



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 1/56

Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz

Załącznik do Zarządzenia nr RC.120-9/2018 z dnia 2018-02-20

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 2/56

Polityka Jakości

Urzędu Miasta Racibórz

Misją Urzędu Miasta Racibórz jest zaspokajanie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej poprzez realizację ustawowych zadań w sposób rzetelny i skuteczny.

Nadrzędnym celem działalności Urzędu Miasta Racibórz jest wykonywanie zadań publicznych zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawa, zapewniając realizację zbiorowych potrzeb mieszkańców i interesantów, tworząc możliwości dla zrównoważonego rozwoju gminy z jednoczesnym zapewnieniem profesjonalnej obsługi interesantów, osiągając efekt w postaci efektywnej, oszczędnej i terminowej realizacji celów i zadań Urzędu.

Nadrzędny cel działalności Urzędu Miasta Racibórz jest osiągany poprzez ciągłe doskonalenie w następujących obszarach:

1. wykonywanie obowiązków pracowniczych w ramach realizacji zadań publicznych Urzędu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi aktami normatywnymi Urzędu,
2. wyznaczanie celów ukierunkowanych na poprawę jakości świadczonych usług publicznych oraz zadań związanych z rozwojem gminy oraz efektywne i skuteczne dążenie do ich realizacji,
3. wiarygodności sporządzanych przez Urząd sprawozdań dotyczących realizacji zadań publicznych,
4. efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem komunalnym gminy,
5. promowanie wśród pracowników Urzędu zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania Urzędu,
6. zapewnienie skuteczności przepływu informacji pomiędzy jednostkami organizacyjnymi Urzędu oraz pomiędzy pracownikami Urzędu a interesantami w zakresie realizacji zadań publicznych,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 3/56

7. zarządzanie ryzykiem realizacji celów ustanowionych dla Urzędu oraz procesów realizowanych w Urzędzie.

Jako narzędzie do realizacji przedstawionych celów Kierownictwo Urzędu deklaruje stosowanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015, jak również zapewnienie właściwych zasobów oraz własne zaangażowanie i wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej Polityki Jakości.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 4/56

1. Prezentacja Urzędu

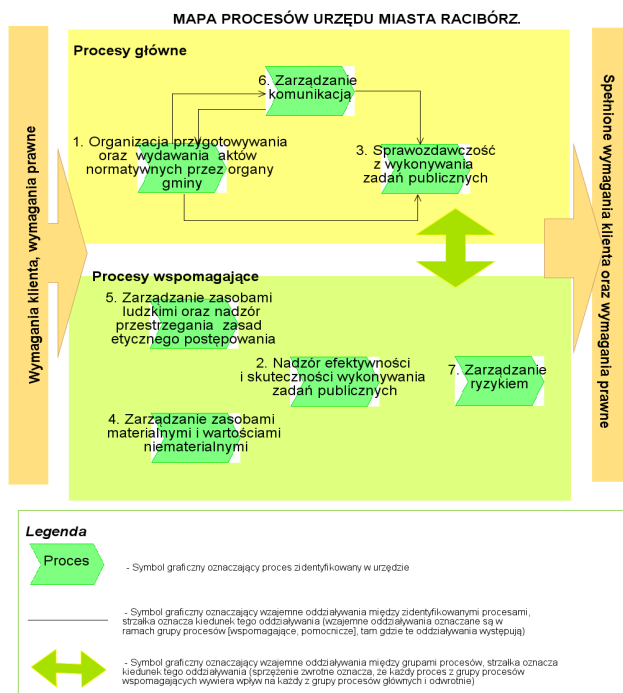
Pod względem administracyjnym Racibórz leży w południowo-zachodniej części Województwa Śląskiego, obejmuje obszar 74,96 km². Racibórz jest centralnym miastem powiatu, który tworzą obok Raciborza miasta Kuźnia Raciborska i Krzanowice, jak również duże gminy wiejskie Krzyżanowice, Nędza, Rudnik, Kornowac i Pietrowice Wielkie. Racibórz jest podstawową jednostką lokalnego samorządu terytorialnego, funkcjonującą jako jednostka sektora finansów publicznych powołaną dla organizacji życia publicznego na swoim terytorium. Wszystkie osoby, które na stałe zamieszkują na obszarze miasta, z mocy ustawy o samorządzie gminnym stanowią gminną wspólnotę samorządową, realizującą swoje zbiorowe cele lokalne poprzez udział w referendum oraz poprzez wybrane organy gminy.

Urząd Miasta Racibórz, zwany dalej Urzędem - jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Prezydent Miasta wykonuje zadania z zakresu administracji publicznej wynikające z zadań własnych miasta, zadań zleconych z mocy ustaw lub przejętych przez miasto w wyniku porozumień. Organizacja pracy Urzędu opiera się na zasadach jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności i indywidualnej odpowiedzialności za realizację powierzonych zadań. Kierownikiem Urzędu jest Prezydent Miasta. Do zadań Prezydenta należy kierowanie Urzędem przy pomocy Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta oraz kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 5/56

3. Mapa procesów Urzędu



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 6/56

2 Powołania normatywne

Do stosowania niniejszego dokumentu są niezbędne podane niżej dokumenty, które w całości lub w części zostały w nim normatywnie powołane.

ISO 9000:2015, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*

3 Terminy i definicje

Dla celów niniejszego dokumentu stosuje się terminy i definicje podane w normie PN-EN ISO 9000:2015.

4 Kontekst organizacji

4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

Wprowadzając w Urzędzie Miasta Racibórz, zwanym dalej Urzędem, System Zarządzania Jakością, zwany dalej SZJ w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015 przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikających z art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej.

Obecna dokumentacja SZJ spełnia wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015 oraz ww. ustawy.

Celem SZJ w Urzędzie jest zapewnienie wykonywania zadań publicznych w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy z jednoczesnym zapewnieniem sprawnej i profesjonalnej obsługi klientów.

Urząd działa na podstawie m.in. ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz Statutu Miasta Racibórz.

Urząd monitoruje i przegląda informacje dotyczące tych zewnętrznych i wewnętrznych czynników.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 7/56

4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

1. Stronami zainteresowanymi dla działalności Urzędu są:

- 1) mieszkańcy,
- 2) firmy (podatnicy) mające swoją siedzibę na terenie miasta Racibórz,
- 3) firmy świadczące usługi na zlecenie Urzędu,
- 4) organizacje pozarządowe z terenu miasta i spoza miasta,
- 5) organy miast partnerskich (zagranicznych),
- 6) firmy zewnętrzne - potencjalni inwestorzy,
- 7) organy administracji samorządowej i rządowej,
- 8) jednostki organizacyjne miasta,
- 9) instytucje kontrolne,
- 10) media (radiowe, telewizyjne, prasowe, internetowe).

2. Nadrzędnym celem działalności Urzędu jest wykonywanie zadań publicznych zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawa, zapewniając realizację zbiorowych potrzeb mieszkańców i klientów, tworząc możliwości dla trwałego rozwoju miasta z jednoczesnym zapewnieniem profesjonalnej obsługi klientów, osiągając efekt w postaci efektywnej, oszczędnej i terminowej realizacji celów i zadań Urzędu.

3. Urząd monitoruje i przegląda informacje dotyczące tych stron zainteresowanych i ich istotnych wymagań.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 8/56

4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Opis SZJ Urzędu jest dostępny i utrzymywany w formie udokumentowanej informacji w postaci Księgi Jakości Urzędu Miasta Racibórz wg wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015.

Zakres SZJ: realizacja zadań publicznych określonych przepisami prawa.

SZJ w Urzędzie obejmuje swym zakresem wszystkie jednostki organizacyjne Urzędu oraz samodzielne stanowiska pracy, wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Racibórz, zwanym dalej Regulaminem Organizacyjnym pod kątem skuteczności i efektywności realizacji procesów, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w sposób terminowy i oszczędny.

4.4 System zarządzania jakością i jego procesy

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

1. Zakresem SZJ zostały objęte działania realizowane w ramach 7 określonych procesów, do których należą:

- 1) Organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy,
- 2) Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych,
- 3) Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych,
- 4) Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi,
- 5) Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania,
- 6) Zarządzanie komunikacją,
- 7) Zarządzanie ryzykiem.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 9/56

2. Procesy zostały określone w ten sposób, aby realizować jednocześnie wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015 oraz cele kontroli zarządczej określone w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.

Powiązanie punktów normy PN-EN ISO 9001:2015 z celami kontroli zarządczej obrazuje poniższa tabela:

Punkt normy	Zgodność działalności z przepisami prawa oraz procedurami zewnętrznymi	Skuteczność i efektywność działania	Wiarygodność sprawozdań	Ochrona zasobów	Przestrzeganie i promowanie zasad etycznego postępowania	Efektywność i skuteczność przepływu informacji	Zarządzanie ryzykiem
4.1	X						
4.2	X						
4.3		X					
4.4		X					
5.1		X					
5.1.1		X					
5.1.2					X		
5.2		X					
5.2.1		X					
5.2.2		X					

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 10/56

5.3					X		
6.1							X
6.2		X					
6.3		X					
7.1				X			
7.1.1				X	X		
7.1.2					X		
7.1.3				X			
7.1.4				X			
7.1.5				X			
7.1.6				X			
7.2					X		
7.3					X		
7.4						X	



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 11/56

7.5	X						
7.5.1	X						
7.5.2	X						
7.5.3	X						
8.1		X					
8.2		X				X	
8.2.1						X	
8.2.2	X						
8.2.3	X						
8.2.4	X						
8.4				X			
8.4.1				X			
8.4.2				X			
8.4.3				X			



Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 12/56

8.5	X						
8.5.1	X						
8.5.2	X						
8.5.3				X			
8.5.4	X						
8.5.5	X						
8.5.6	X						
8.6	X						
8.7	X						
9.1		X					
9.1.1		X					
9.1.2						X	
9.1.3			X				
9.2		X					

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 13/56

9.3		X					
9.3.1		X					
9.3.2		X					
9.3.3		X					
10.1		X					
10.2		X					
10.3		X					

3. Ze względu na charakter działalności Urzędu, nie mają zastosowania działania określone w punkcie 8.3 normy PN-EN ISO 9001:2015, a dotyczące projektowania oraz rozwoju wyrobów i usług.

Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług lub prac rozwojowych związanych z usługami, ponieważ realizuje zadania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, które określają także rodzaje oraz sposób świadczenia usług oraz wymagania z nimi związane.

Ponadto nie znajdują również zastosowania wymagania określone w punkcie 8.5.1.f normy PN-EN ISO 9001:2015 dotyczące walidacji procesów świadczenia usługi. Z uwagi na fakt, że procesy realizowane w Urzędzie nie mają charakteru specjalnych, zaś ich wyniki są możliwe do zweryfikowania pod względem poprawności przebiegu procesów w każdym momencie ich realizacji. Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa lub aktami Kierownictwa Urzędu. Każdy proces ma określony cel oraz sposób monitorowania. Jeżeli wystąpi w trakcie realizacji procesu odchylenie od zaplanowanych wyników możliwa jest bieżąca weryfikacja zaistniałej sytuacji zgodnie z ustalonym trybem oraz podjęcie odpowiednich działań naprawczych (korekcyjnych lub korygujących).

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 14/56

Sposób realizacji procesów oraz prawidłowość sporządzania zapisów są monitorowane poprzez wykorzystanie narzędzia audytów wewnętrznych, zaś ich wyniki podlegają bieżącej analizie kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu i są podstawą do realizacji zadań w ramach kontroli zarządczej w Urzędzie.

5 Przywództwo

5.1 Przywództwo i zaangażowanie

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

5.1.1 Postanowienia ogólne

Najwyższe Kierownictwo Urzędu wykazuje przywództwo i zaangażowanie w odniesieniu do SZJ poprzez:

- 1) wzięcie odpowiedzialności za skuteczność SZJ,
- 2) zapewnienie ustanowienia Polityki Jakości i celów jakościowych dla SZJ i ich zgodności z kontekstem oraz strategicznym kierunkiem Urzędu,
- 3) zapewnienie zintegrowania wymagań SZJ z procesami Urzędu,
- 4) promowanie stosowania podejścia procesowego oraz opartego na ryzyku,
- 5) zapewnienie dostępności zasobów potrzebnych w SZJ,
- 6) komunikowanie znaczenia skutecznego zarządzania jakością i zgodności z wymaganiami SZJ,
- 7) zapewnienie, aby SZJ osiągał zamierzone wyniki,
- 8) angażowanie, kierowanie i wspieranie osób, które mają wpływ na skuteczność zarządzania jakością,
- 9) promowanie ciągłego doskonalenia,
- 10) wspieranie innych właściwych członków kierownictwa w wykazywaniu przywództwa w obszarach ich odpowiedzialności.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 15/56

5.1.2 Orientacja na Klienta

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

1. Najwyższe Kierownictwo Urzędu wykazuje przywództwo i zaangażowanie w obszarze orientacji na klienta poprzez zapewnienie, aby:

- 1) wymagania klienta oraz mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne były określone, zrozumiane oraz konsekwentnie spełniane,
- 2) ryzyka i szanse, które wpływają na zgodność wyrobów i usług oraz na zdolność do zwiększania zadowolenia klienta, były określone i uwzględnione,
- 3) orientacja na zwiększanie zadowolenia klienta była utrzymywana.

2. Kierownictwo Urzędu w ramach realizacji ustawowych zadań publicznych dąży do zagwarantowania należytego spełnienia wymagań klientów wynikających z przepisów prawa i określonych na podstawie tych przepisów. Istotne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że ocena realizacji przez Urząd zadań publicznych budowana jest poprzez codzienny kontakt pracownika Urzędu z klientem.

3. Orientacja na klienta w Urzędzie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w obszarach:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z klientem, w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Urzędu – omówionej w punkcie 8.2.1,
- 3) określania wymagań dotyczących usług Urzędu, w tym wymagań klienta – omówionych w punkcie 8.2.2,
- 4) badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 9.1.2,
- 5) opracowywania strategii i programów realizacji zadań publicznych, mających na celu zaspokojenie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej, uwzględniających potrzeby mieszkańców.

4. Wymagania klientów zostały określone i spełniane są na podstawie przepisów prawnych.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 16/56

5. Zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej zawarte są podstawowe informacje o działalności Urzędu.

6. Klienci Urzędu mają możliwość bezpośredniego przekazywania uwag, skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na przyjmowanie stron.

7. Mając na uwadze jak najlepszą realizację zasady samorządności, ukierunkowaną na świadczenie coraz wyższej jakości usług administracyjnych Kierownictwo Urzędu wprowadziło opisy procedur określające standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy Urzędu podczas wypełniania obowiązków służbowych.

5.2 Polityka

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

5.2.1 Ustanowienie polityki jakości

1. SZJ w Urzędzie został wdrożony poprzez wydanie Zarządzenia NR RC.120-57/2012 Prezydenta Miasta Racibórz - Kierownika Urzędu Miasta z dnia 30 listopada 2012 r. w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Racibórz. Podstawowe założenia Polityki Jakości zostały ściśle powiązane z zadaniami Urzędu określonymi w ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, obowiązkami pracowników Urzędu określonymi w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych oraz celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.

2. Polityka Jakości:

- 1) jest odpowiednia do celu istnienia i do kontekstu Urzędu oraz wspiera jego strategiczny kierunek,
- 2) tworzy ramy do ustanowienia celów jakościowych,
- 3) zawiera zobowiązanie do spełnienia mających zastosowanie wymagań,
- 4) zawiera zobowiązanie do ciągłego doskonalenia SZJ.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 17/56

5.2.2 Komunikowanie polityki jakości

1. Polityka Jakości jest:

- 1) dostępna i utrzymywana jako udokumentowana informacja,
- 2) zakomunikowana, zrozumiana i stosowana w Urzędzie,
- 3) dostępna dla stron zainteresowanych.

2. Polityka Jakości jest komunikowana pracownikom Urzędu poprzez narzędzie informatyczne DGA BPM zwane dalej serwisem DGA oraz prezentowana w budynkach Urzędu celem zakomunikowania klientom Urzędu. Każdy z pracowników swoim działaniem na stanowisku pracy przyczynia się do realizacji założeń Polityki Jakości.

5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

1. Najwyższe Kierownictwo Urzędu zapewniło, aby odpowiedzialność i uprawnienia osób pełniących istotne role zostały przydzielone, zakomunikowane i zrozumiane w Urzędzie.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu przydzieliło odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie:

- 1) zapewnienia zgodności SZJ z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015,
- 2) zapewnienia, aby procesy dostarczały zamierzone wyjścia,
- 3) przedstawiania sprawozdań dotyczących wyników funkcjonowania SZJ i szans na doskonalenie (patrz 10.1),
- 4) zapewnienia promowania orientacji na klienta w całym Urzędzie,
- 5) zapewnienia utrzymania integralności SZJ podczas planowania i wdrażania zmian w SZJ.

2. W związku z podjętymi działaniami w zakresie wdrożenia SZJ w Urzędzie, Prezydent Miasta powołał w dniu 30 listopada 2012 r. Pełnomocnika ds. SZJ (Zarządzeniem NR RC.120-57/2012 Prezydenta Miasta Racibórz -

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 18/56

Kierownika Urzędu Miasta w sprawie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Racibórz), którego funkcja została powierzona Pani Małgorzacie Krawiec.

Funkcja Pełnomocnika ds. SZJ pełniona jest niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w Regulaminie Organizacyjnym.

Pełnomocnik ds. SZJ posiada niezbędne uprawnienia w zakresie działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem SZJ oraz odpowiedzialności właściwe do zapewnienia, że procesy potrzebne w SZJ zostały ustanowione, są wdrożone i utrzymywane, przedstawiania Kierownictwu Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem i upowszechnianiem w Urzędzie (w ramach zakresu SZJ) świadomości dotyczącej wymagań klientów.

3. Do odpowiedzialności Pełnomocnika ds. SZJ w Urzędzie należy:

- 1) rozpowszechnienie założeń Polityki Jakości wśród wszystkich pracowników Urzędu oraz nadzór nad realizacją postanowień Polityki Jakości,
- 2) nadzór nad dokumentacją SZJ na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania - administrowanie serwisem DGA,
- 3) zapewnienie, że procesy potrzebne w SZJ są określone, wdrożone i utrzymywane,
- 4) nadzorowanie aktualności Księgi Jakości Urzędu,
- 5) podejmowanie i koordynowanie inicjatyw związanych z doskonaleniem SZJ,
- 6) planowanie prac dotyczących SZJ i nadzór nad ich realizacją,
- 7) planowanie przeglądów zarządzania wspólnie z Kierownictwem Urzędu oraz nadzór nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów,
- 8) przedstawianie Kierownictwu Urzędu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,
- 9) określenie rodzaju i zakresów materiałów opracowywanych na przegląd zarządzania oraz współpraca z Właścicielami procesów,
- 10) opiniowanie wniosków o zmianę w dokumentacji SZJ pod kątem zgodności z założeniami normy PN-EN ISO

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 19/56

9001:2015,

11) planowanie, nadzorowanie oraz prowadzenie szkoleń z zakresu SZJ,

12) zarządzanie audytami wewnętrznymi w zakresie planowania audytów i nadzoru nad ich realizacją oraz działaniami poaudytowymi oraz nadzorowania zespołu audytorów,

13) zarządzanie oceną realizacji działań korygujących w odniesieniu do skuteczności funkcjonowania SZJ,

14) analizowanie raportów z działalności niezgodnej z obowiązującymi w Urzędzie zasadami,

15) koordynowanie ustaleń dotyczących prowadzenia w Urzędzie kontroli zarządczej celem integracji z zadaniami związanymi z prowadzeniem audytów SZJ,

16) bieżąca współpraca z osobami odpowiedzialnymi za prowadzenie kontroli zarządczej celem integracji z działaniami w zakresie prowadzenia audytów wewnętrznych oraz oceną funkcjonowania kontroli zarządczej.

