



**KSIĘGA  
ZINTEGROWANEGO SYSTEMU  
ZARZĄDZANIA**

Nr dokumentu: **KZSZ.1**

Strona / stron

**1 / 22**

Wydanie: 4

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia nr 49/2013  
Burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce  
z dnia 22.03.2013 roku



# **Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce**

	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Podpis</b>	<b>Data</b>
<b>Opracowała:</b>	Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Małgorzata Góralik – Piętka		22.03.2013
<b>Zatwierdził:</b>	Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce Marcin Pawlak		22.03.2013



**KSIĘGA  
ZINTEGROWANEGO SYSTEMU  
ZARZĄDZANIA**

Nr dokumentu: **KZSZ.1**

Strona / stron

**2 / 22**

Wydanie: 4

**Spis treści**

<b>1</b>	<b>PREZENTACJA GMINY I MIASTA DOBCZYCE .....</b>	<b>3</b>
1.1	PODSTAWY PRAWNE FUNKCJONOWANIA .....	4
1.2	ZASADY FUNKCJONOWANIA URZĘDU .....	4
1.3	ORIENTACJA NA KLIENTA .....	4
<b>2</b>	<b>ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>PLANOWANIE ROZWOJU ZSZ ORAZ USTANOWIENIE MISJI I POLITYKI JAKOŚCI.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI UCZESTNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....</b>	<b>6</b>
4.1	BURMISTRZ, ODPOWIADA ZA: .....	6
4.2	SEKRETARZ PEŁNIĄCY FUNKCJĘ PEŁNOMOCNIKA DS. ZSZ ODPOWIADA ZA: .....	6
4.3	KIEROWNICY ODPOWIADAJĄ ZA: .....	6
4.4	WŁAŚCICIELE PROCESÓW ODPOWIADAJĄ ZA: .....	6
4.5	AUDYTORZY JAKOŚCI ODPOWIADAJĄ ZA: .....	7
<b>5</b>	<b>PODEJŚCIE PROCESOWE DO ZARZĄDZANIA ORAZ DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b>	<b>7</b>
5.1	KLUCZOWE PROCESY ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA.....	8
5.2	ZASADY OPISU PROCESÓW ORAZ NADZÓR NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI ZSZ.....	10
5.2.1	<i>Zasady opisu procesów .....</i>	<i>10</i>
5.2.2	<i>Nadzór nad dokumentami i zapisami.....</i>	<i>11</i>
<b>6</b>	<b>PROWADZENIE NARAD I PRZEGLĄDÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA.....</b>	<b>12</b>
6.1	ROCZNY PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA.....	12
6.2	PRZEGLĄDY PROCESÓW.....	13
<b>7</b>	<b>ZARZĄDZANIE PERSONELEM.....</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>REAGOWANIE NA WYPADKI PRZY PRACY, SYTUACJE POTENCJALNIE WYPADKOWE ORAZ POWAŻNE AWARIE .....</b>	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>ORGANIZOWANIE PRAC I DZIAŁAŃ ZWIĄZANYCH ZE ZNACZĄCYMI ZAGROŻENIAMI</b>	<b>14</b>
<b>10</b>	<b>ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKIEM .....</b>	<b>15</b>
<b>11</b>	<b>DOSKONALENIE ORAZ MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW, ZADAŃ I USŁUG .</b>	<b>15</b>
11.1	ANALIZA I MONITOROWANIE PROCESÓW, ZADAŃ I USŁUG.....	15
11.2	ZBIERANIE KLUCZOWYCH WSKAŹNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA – KARTA WYNIKÓW ORGANIZACJI .	16
11.3	DZIAŁANIA DOSKONALĄCE W TYM KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE .....	16
11.4	SAMOOCENA SYSTEMU ZARZĄDZANIA W OPARCIU O MODEL CAF .....	17
11.5	PROWADZENIE ANALIZY PORÓWNAWCZEJ - BENCHMARKINGU.....	17
<b>12</b>	<b>OPIS SPEŁNIENIA POZOSTAŁYCH WYMAGAŃ .....</b>	<b>18</b>
12.1	IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ .....	18
12.2	WŁASNOŚĆ KLIENTA.....	18
12.3	ZABEZPIECZENIE WYROBU .....	19
12.4	NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW .....	20
12.5	KONTROLA ZARZĄDCZA .....	20
<b>13</b>	<b>TERMINOLOGIA.....</b>	<b>21</b>



# KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Nr dokumentu: **KZSZ.1**

Strona / stron

**3 / 22**

Wydanie: 4

## 1 PREZENTACJA GMINY I MIASTA DOBCZYCE



Dobczyce to gmina położona w południowej części województwa małopolskiego, w powiecie myślenickim, około 30 km na południe od Krakowa. Przez miasto przebiegają znaczące szlaki komunikacyjne: Wieliczka – Mszana Dolna (nr 964) oraz Myślenice – Bochnia (nr 967). W pobliżu biegną drogi krajowe Kraków – Zakopane (E7) i Kraków – Tarnów (nr 4). Dobczyce leżą w dolinie rzeki Raby na wysokości 255 – 300 m n.p.m. Gmina zajmuje powierzchnię 66,4 km<sup>2</sup>, a zamieszkuje ją ponad 14,2 tys. osób. W skład gminy wchodzi 13 sołectw, z których największą powierzchnię zajmują

sołectwa Brzezowa i Brzączowice. Pozostałe to: Bieńkowice, Dziekanowice, Kędzierzynka, Kornatka, Niezdów, Nowa Wieś, Rudnik, Sieraków, Skrzyńska, Stadniki oraz Stojowice.

Dużym atutem gminy, stanowiącym o jej potencjale rozwojowym jest ukształtowanie terenu oraz położenie nad malowniczym Jeziorem Dobczyckim, w sąsiedztwie wzniesień Pogórza Wielickiego i Beskidów.



Dobczyce ze względu na swoją historię podzielone są na trzy części: Stare Miasto zlokalizowane na wzgórzu, centrum z Rynkiem zlokalizowane u podnóża wzniesienia oraz nowe dzielnice powstałe w XX w. Jedną z nich jest dzielnica (strefa) przemysłowa. Zabudowa w centrum koncentruje się przy głównej drodze wojewódzkiej, łączącej się z trasą Myślenice – Bochnia. Rynek został przebudowany w latach 90-tych, zmieniając w znacznym stopniu wizerunek miasta.



Siedziba Urzędu położona jest w centrum i składa się z trzech połączonych ze sobą budynków. Przeprowadzone remonty dostosowały wnętrze Urzędu do potrzeb Klienta. Trzykondygnacyjny budynek Urzędu nie posiada windy, z tego powodu powstało Biura Obsługi Klienta oraz dostosowano system obsługi Klientów do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych. Struktura organizacyjna Urzędu dzieli go na Referaty, samodzielne stanowiska pracy oraz doraźnie powoływane zespoły niezbędne do realizacji określonego zadania. Referaty mieszczą się na trzech kondygnacjach. Biuro Obsługi Klienta oraz Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej zlokalizowane są na parterze zaraz przy wejściu do Urzędu, co znacznie ułatwia sprawną obsługę Klientów.



Biuro Obsługi Klienta (BOK), ma za zadanie udostępnianie wszelkich informacji dotyczących pracy Urzędu oraz sposobu załatwiania spraw w Urzędzie. W BOK Klienci uzyskują informację, pobierają formularze i wnioski oraz kierowani są do pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za załatwienie konkretnych spraw. Klienci mający problemy z wchodzeniem po schodach oraz osoby niepełnosprawne obsługiwane są w BOK przez pracowników merytorycznych.

Oficjalne serwisy internetowe umożliwiają klientom pozyskanie informacji o usługach realizowanych przez Urząd, pobranie niezbędnych druków oraz załatwienie spraw przez Internet.



# KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Nr dokumentu: **KZSZ.1**

Strona / stron

**4 / 22**

Wydanie: 4

## 1.1 Podstawy prawne funkcjonowania

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych,
- Statut Gminy i Miasta Dobczyce,
- Statut Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce.

## 1.2 Zasady funkcjonowania Urzędu

Urząd działa w oparciu o zasady:

1. praworządności,
2. służebności wobec Społeczności Lokalnej i Naszych Klientów,
3. racjonalnego gospodarowania mieniem publicznym,
4. jednoosobowego kierownictwa,
5. planowania pracy,
6. kontroli wewnętrznej,
7. podziału zadań pomiędzy Kierownictwo Urzędu i poszczególne Referaty i Samodzielne Stanowiska oraz wzajemnego współdziałania.

Pracownicy Urzędu w wykonywaniu swoich obowiązków i zadań działają na podstawie prawa i obowiązani są do jego ścisłego przestrzegania.

## 1.3 Orientacja na klienta

Urząd jako jednostka administracji publicznej ma pełną świadomość swojej służebnej roli wobec społeczeństwa i każdego klienta. Specyfika Urzędu powoduje, że świadczone na rzecz klientów usługi są często uwarunkowane przepisami prawnymi i innymi regulacjami. Kierownictwo Urzędu systematycznie wdraża działania doskonalące na rzecz swoich klientów.

W celu sprawniejszej obsługi klientów opracowano Katalog Usług Urzędu zawierający Karty Usług, w których opisane zostały usługi publiczne świadczone na rzecz indywidualnych interesantów wraz z załączonymi do nich wnioskami. Katalog jest dostępny w postaci elektronicznej, dla zainteresowanych klientów wnioski udostępnione są w BOK.

## 2 ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Struktura Urzędu i realizowane przez Urząd zadania administracyjne zostały objęte Zintegrowanym Systemem Zarządzania zgodnym z normami PN-EN ISO 9001:2009 i PN-N 18001:2004 oraz wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (wydanie drugie, luty 2010).

