	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 489/14
Burmistrza Miasta Bielsk Podlaski
z dnia 31.03.2014 r.

OPRACOWANIE	PEŁNOMOCNIK SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Ewa Maria Olszewska	data:
		podpis:
WSTĘPNA AKCEPTACJA	SEKRETARZ MIASTA Tamara Korycka	data:
		podpis:
ZATWIERDZENIE	PEŁNIĄCY OBOWIĄZKI BURMISTRZA Jarosław Borowski	data:
		podpis:
Księga Jakości obowiązuje od 31 marca 2014 r.		

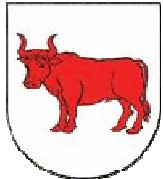
Egzemplarz

Uwaga:

Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Miasta Bielsk Podlaski. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian i rozpowszechniania całości lub części bez zgody Pełnomocnika Systemu Zarządzania Jakością.


ZMIANY

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis

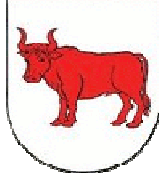
	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

SPIS TREŚCI:

1. Wstęp	4
2. Regulacje prawne dotyczące Urzędu Miasta Bielsk Podlaski	5
3. Polityka Jakości	6
4. System zarządzania jakością	7
4.1. Wymagania ogólne	7
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	12
4.2.1. Postanowienia ogólne	12
4.2.2. Księga Jakości	14
4.2.3. Nadzór nad dokumentami	14
4.2.4. Nadzór nad zapisami	15
5. Odpowiedzialność kierownictwa	15
5.1. Zaangażowanie kierownictwa	15
5.2. Orientacja na klienta	16
5.3. Polityka Jakości	17
5.4. Planowanie	17
5.4.1. Cele dotyczące jakości	17
5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością	18
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	18
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	18
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa	19
5.5.3. Komunikacja wewnętrzna	20
5.6. Przegląd zarządzania	20
5.6.1. Postanowienia ogólne	20
5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu	21
5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu	22

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

6. Zarządzanie zasobami	22
6.1. Zapewnienie zasobów	22
6.2. Zasoby ludzkie	22
6.2.1. Postanowienia ogólne	22
6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia	23
6.3. Infrastruktura	24
6.4. Środowisko pracy	25
7. Realizacja zadania	26
7.1. Planowanie realizacji zadania	26
7.2. Procesy związane z klientem	27
7.3. Projektowanie i rozwój	28
7.4. Zakupy	29
7.5. Świadczenie usług	29
8. Pomiar, analiza i doskonalenie	30
8.1. Postanowienia ogólne	30
8.2. Monitorowanie i pomiary	31
8.2.1. Zadowolenie klienta	31
8.2.2. Audit wewnętrzny	32
8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów i produktów	32
8.3. Nadzór nad produktem niezgodnym	34
8.4. Analiza danych	34
8.5. Doskonalenie	34
8.5.1. Ciągłe doskonalenie	34
8.5.2. Działania korygujące i zapobiegawcze	35

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

1. WSTĘP

Bielsk Podlaski położony w województwie podlaskim, w obrębie jednostki fizyczno – geograficznej stanowiącej mezoregion zwany Równiną Bielską (pow. 2 701,01 km²). Jest jednym z 17 (14 powiatów ziemskich i 3 grodzkie) miast powiatowych wchodzących w skład województwa podlaskiego. Pełni też rolę centrum administracyjnego gminy wiejskiej.

W 2013 roku miasto zostało wpisane do Strategii Rozwoju Województwa Podlaskiego jako czwarty ośrodek subregionalny. Zamieszkuje tu 26 556 mieszkańców (stan na 31 grudnia 2013 r.)

Władze miasta – Rada Miasta i Burmistrz - podejmują optymalne działania służące zaspokojeniu bieżących potrzeb mieszkańców oraz rozwojowi miasta. Podstawą działania władz miejskich jest ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz Statut Miasta Bielsk Podlaski.

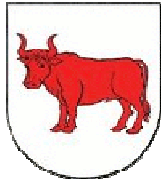
Urząd Miasta Bielsk Podlaski działa jako samorządowa jednostka budżetowa. Pełni funkcję pomocniczą wobec Rady Miasta i Burmistrza. Realizuje zadania publiczne o wymiarze lokalnym, które polegają na świadczeniu takich usług, jakich oczekuje każdy Klient.

Urząd Miasta prowadzi bezpośrednią działalność organizatorską i administracyjną w zakresie zaspakajania zbiorowych potrzeb społeczności lokalnych.

Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadzie służbowego podporządkowania i podziału obowiązków. Wszyscy pracownicy w ramach swoich kompetencji i określonych zakresów czynności ponoszą odpowiedzialność za merytoryczną i formalną prawidłowość realizowanych przez nich zadań.

Współcześnie jednym z najbardziej charakterystycznych zjawisk związanych ze zmianami zachodzącymi w sposobie funkcjonowania administracji samorządowej jest systematyczne doskonalenie jej działalności, w celu poprawy jakości usług publicznych, jak też racjonalizacji kosztów funkcjonowania administracji samorządowej.