4. W celu wspierania działalności Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia wszystkich pracowników. Wynikają one z obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu Organizacyjnego.

5. Jakość świadczonych usług zależy w głównej mierze od posiadanych zasobów ludzkich, ich kwalifikacji, umiejętności, wykształcenia, doświadczenia oraz pełnego wykorzystania potencjału w realizowanych procesach. Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują następujące dokumenty:

- 1) ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych,
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych,
- 3) Regulamin Organizacyjny,
- 4) Regulamin Pracy Urzędu Miasta Racibórz,
- 5) upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Prezydenta Miasta Racibórz,
- 6) zakresy zadań i odpowiedzialności pracowników określone przez kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 20/56

6. Regulamin Organizacyjny określa stanowiska wchodzące w skład Kierownictwa Urzędu, liczbę, rodzaj i zakres działania jednostek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk, wydzielonych w strukturze Urzędu, ich powiązania organizacyjne i podległość służbową. Regulamin Organizacyjny ustala podział zadań w zakresie koordynacji i nadzoru oraz kontroli funkcjonalnej pracy podporządkowanych im jednostek organizacyjnych Urzędu.

7. Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych, określającego minimalny poziom wykształcenia i staż pracy na danym stanowisku oraz w oparciu o analizę potrzeb w zakresie profilu wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego, ustalane są wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Urzędzie.

6 Planowanie

6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zarządzania ryzykiem

6.1.1 Planując SZJ Kierownictwo Urzędu rozważyło czynniki wymienione w 4.1 oraz wymagania podane w 4.2, a także określono ryzyka i szanse, do których należy się odnieść, w celu:

- 1) zapewnienia, aby SZJ mógł osiągnąć zamierzony(-e) wynik(-i),
- 2) zwiększenia pożądaných skutków,
- 3) zapobieżenia wystąpieniu niepożądanych skutków lub ich ograniczenia,
- 4) osiągnięcia doskonalenia.

6.1.2 Zaplanowano:

- 1) działania odnoszące się do ryzyk i szans,
- 2) sposób:
 - a) integrowania i wdrożenia tych działań do procesów SZJ (patrz 4.4),

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 21/56

b) oceny skuteczności tych działań.

Podjęte działania odnoszące się do ryzyk i szans są proporcjonalne do potencjalnego wpływu na zgodność usług.

Dokument związany - Karta procesu: Zarządzanie ryzykiem.

6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

6.2.1 Kierownictwo Urzędu stanowiło cele jakościowe dla odpowiednich funkcji, szczebli i procesów potrzebnych w SZJ.

Cele jakościowe są:

- 1) spójne z Polityką Jakości,
- 2) mierzalne,
- 3) uwzględniają mające zastosowanie wymagania,
- 4) odnoszą się do zgodności usług, a także do zwiększania zadowolenia klienta,
- 5) monitorowane,
- 6) zakomunikowane,
- 7) aktualizowane w razie potrzeby.

Kierownictwo Urzędu utrzymuje udokumentowane informacje dotyczące celów jakościowych.

6.2.2 Kierownictwo Urzędu określiło:

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 22/56

- 1) co ma być zrobione,
- 2) jakie zasoby będą wymagane,
- 3) kto będzie odpowiedzialny,
- 4) kiedy będzie to zakończone,
- 5) jak będą oceniane wyniki.

Kierownictwo Urzędu ustanawiając Politykę Jakości wyznaczyło cele strategiczne dotyczące jakości. Cele ustanowione w Polityce Jakości są podstawą do ustanawiania szczegółowych celów dotyczących jakości na poziomie procesów zidentyfikowanych w SZJ. Cele procesów są podstawą do wyznaczania mierzalnych wyników do ich osiągnięcia poprzez określanie mierzalnych zadań oraz wskaźników określających ich wykonanie. Wskaźniki są wyznaczane przez Właścicieli procesów i przypisywane do konkretnych stanowisk odpowiedzialnych za ich monitorowanie. Właściciele procesów otrzymują w określonych przez siebie interwałach czasowych informacje odnośnie poziomu realizacji wyznaczonych zadań w ramach procesów.

Wyniki te omawiane są podczas narad kierownictwa, jak również zbiorczo podczas przeglądu zarządzania, oceniającego skuteczność SZJ, jak i funkcjonowanie kontroli zarządczej w Urzędzie.

Monitoring realizacji wyznaczanych celów odbywa się za pośrednictwem serwisu DGA.

Cele procesów (jakości) wyznaczane są w taki sposób, aby były zgodne z celami wynikającymi z Polityki Jakości. Ponadto zapewniono ich zgodność z celami kontroli zarządczej określonymi w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.

6.3 Planowanie zmian

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

1. W przypadku potrzeby zmian w SZJ, zmiany są przeprowadzone w sposób zaplanowany (patrz. 4.4).
Kierownictwo Urzędu rozważa:

- 1) cel zmian i ich potencjalne konsekwencje,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 23/56

2) integralność SZJ,

3) dostępność zasobów,

4) przydział lub zmianę przydziału odpowiedzialności i uprawnień.

2. W przypadku konieczności wprowadzenia zmian do dokumentacji SZJ, bądź do sposobu funkcjonowania procesu, przeprowadzana jest weryfikacja przez Właściciela procesu oraz Pełnomocnika ds. SZJ, dotycząca zakresu oddziaływania tej zmiany oraz wpływu na inne procesy. Ponadto podczas wprowadzania nowych uregulowań wewnętrznych przeprowadzana jest ocena dotycząca przynależności danego dokumentu do właściwego procesu i na tej podstawie wprowadzana jest zmiana do właściwego procesu SZJ.

Działania doskonalące SZJ w Urzędzie są planowane, konsultowane z kierownikami jednostek organizacyjnych Urzędu oraz są integralne z misją i Polityką Jakości oraz spójne ze specyfiką działania Urzędu.

7 Wsparcie

7.1 Zasoby

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

7.1.1 Postanowienia ogólne

1. Kierownictwo Urzędu określiło i zapewniło zasoby potrzebne do ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania i ciągłego doskonalenia SZJ.

Kierownictwo Urzędu rozważa:

1) możliwości i ograniczenia istniejących zasobów wewnętrznych,

2) co potrzebuje pozyskać od zewnętrznych dostawców.

2. Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednie planowanie i dobór kadry pracowniczej, uwzględniając wymagane kompetencje na stanowiskach pracy, planowanie wydatkowania środków publicznych oraz zakupów materiałów, wyposażenia oraz usług niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania Urzędu i świadczenia usług w sposób zgodny z wymaganiami prawnymi, efektywny, oszczędny i terminowy.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 24/56

3. Dokonywanie wydatków na cele związane z zapewnieniem zasobów następuje w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa, a w szczególności w ustawie o finansach publicznych, prawie zamówień publicznych lub przepisach o organizacjach pożytku publicznego. Ponadto planowanie zasobów finansowych w postaci budżetu prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o finansach publicznych oraz rozporządzeń wykonawczych. Zatwierdzony budżet jest podstawą do dalszego finansowania działalności Urzędu.

7.1.2 Ludzie

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Kierownictwo Urzędu określiło i zapewniło osoby niezbędne do skutecznego wdrożenia SZJ oraz funkcjonowania i nadzorowania swoich procesów.

Pracownicy Urzędu, wykonujący pracę mającą wpływ na zgodność realizowanych zadań publicznych z wymaganiami dotyczącymi wykonania tych zadań, powinni być kompetentni, posiadać odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie.

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że mając na uwadze zgodność realizacji zadań publicznych z obowiązującymi przepisami prawa, podejmuje działania mające na celu dążenie do zagwarantowania odpowiedniego przygotowania pracowników do realizacji powierzonych im zadań.

Wymagania dotyczące zatrudniania pracowników o odpowiednich kwalifikacjach i przygotowaniu zawodowym zostały określone w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych.

Dla każdego stanowiska pracy w Urzędzie określono zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności, przygotowany w oparciu o Regulamin Organizacyjny oraz obowiązujące przepisy prawa. Ponadto przygotowane zostały opisy stanowisk pracy, które w sposób szczegółowy określają wymagane wykształcenie, przeszkolenie, umiejętności i doświadczenie, jakie pracownik na danym stanowisku pracy musi posiadać, aby sprawnie realizować powierzone zadania.

Każdy z pracowników został zapoznany z obowiązkami dotyczącymi jego stanowiska pracy.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 25/56

Dokument związany – Karta procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.