Zintegrowanym Systemem Zarządzania objęta jest tylko działalność administracyjna prowadzona przez Urząd. W ramach procesów Realizacyjnych PR.4. Zarządzanie majątkiem gminy (w skład którego wchodzi: PR.4.1. Usługi wodociągowe i kanalizacyjne, PR.4.2. Zarządzanie drogami, PR.4.3. Zarządzanie budynkami i obiektami, PR.4.4. Zarządzanie gruntami) Zintegrowanym Systemem Zarządzania objęte są tylko czynności administracyjne wykonywane przez pracowników zatrudnionych w Urzędzie na stanowiskach urzędniczych. ZSZ nie obejmuje procesów realizowanych przez pracowników obsługi i pomocniczych zatrudnionych w brygadach remontowo – konserwatorskich oraz na oczyszczalni ścieków w Dobczycach.

Ze względu na specyfikę działalności Urzędu podjęto decyzję o wyłączeniu punktu 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009, który dotyczy walidacji procesów produkcji i dostarczania usług. W Urzędzie nie są realizowane procesy, które byłyby poddawane walidacji. Działanie to nie ma wpływu na jakość realizowanych usług.

Projektowanie w Urzędzie dotyczy głównie czynności skierowanych na planowanie długofalowego rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce oraz opracowywanie corocznego budżetu Gminy. Projektowanie

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>5 / 22</b>
		Wydanie: 4

i rozwój realizowane są w ramach procesów PZ.1 Zarządzanie Strategia, PZ.3 Zarządzanie finansami oraz PZ.5 Zarządzanie procesami inwestycyjnymi. Dodatkowo aplikacja Qsystem pozwala na projektowanie działań doskonalących. Ze względu na charakter prowadzonych spraw oraz realizowanych procesów Urząd nie prowadzi typowych prac projektowych (w dosłownym rozumieniu). Z tego względu podjęto decyzję o wyłączeniu punktu 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009, który dotyczy projektowania i rozwoju.

***Zakres certyfikacji obejmuje świadczenie dla klientów usług administracyjnych wynikających z kompetencji samorządu gminnego oraz związanych z wizerunkiem i rozwojem Gminy Dobczyce.***

### **3 PLANOWANIE ROZWOJU ZSZ ORAZ USTANOWIENIE MISJI I POLITYKI JAKOŚCI**

W celu systematycznego rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce oraz Urzędu Burmistrz i Kierownictwo Urzędu wraz ze stronami zainteresowanymi opracowali:

1. Strategię Rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce określającą priorytety i cele polityki rozwojowej prowadzonej na terenie miasta. Strategia to jeden z najważniejszych dokumentów, opracowanych w wyniku porozumienia różnych środowisk i jest dowodem silnego poczucia odpowiedzialności społeczności lokalnej za przyszłość Dobczyc. Jest skutecznym narzędziem w procesie rozwoju,
2. Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania, zawierającą misję i cele strategiczne Urzędu (przedstawioną na stronie nr 6). Corocznie cele Polityki ZSZ przekładane są na Plan poprawy ZSZ i działania doskonalące,
3. Wieloletni Plan Inwestycyjny,
4. Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych,
5. Program współpracy z organizacjami pozarządowymi,
6. Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Przeciwdziałania Narkomanii,
7. Plan gospodarki odpadami Gminy Dobczyce,
8. Program ochrony środowiska Gminy i Miasta Dobczyce na lata 2007-2010 z perspektywą do roku 2014.

Dokumenty te podlegają okresowym przeglądom i nowelizacjom.

#### **Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

Załącznik nr 2  
do Zarządzenia nr 153/2010  
Burmistrza Gminy i Miasta  
Dobczyce z dnia 27.08.2010 r.

Misją Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce jest rzetelna i etyczna służba publiczna na rzecz Społeczności Lokalnej i Naszych Klientów oraz zrównoważonego rozwoju Gminy Dobczyce.

Osiąganie celów wynikających z misji odbywa się przez ciągłe doskonalenie skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania spełniającego wymagania norm PN-EN ISO 9001:2009 i PN-N 18001:2004 oraz wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym.

Dobczyce, 27.08.2010 roku

Burmistrz  
Gminy i Miasta Dobczyce  
Marcin Pawlak

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>6 / 22</b>
		Wydanie: 4

#### **4 ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI UCZESTNIKÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Kierownictwo Urzędu było inicjatorem wdrożenia w Urzędzie Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z normami PN-EN ISO 9001:2009 i PN-N 18001:2004 oraz wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (wydanie 2, luty 2010). Sformułowało też misję Urzędu i Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz odpowiedzialne jest za zapewnienie zasobów niezbędnych do jej wdrożenia.

Dokumentacja opracowywana była przy udziale poszczególnych przedstawicieli Kierownictwa Urzędu oraz pracowników merytorycznych. System jest na bieżąco przeglądany zgodnie z przyjętymi zasadami, a dyspozycje oraz działania i projekty doskonalące, działania korygujące i zapobiegawcze wynikające z przeglądów są przez Kierownictwo Urzędu przekazywane pracownikom do realizacji.

Poniżej przedstawiono główne odpowiedzialności w zakresie Systemu Zarządzania Jakością.

##### **4.1 Burmistrz, odpowiada za:**

- ustanowienie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz nadzór nad jej aktualizacją,
- zatwierdzenie mapy procesów ZSZ,
- promowanie zasad zarządzania jakością, bezpieczeństwa i higieny pracy, ekologii,
- inicjowanie i nadzorowanie działań doskonalących, korygujących i zapobiegawczych,
- uświadamianie pracownikom jak ważne dla Urzędu jest eliminowanie wszelkiego rodzaju źródeł powstawania potencjalnych zagrożeń korupcyjnych,
- przydzielenie odpowiednich zasobów niezbędnych dla funkcjonowania ZSZ.

##### **4.2 Sekretarz pełniący funkcję Pełnomocnika ds. ZSZ odpowiada za:**

- nadzór nad utrzymaniem i rozwojem ZSZ,
- przygotowywanie danych na przeglądy Kierownictwa Urzędu,
- nadzór nad wskaźnikami procesów i zadań,
- opracowanie i nadzór nad realizacją programu auditów jakości, zlecenie auditów jakości, ocenę kompetencji auditorów jakości, nadzorowanie oraz ocenę wyników auditów jakości,
- nadzór nad działaniami i projektami doskonalącymi, korygującymi i zapobiegawczymi,
- zatwierdzanie zmian w opisach procesów,
- prowadzenie dokumentacji ZSZ i nadzór nad spójnością portalu Qsystem,
- zgłaszanie Burmistrzowi wszelkich nieprawidłowości w systemie,
- nadzór nad aktualizacją Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

##### **4.3 Kierownicy odpowiadają za:**

- upowszechnianie wśród pracowników zasad Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- promowanie Misji i Polityki ZSZ oraz zasad zarządzania jakością,
- realizację zadań zgodnie z regulaminami, zasadami i wymaganiami ZSZ,
- ciągle doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- przedkładanie Pełnomocnikowi informacji o stopniu realizacji celów,
- realizację zleczanych działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych,
- wdrażanie działań korygujących w zakresie zidentyfikowanych niezgodności oraz działań zapobiegawczych w przypadku potencjalnych niezgodności.

##### **4.4 Właściciele procesów odpowiadają za:**

- nadzór nad realizacją celów procesu i zapewnienie zgodności z celami Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- zapewnienie właściwego opisu procesów i wymaganej dokumentacji oraz dokumentów związanych,
- utrzymanie aktualnych opisów procesów oraz dokumentów z nimi związanych w Qsystem,
- nadzór nad realizacją procesów,

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>7 / 22</b>
		Wydanie: 4

- inicjowanie działań mających na celu usprawnienie procesów,
- wyznaczanie wskaźników procesów, zbieranie i analizowanie wyników,
- przeprowadzanie przeglądów procesów zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 6.2 Przeglądy procesów oraz zamieszczanie wyników przeglądów w Qsystem,
- wprowadzanie wskaźników do karty wyników organizacji w Qsystem, zgodnie z zaplanowanym kalendarzem oraz zasadami określonymi w punkcie 11.2 Zbieranie kluczowych wskaźników Systemu Zarządzania – Karta Wyników Organizacji.

#### **4.5 Auditorzy jakości odpowiadają za:**

- przeprowadzanie auditów jakości zgodnie z harmonogramem,
- sporządzanie raportów z auditu,
- realizację zadań zgodnie z PZ.6.3. Zasady prowadzenia i nadzorowania realizacji auditów jakości,
- umieszczanie dokumentacji auditowej w Qsystem.

## **5 PODEJŚCIE PROCESOWE DO ZARZĄDZANIA ORAZ DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Podstawą skutecznego stosowania ZSZ jest wdrożenie tzw. podejścia procesowego do zarządzania Urzędem. Wdrożenie podejścia procesowego do zarządzania Urzędem składa się z następujących etapów:

1. identyfikacja procesów zarządczych i połączenie ich w grupy procesów,
2. wybór procesów objętych zakresem ZSZ,
3. wdrożenie, monitorowanie i ciągłe doskonalenie wybranych procesów.

Wdrożenie ZSZ zostało poprzedzone:

1. identyfikacją głównych grup procesów,
2. wyborem procesów objętych zakresem ZSZ.

Dokumentacja ZSZ jest dostępna dla wszystkich komórek organizacyjnych Urzędu w programie Qsystem. Dokumenty ZSZ są nadzorowane i na bieżąco aktualizowane przez właścicieli dokumentów i procesów zgodnie z PZ.6.1. Zasady nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami.