Terminologia stosowana w Systemie Zarządzania Jakością została szczegółowo opisana w Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami oraz tematycznie, w procedurach wynikających z normy.


	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

2. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE URZĘDU MIASTA W BIELSKU PODLASKIM

Fundamentalnym aktem konstytuującym gminę jako podstawową jednostkę samorządu terytorialnego jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.

Ustrojowe znaczenie dla funkcjonowania i organizacji miasta ma ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz Statut Miasta Bielsk Podlaski.

W myśl ustawowych i statutowych regulacji organami miasta Bielsk Podlaski są Rada Miasta jako organ stanowiący oraz Burmistrz jako organ wykonawczy. Instytucją obsługującą organy miasta jest Urząd Miasta w Bielsku Podlaskim, który realizuje zadania wynikające z ustawy o samorządzie gminnym i innych ustaw szczególnych. Jego organizację i zasady funkcjonowania określa regulamin organizacyjny, który wskazuje zakres działania i kompetencje poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu - referatów i samodzielnych stanowisk. Regulamin ten nadany został zarządzeniem Burmistrza. Struktura Urzędu jest w miarę potrzeb aktualizowana i dostosowywana do licznych zadań, które kompetencyjnie należą do samorządu, a wynikają z ustawy o samorządzie gminnym oraz innych ustaw szczególnych. Przyjęta organizacja Urzędu umożliwia realizację zadań związanych z zaspokojeniem potrzeb zbiorowych społeczności miasta Bielsk Podlaski oraz załatwianie spraw indywidualnych w ustawowym zakresie przyznanych kompetencji. Działalnością Urzędu kieruje Burmistrz. Natomiast pracownicy Urzędu zapewniają przygotowanie i wykonanie rozstrzygnięć podejmowanych przez Radę Miasta i Burmistrza.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

3. POLITYKA JAKOŚCI



Polityka Jakości Urzędu Miasta Bielsk Podlaski

Celem funkcjonowania Urzędu Miasta Bielsk Podlaski jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców Bielska Podlaskiego i innych klientów Urzędu poprzez stworzenie obiektywnych, dogodnych i przyjaznych warunków dla realizacji zadań samorządowych własnych i zleconych.

Jest to możliwe poprzez sprawne, przejrzyste, profesjonalne i kompetentne działania pracowników Urzędu, którzy zapewniają realizację zadań zgodnie z przepisami oraz oczekiwaniami i słusznymi wymaganiami każdego klienta. Podniesienie poziomu usług świadczonych przez miejską administrację samorządową widzimy w rozwoju opartym na standardach europejskich. Dlatego też uznaję, że system zarządzania jakością stanowi dobre narzędzie doskonalenia pracy Urzędu, w ramach którego zastosowane metody, w tym dobra praktyka administracyjna pozwolą skutecznie spełniać wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009.

Realizując powyższe zamierzenia deklaruję:

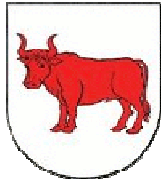
1. jak najlepszą obsługę klientów, od pierwszego kontaktu z nimi, aż do ostatecznego załatwienia sprawy,
2. doskonalenie planowania, świadczenia i monitorowania usług samorządowych, w przyjaznym otoczeniu pracy i obsługi,
3. tworzenie warunków sprzyjających wzrostowi atrakcyjności inwestycyjnej i pozytywnego wizerunku miasta jako miejsca współpracy ludzi wielu kultur, wyznań i narodowości, pielęgnujących swoją historię i tradycje.

Cele te realizowane będą głównie przez działania operacyjne i innowacyjne pracowników, które pozwolą na osiągnięcie optymalnego poziomu w każdej płaszczyźnie funkcjonowania Urzędu.

Zobowiązuję się do utrzymywania i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością, umożliwiającego stałe podnoszenie jakości usług samorządowych świadczonych przez Urząd Miasta Bielsk Podlaski.

*Pełniący Funkcję Burmistrza
Bielska Podlaskiego*

Jarosław Borowski

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 WYMAGANIA OGÓLNE

Urząd Miasta Bielsk Podlaski służy swoim Klientom - samorządowi gminnemu i ludności lokalnej oraz innym osobom (fizycznym i prawnym) zainteresowanym działalnością Urzędu, zapewniając w optymalny sposób realizację usług, wynikających z kompetencji organów miasta – Rady Miasta i Burmistrza. Zadania wykonywane przez Urząd, obejmują realizację spraw publicznych o charakterze lokalnym, a więc terytorialnie dotyczących miasta Bielsk Podlaski.

Zakres zadań samorządowych jest prawnie reglamentowany i wynika w szczególności z ustawy o samorządzie gminnym oraz innych ustaw szczególnych.