7.1.3 Infrastruktura

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

1. Kierownictwo Urzędu określiło, zapewniło i utrzymuje infrastrukturę niezbędną do funkcjonowania procesów i osiągnięcia zgodności wyrobów i usług.
 2. Dla właściwej realizacji zadań publicznych zapewniona została odpowiednia infrastruktura, która podlega bieżącemu nadzorowaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i potrzebami w zakresie jej utrzymania, konserwacji i remontów. Do infrastruktury zalicza się m.in.:
 - 1) budynek przy ul. Króla Stefana Batorego 6 oraz budynek przy ul. Wileńskiej 7, będące siedzibami Urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, nad którymi pieczę sprawuje Wydział Organizacyjny,
 - 2) stanowiska pracy wyposażone w sprzęt komputerowy, dostęp do sieci informatycznej (Internet i Intranet) oraz z dostępem do oprogramowania komputerowego niezbędnego do sprawnej realizacji usług. Pieczę nad wyposażeniem komputerowym, siecią informatyczną oraz oprogramowaniem sprawuje Wydział Organizacyjny,
 - 3) Urząd dysponuje:
 - a) siecią telefoniczną wraz z aparatami telefonicznymi, centralą telefoniczną, itp., które umożliwiają bezpośrednie połączenie się z właściwą jednostką organizacyjną Urzędu oraz sprawny system komunikacji wewnętrznej pomiędzy jednostkami organizacyjnymi,
 - b) maszynami, urządzeniami, narzędziami niezbędnymi do realizacji usług, tj. sprzętem biurowym (kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.) wyposażeniem technicznym,
 - c) wyposażeniem pomieszczeń biurowych niezbędnym do zapewnienia właściwej obsługi klientów,
 - d) systemem oznaczenia pomieszczeń Urzędu oraz tablicami informacyjnymi,
 - e) systemem zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system alarmowy, drogi ewakuacyjne, itp.),
- Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 26/56

które podlegają nadzorowaniu przez Wydział Organizacyjny.

Dokument związany - Karta procesu: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi.

7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

1. Kierownictwo Urzędu określiło, zapewniło i utrzymuje środowisko niezbędne do funkcjonowania procesów i osiągnięcia zgodności wyrobów i usług.

Środowisko pracy jest nadzorowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z szczególnym uwzględnieniem działu X ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy.

2. Wymagania dotyczące środowiska pracy określają wewnętrzne dokumenty, takie jak:

- 1) Regulamin Organizacyjny,
- 2) Regulamin Pracy Urzędu Miasta Racibórz,
- 3) instrukcje stanowiskowe BHP,
- 4) instrukcje obsługi urządzeń.

3. Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych jednostek organizacyjnych Urzędu oraz bezpośredni przełożeni jedno i wieloosobowych stanowisk pracy. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych, w tym zakresie dokumentach wewnętrznych.

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

7.1.5.1 Postanowienia ogólne

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 27/56

1. Kierownictwo Urzędu określiło i zapewnia zasoby potrzebne do zapewnienia ważnych i wiarygodnych wyników w procesie monitorowania i pomiarów w celu weryfikacji zgodności usług z wymaganiami. Kierownictwo Urzędu zapewnia, że dostarczone zasoby:

- 1) są odpowiednie do specyficznego rodzaju podjętych działań dotyczących monitorowania i pomiarów,
- 2) są utrzymywane w celu zapewnienia ich ciągłej przydatności do użycia zgodnie z ich przeznaczeniem.

2. Kierownictwo Urzędu przechowuje odpowiednie udokumentowane informacje dotyczące zasobów do monitorowania i pomiarów, jako dowód ich przydatności do użycia zgodnie z przeznaczeniem.

7.1.5.2 Spójność pomiarowa

Spójność pomiarowa jest wymagana i jest uważana przez Urząd jako zasadnicza część zapewnienia zaufania do wiarygodności wyników pomiarów. Wyposażenie pomiarowe używane w Urzędzie jest ewidencjonowane, nadzorowane oraz okresowo sprawdzane i legalizowane przez wyznaczonych pracowników Urzędu lub firmy zewnętrzne. Nadzorowaniu w ramach SZJ podlega wyposażenie do monitorowania i pomiarów, które jest potrzebne do dostarczenia dowodu zgodności usługi z określonymi wymaganiami.

7.1.6 Wiedza organizacji

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Kierownictwo Urzędu określiło wiedzę niezbędną do funkcjonowania jej procesów i do osiągnięcia zgodności usług. Wiedza ta jest utrzymywana i udostępniana w niezbędnym zakresie. Podczas rozpatrywania zmieniających się potrzeb i trendów Kierownictwo Urzędu rozważa swój obecny stan wiedzy i określa, jak pozyskać wszelką niezbędną, dodatkową wiedzę i wymaganą jej aktualizację lub otrzymać do niej dostęp.

7.2 Kompetencje

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 28/56

Kierownictwo Urzędu:

- 1) określiło niezbędne kompetencje osoby (osób) wykonującej(-ych) pod jej nadzorem prace mające wpływ na efekty działalności i skuteczność SZJ,
- 2) zapewnia, aby te osoby były kompetentne dzięki odpowiedniemu wykształceniu, szkoleniu lub doświadczeniu,
- 3) tam gdzie ma to zastosowanie, podejmuje działania w celu uzyskania niezbędnych kompetencji i ocenia skuteczność podjętych działań,
- 4) przechowuje odpowiednie udokumentowane informacje jako dowód kompetencji.

Dokument związany - Karta procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.

7.3 Świadomość

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że osoby pracujące pod nadzorem Urzędu są świadome:

- 1) Polityki Jakości,
- 2) istotnych celów jakościowych,
- 3) swojego wkładu w skuteczność SZJ, w tym korzyści z doskonalenia efektów działania,
- 4) konsekwencji niezgodności z wymaganiami SZJ.

Dokument związany - Karta procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.

7.4 Komunikacja

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 29/56

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

1. Kierownictwo Urzędu określiło komunikację wewnętrzną i zewnętrzną dotyczącą SZJ, w tym:

- 1) co ma być komunikowane,
- 2) kiedy ma być komunikowane,
- 3) z kim należy się komunikować,
- 4) jak należy się komunikować,
- 5) kto się komunikuje.

2. W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością SZJ pomiędzy Kierownictwem Urzędu a pracownikami. Do podstawowych zasad należą:

- 1) przekazywanie pracownikom informacji adekwatnych do ich wpływu na funkcjonowanie procesów i ich skuteczności,
- 2) przekazywanie przełożonym informacji dotyczących nieprawidłowości w obszarze SZJ, zwłaszcza w przypadku braku możliwości samodzielnego ich rozwiązania.

3. Forma komunikacji wewnętrznej oparta jest na zasadach określonych w obowiązujących aktach normatywnych oraz uregulowaniach wewnętrznych i realizowana jest głównie poprzez:

- 1) wykonywanie czynności kancelaryjnych,
- 2) organizowane spotkania Prezydenta Miasta z kierownikami jednostek organizacyjnych Urzędu,
- 3) organizowane spotkań kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu z pracownikami jednostek,
- 4) funkcjonowanie wewnętrznej sieci, tzn. intranetu,
- 5) serwis DGA wspomagający SZJ,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 30/56

6) pocztę elektroniczną,

7) system obiegu dokumentów.

Ponadto zasady komunikacji wewnętrznej określają procedury obowiązujące w Urzędzie, wskazujące na sposób przepływu informacji i danych, jak również elektroniczne tabele procedur zdefiniowane w ramach procesów SZJ w Urzędzie.

4. W ramach komunikacji wewnętrznej uruchomiono elektroniczny system wnioskowania o zmianę w dokumentacji SZJ, umożliwiający w sprawny i szybki sposób uzyskanie informacji zwrotnej w sprawach zgłoszonego wniosku o zmianę.

Dokument związany – Karta procesu: Zarządzanie komunikacją.

7.5 Udokumentowane informacje

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi.

7.5.1 Postanowienia ogólne

SZJ w Urzędzie zawiera:

- 1) udokumentowane informacje wymagane przez normę PN-EN ISO 9001:2015,
- 2) udokumentowane informacje, określone przez Urząd jako niezbędne dla skuteczności SZJ.

7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie

Opracowując i aktualizując udokumentowane informacje Kierownictwo Urzędu zapewnia:

- 1) odpowiednią identyfikację i opis (np. tytuł, data, autor lub numer referencyjny),
- 2) właściwy format (np. język, wersję oprogramowania, grafikę) i nośnik (np. papierowy, elektroniczny),

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 31/56

3) przegląd i zatwierdzenie pod kątem przydatności i adekwatności.

7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami

7.5.3.1 Udokumentowane informacje wymagane przez SZJ i normę PN-EN ISO 9001:2015 są nadzorowane, aby zapewnić:

- 1) ich dostępność i przydatność do zastosowania, tam, gdzie są potrzebne i wtedy, gdy są potrzebne,
- 2) ich odpowiednią ochronę (np. przed utratą poufności, niewłaściwym użyciem lub utratą integralności).

7.5.3.2 W celu nadzoru nad udokumentowanymi informacjami Kierownictwo Urzędu uwzględnia następujące działania, jeżeli ma to zastosowanie:

- 1) dystrybucję, dostęp, wyszukiwanie i wykorzystywanie,
- 2) przechowywanie i zabezpieczanie łącznie z zachowaniem czytelności,
- 3) nadzorowanie zmian (np. kontrolę wersji),
- 4) przechowywanie i likwidację.

Udokumentowane informacje pochodzące spoza Urzędu, uznane przez Urząd za niezbędne do planowania i działań operacyjnych SZJ, są odpowiednio zidentyfikowane i nadzorowane.

Udokumentowane informacje, przechowywane jako dowód zgodności, są zabezpieczone przed niezamierzonymi zmianami.

Dokument związany – Procedura: Zarządzanie udokumentowanymi informacjami.

8 Działania operacyjne

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 32/56

8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

1. Kierownictwo Urzędu zaplanowało, wdrożyło i nadzoruje procesy (patrz 4.4) potrzebne do spełnienia wymagań dotyczących dostarczania usług oraz wdrożyło działania określone w pkt 6 przez:

- 1) określenie wymagań dla usług,
- 2) ustalenie kryteriów dla:
 - a) procesów,
 - b) akceptacji usług,
- 3) określenie zasobów potrzebnych do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług,
- 4) wdrożenie nadzoru nad procesami zgodnie z kryteriami,
- 5) określenie, utrzymywanie i przechowywanie udokumentowanych informacji w zakresie niezbędnym do:
 - a) uzyskania zaufania, że procesy zostały zrealizowane tak jak zaplanowano,
 - b) wykazanie zgodności usług z wymaganiami.