Dokumenty podlegają archiwizacji na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej oraz w Qsystem w postaci elektronicznej.

### **Pełna lista procesów, dokumentów ZSZ oraz lista właścicieli dokumentów dostępna jest w Qsystem.**

Przyjęto następujące poziomy procesów:

1. **procesy zarządzania (PZ)** – przy pomocy których kadra zarządzająca wytycza kierunki rozwoju, zabezpiecza zasoby oraz sprawdza funkcjonowanie wdrożonych działań,
2. **procesy realizacyjne (PR)** – w ramach których Urząd dostarcza usługi dla klienta,
3. **procesy wspomagające (PW)** – zapewniające odpowiednie zasoby do sprawnego realizacji działań.

Procesy ZSZ przedstawiono na mapie procesów:



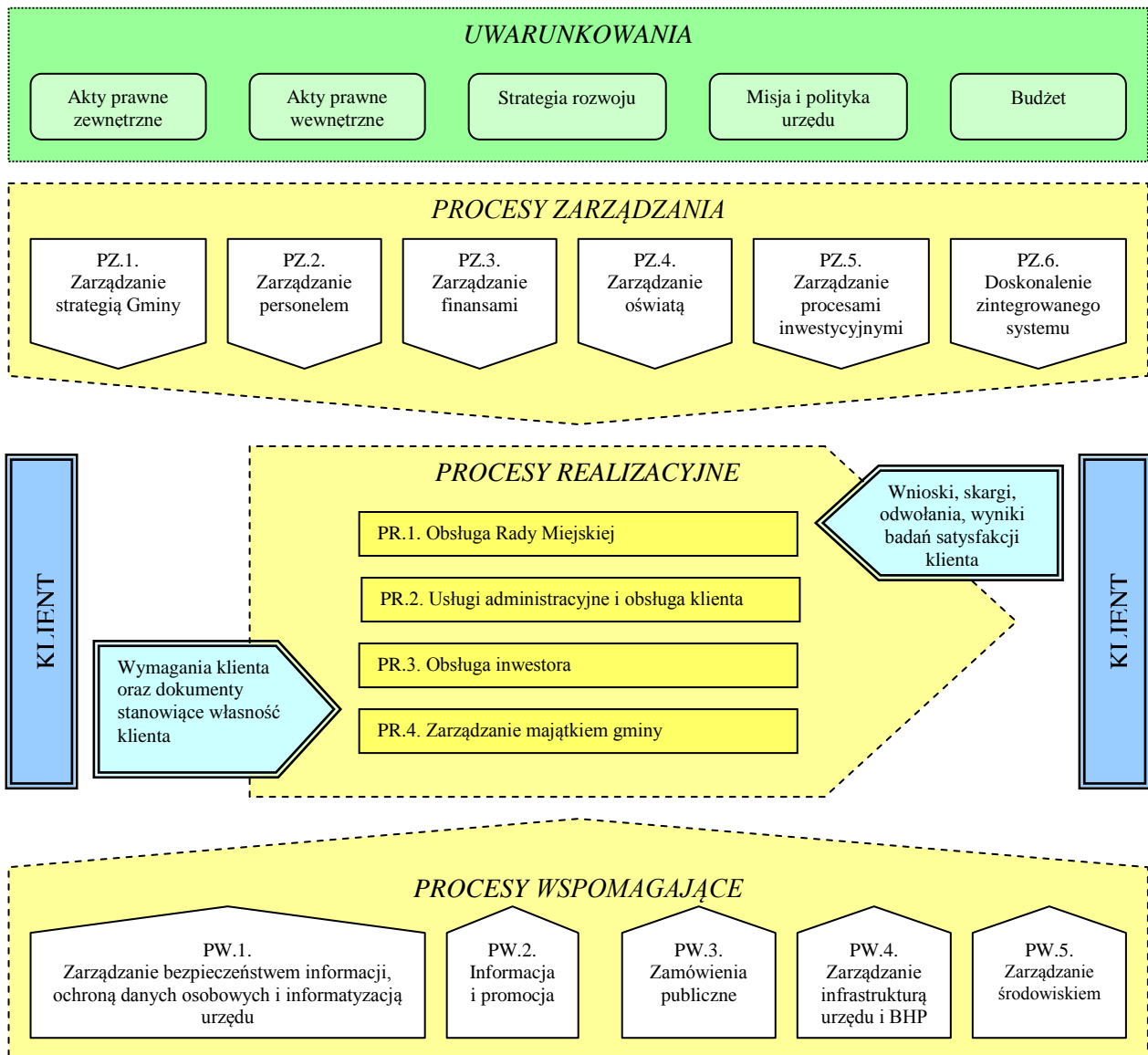
# KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Nr dokumentu: **KZSZ.1**

Strona / stron

**8 / 22**

Wydanie: 4



## 5.1 Kluczowe procesy zintegrowanego systemu zarządzania

Ustanowione zostały następujące kluczowe procesy Systemu Zarządzania Jakością:

1. **PZ.1. Zarządzanie strategią** - Celem procesu jest ustalenie zasad realizacji strategii oraz dokonywania oceny stanu realizacji strategii rozwoju Gminy i Miasta Dobczyce, przyjętej uchwałą Rady Miejskiej, w tym zgodności z tą strategią dokumentów planistycznych, polityk i programów przygotowywanych i realizowanych przez Urząd Gminy i Miasta Dobczyce. Ocena stanu realizacji i zgodności, o której mowa wyżej, będzie dokonywana w taki sposób, aby zapewnić utrzymywanie kierunków przyjętych w strategii i osiągnięcie zdefiniowanych celów strategicznych. Celem procesu jest także inicjowanie aktualizacji strategii rozwoju, w związku ze zmianami zachodzącymi w otoczeniu.
2. **PZ.2. Zarządzanie personelem** - Celem procesu jest zapewnienie sprawnego i kompetentnego wykonywania zadań w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce zgodnie z przepisami prawa i potrzebami klientów, motywowanie pracowników do stałego podnoszenia własnych kwalifikacji i poprawy wykonywanej pracy poprzez szeroki zakres szkoleń oraz pogłębianie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez nich pracy.
3. **PZ.3. Zarządzanie finansami** - Celem procesu jest ustalenie jednolitego sposobu postępowania, który powinien być przestrzegany przy opracowywaniu, uchwalaniu,



	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>9 / 22</b>
		Wydanie: 4

realizowaniu i monitorowaniu budżetu gminy w oparciu o budżet zadaniowy. Zakres procesu obejmuje planowanie pracy, systematyczny przegląd, weryfikację, walidację i monitorowanie zmian w planie pracy oraz ocenę wykonania budżetu Gminy i Miasta Dobczyce. Plan pracy opracowywany jest dla zapewnienia planowania zadań oraz odpowiedniego przeznaczania środków finansowych na konkretne zadania.

4. **PZ.4. Zarządzanie oświatą** - Celem procesu jest skuteczna realizacja ustawowych zadań w zakresie oświaty, w taki sposób aby najefektywniej wykorzystać posiadane zasoby i osiągnąć jak najlepsze wyniki nauczania.
5. **PZ.5. Zarządzanie procesami inwestycyjnymi** - Celem procesu jest prowadzenie inwestycji zmierzających do podniesienia jakości życia mieszkańców oraz wpływających na rozwój gminy, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, uwzględniając możliwości finansowe gminy.
6. **PZ.6. Doskonalenie zintegrowanego systemu zarządzania** - Celem procesu jest zapewnienie aktualności, dostępności, przeglądu oraz weryfikacji dokumentacji objętej systemem, nadzorowanie niezgodności oraz usług niezgodnych, prowadzenie przeglądu systemu i wdrażanie działań doskonalących w taki sposób, aby zapewnić Klientom świadczenie usług najwyższej jakości przez pracowników Urzędu. Proces obejmuje:
  - nadzorowanie dokumentacji, przepisów prawa i zapisów w taki sposób, aby zapewnić ich aktualność,
  - prowadzenie przeglądu zintegrowanego systemu zarządzania,
  - prowadzenie oraz nadzorowanie realizacji auditów jakości,
  - nadzorowanie wprowadzania działań i projektów doskonalących,
  - prowadzenie benchmarkingu oraz wprowadzanie na jego podstawie działań doskonalących i wymiany dobrych praktyk z innymi urzędami,
  - prowadzenie samooceny CAF oraz sposób jej wykorzystywania do doskonalenia organizacji,
  - nadzorowanie niezgodności systemowych zaistniałych przy realizacji wszystkich procesów objętych systemem,
  - identyfikację, analizę i postępowanie z ryzykiem wystąpienia zjawisk korupcyjnych.
7. **PR.1. Obsługa Rady Miejskiej** - Celem procesu jest zapewnienie sprawnej i kompleksowej obsługi Rady Miejskiej, Komisji Rady oraz Radnych uwzględniającej wymagania prawne oraz wnioski i uwagi Radnych w taki sposób, aby Radni obsługiwani byli sprawnie, terminowo oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami
8. **PR.2. Usługi administracyjne i obsługa klienta** - Celem procesu jest zapewnienie klientom rzetelnej i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa usługi administracyjnej, osiąganey dzięki doskonaleniu struktur organizacyjnych i technicznych Urzędu oraz pogłębianie wśród pracowników odpowiedzialności za jakość wykonywanej przez nich pracy i kształtowanie przekonania o konieczności realizacji usług wysokiej jakości. Przedmiotem procesu jest świadczenie na rzecz klientów usług administracyjnych, szczególnie przez wydawanie decyzji administracyjnych w terminie i zgodnie z zasadami, prowadzące do zadowolenia klientów Urzędu. W ramach tego procesu nadzorowana jest usługa niezgodna według zasad nadzoru nad odwołaniami, zażaleniami, skargami i wnioskami PR.2.2.1, wprowadzających rejestr usług niezgodnych oraz opisujących postępowanie z usługą niezgodną.
9. **PR.3. Obsługa Inwestora** - Celem procesu jest sprawna i kompleksowa obsługa inwestorów zainteresowanych zlokalizowaniem zakładu na terenie Gminy Dobczyce oraz stworzenie optymalnych warunków dla rozwoju przedsiębiorczości, a także wspieranie działań przedsiębiorców tworzących nowe miejsca pracy.
10. **PR.4. Zarządzanie majątkiem gminy**
  - Celem procesu PR.4.1. Usługi wodociągowe i kanalizacyjne jest zapewnienie odpowiedniej obsługi administracyjnej klientom zwracającym się o świadczenie dla nich usług wodociągowych i kanalizacyjnych oraz realizację nowych przyłączy, administracyjne nadzorowanie usuwania awarii w taki sposób, aby zminimalizować przerwy w dostawach wody oraz zapewnić najwyższą jakość usług świadczonych

