – zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Organizacyjnego UG Kobylanka;

WS – Wszystkie stanowiska;

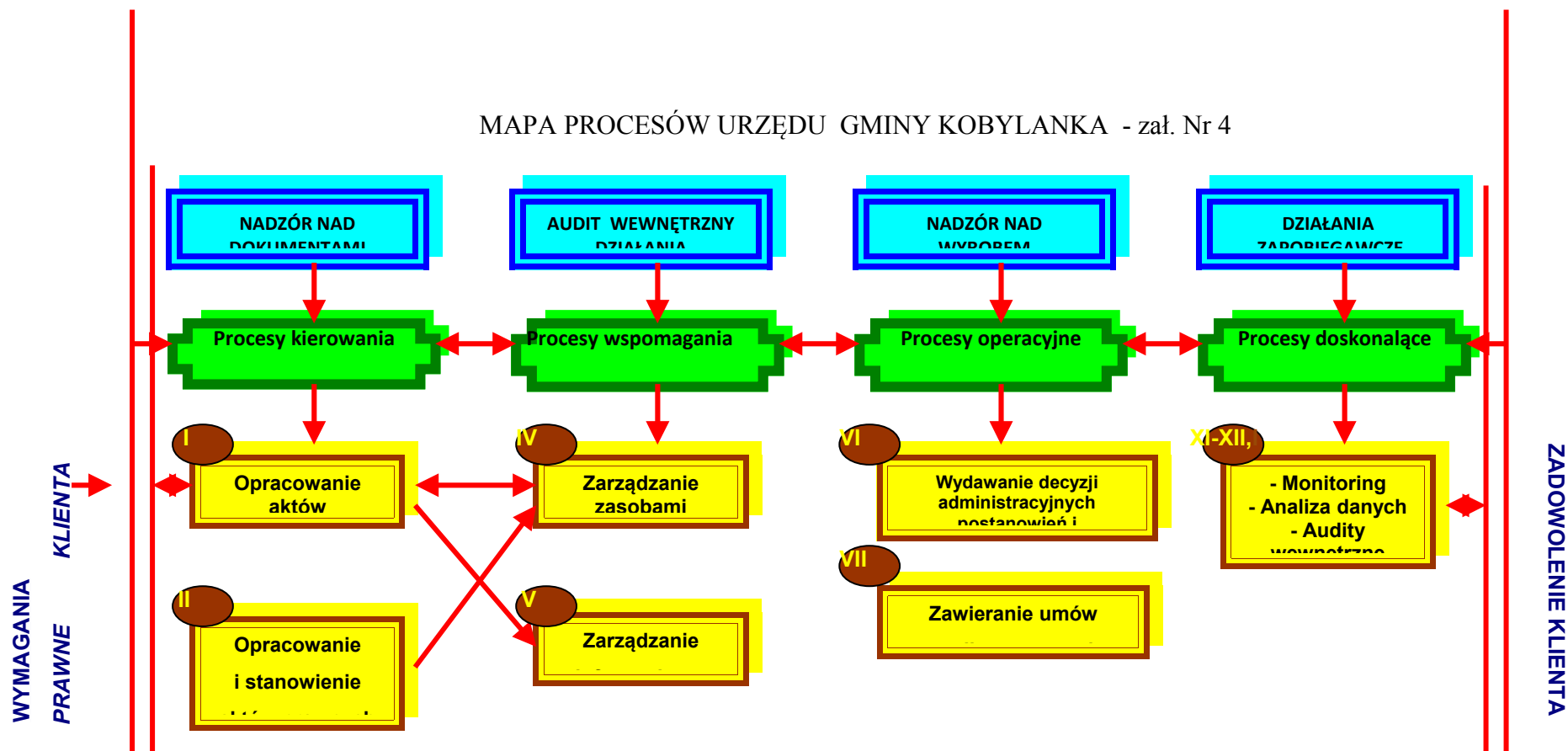
PJ – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakości

KU – karta usług

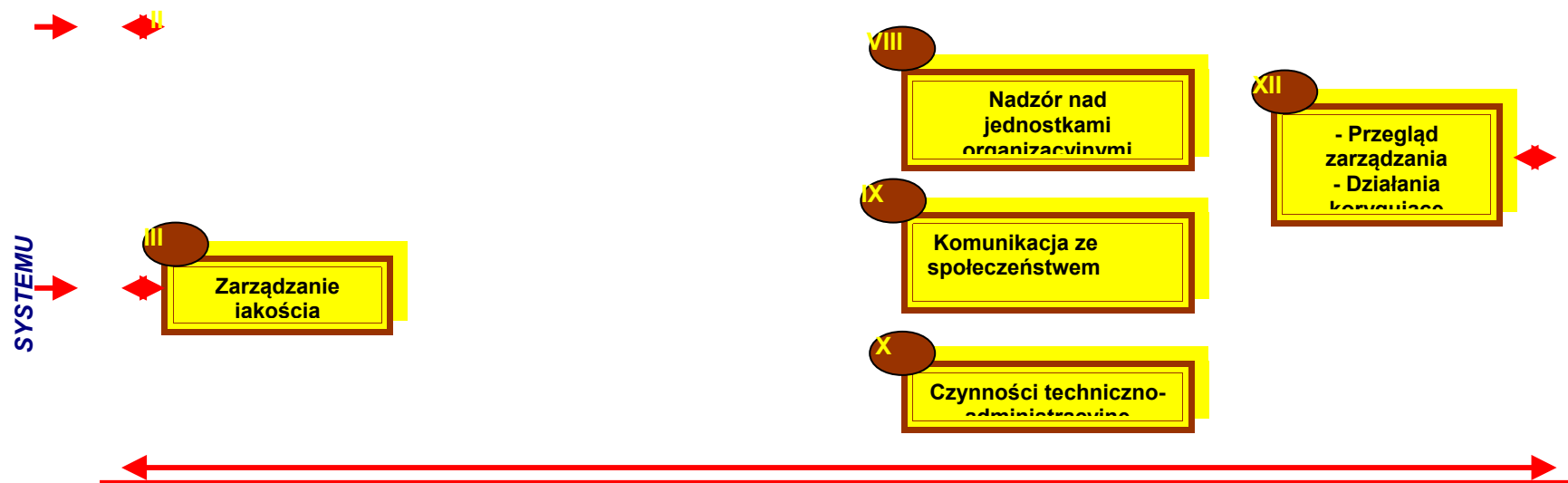
P – pisemna;

U- ustna;

MAPA PROCESÓW URZĘDU GMINY KOBYLANKA - zał. Nr 4



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 39
--	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------



	Urząd Gminy Kobylanka	System Zarządzania Jakości PN-EN ISO 9001-2009	INDEKS KJ	EDYCJA A	STRONA 40
--	--------------------------	---	--------------	-------------	--------------