Wynik takiego planowania jest odpowiedni dla działań operacyjnych Urzędu.

2. Kierownictwo Urzędu nadzoruje zaplanowane zmiany oraz dokonuje przeglądu skutków niezamierzonych zmian, podejmując działania celem zmniejszenia niekorzystnych skutków, jeśli jest to niezbędne.

3. Kierownictwo Urzędu zapewnia, że procesy zlecone na zewnątrz są nadzorowane (patrz 8.4).

4. Sposób realizacji usług Urzędu został określony w obowiązujących przepisach prawa oraz w przyjętych dobrych praktykach działania Urzędu, jak również w Regulaminie Organizacyjnym. Ponadto tam, gdzie stwierdzono konieczność dodatkowego opisanie sposobu realizacji usług (ze względu na ich specyfikę) w postaci procedur, instrukcji wewnętrznych, elektronicznych kart opisu procedur/ kart usługi (w SEKAP lub ePUAP), opracowano takie dokumenty.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 33/56

5. W procesie planowania realizacji usług Urząd opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach publicznoprawnych, zawartych przez Miasto oraz aktach Kierownictwa Urzędu, z uwzględnieniem udziału społeczności lokalnych w określaniu sposobu realizacji tych zadań. Fundamentalne znaczenie dla realizacji zadań Urzędu mają:

- 1) Strategia rozwoju gminy,
- 2) Miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego,
- 3) wieloletnie i roczne gminne programy działania,
- 4) Budżet miasta, będący rocznym planem dochodów i wydatków miasta.

6. Dla sprawnego realizowania przedmiotowych zadań Urzędu, w ramach jego struktury zdefiniowano procesy, dla których kryterium definiowania były cele kontroli zarządczej określone w art. 68 ust 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych. Każdy proces posiada wyznaczony cel swojego istnienia oraz wymagania dotyczącej jego realizacji w postaci wejść do procesu. W ramach procesów zidentyfikowano również te, które są związane z bezpośrednią realizacją usług przez Urząd (np. Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy). Tam, gdzie Kierownictwo Urzędu uznało to za zasadne, określono szczegółowe wewnętrzne wymagania dotyczące sposobu realizacji usług np. w postaci elektronicznych kart opisu procedur. Dla każdego procesu wyznaczono cele jakościowe przekładane na mierniki i wskaźniki, w przypadku realizowanych usług podstawowym celem jest zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

7. Jeżeli podczas bieżącej działalności stwierdzona zostanie potrzeba wprowadzenia zmian do procesów lub innych dokumentów określających sposób realizacji procesów, wprowadzono w Urzędzie system elektronicznego wnioskowania o właściwe zmiany w procesach. Ponadto planowanie realizacji usług Urzędu polega na przygotowaniu planów lub projektów:

- 1) aktów normatywnych (uchwał, zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej (umów, porozumień),
- 2) usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług,
- 3) innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno-technicznych,
- 4) informacji objętych zadaniami Urzędu.

Z przeprowadzanych działań w tym zakresie przechowywane są dowody w postaci zapisów potwierdzających Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 34/56

przeprowadzane czynności planistyczne.

8.2 Wymagania dotyczące usług

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

8.2.1 Komunikacja z Klientem

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem a jego klientami wdrożono odpowiednie rozwiązania organizacyjne umożliwiające sprawne prowadzenie komunikacji w zakresie realizowanych zadań publicznych. Do rozwiązań tych należą:

- 1) udzielanie informacji bezpośredniej przez pracowników,
- 2) umieszczanie w budynkach tablic informujących o rozmieszczeniu jednostek organizacyjnych Urzędu,
- 3) umieszczanie informacji na stronie internetowej Urzędu o sposobach załatwiania spraw w Urzędzie,
- 4) udostępnianie informacji na tablicach ogłoszeniowych Urzędu,
- 5) udostępnianie informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (gdzie udostępniane są informacje zgodnie z zapisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej),
- 6) stałe terminy przyjmowania klientów przez Prezydenta Miasta oraz przez pracowników – w godzinach pracy Urzędu. Ponadto klienci mogą zgłaszać swoje uwagi i wnioski bezpośrednio w Urzędzie w godzinach pracy, za pośrednictwem poczty tradycyjnej, telefonicznie lub elektronicznie,
- 7) organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów. O sposobie składania i przyjmowania skarg i wniosków informuje Regulamin Organizacyjny,
- 8) organizowanie konferencji prasowych,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 35/56

9) wydawanie i rozpowszechnianie materiałów promocyjnych i informacyjnych,

10) system zbierania informacji zwrotnej o poziomie zadowolenia klientów udostępniony na stronach internetowych Urzędu.

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usług

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

1. Podczas określania wymagań dotyczących usług oferowanych klientowi Kierownictwo Urzędu zapewnia, że:

1) wymagania dotyczące usług zostały zdefiniowane, w tym:

a) wszelkie mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne,

b) wymagania uznane przez Urząd za niezbędne.

2) jest w stanie spełnić deklaracje dotyczące usług, które oferuje.

2. Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów Kierownictwa Urzędu, porozumień publicznoprawnych oraz wymagań klientów zdefiniowanych podczas przystępowania do realizacji usługi, jak również określonych w standardach realizacji usługi określonych w postaci elektronicznych tabel opisu procedur (tam gdzie zostały zdefiniowane) i/lub kart usług (zawartych w BIP, SEKAP i/lub ePUAP).

Ponadto identyfikuje się oczekiwania klientów poprzez ciągły pomiar satysfakcji klientów, prowadzony zgodnie z Procedurą pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz. Na podstawie uzyskiwanych wyników wprowadzane są działania doskonalące pracę Urzędu.

Klienci Urzędu oczekują, że ich sprawy będą załatwiane w sposób rzetelny, terminowy, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, a oni zostaną obsłużeni uprzejmie i życzliwie. Spełnienie tych oczekiwań zapewnia kompetentna kadra pracownicza oraz przestrzegane w Urzędzie zasady etyczne.

3. Kierownictwo Urzędu dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań przez Urząd nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty. Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 36/56

lokalnej oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej określonym w przepisach prawa, ale również spełniał oczekiwania i wymagania klientów, odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach, opiniach i ocenach.

4. Wymagania dotyczące realizowanych usług zdefiniowane przez klientów identyfikowane są również poprzez analizę:

- 1) opinii i ocen zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań,
- 2) wniosków i ocen zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym,
- 3) skarg i wniosków przekazywanych w trybie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego,
- 4) wniosków, opinii i ocen przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- 5) opinii i ocen przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem.

5. Zapoznanie pracowników z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług odbywa się poprzez system komunikacji wewnętrznej, informowanie pracowników o zmianach w dokumentacji Urzędu, wynikach badania satysfakcji klientów oraz wymaganiach dotyczących standardów obsługi klienta.

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usług

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

8.2.3.1 Kierownictwo Urzędu zapewnia, że jest w stanie spełnić wymagania dotyczące usług oferowanych klientom. Urząd przeprowadza przegląd wymagań, zanim zobowiąże się do dostarczenia wyrobów i usług klientowi, uwzględniając:

- 1) wymagania wyspecyfikowane przez klienta, w tym wymagania dotyczące dostawy i działań po dostawie;
- 2) wymagania nie ustalone przez klienta, ale niezbędne do wyspecyfikowanego lub zamierzonego zastosowania usługi, jeżeli jest ono znane,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 37/56

3) wymagania określone przez Urząd,

4) wymagania prawne i regulacyjne mające zastosowanie do usług,

5) wymagania podane w umowie lub zamówieniu inne niż wcześniej przedstawione.

Kierownictwo Urzędu zapewnia rozwiązanie rozbieżności między wymaganiami podanymi w umowie lub zamówieniu, a określonymi wcześniej.

Wymagania klienta są potwierdzone przez Urząd przed akceptacją, jeżeli klient nie dostarczył swoich wymagań w formie udokumentowanej.

8.2.3.2 Urząd przechowuje, jeśli ma to zastosowanie, udokumentowane informacje dotyczące:

1) wyników przeglądu,

2) każdego nowego wymagania dotyczącego usług.

Przegląd wymagań, dotyczących usługi ma zapewnić, że przed przystąpieniem do jej realizacji zostanie zweryfikowana możliwość zgodnego z przepisami prawa, skutecznego i terminowego zrealizowania usługi Urzędu.

Przegląd, o którym mowa, ma miejsce przed zobowiązaniem się do świadczenia wybranej usługi klientowi np. na etapie przyjmowania wniosków o realizację usługi lub podczas bezpośredniego kontaktu z klientem, gdy weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji umożliwiająca skuteczne przystąpienie do wyświadczenia usługi.

Ramowe zasady, związane z wydawaniem decyzji i pozwoleń zostały określone zgodnie z wymaganiami określonymi dla postępowań, zaś wymagane wnioski, formularze, niezbędne do dostarczenia na okoliczność zainicjowania świadczenia usługi, zostały umieszczone na stronach internetowych Urzędu.

Kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu, odpowiedzialnych za realizację poszczególnych rodzajów usług, są odpowiedzialni za okresowe (nie rzadziej, niż raz w roku) weryfikowanie aktualności i zgodności z przepisami prawa udostępnionych informacji o sposobach świadczenia usługi oraz ich aktualizacji. Ponadto w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa na bieżąco prowadzona jest analiza zgodności tych dokumentów z podstawą prawną.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 38/56

Wszystkie usługi realizowane w Urzędzie, na każdym etapie realizacji poddawane są weryfikacji, akceptacji, przeglądom, kontroli i ewentualnym działaniom korekcyjnym lub korygującym.