 dobczyce.pl	<b>KSIĘGA</b> <b>ZINTEGROWANEGO SYSTEMU</b> <b>ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>10 / 22</b>
		Wydanie: 4

klientom. W ramach tego procesu prowadzony jest również nadzór nad usługą niezgodną związaną z jakością dostarczanej klientom wody. Proces nie obejmuje postępowania brygad konserwatorsko – remontowych oraz oczyszczalni ścieków.

- Celem procesu PR.4.2. Zarządzanie drogami jest opisanie administracyjnego postępowania zapewniającego utrzymanie dróg gminnych i wewnętrznych należących do Gminy Dobczyce, mostów i przepustów w należytym stanie technicznym i przejezdności.
- Celem procesu PR.4.3. Zarządzanie budynkami jest zdefiniowanie administracyjnych działań związanych z zarządzaniem budynkami i obiektami oraz utrzymaniem obiektów komunalnych we właściwym stanie technicznym i osiąganie pożytków z wynajmu lokali użytkowych.
- Celem procesu PR.4.4. Zarządzanie gruntami jest opisanie administracyjnych postępowań dotyczących zarządzania gruntami, czyli gospodarowanie gminnym zasobem nieruchomości niezabudowanych w taki sposób, aby zapewnić potrzeby społeczności lokalnej, jak i dbałość o stan mienia komunalnego.

11. **PW.1 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, ochroną danych osobowych i informatyzacją Urzędu** - Celem procesu jest: prowadzenie działań zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych w Urzędzie informacji; realizacja ustawowych wymagań w zakresie danych osobowych; dostarczanie pracownikom Urzędu zasobów w postaci środków technicznych i wiedzy merytorycznej, aby zapewnić ciągłość usług realizowanych dla Klientów Urzędu.
12. **PW.2 Informacja i promocja** - Celem procesu jest zapewnienie sprawnej komunikacji między pracownikami, klientami, mediami oraz zagranicznymi partnerami samorządowymi mającej na celu informowanie zainteresowanych o planach i zadaniach Urzędu oraz jako mechanizm integrujący, budujący wzajemne zaufanie, wzmacniający spójność organizacyjną, wspierający budowanie wizerunku Urzędu, a także usprawniający proces wprowadzania innowacji czy transferu wiedzy. Szybka i pełna informacja jest konieczna do podejmowania adekwatnych decyzji przez pracowników każdego szczebla.
13. **PW.3 Zamówienia publiczne** - Celem procesu jest zgodne z prawem dokonanie wyboru dostawcy/wykonawcy na zasadach określonych w regulaminie zakupów w taki sposób, aby zapewnić przejrzystość wyboru.
14. **PW.4 Zarządzanie infrastrukturą Urzędu i BHP** - Celem procesu jest należyte gospodarowanie środkami trwałymi i wyposażeniem Urzędu oraz rozwijanie świadomości pracowników o bezpieczeństwie i higienie pracy w celu kształtowania zachowań zmniejszających ryzyko wystąpienia zagrożenia dla ludzi.
15. **PW.5 Zarządzanie środowiskiem** - Celem procesu jest ustalenie sposobu ograniczenia niekorzystnego oddziaływania Urzędu na środowisko oraz monitorowanie aspektów środowiskowych.

## 5.2 Zasady opisu procesów oraz nadzór nad dokumentami i zapisami ZSZ

### 5.2.1 Zasady opisu procesów

Aktualne wersje Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz wszystkich procesów i dokumentów ZSZ są opublikowane i dostępne dla wszystkich pracowników w programie Qsystem.

Za nadzór nad aktualnością dokumentów ZSZ odpowiadają właściciele procesów i dokumentów. Każdy proces ma swojego właściciela, którego obowiązki opisano w punkcie 4.4.

Właściciele procesów są odpowiedzialni za przygotowanie opisów procesów objętych zakresem ZSZ. Definiują Karty procesów ze wskazaniem właściciela procesu, celu i zakresu procesu, wskaźników do monitorowania procesu, dokumentów i procesów związanych oraz opcjonalnie opisu procesu. Dodatkowo właściciele zasad i regulaminów odpowiadają za przygotowanie opisu procesów w postaci zasad lub regulaminów, w szczególności obejmujących:

- 1) Przedmiot i zakres procesu,
- 2) Definicje i obowiązujące skróty,

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>11 / 22</b>
		Wydanie: 4

- 3) Cel,
- 4) Odpowiedzialność i kompetencje,
- 5) Tryb postępowania (opis procesu w formie tekstu, tabeli lub schematu, jeżeli jest to niezbędne),
- 6) Listę aplikacji informatycznych wspierających realizację procesu,
- 7) Listę dokumentów powiązanych,
- 8) Listę formularzy stosowanych w procesie.

Wzór formularza kraty procesu, zasad i regulaminów określony został w zasadach nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami PZ.6.1.

Egzemplarze w wersji papierowej regulaminów i zasad znajdują się w sekretariacie Urzędu pod zarządzeniem Burmistrza wprowadzającym dany regulamin lub zasadę oraz u jego właściciela. W sekretariacie Urzędu gromadzone są dokumenty podlegające archiwizacji, a właściciele zasad i regulaminów mają dokumenty do bieżącego wykorzystania. Pozostałe osoby, dla których znajomość zasad i regulaminów jest istotna w realizacji procesów korzystają z wersji elektronicznych zamieszczonych w programie Qsystem.

Procesy wysokiego ryzyka, w których zdefiniowano zagrożenia wystąpienia działań korupcyjnych wyznaczone są w tabelach analizy ryzyk zagrożeń korupcyjnych przygotowywanych zgodnie z zasadami szacowania i postępowania z ryzykiem PZ.6.8.

#### **5.2.2 Nadzór nad dokumentami i zapisami**

Właściwe funkcjonowanie Urzędu uzależnione jest w głównej mierze od odpowiedniego dostępu do dokumentów i zapisów oraz od właściwego ich nadzorowania.

Kierownictwo Urzędu chce mieć pewność, że przyjęty ZSZ gwarantuje, iż we wszystkich miejscach, gdzie jest to konieczne znajdują się aktualne dokumenty. Zasady nadzoru nad dokumentami i zapisami określono w:

- Instrukcji Kancelaryjnej,
- Zasadach nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami PZ.6.1.,
- Polityce bezpieczeństwa informacji i instrukcji zarządzania systemem informatycznym,
- Instrukcji obiegu dokumentów finansowo-księgowych wprowadzonej zarządzeniem Burmistrza.

Zasady nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami określają sposób opracowywania i nadzoru nad całością dokumentacji zarówno ZSZ, jak i aktów prawnych wykorzystywanych przez pracowników Urzędu. Wszystkie dokumenty ZSZ i dane są po ich przyjęciu lub powstaniu, przeglądane, zatwierdzone i ewidencjonowane, a pracownicy zgodnie z ich obowiązkami, mają stały dostęp do odpowiednich informacji źródłowych.

**Dokument i zapis** - W systemach zarządzania jakością wykorzystywane są następujące rodzaje dokumentów:

- Dostarczające spójnych informacji – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz o Zintegrowanym Systemie Zarządzania organizacją (Księga ZSZ, podręcznik Wspólna Metoda Oceny – doskonalenie organizacji przez samoocenę),
- ustalające wymagania; takie dokumenty nazywa się specyfikacjami, zamówieniami lub umowami,
- dostarczające informacji o tym, jak jednakowo wykonywać działania i procesy; takie dokumenty mogą obejmować udokumentowane karty procesów, zasady, regulaminy, instrukcje pracy i rysunki,
- dostarczające obiektywnego dowodu o wykonanych działaniach lub osiągniętych wynikach; takie dokumenty nazywa się zapisami (dokumentacja wytwarzana przez Urząd związana z obsługą klientów i realizowanymi procesami).

 <small>dobczyce.pl</small>	<b>KSIĘGA</b> <b>ZINTEGROWANEGO SYSTEMU</b> <b>ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>12 / 22</b>
		Wydanie: 4

## **6 PROWADZENIE NARAD I PRZEGLĄDÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

Jednym z najważniejszych zadań Kierownictwa Urzędu jest zapewnienie komunikacji wewnętrznej oraz regularne przeprowadzanie systematycznej oceny przydatności, adekwatności, skuteczności i efektywności zasad zarządzania Urzędem, w szczególności w odniesieniu do polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania, celów dotyczących poprawy ZSZ, działań związanych poprawą bezpieczeństwa i higieny pracy oraz informowania o wpływie działalności Urzędu na środowisko. Ważną kwestią komunikowaną pracownikom Urzędu jest budowanie wizerunku Urzędu w oparciu o eliminowanie źródeł powstawiania potencjalnych zagrożeń korupcyjnych oraz pełnienie służebnej roli przez Urząd.