8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Jeżeli zostaną zmienione wymagania dotyczące usług, to Kierownictwo Urzędu zapewnia, aby odpowiednie udokumentowane informacje zostały zmienione oraz aby odpowiednie osoby były świadome zmienionych wymagań.

8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

Wymaganieniemające zastosowania w Urzędzie (uzasadnienie: patrz p. 4.4).

8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczany z zewnątrz

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

8.4.1 Postanowienia ogólne

- Urząd zapewnia, że procesy, wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz są zgodne z wymaganiami.
- Urząd określił nadzór nad dostarczany z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami, jeżeli:
 - wyroby i usługi od zewnętrznych dostawców są przeznaczone do włączenia do własnych wyrobów i usług Urzędu,
 - wyroby i usługi są dostarczane bezpośrednio do klienta(-ów) przez zewnętrznych dostawców w imieniu Urzędu,
 - proces lub jego część jest dostarczana przez zewnętrznego dostawcę w wyniku decyzji Urzędu.
- Urząd określił i stosuje kryteria oceny, wyboru, monitorowania efektów działania, ponownej oceny zewnętrznych dostawców na podstawie ich zdolności do dostarczania procesów lub wyrobów i usług zgodnych z wymaganiami. Urząd przechowuje udokumentowane informacje dotyczące tych działań i wszelkich innych działań wynikających z

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 39/56

oceny.

8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru

1. Urząd zapewnia, że dostarczane z zewnątrz procesy, wyroby i usługi nie wpływają negatywnie na zdolność Urzędu do stałego dostarczania wyrobów i usług zgodnych z wymaganiami klienta.

2. Urząd:

1) zapewnia, że dostarczane z zewnątrz procesy pozostają pod nadzorem w ramach SZJ,

2) określa zarówno środki nadzoru, które zamierza stosować do zewnętrznego dostawcy, jak i te, które zamierza stosować do wyników współpracy,

3) uwzględnia:

a) potencjalny wpływ dostarczanych z zewnątrz procesów, wyrobów i usług na zdolność Urzędu do stałego spełniania wymagań klienta i mających zastosowanie wymagań prawnych i regulacyjnych,

b) skuteczność środków nadzoru stosowanych przez zewnętrznego dostawcę,

4) określa działania weryfikacyjne lub inne działania, niezbędne do zapewnienia, aby dostarczane z zewnątrz procesy, wyroby i usługi spełniały wymagania.

8.4.3 Informacje dla zewnętrznych dostawców

1. Urząd zapewnia adekwatność wymagań przed zakomunikowaniem ich zewnętrznemu dostawcy. Urząd komunikuje zewnętrznym dostawcom swoje wymagania dotyczące:

1) procesów, wyrobów i usług, które mają być dostarczane,

2) zatwierdzania:

a) wyrobów i usług,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 40/56

b) metod, procesów i wyposażenia,

c) zasad zwalniania wyrobów i usług,

3) kompetencji, w tym wymaganych kwalifikacji osób;

4) interakcji zewnętrznych dostawców z Urzędem,

5) stosowanego przez Urząd nadzoru i monitorowania efektów działania zewnętrznych dostawców,

6) działań dotyczących weryfikacji i walidacji, które Urząd lub jej klient zamierza przeprowadzić u zewnętrznych dostawców.

2. Dokonywanie zakupów w Urzędzie przeprowadzane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przede wszystkim zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Przepisom zawartym w ustawie podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Urząd. W celu jednolitego określenia zasad prowadzenia zakupów (zgodnie z podziałem zastosowanym w ustawie, na zamówienia których równowartość przekracza kwotę 30 000 euro i na te, których równowartość nie przekracza tej kwoty) w Urzędzie wprowadzono wewnętrzne uregulowania określające sposób realizacji działań wynikających z postanowień ustawy, w tym wzory dokumentów. Do uregulowań tych należy Zarządzenie Prezydenta Miasta w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Racibórz regulaminu udzielania zamówień publicznych.

3. Realizacja procesu zakupów zarówno w tzw. trybie ustawowym, jak i pozaustawowym odbywa się w sposób zapewniający zachowanie zasad przejrzystości, uczciwej konkurencji, równego traktowania dostawców, bezstronności i obiektywności oraz zasad oszczędności i uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów.

4. Dostawcy, a także oferowane przez nich wyroby, muszą spełnić wymagania określone przez Urząd. Wymagania dotyczące zakupów oraz wykonawców/ dostawców każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Dostawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia zdefiniowanych dla zamówienia wymagań. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu dostawcy/wykonawcy, który spełnia wymagania, a jego oferta zostaje uznana za najkorzystniejszą według wcześniej przyjętych kryteriów oceny. Wyniki oceny wykonawców i ich ofert są dokumentowane i przechowywane wraz z pozostałą dokumentacją prowadzonych postępowań.

5. Potwierdzanie prawidłowości wykonania dostawy/ usługi odbywa się w sposób protokolarny. Stwierdzone nieprawidłowości w dostawie/ usłudze są usuwane w oparciu o ustaloną z wykonawcą/ dostawcą procedurę reklamacyjną oraz przeprowadzone uzgodnienia pisemne dotyczące sposobu usunięcia nieprawidłowości. Nadzór Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 41/56

nad prawidłowością realizacji zamówień sprawują pracownicy Urzędu wyznaczeni w zawartej umowie do nadzoru nad realizacją zamówienia/ dostawy.

8.5 Produkcja i dostarczanie usługi

8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

1. Urząd realizuje dostarczanie usługi w warunkach nadzorowanych. Warunki nadzorowane obejmują:

1) dostępność udokumentowanej informacji, która określa:

a) właściwości usług, które będą dostarczane lub działań, które będą przeprowadzane,

b) wyniki, które mają być osiągnięte,

2) dostępność i stosowanie odpowiednich zasobów do monitorowania i pomiarów,

3) wdrożenie monitorowania i pomiarów na odpowiednich etapach, aby weryfikować, czy zostały spełnione kryteria nadzoru nad procesami lub danymi wyjściowymi oraz kryteria akceptacji usług,

4) stosowanie właściwej infrastruktury i środowiska do funkcjonowania procesów,

5) wyznaczenie kompetentnych osób, z uwzględnieniem wszystkich wymaganych kwalifikacji,

6) walidację i okresową ponowną walidację (wymaganie niemające zastosowania w Urzędzie, uzasadnienie: patrz 4.4),

7) wdrożenie działań zapobiegających błędom ludzkim,

8) wdrożenie działań związanych ze zwalnieniem, dostawą i po dostawie.

2. Zasady realizacji usług określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (ustawami i

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 42/56

rozporządzeniami), aktami prawa miejscowego oraz aktami Kierownictwa Urzędu. Przestrzeganie przez pracowników ww. zasad zapewnia właściwą realizację procesów oraz usług mających zastosowanie do zidentyfikowanych procesów.

Celem realizacji procesów zidentyfikowanych w SZJ jest uzyskanie ich powtarzalności. Sformułowanie to ma również odniesienie do powtarzalności świadczonych przez Urząd usług oraz nadzoru nad ich realizacją.

3. W Urzędzie realizacja usług odbywa się w sposób nadzorowany. Działania realizowane przez Urząd zostały pogrupowane na procesy, które zostały opomiarowane, a ich przebieg jest monitorowany zgodnie z przyjętymi zasadami określania mierników i wskaźników dla procesów. Ponadto w ramach realizowanych procesów zdefiniowano mające zastosowanie wymagania prawne oraz dokumenty wewnętrzne określające wymagania do realizacji procesu, które przekładane są na usługi świadczone w ramach tych procesów. Odpowiedzialnymi za monitorowanie realizacji procesów są wyznaczeni Właściciele procesów oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Urzędu w ramach ustanowionych mierników i wskaźników przypisywanych do poszczególnych jednostek organizacyjnych Urzędu.

4. Właściwości usług Urzędu zostały określone w przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług. Są one rozpowszechniane zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami w zakresie publikacji wewnętrznych aktów normatywnych zgodnie z postanowieniami procesu: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy.

5. W sposób szczegółowy nadzorowanie realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) samokontrolę prowadzoną przez pracowników oraz bieżącą weryfikację prac podległych pracowników prowadzoną przez kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu,
- 2) monitorowanie w ramach określonego w aktach Kierownictwa Urzędu systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego:
 - a) bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną, sprawowaną przez Kierownictwo Urzędu oraz kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu,
 - b) kontrolę następczą przeprowadzaną przez stanowisko ds. kontroli wewnętrznej zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta Racibórz w sprawie Zasad koordynacji systemu kontroli oraz Regulaminu kontroli,
- 3) badanie w ramach zatwierdzonego planu audytu wewnętrznego zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta w sprawie procedur audytu wewnętrznego oraz Karty Audytu Wewnętrznego,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 43/56

4) pomiar i ocenę skuteczności procesów w ramach przeglądu systemu zarządzania oraz w trybie określonym przez Właścicieli procesów dla monitorowania wskaźników,

5) audyty przeprowadzane w ramach SZJ,

6) kontrole zewnętrzne prowadzone przez uprawnione podmioty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Dokumenty związane:

- Karta procesu: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy
- Karta procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
- Karta procesu: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Urząd stosuje odpowiednie środki do identyfikowania danych wyjściowych, jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia zgodności usług.

Urząd identyfikuje status danych wyjściowych w odniesieniu do wymagań dotyczących monitorowania i pomiarów podczas dostarczania usług.

Urząd nadzoruje jednoznaczną identyfikację danych wyjściowych, kiedy identyfikowalność jest wymagana oraz przechowuje udokumentowane informacje niezbędne do umożliwienia identyfikowalności.

W Urzędzie prowadzona jest identyfikacja usługi m.in. poprzez wprowadzony system identyfikacji przyjmowanych dokumentów i ich rozpowszechniania w Urzędzie. Działania te realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności opierając się o postanowienia Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji i zakresu działania archiwów zakładowych, zwanego dalej Rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ. Identyfikacja jest prowadzona w oparciu o nadawanie dokumentom odpowiednich symboli i haseł kwalifikacyjnych określonych w JRWA. Status realizacji usług oraz dokumentów jest określany za pomocą wpisów w stosownych rejestrach, Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 44/56

podpisów i pieczęci.

8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

W Urzędzie identyfikuje się własność klienta, którą mogą stanowić przede wszystkim dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty, które są wymagane przepisami prawa (np. zdjęcia, dokumentacja projektowa dostarczana przez klienta). Przyjmowanie własności klienta jest sformalizowane i obejmuje rejestrację, weryfikację, zabezpieczanie i ochronę zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Ponadto dla własności w postaci danych osobowych stosowane są wymagania określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

Pracownicy, którzy pracują na stanowiskach gdzie przetwarzane są dane osobowe, otrzymują i podpisują upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Powierzona własność klienta podlega nadzorowaniu przez pracowników prowadzących sprawę i przechowywana jest w aktach sprawy oraz zabezpieczana przed nieuprawnionym dostępem osób postronnych. Ponadto w Urzędzie obowiązuje zasada, że do akt sprawy mają dostęp tylko pracownicy uczestniczący w jej realizacji.

W przypadku zniszczenia bądź zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient jest zawsze informowany. Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron w tym zakresie przechowywane są w aktach sprawy.

8.5.4 Zabezpieczenie

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Urząd zapewnia, że usługa wraz z dokumentacją jej dotyczącą jest zabezpieczana podczas całego procesu jej realizacji, od momentu przyjęcia wniosku od klienta, poprzez proces rozpatrywania sprawy do momentu jej zakończenia i archiwizacji.

Działania związane z zabezpieczaniem usługi są ściśle określone w obowiązujących przepisach prawa oraz

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 45/56

zgodnie z nimi realizowane. Do niniejszego zagadnienia zastosowanie mają następujące akty normatywne:

- 1) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych z rozporządzeniami wykonawczymi,
- 2) ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych,
- 3) Rozporządzenie IK, JRWA oraz IAZ.

Zapewnia się, że dokumentacja sprawy jest zabezpieczona przed nieuprawnionym dostępem poprzez ograniczanie do niej dostępu osób nieuprawnionych, przechowywanie dokumentacji w szafach zamykanych na klucz, przechowywanie dokumentacji w wersji elektronicznej w systemach informatycznych zabezpieczonych hasłami dostępowymi. Korespondencja kierowana do klienta jest pakowana w sposób zapewniający jej zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty jej jakości.

8.5.5 Działania po dostawie

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Urząd spełnia wymagania dotyczące działań po dostawie usług. Określając zakres wymaganych działań po dostawie, Urząd rozważa:

- 1) wymagania prawne i regulacyjne,
- 2) potencjalne niepożądane skutki związane z jej wyrobami i usługami,
- 3) charakter, zastosowanie i zamierzony czas życia jej wyrobów i usług,
- 4) wymagania klienta,
- 5) informacje zwrotne od klientów.

8.5.6 Nadzór nad zmianami

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 46/56

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Urząd dokonuje przeglądów i sprawuje nadzór nad zmianami w dostarczaniu usług, w zakresie niezbędnym do zapewnienia ich ciągłej zgodności z wymaganiami.

Urząd przechowuje udokumentowane informacje opisujące wyniki przeglądu zmian, osobę (osoby) zatwierdzającą(-e) zmiany oraz wszelkie niezbędne działania podjęte w wyniku przeglądu.

8.6 Zwolnienie wyrobów i usług

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Na odpowiednich etapach Urząd wdrożył zaplanowane ustalenia, w celu weryfikacji czy wymagania dotyczące usług zostały spełnione.

Zwolnienie usług klientowi nie następuje, dopóki zaplanowane ustalenia nie zostaną zadowalająco zrealizowane, chyba że inna decyzja została zatwierdzona przez uprawnioną osobę i, o ile ma to zastosowanie, przez klienta.

Urząd przechowuje udokumentowane informacje na temat zwolnienia usług. Udokumentowane informacje zawierają:

- 1) dowody spełnienia kryteriów przyjęcia,
- 2) identyfikowalność osoby (osób) decydującej(-ych) o zwolnieniu.

8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

8.7.1 Urząd zapewnia, że usługi, które nie spełniają wymagań, zostały zidentyfikowane i są nadzorowane. Urząd podejmuje odpowiednie działania na podstawie charakteru niezgodności i jej wpływu na zgodność usług.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 47/56

8.7.2 Urząd przechowuje udokumentowane informacje, które:

- 1) opisują niezgodność,
- 2) opisują podjęte działania,
- 3) opisują uzyskane odstępowstwa,
- 4) identyfikują osobę decydującą o działaniach w odniesieniu do niezgodności.

Nadzór nad usługą niezgodną prowadzony jest w oparciu o elektroniczną tabelę procedury „Postępowanie z niezgodnością i działania korygujące” oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej w trakcie jej realizacji, zanim wyniki jej wykonania zostaną dostarczone klientowi, podejmowane są działania opisane w ww. procedurze. Z podejmowanych działań sporządzane i utrzymywane są zapisy.

Celem prowadzenia nadzoru nad usługą niezgodną jest niedopuszczenie do dostarczenia wyników jej realizacji klientowi np. wydana decyzja administracyjna w oparciu o niekompletną dokumentację sprawy, która wykrywana jest zanim decyzja zostanie dostarczona klientowi.

W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej kierownik jednostki organizacyjnej Urzędu, w której identyfikowana jest dana sytuacja, podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu z wykrytym zdarzeniem. W pierwszej kolejności podejmuje działania mające na celu wyeliminowanie stwierdzonej nieprawidłowości, jeżeli jest to niemożliwe zezwolenie na zakończenie świadczenia usługi po wcześniejszym uzgodnieniu sposobu eliminacji stwierdzonej nieprawidłowości.

Jeżeli zaistnieje sytuacja, w której pomimo prowadzonego nadzoru nad realizacją usługi dojdzie do niewłaściwego jej zrealizowania np. wydanie aktu normatywnego powołującego się na niewłaściwą podstawę prawną lub przygotowanego w sposób niezgodny z podstawą prawną, podejmowane są odpowiednie działania korekcyjne i korygujące adekwatne do skutków zidentyfikowanej niezgodności. W odniesieniu do tych sytuacji należy uruchomić działania określone w elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością i działania korygujące”. Z podejmowanych działań powstają zapisy zgodnie z opisem w przytoczonych dokumentach.

Dokument związany – Procedura: Postępowanie z niezgodnością i działania korygujące.

9 Ocena efektów działania

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 48/56

9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

9.1.1 Postanowienia ogólne

1. Urząd określił:

- 1) co należy monitorować i mierzyć,
- 2) metody monitorowania, pomiarów, analizy i oceny, niezbędne do zapewnienia poprawności wyników,
- 3) kiedy należy monitorować i wykonywać pomiary,
- 4) kiedy należy analizować i oceniać wyniki monitorowania i pomiarów.

2. Urząd ocenia efekty działania i skuteczność SZJ.

3. Urząd przechowuje odpowiednie udokumentowane informacje jako dowód wyników.

9.1.2 Zadowolenie Klienta

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

1. W Urzędzie ustalone zostały metody pozyskiwania informacji zwrotnej od klientów, określające poziom spełnienia ich oczekiwań dotyczących realizowanych usług. Do metod pozyskiwania tych informacji należą:

- 1) analiza satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług, prowadzona na podstawie wyników ankiet badania prowadzonego zgodnie z Procedurą pomiaru satysfakcji klientów Urzędu Miasta Racibórz,
- 2) analiza skarg i wniosków,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 49/56

3) wyniki spotkań Kierownictwa Urzędu z mieszkańcami.

2. Zebrane w ten sposób informacje są poddawane kompleksowej analizie i na jej podstawie wprowadzane są działania doskonalące realizację usług w powiązaniu z uzyskanymi informacjami dotyczącymi tych usług. Kompleksowe zestawienie dotyczące informacji zwrotnej od klientów omawiane jest na przeglądzie zarządzania.

9.1.3 Analiza i ocena

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie wiarygodności sprawozdań

1. Urząd analizuje i ocenia odpowiednie dane oraz informacje z monitorowania i pomiaru. Wyniki analizy wykorzystywane są do oceny:

- 1) zgodności wyrobów i usług,
- 2) stopnia zadowolenia klienta,
- 3) efektów działań i skuteczności SZJ,
- 4) czy planowanie zostało skutecznie wdrożone,
- 5) skuteczności działań podjętych w celu uwzględnienia ryzyk i szans,
- 6) efektów działania zewnętrznych dostawców,
- 7) potrzeby doskonalenia SZJ.

2. W Urzędzie prowadzona jest analiza danych wynikających z realizowanych zadań publicznych. Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

- 1) wyniki realizacji celów jakościowych określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 50/56

- 2) wyniki audytów wewnętrznych SZJ,
- 3) wyniki kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i audytów przeprowadzonych w Urzędzie,
- 4) wyniki analizy skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów Urzędu,
- 5) informacje od kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu dotyczące zidentyfikowanych w ich obszarach usług niezgodnych z wymaganiami,
- 6) wyniki analizy skuteczności wykonania działań korygujących,
- 7) wyniki realizacji zamówień publicznych oraz współpracy z dostawcami i wykonawcami.