W Urzędzie prowadzone są narady kierowników referatów z Kierownictwem Urzędu oraz narady pracownicze. Notatki z narad Kierownictwa Urzędu umieszczane są w Qsystem.

W Urzędzie wyróżniamy trzy rodzaje przeglądów:

- Roczny przegląd zarządzania,
- Przegląd procesów,
- Narady Kierownictwa Urzędu.

### **6.1 Roczny przegląd zarządzania**

Przeprowadzany jest minimum raz do roku. Celem przeglądu jest zapewnienie stałej przydatności i skuteczności ZSZ w osiągnięciu celów oraz weryfikacja i aktualizacja Planu Poprawy ZSZ. Zasady prowadzenia przez Kierownictwo Urzędu przeglądów opisane są w PZ.6.2. Zasady prowadzenia przeglądu zintegrowanego systemu.

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- dokonanie oceny stopnia realizacji zadań określonych w Planie Poprawy ZSZ oraz Polityce jakości,
- dokonanie oceny możliwości dalszego doskonalenia ZSZ.

Przeglądy zarządzania są wykonywane na podstawie informacji dotyczących:

- wyników auditów,
- stanu realizacji działań i projektów doskonalących,
- informacji zwrotnych od stron zainteresowanych (analizy skarg, wniosków, ankiet, badań satysfakcji),
- informacji związanych z podejmowaniem działań antykorupcyjnych na terenie kraju,
- funkcjonowania procesów i analizy wskaźników procesów,
- realizacji ustaleń podjętych w trakcie poprzednich przeglądów,
- wyników badań benchmarkingowych,
- wyników samooceny CAF.

Efektem przeglądów zarządzania są decyzje i ustalenie działań związanych z:

- wprowadzeniem zmian służących doskonaleniu skuteczności ZSZ, łącznie z Polityką ZSZ i celami ZSZ;
- opracowaniem Planu poprawy ZSZ,
- uruchomieniem działań i projektów doskonalących, korygujących, zapobiegawczych i ewentualnie benchmarkingowych,
- uwzględnienie w planie budżetu pozycji niezbędnych dla poprawnego funkcjonowania i rozwoju ZSZ,
- przydzieleniem niezbędnych zasobów.

Z przeglądu opracowywany jest protokół, który zatwierdza Burmistrz. Protokół umieszczany jest przez Pełnomocnika ds. ZSZ w Qsystem.

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>13 / 22</b>
		Wydanie: 4

## 6.2 Przeglądy procesów

Przeglądy procesów dokonywane są przez właścicieli procesów w miarę potrzeb. Z przeglądów sporządzane są zapisy w formie notatki, które umieszczane są w Qsystem w module Rejestr notatek z przeglądów.

Podczas przeglądów należy omawiać i odnotowywać w notatce z przeglądu, w zależności od rodzaju przeglądanej procedury, następujące zagadnienia:

1. Ocena stopnia realizacji ustaleń z poprzedniego przeglądu.
2. Ocena stopnia realizacji celów procesów i zadań oraz weryfikacja tych celów, w tym:
  - a. analiza zebranych wskaźników procesów w Karcie Wyników Organizacji w programie Qsystem,
  - b. stopnia realizacji celów, trendów i ewentualnych porównań,
  - c. analiza czy zbierane wskaźniki są odpowiednie dla danego procesu.
3. Ocena propozycji działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych zgłoszonych w Urzędzie i zakwalifikowanie tematów do opracowania szczegółów działań i ich zarejestrowanie w programie Qsystem.
4. Przebieg działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych oraz stopień ich realizacji.
5. Analiza wyników auditów przeprowadzonych w komórce organizacyjnej i stopnia realizacji działań poauditowych.
6. Analiza informacji na temat skarg i odwołań wnoszonych przez Klientów.
7. Ocena niezgodności, problemów zidentyfikowanych w referacie lub procesie i określenie kierunków działań niezbędnych do ich eliminacji.
8. Analiza wyników badań satysfakcji klientów i pracowników.
9. Analiza informacji pozyskiwanych od pracowników mających bezpośredni kontakt z Klientem.
10. Weryfikacja aktualności dokumentów związanych z procesem i działaniem.

Przeglądy procesów prowadzone są również przez zbieranie i analizowanie wskaźników w oparciu o Kartę Wyników Organizacji.

Przeglądy procesów mogą powodować zainicjowanie działań doskonalących, korygujących lub zapobiegawczych związanych z doskonaleniem procesów lub zapobieganiem wystąpieniu negatywnych trendów wskaźników oraz zdarzeń operacyjnych.

## 7 ZARZĄDZANIE PERSONELEM

W ramach ZSZ szczególną uwagę objęto:

- określenie niezbędnych kompetencji oraz kwalifikacji pracowników w zależności od zajmowanego stanowiska - kwestie te są regulowane rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich oraz Regulaminem wynagradzania pracowników Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce,
- zatrudnianie pracowników - regulowane przez PZ.2.5. Regulamin zatrudniania pracowników,
- nagradzanie, karanie i dyscyplinę pracy – regulowane przez PZ.2.1. Regulamin pracy Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce,
- kwestie wynagradzania pracowników – regulowane przez PZ.2.3. Regulamin wynagradzania pracowników Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce,
- szkolenie pracowników – PZ.2.4. Zasady podnoszenia kwalifikacji,
- kwestie oceny regulowane przez PZ.2.7. Regulamin oceny okresowej. Oceny pracowników dokonują bezpośredni przełożeni. Głównym celem oceny jest zgromadzenie danych niezbędnych do racjonalnego zarządzania personelem w Urzędzie, którego elementami są między innymi:
  - efektywniejsze wykorzystanie potencjału ludzkiego,
  - właściwe motywowanie pracowników,
  - realizowanie kształcenia i szkolenia pracowników.

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>14 / 22</b>
		Wydanie: 4

Za określenie wymagań dotyczących kwalifikacji i kompetencji pracowników danej komórki organizacyjnej odpowiadają przełożeni.

Wszyscy pracownicy Urzędu zatrudnieni są zgodnie z wymogami taryfikatora kwalifikacyjnego obowiązującego na danym stanowisku pracy oraz posiadają kompetencje stosownie do wykształcenia, umiejętności i posiadanego doświadczenia zawodowego. Zapisy dotyczące zarządzania personelem przechowywane są w Referacie Organizacyjnym.

W ramach zarządzania personelem prowadzone są raz do roku badania satysfakcji pracowników. O wynikach badań oraz o podjętych działaniach pracownicy są informowani.

## **8 REAGOWANIE NA WYPADKI PRZY PRACY, SYTUACJE POTENCJALNIE WYPADKOWE ORAZ POWAŻNE AWARIE**

Wdrożenie PW.4.2.4. Zasady reagowania na wypadki przy pracy, sytuacje potencjalnie wypadkowe i poważne awarie świadczy o przygotowaniu Urzędu na możliwość wystąpienia wypadku przy pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowego oraz takiej sytuacji nadzwyczajnej, która mogłaby wpłynąć na niekontrolowany rozwój wydarzeń prowadzący do powstania poważnego zagrożenia dla zdrowia ludzkiego lub środowiska.

Urząd na bieżąco identyfikuje potencjalne sytuacje awaryjne, rejestruje wypadki przy pracy, zdarzenia potencjalnie wypadkowe oraz prowadzi działania zapobiegające ich powstawaniu, aby osiągnąć stan całkowitej gotowości reagowania i łagodzenia ewentualnych skutków, które mogą mieć miejsce w związku z zaistniałym zdarzeniem.

## **9 ORGANIZOWANIE PRAC I DZIAŁAŃ ZWIĄZANYCH ZE ZNACZĄCYMI ZAGROŻENIAMI**

Znaczące zagrożenia, rozumiane jako zagrożenia mogące spowodować poważne i nieodwracalne uszkodzenia zdrowia lub śmierć, występujące w szczególności podczas wykonywania przez pracowników prac szczególnie niebezpiecznych lub w sytuacjach poważnych awarii, nadzorowane są przez bezpośrednich przełożonych.

Nadzór nad bezpieczeństwem i higieną pracy pracowników Urzędu sprawuje Specjalista ds. BHP. Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw oraz realizowanych procesów Urząd nie prowadzi prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami, a jedynie prace te mogą wiązać się ze zwiększonym zagrożeniem.

Pracownik, który wykonuje prace o podwyższonym ryzyku zobowiązany jest do postępowania zgodnie z następującymi zasadami:

1. Po przybyciu do określonego miejsca jest zobowiązany zgłosić się do osoby zarządzającej (o ile charakter wizyty na to pozwala).
2. Z osobą zarządzającą uzgadnia szczegóły dotyczące przebiegu wizyty.
3. Zapoznaje się we własnym zakresie lub zwraca się do osoby zarządzającej o przekazanie informacji na temat istniejących możliwych zagrożeń w danej jednostce.
4. Stosuje środki ochrony indywidualnej, które są przeznaczone dla pracowników przebywających na określonych stanowiskach.
5. Po terenie jednostki, w której przebywa pracownik Urzędu poruszać się może tylko i wyłącznie z przewodnikiem.
6. Przewodnik oprowadzający po obiektach ma być osobą prowadzącą, natomiast pracownik Urzędu ma iść o 2 kroki za przewodnikiem lub co najwyżej na równi z przewodnikiem, natomiast nigdy nie może iść jako pierwszy – z przodu.
7. Zachowuje szczególną ostrożność w czasie całego przebiegu wizyty.