3. Uzyskane wyniki są przedmiotem bieżącej analizy podczas narad Kierownictwa Urzędu oraz zbiorczo omawiane podczas przeglądu zarządzania. Celem analizy jest wykazanie skuteczności funkcjonowania zidentyfikowanych procesów oraz ich ciągłej przydatności, jak również identyfikacja możliwości prowadzenia działań doskonalących skuteczność funkcjonowania procesów oraz dążenie do jak najlepszych wyników funkcjonowania kontroli zarządczej w Urzędzie.

4. Sposób monitorowania procesów zidentyfikowanych w SZJ został określony indywidualnie dla każdego z procesów w elektronicznych tabelach procesów, udostępnionych w wersji elektronicznej w serwisie DGA przez wyznaczonych Właścicieli procesów. Dla każdego z procesów zostały wyznaczone cele i sposoby pomiaru (mierniki), wraz ze wskazaniem celu szczegółowego do osiągnięcia przez miernik, jak również wartości oczekiwanych i dopuszczalnych. Ustalono również częstotliwość pomiaru potrzebną do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych, technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomagania, przebiegu i monitorowania procesów.

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco, w trakcie aktualizacji danych bazowych mierników oraz kompleksowo dla okresu sprawozdawczego w trakcie przeglądów zarządzania.

W przypadku stwierdzenia odstępstw od zaplanowanych wartości dla poszczególnych procesów i ich mierników, ustalane są ich przyczyny oraz podejmowane są odpowiednie działania korygujące dokumentowane w karcie miernika w postaci elektronicznej.

Monitorowanie mierników prowadzone jest z wykorzystaniem serwisu DGA i ma formę elektronicznego obiegu dokumentów z bieżącym raportowaniem do Właściciela procesu o ich wynikach.

5. W Urzędzie ustalony został sposób monitorowania realizowanych usług, celem zapewnienia ich realizacji w Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 51/56

warunkach nadzorowanych oraz osiągnięcia zaplanowanych wyników określonych w obowiązujących przepisach prawnych dotyczących ich wykonania, jak również wymaganiach klienta. Monitorowanie realizacji usług prowadzone jest poprzez:

- 1) audyty wewnętrzne w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych,
- 2) audyty wewnętrzne, w trybie i na zasadach określonych w elektronicznej tabeli procedury „Ocena systemu zarządzania”,
- 3) system nadzoru i kontroli wewnętrznej (funkcjonalnej i następczej),
- 4) kontrole zewnętrzne,
- 5) bieżący nadzór kierownika jednostki organizacyjnej Urzędu nad działalnością podległych mu pracowników oraz weryfikację i akceptację wydawanych dokumentów, jak również bieżącą analizę terminowości realizowanych zadań oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli w trakcie podejmowanych działań zostaną stwierdzone nieprawidłowości, ustalane są ich przyczyny a następnie podejmowane są odpowiednie działania korygujące umożliwiające ich usunięcie. Działania te są dokumentowane i przechowywane zgodnie z Rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ.

9.2 Audyt wewnętrzny

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

9.2.1 Kierownictwo Urzędu przeprowadza audyty wewnętrzne w zaplanowanych odstępach czasu, w celu uzyskania informacji o tym, czy SZJ:

- 1) jest zgodny z:
 - a) wymaganiami własnymi Urzędu dotyczącymi SZJ,
 - b) wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 52/56

2) jest skutecznie wdrożony i utrzymywany.

9.2.2 Kierownictwo Urzędu:

1) zaplanowało, ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje program (programy) audytów, w tym określa częstość audytów, metody, odpowiedzialność, wymagania dotyczące planowania oraz raportowania, który powinien (które powinny) uwzględniać znaczenie procesów objętych audytami, zmiany mające wpływ na Urząd oraz wyniki poprzednich audytów;

2) określa kryteria audytu i zakres każdego audytu,

3) wybiera audytorów i prowadzi audyty w sposób zapewniający obiektywność i bezstronność procesu audytu,

4) zapewnia przedstawianie wyników audytów właściwym członkom kierownictwa,

5) bez nieuzasadnionej zwłoki realizuje odpowiednie korekcje i działania korygujące,

6) przechowuje udokumentowane informacje jako dowód wdrożenia programu audytów i wyników audytów.

W celu określenia odpowiedzialności i wymagań dotyczących planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych, sporządzania zapisów i przedstawiania wyników audytów oraz oceny skuteczności SZJ i jego procesów wprowadzono w Urzędzie procedurę „Ocena systemu zarządzania”. Procedura określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych SZJ.

Ponadto dla sprawnego funkcjonowania i realizacji audytów wewnętrznych określono wymagania dla osób pełniących funkcję audytora wewnętrznego oraz zasady ich powoływania gwarantujących profesjonalizm, obiektywizm i bezstronność przeprowadzanych audytów wewnętrznych. Zasady te zostały opisane w przedmiotowej tabeli procedury. Prezydent Miasta powołał Zarządzeniem audytorów wewnętrznych, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.

Dokumentowanie wyników audytów odbywa się w systemie DGA, które umożliwia prowadzenie bieżącego nadzoru nad realizacją programu audytów.

Dokument związany – Procedura: Ocena Systemu Zarządzania.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 53/56

9.3 Przegląd zarządzania

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

9.3.1 Postanowienia ogólne

Najwyższe Kierownictwo Urzędu przeprowadza przegląd SZJ Urzędu w zaplanowanych odstępach czasu, w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności oraz zgodności ze strategicznym kierunkiem Urzędu.

9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania

Przegląd zarządzania jest zaplanowany i przeprowadzony z uwzględnieniem:

- 1) statusu działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- 2) zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych istotnych dla SZJ,
- 3) informacji dotyczących funkcjonowania i skuteczności SZJ, w tym o trendach w zakresie:
 - a) zadowolenia klienta i informacji zwrotnych od istotnych stron zainteresowanych,
 - b) stopnia, w jakim zostały spełnione cele jakościowe,
 - c) efektów funkcjonowania procesów i zgodności wyrobów i usług,
 - d) niezgodności i działań korygujących,
 - e) wyników monitorowania i pomiarów,
 - f) wyników audytów,
 - g) działalności zewnętrznych dostawców,
- 4) adekwatności zasobów,

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 54/56

5) skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse (patrz 6.1),

6) możliwości ciągłego doskonalenia.

9.3.3 Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania

1. Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania zawierają decyzje i działania związane z:

- 1) możliwościami doskonalenia,
- 2) wszelkimi potrzebami zmian w SZJ,
- 3) potrzebami w zakresie zasobów.

Kierownictwo Urzędu przechowuje udokumentowane informacje jako dowód wyników przeglądów zarządzania.

2. Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje sprawozdanie z przeglądu SZJ, które po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta, przekazywane jest właściwym osobom do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń poprzeglądowych. Zapisy z przeprowadzonych przeglądów są przechowywane zgodnie z zapisami Rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ.

10 Doskonalenie

10.1 Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Urząd określił i wybrał możliwości doskonalenia oraz wdrożył wszelkie niezbędne działania mające na celu spełnienie wymagań klienta i zwiększenie zadowolenia klienta.

Takie działania obejmują:

- 1) doskonalenie usług w celu spełnienia wymagań klienta, jak również uwzględnienie przyszłych potrzeb i

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 55/56

oczekiwań,

2) korygowanie, zapobieganie lub ograniczanie niepożądanych skutków,

3) doskonalenie funkcjonowania i skuteczności SZJ.

10.2 Niezgodności i działania korygujące

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

10.2.1 W sytuacji wystąpienia niezgodności, w tym każdej wynikającej z reklamacji Urząd:

1) reaguje na niezgodność i:

a) podejmuje działania mające na celu jej nadzorowanie i skorygowanie,

b) zajmuje się konsekwencjami,

2) ocenia potrzebę działań eliminujących przyczynę (przyczyny) niezgodności, w celu uniknięcia jej ponownego wystąpienia w tym samym lub innym miejscu, poprzez:

a) dokonanie przeglądu i analizy niezgodności,

b) ustalenie przyczyn niezgodności,

c) ustalenie, czy występują lub czy mogłyby wystąpić podobne niezgodności,

3) wdraża wszelkie niezbędne działania,

4) dokonuje przeglądu skuteczności podjętych działań korygujących,

5) aktualizuje ryzyka i szanse określone podczas planowania, jeżeli to konieczne,

6) wprowadza zmiany w SZJ, jeśli są konieczne.

Działania korygujące są dostosowane do skutków stwierdzonych niezgodności.

Dokument wydrukowany z DGA BPM jest wersją informacyjną. Przed zastosowaniem wymaga potwierdzenia aktualności z oryginałem udostępnionym w DGA BPM.

Projekt „Sprawny Samorząd. Wdrażanie usprawnień w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego w 10 urzędach gmin i 2 starostwach powiatowych z terenu województwa opolskiego i śląskiego”, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V „Dobre rządzenie” Działania 5.2. „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej” Poddziałania 5.2.1. „Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej”

	Księga Jakości Urzędu Miasta Racibórz	Wydanie: 2
		Data wydania: 2018-02-20
		Strona 56/56

10.2.2 Urząd przechowuje udokumentowane informacje jako dowód:

- 1) charakteru niezgodności i wszelkich podjętych w ich następstwie działań;
- 2) wyników każdego podjętego działania korygującego.

10.3 Ciągłe doskonalenie

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Urząd ciągle doskonali przydatność, adekwatność i skuteczność SZJ. Urząd rozważa wyniki analizy i oceny oraz dane wyjściowe z przeglądu zarządzania w celu określenia, czy istnieją potrzeby lub szanse, które powinny być uwzględnione jako elementy ciągłego doskonalenia.

Dokument związany – Procedura: Postępowanie z niezgodnością i działania korygujące