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>15 / 22</b>
		Wydanie: 4

8. W sytuacji, gdyby pracownik Urzędu stał się przyczyną jakiegoś niekorzystnego zdarzenia związanego z bezpieczeństwem i higieną pracy jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie przewodnika.

## **10 ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKIEM**

Celem procesu jest spełnienie wszystkich wymagań prawnych dotyczących ochrony środowiska oraz stałe zmniejszanie wpływu działalności Urzędu na środowisko przez kompleksową identyfikację aspektów środowiskowych, ich monitorowanie, ustalanie i realizację celów środowiskowych oraz podnoszenie świadomości ekologicznej wszystkich pracowników Urzędu.

Proces zarządzania środowiskiem odnosi się do działania Urzędu. Zaangażowanie na rzecz ochrony środowiska w relacji Urząd - środowisko zobowiązani są wykazać wszyscy pracownicy administracyjni, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Fundamentem tych działań są szkolenia pracowników, obejmujące zagadnienia związane z ochroną środowiska, mające na celu zwiększenie świadomości pracowników i wypracowanie u nich proekologicznych zachowań.

Działalność prowadzona przez Urząd wiąże się z powstawaniem odpadów we wszystkich obszarach. Odpady te podlegają nadzorowi i właściwemu ich zagospodarowaniu zgodnie z zasadami zawartymi w PW.5.1. Zasad gospodarowania odpadami w Urzędzie. Wdrożenie PW.5.2. Zasady identyfikowania, monitorowania i pomiarów aspektów środowiskowych a także zwracanie uwagi na ochronę środowiska w Regulaminie Zakupów PW.3.1. dokumentuje w pełni monitorowanie wpływu Urzędu na środowisko.

Działania na rzecz ochrony środowiska realizowane są w Urzędzie zgodnie z ustalonymi aspektami środowiskowymi i podejmowanymi w celu ich eliminacji działaniami doskonalącymi.

Punktem wyjścia do podjęcia działań proekologicznych są określone plany działań, zgodnie z przyjętą strategią i kierunkiem działania Urzędu. Plany te są rokrocznie analizowane przez właściciela procesu oraz omawiane na przeglądzie ZSZ. Ustalane i przyjęte do realizacji cele i zadania wpływają na zmniejszenie negatywnego oddziaływania Urzędu na środowisko.

Podstawą do poprawnego działania procesu zarządzania środowiskiem jest rozpoznanie wymagań prawnych dotyczących ochrony środowiska. Zasady postępowania w zakresie identyfikacji, gromadzenia i przekazywania informacji o aktualnie obowiązujących aktach prawnych oraz innych aktach dotyczących ochrony środowiska określają Zasady nadzoru nad dokumentami, przepisami prawa i zapisami PZ.6.1.

Komunikowanie się z zainteresowanymi stronami (mieszkańcami, pracownikami) informujące o wpływie urzędu na środowisko zgodnie z Zasadami komunikacji i promocji PW.2.2.

## **11 DOSKONALENIE ORAZ MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW, ZADAŃ I USŁUG**

### **11.1 Analiza i monitorowanie procesów, zadań i usług**

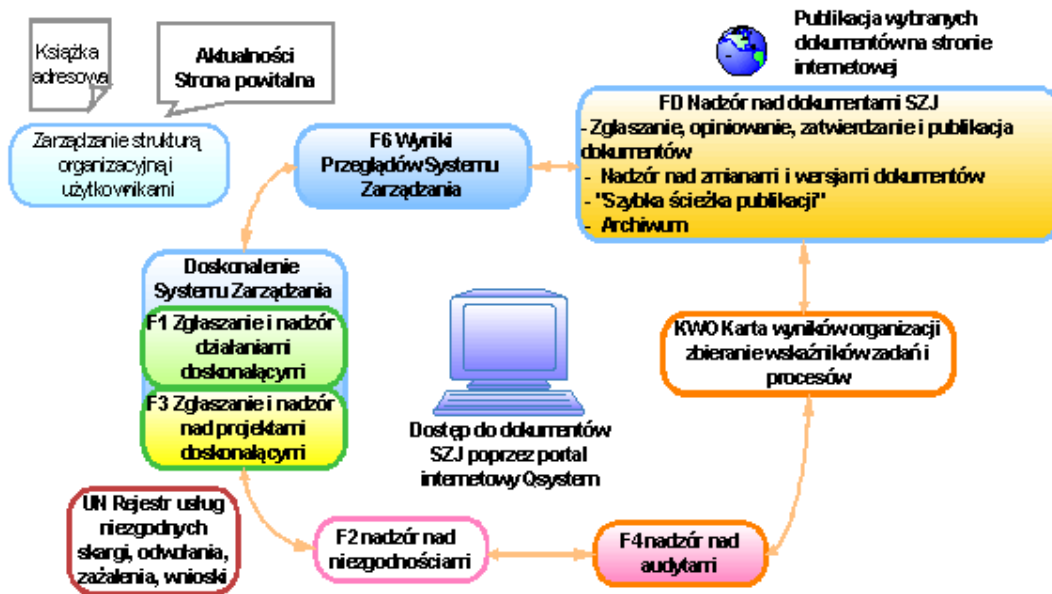
Analiza i monitorowanie wyników realizacji zadań i procesów w Urzędzie odbywa się w przez:

- systematyczne zbieranie i analizę kluczowych wskaźników procesów, zadań i usług w Karcie Wyników Organizacji,
- przeprowadzane raz w roku badania satysfakcji klientów – obszar ten reguluje PR.2.1.2 Zasady pomiaru zadowolenia klienta,
- przeprowadzane raz w roku badania satysfakcji pracowników zgodnie PZ.2.2. Zasady badania satysfakcji pracowników,
- analizę skarg, odwołań, zażaleń i wniosków zgodnie z PR.2.2.1. Zasady nadzoru nad odwołaniami, zażaleniami, skargami i wnioskami,
- analizę zgłoszeń klientów o złej jakości wody w sieci miejskiej, zgodnie z zasadami PR.4.1.3. Zasady postępowania przy realizacji usługi sprzedaży wody i odbioru ścieków,
- audyty jakości opisane w PZ.6.3. Zasady prowadzenia i nadzorowania realizacji audytów jakości,
- dokonanie raz w roku samooceny CAF zgodnie z PZ.6.6. Zasady prowadzenia samooceny CAF,
- prowadzenie badań benchmarkingowych – analizy porównawczej zgodnie z PZ.6.5. Zasady benchmarkingu,

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>16 / 22</b>
		Wydanie: 4

- prowadzenie systematycznych przeglądów procesów i ZSZ zgodnie z PZ.6.2. Zasady prowadzenia przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Wszystkie dokumenty, działania i projekty doskonalące, wynikające z systemu zarządzania jakością oraz notatki, wyniki auditów, wskaźniki zadań i procesów są umieszczane w programie Qsystem. Główne funkcje i grupy dokumentów Qsystem przedstawiono na poniższym schemacie:



## 11.2 Zbieranie kluczowych wskaźników Systemu Zarządzania – Karta Wyników Organizacji

Wskaźniki dotyczące procesów i zadań gromadzone są w programie Qsystem w module Karta Wyników Organizacji (KWO). Właściciele procesów lub zadań odpowiedzialni są za zbieranie i analizę wskaźników procesów i zadań w ramach bieżących przeglądów. Wskaźniki wprowadzane są przez osoby powiadające odpowiednie upoważnienie do edycji KWO. Kluczowe wskaźniki wprowadzone są w Qsystem KWO zgodnie z *Instrukcją Qsystem KWO*. Za przeprowadzenie analizy wskaźników oraz za pojęcie działań doskonalących, korygujących lub zapobiegawczych po analizie odpowiadają osoby wprowadzające wskaźniki. W module KWO Qsystem wskazane są osoby odpowiedzialne za gromadzenie poszczególnych wskaźników. Zbioreczna analiza wskaźników dokonywana jest na przeglądzie ZSZ.

## 11.3 Działania doskonalące w tym korygujące i zapobiegawcze

W ZSZ określono zasady identyfikacji działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych oraz nadzór nad nimi. Opis postępowania w niniejszym zakresie zamieszczono PZ.6.4. Zasady nadzorowania działań i projektów doskonalących, korygujących i zapobiegawczych.

Działania i projekty doskonalące mogą być zainicjowane w wyniku:

1. Zgłoszenia – pomysłu pracownika,
2. Wyników auditu,
3. Przeglądu ZSZ,
4. Decyzji Kierownictwa Urzędu,
5. Wyników samooceny CAF,
6. Badania satysfakcji klientów,
7. Badania satysfakcji pracowników,



	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>17 / 22</b>
		Wydanie: 4

8. Skarg, wniosków, zażaleń i odwołań klientów,
9. Wyników analizy porównawczej – benchmarkingu,
10. Analizy wyników kontroli zewnętrznych i wewnętrznych.

Działania i projekty doskonalące (usprawnienia) są to działania, które może zaproponować każdy pracownik, w celu poprawy efektywności funkcjonowania Urzędu i obsługi klienta. Działania są krótkie, natomiast projekty wymagają zaangażowania większej ilości zasobów i czasu. Projekty podlegają planowaniu i nadzorowi zgodnemu z wymaganiami normy dotyczącymi projektowania i rozwoju oraz (pętli Deminga) PDCA.

Działania korygujące to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyn wykrytej niezgodności, podejmowane po zgłoszeniu niezgodności w programie Qsystem, lub na przekazanej do pełnomocnika karcie niezgodności – formularz F/03 do PZ.6.3 Zasady prowadzenia i nadzorowania realizacji auditów jakości.

Działania zapobiegawcze to działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney. Działania zapobiegawcze wdrażane są po zgłoszeniu niezgodności w programie Qsystem, lub na przekazanej do pełnomocnika karcie niezgodności – formularz F/03 do PZ.6.3 Zasady prowadzenia i nadzorowania realizacji auditów jakości.

Zasadą jest, że każde działanie i projekt doskonalący, działanie korygujące lub zapobiegawcze ma swojego właściciela odpowiedzialnego za realizację i oceniane jest pod względem skuteczności wdrożenia.

#### **11.4 Samoocena systemu zarządzania w oparciu o model CAF**

Wspólna Metoda Oceny CAF (Common Assessment Framework) – zwany Wspólną Metodą Oceny (lub Powszechnym Modelem Oceny) to narzędzie kompleksowego zarządzania jakością, zainspirowane Modelem Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (EFQM) oraz modelem opracowanym na Uniwersytecie Speyer. Opiera się na założeniu, że osiągnięcie pożądaných rezultatów działań organizacji, obywateli/konsumentów, pracowników i społeczeństwa zależy od jakości przywództwa, wpływającego na politykę i strategię, pracowników, relacje międzyludzkie, zasoby i procesy. Zgodnie z tą metodą, organizację poddaje się jednoczesnemu oglądowi z różnych punktów widzenia, w ramach kompleksowego procesu analizy wyników jej działalności. Metodę CAF opracowano w następstwie porozumienia zawartego pomiędzy odpowiedzialnymi za administrację ministrami krajów członkowskich UE. Jest ona zbiorowym dziełem Grupy ds. Innowacyjnych Służb Publicznych (IPSG) – roboczej grupy ekspertów powołanej decyzją odpowiednich Dyrektorów Generalnych w celu wymiany doświadczeń i współpracy w zakresie innowacyjnych sposobów modernizacji aparatu administracji i usług publicznych w krajach członkowskich Unii Europejskiej.

Raz na dwa lata realizowane są warsztaty samooceny funkcjonowania Urzędu w oparciu o **Model CAF**. Analiza poszczególnych kryteriów w zakresie potencjału oraz wyników organizacji przeprowadzana jest na podstawie 9 głównych kryteriów tzw. cyklu Deminga, który jest też określany jako cykl PDCA (Plan→Do→Check→Act, tłumaczenie: Zaplanuj→Wykonaj→Sprawdź→Działaj). Cykl ten obrazuje podstawową zasadę ciągłego doskonalenia stworzoną przez Williama Edwardsa Deminga.

Opracowany na podstawie badań oraz przeprowadzonej samooceny raport służy Kierownictwu Urzędu do wyboru i zatwierdzenia działań i projektów doskonalących. Samoocena Urzędu dokonywana jest w oparciu o zasady prowadzenia samooceny CAF PZ.6.6.

#### **11.5 Prowadzenie analizy porównawczej - benchmarkingu**

Benchmarking (analiza porównawcza) to metoda polegająca na porównywaniu procesów i praktyk uważanych za najlepsze w analizowanej dziedzinie. Wyniki takiej analizy mają na celu podejmowanie

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>18 / 22</b>
		Wydanie: 4

działań i projektów doskonalących. Jest to też metoda polegająca na wyborze wzorcowego działania organizacji lub konkurenta, porównywania z nim własnej organizacji. Za organizację wzorcową uznaje się tę, która osiąga dużo lepsze wyniki niż analizowany urząd. Istotą benchmarkingu nie jest znajdowanie i przenoszenie gotowych wzorców, lecz dochodzenie do najlepszych rozwiązań. Benchmarking nie jest zwykłym naśladownictwem, nie polega na podpatrzeniu sposobu pracy innych, aby tak samo postępować u siebie. To wykrywanie czynników, które sprawiają, że analizowany proces jest wykonywany efektywnie, a następnie wskazanie podobnych możliwości we własnym przedsiębiorstwie. To uczenie się i twórcze adaptowanie najlepszych praktyk (*the best practices*).

W Urzędzie raz w roku analizowana jest potrzeba przeprowadzenia badań benchmarkingowych. Decyzję o potrzebie podjęcia badań benchmarkingowych podejmuje Sekretarz lub Burmistrz. Urząd korzysta z dobrych praktyk innych urzędów poprzez analizę baz dobrych praktyk zamieszczonych na różnych stronach internetowych oraz spotkań grup benchmarkingowych, wymianę doświadczeń i współpracę w organizacjach ponadregionalnych. Analiza benchmarkingową odbywa się w oparciu o zasady benchmarkingu PZ.6.5.

Działania i projekty doskonalące powstałe w wyniku benchmarkingu umieszczane są w programie Qsystem w celu nadzorowania ich realizacji.

## **12 OPIS SPEŁNIENIA POZOSTAŁYCH WYMAGAŃ**

### **12.1 Identyfikacja i identyfikowalność**

Urząd stosuje ustalony system identyfikacji wszystkich wyrobów zgodnie z JRWA. Każda sprawa posiada indywidualny numer – sygnaturę akt, która w połączeniu z systemem oznaczeń referatów oraz spraw prowadzonych przez pracowników pozwala na jednoznaczną identyfikację osób przygotowujących dokumenty dla Klientów.

Obieg dokumentów w Urzędzie jest zorganizowany zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną. Sposób identyfikacji i identyfikowalności dokumentów określają obowiązujące w tym zakresie zewnętrzne i wewnętrzne akty prawne:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy i Miasta Dobczyce, w którym przedstawiony jest zakres działania każdej komórki organizacyjnej Urzędu oraz symbol literowy każdej z nich, co umożliwia identyfikację autora sporządzonego dokumentu;
- Instrukcja Kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych, która określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie, w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą, w tym zobowiązuje pracowników do parafowania sporządzanych przez nich dokumentów przedkładanych do podpisu Burmistrzowi lub osobie przez niego upoważnionej;
- jednolity rzeczowy wykaz akt (JRWA) stanowiący załącznik do Instrukcji Kancelaryjnej, rozbudowany dla potrzeb Urzędu na podstawie Zarządzeń Burmistrza.

Akta spraw ostatecznie załatwionych są przekazywane do archiwum Urzędu (każda teczka w archiwum jest identyfikowana przez sygnaturę archiwalną) i przechowywane przez okres ustalony w JRWA. Następnie, w zależności od ich wartości historycznej i praktycznej, są albo przekazywane do Archiwum Państwowego albo za jego zgodą zostają zniszczone.

### **12.2 Własność Klienta**

Szczególną ochroną i poufnością Urząd obejmuje dane osobowe klienta. Własnością klienta są różnego rodzaju dokumenty składane w Urzędzie, w tym także dane osobowe zawarte w tych dokumentach. Urząd posiada zbiory danych osobowych zarejestrowane w GODO oraz zbiory nierejestrowane (zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych).

Własność klienta inna niż dane osobowe podlega nadzorowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Dostęp do nich mają tylko uprawnione osoby. Dane osobowe zawarte

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>19 / 22</b>
		Wydanie: 4

w dokumentach, zbiorach i na nośnikach elektronicznych są wykorzystywane i przechowywane z uwzględnieniem chronionego prawem interesu osoby, której dane te dotyczą. Udostępnianie danych jest możliwe jedynie w przypadkach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.

W celu prawidłowego i zgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych Urząd powierza wykonywanie tego zadania pracownikom posiadającym w tym zakresie stosowne upoważnienie i zobowiązuje ich do zachowania w tajemnicy wszystkich przetwarzanych danych oraz sposobów ich przetwarzania.

W Urzędzie funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez klienta. Szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, przydzielania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od klientów oraz sposób postępowania z dokumentami regulują następujące instrukcje:

- kancelaryjna,
- obiegu i kontroli dokumentów,
- w sprawie organizacji i funkcjonowania archiwum zakładowego oraz trybu postępowania z dokumentacją w Urzędzie.

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, klient powiadamiany jest o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy.

Zabezpieczenie zgodności wyrobu i jego identyfikację uwzględnia Polityka Bezpieczeństwa i Instrukcja Zarządzania Systemem Informatycznym opracowana dla Urzędu i zatwierdzona Zarządzeniem Burmistrza.

### **12.3 Zabezpieczenie wyrobu**

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w Urzędzie są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą. Zasady postępowania z dokumentacją na wszystkich etapach (przyjmowania, tworzenia, gromadzenia, wysyłania, przechowywania) określa Instrukcja Kancelaryjna i Instrukcja archiwalna. Zgodnie z tymi regulacjami Urząd stara się ograniczać czynniki wpływające najbardziej na stan fizyczny przechowywanej dokumentacji i zapewniać coraz lepsze warunki przechowywania akt pod względem temperatury, wilgotności powietrza, itp. Dokumenty są gromadzone w teczkach, segregatorach lub pudłach archiwalnych i przechowywane w miejscach do tego przeznaczonych. Dokumenty bieżące są przechowywane w zamykanych szafach biurowych w komórkach organizacyjnych Urzędu, a akta spraw załatwionych w pomieszczeniach archiwum. Dokumenty zawierające informację niejawną (od klauzuli poufne wzwyż) są przechowywane i nadzorowane przez kancelarię tajną, natomiast dokumenty zastrzeżone są tylko nadzorowane. Dokumenty przygotowywane do wysyłki są odpowiednio identyfikowane, przesyłki do klientów są w odpowiedni sposób pakowane, zabezpieczane i wysyłane. Biuro Obsługi Klienta urządzone jest w sposób zabezpieczający dostęp do dokumentów (wniosków i podań klientów) osobom nieuprawnionym.

Pracownicy mają limitowany dostęp do pomieszczeń regulowany przez system jednego klucza. Każdy z pracowników ma dostęp do pokoju, w którym pracuje, Kierownicy mają dostęp do pomieszczeń, w których sami pracują oraz do pomieszczeń zajmowanych przez pracowników podległego im Referatu. Burmistrz, Zastępca Burmistrza i Sekretarz mają dostęp do wszystkich pomieszczeń Urzędu. Zdefiniowane są osoby, które mają dostęp do drzwi wejściowych Urzędu oraz posiadają indywidualne kody dostępu do dezaktywacji alarmu. Dostęp do serwerowni posiada Burmistrz oraz Informatyk Urzędu. Personel sprząający ma dostęp do wszystkich pomieszczeń Urzędu, z ograniczeniem dostępu do niektórych pomieszczeń sprząanych podczas obecności pracownika.

Wszyscy pracownicy korzystający z komputerów mają chroniony dostęp do zasobów komputera indywidualnym loginem i hasłem. Częstotliwość wymiany hasła uzależniona jest od rodzaju danych gromadzonych i przetwarzanych przez pracownika obsługującego komputer.

 dobczyce.pl	<b>KSIĘGA</b> <b>ZINTEGROWANEGO SYSTEMU</b> <b>ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>20 / 22</b>
		Wydanie: 4

#### **12.4 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów**

Ze względu na specyfikę, charakter prowadzonych spraw i realizowanych procesów Urząd posiada następujące urządzenia do kontroli i pomiaru: higrometr i termometr w Archiwum Zakładowym, dalmierz laserowy w Referacie Skarbu i Księgowości oraz wodomierze i przepływomierze. Wymienione urządzenia pomiarowe są użytkowane zgodnie z odpowiednimi instrukcjami obsługi.

Stosowane przez Urząd w archiwum wyposażenie do monitorowania warunków środowiska (temperatura, wilgotność) podlega nadzorowaniu. Zapewnia to właściwą identyfikację, regularne sprawdzanie i określanie statusu sprawdzeń. Wzorcowanie higrometru i termometru w archiwum zakładowym następuje nie rzadziej niż raz na 5 lat.

Dalmierz laserowy Leica DISTRO D3 o numerze seryjnym 1224431458 to urządzenie służące do pomiaru powierzchni budynków, użytkowane w prowadzonych kontrolach podatkowych przeprowadzanych przez pracowników Referatu Skarbu i Księgowości. Wzorcowania dalmierza dokonuje się raz w roku przez Główny Urząd Miar w Warszawie. Dokument wzorcowania przechowywany jest w Referacie Skarbu i Księgowości.

W związku ze specyfiką świadczonych przez Urząd usług dla społeczności lokalnej nadzoruje się legalizację wodomierzy.

Wymienione urządzenia pomiarowe są oznaczone odpowiednim numerem ewidencyjnym i podlegają konserwacji, użytkowaniu, sprawdzeniu, wzorcowaniu, kalibracji, legalizacji i obsłudze zgodnie z odpowiednimi instrukcjami obsługi tych urządzeń. Za odpowiedni stan techniczny urządzeń pomiarowych i nadzór nad nimi odpowiadają użytkownicy.

#### **12.5 Kontrola zarządcza**

Zgodnie z obowiązującym Regulaminem organizacji kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy i Miasta Dobczyce i jednostkach organizacyjnych Gminy Dobczyce oraz zasadami jej koordynacji w Urzędzie sprawowana jest kontrola zarządcza. Kontrola zarządcza składa się z elementów:

1. Kontroli zarządczej zewnętrznej prowadzonej w jednostkach organizacyjnych Gminy i Miasta Dobczyce, w skład której wchodzi:
  - a) kontrola zarządcza sprawowana przez kierownika lub dyrektora jednostki organizacyjnej gminy,
  - b) kontrola wewnętrzna lub finansowa prowadzona na zlecenie Burmistrza.
2. Kontroli zarządczej wewnętrznej prowadzonej w Urzędzie, w skład której wchodzi:
  - a) audyt jakości,
  - b) audyt wewnętrzny,
  - c) kontrola wewnętrzna,
  - d) kontrola finansowa.
3. Elementem uzupełniającym kontrolę zarządczą wewnętrzną i zewnętrzną są:
  - a) kontrola instytucjonalna realizowana przez instytucje do tego uprawnione na podstawie przepisów prawnych,
  - b) audyt recertyfikacyjny i audyt nadzoru prowadzone przez akredytowaną firmę zewnętrzną, rozumiane jako ocena stopnia spełniania wymagań norm z serii ISO oraz przestrzegania wdrożonych regulaminów i zasad ZSZ,
  - c) bieżąca kontrola funkcjonalna – kontrola czynności w toku prowadzona przez osoby nadzorujące realizację określonych zadań.

W Urzędzie istnieje system kontroli wewnętrznej i system kontroli finansowej, które umożliwiają prowadzenie monitorowania i analizy niezbędnych dokumentów do zapewnienia jakości usług, zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania i realizacji procesów. Zapisy dotyczące kontroli

	<b>KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA</b>	Nr dokumentu: <b>KZSZ.1</b>
		Strona / stron
		<b>21 / 22</b>
		Wydanie: 4

Urzędu, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych oraz wniosków i zaleceń z nich wypływających, a także sposobu ich realizacji, są gromadzone i przechowywane.

### 13 TERMINOLOGIA

- **Akta sprawy** – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierająca dane i/lub informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy.
- **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.
- **Benchmarking** - badania porównawcze lub analiza porównawcza.
- **Burmistrz** – Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **CAF** - Wspólna Metoda Oceny CAF.
- **Działania doskonalące** (usprawnienie) – działania, które może zaproponować każdy pracownik, w celu poprawy efektywności funkcjonowania organizacji i obsługi klienta.
- **Identyfikacja** – znak sprawy, zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw.
- **Identyfikowalność** – zdolność do przesłedzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania.
- **Infrastruktura** – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania Urzędu.
- **Instrukcja kancelaryjna** - Instrukcja kancelaryjna dla organów i związków międzygminnych określająca zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych, ustalona rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów.
- **Jakość** - stopień, w jakim właściwości usługi, procesu i/lub systemu spełniają wymagania klienta i zainteresowanych stron.
- **Kierownictwo Urzędu** – najwyższe Kierownictwo wraz z Kierownikami Referatów.
- **Kierownicy** – Kierownicy Referatów.
- **Klient** – osoba lub organizacja, która otrzymuje wyrób.
- **Korupcja** - czyn polegający na obiecywaniu, proponowaniu lub wręczaniu przez jakąkolwiek osobę, bezpośrednio lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści osobie pełniącej funkcję publiczną dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu jej funkcji; oraz czyn polegający na żądaniu lub przyjmowaniu przez osobę pełniącą funkcję publiczną bezpośrednio, lub pośrednio, jakichkolwiek nienależnych korzyści, dla niej samej lub dla jakiegokolwiek innej osoby, lub przyjmowaniu propozycji lub obietnicy takich korzyści, w zamian za działanie lub zaniechanie działania w wykonywaniu jej funkcji;
- **Najwyższe Kierownictwo** – Burmistrz Gminy i Miasta Dobczyce, Zastępca burmistrza Gminy i Miasta Dobczyce, Skarbnik Gminy i Miasta Dobczyce, Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Niezgodność** – niespełnienie wymagania określonego w przepisach prawa, zasadach lub przyjętego zwyczajowo.
- **Pełnomocnik ds. ZSZ** – przedstawiciel Kierownictwa Urzędu nadzorujący wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie.
- **PN-EN ISO 19011:2003** Wytyczne do auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego.
- **PN-EN ISO 9001:2009** Systemy zarządzania jakością – Wymagania (Quality management systems Requirements).
- **PN-EN ISO 9004:2001** Systemy zarządzania jakością – Wytyczne dla doskonalenia funkcjonowania (Quality management systems – Guidelines for performance improvements).
- **PN-N-18001:2004** Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy.
- **Polityka Jakości** - ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe Kierownictwo.



**KSIĘGA  
ZINTEGROWANEGO SYSTEMU  
ZARZĄDZANIA**

Nr dokumentu: **KZSZ.1**

Strona / stron

**22 / 22**

Wydanie: 4

- **Proces** - zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.
- **Projekty doskonalące** – projekty, które mają na celu doskonalenie i poprawę działania Urzędu i obsługi klientów. Projekty obejmują działania w których wymagane jest zaangażowanie większej ilości zasobów i czasu.
- **Przeгляд** – działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.
- **Przyjęte zwyczajowo** – istnieje zwyczaj lub powszechna praktyka Urzędu, jego klientów i innych stron zainteresowanych, ze rozpatrywana potrzeba lub oczekiwanie jest przyjęte.
- **Sekretarz** – Sekretarz Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Strony zainteresowane (interesariusze)** – wszyscy bezpośrednio zainteresowani funkcjonowaniem organizacji, jej działaniami i osiągnięciami.
- **System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK)** – część systemu zarządzania ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że Urząd wdrożył rozwiązania eliminujące lub w znacznym stopniu ograniczające możliwość występowania zjawisk korupcyjnych.
- **Urząd** – Urząd Gminy i Miasta Dobczyce.
- **Wymaganie** - potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.
- **Wyrób lub usługa** - wynik procesu.
- **Zadowolenie klienta** - percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.
- **ZSZ** – Zintegrowany System Zarządzania.