Biorąc pod uwagę kryterium częstotliwości zadań, w praktyce działania Urzędu wyróżnione zostały dwie kategorie zadań:

- 1) zadania, które cechuje pewna systematyka, powtarzalność i rutynowość realizacji w oparciu o ustalone procedury, tryb postępowania, oraz
- 2) zadania, które wykonywane są incydentalnie i dla których tryb postępowania jest ustalany, w momencie zaistnienia potrzeby wykonania takiego zadania, na podstawie przepisów prawnych, wymagań własnych i Klientów.

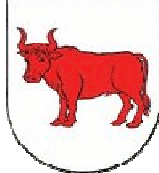
Celem Urzędu jako jednostki obsługującej władze Bielska Podlaskiego i świadczącej usługi na rzecz mieszkańców jest prowadzenie w tym zakresie działalności na wysokim poziomie. Dlatego też, zastosowanie w praktyce Urzędu międzynarodowych standardów norm serii ISO 9000 umożliwiło wdrożenie systemu zarządzania jakością, co stanowi uznane narzędzie ciągłego doskonalenia funkcjonowania Urzędu. Systemem zostały objęte te działania, które mają bezpośredni wpływ na jakość usług samorządowych, za wyjątkiem:

1. zadań realizowanych w zakresie związanym z ochroną informacji niejawnych,
2. zadań dotyczących ewidencji księgowej, sprawozdawczości budżetowej i finansowej oraz obsługi płacowej.

Stosowanie wymagań normy zostało wyłączone także w zakresie, który nie ma odzwierciedlenia w praktyce Urzędu, a przede wszystkim nie wpływa na jakość usług świadczonych przez Urząd.

Wyłączenia dotyczą następujących wymagań normy:

- 7.3 Projektowanie i rozwój

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Charakterystyka usług i produktów Urzędu jest zdefiniowana w określonych wymaganiach prawnych (zewnętrznych), bowiem Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego w stosunku, do których nie ma prawnej możliwości zaprojektowania zmiany, dokonania weryfikacji lub wprowadzenia zmian - to wymaganie normy nie ma zastosowania;

- 7.4 Zakupy

Zakup usług i produktów nie wpływa bezpośrednio na usługi świadczone przez Urząd Miasta Bielsk Podlaski, które są realizowane z zachowaniem warunków nadzorowanych.

- 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

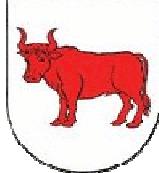
Wyniki zadań realizowanych przez Urząd można przewidzieć, a jakość realizowanych działań można zweryfikować, stosując monitorowanie i pomiary procesów – to wymaganie normy nie ma zastosowania;

- 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Urząd nie używa wyposażenia pomiarowego potrzebnego do dostarczenia zgodności świadczonych usług i produktów z określonymi wymaganiami. Stąd nie wymaga ono nadzorowania zgodnie z przywołanym punktem normy – to wymaganie normy nie ma zastosowania.

W zarządzaniu Urzędem, jego funkcjonalna organizacja systematycznie ulega przekształceniom co sprzyja lepszemu rozpoznawaniu potrzeb i oczekiwań Klientów, poprawie świadczenia usług, a w konsekwencji spełnianiu wymagań Klientów. Zastosowane podejście procesowe umożliwiło zidentyfikowanie procesów potrzebnych w systemie zarządzania jakością. Przyjęte kryteria klasyfikacji tych procesów – przedmiot działania i forma prawna ich realizacji wraz z wynikami tych działań – pozwoliły wskazać znaczenie ustalonych procesów w działalności Urzędu, jak też ich rolę w świadczeniu usług na rzecz Klientów. To dało podstawę do określenia następującej sekwencji procesów:

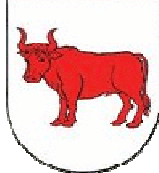
PROCESY OPERACYJNE, w ramach których świadczone są usługi bezpośrednio na rzecz Klienta – indywidualnego i zbiorowego i w wyniku których Klienci otrzymują określoną wartość, produkt, np. w postaci decyzji administracyjnej, umowy, zaświadczenia, inwestycji (drogi, oczyszczalni ścieków, oświetlenia, itd.). W ramach tej kategorii wyróżnione zostały 4 procesy:

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

1. **Rozwój miasta** - w którym występują zadania charakteryzujące się aktywną, ukierunkowaną na przyszłość, strategiczną formą działań w postaci kształtowania ładu przestrzennego miasta, realizacji inwestycji i innych gminnych zadań, służących zasadniczo całej społeczności lokalnej.
2. **Działania administracyjne** - realizowane przez Urząd z upoważnienia Burmistrza jako uprawnienie do tworzenia, zmiany lub znoszenia praw lub obowiązków Klientów w sposób wiążący oraz wywołujące skutki prawne jako poświadczenia stanu faktycznego lub prawnego w zakresie praw i obowiązków Klientów. W ich wyniku klient otrzymuje odpowiednio decyzję administracyjną, postanowienie, zaświadczenie, wypis, wyrys, i inne przewidziane prawem produkty działań administracyjnych.
3. **Czynności cywilnoprawne** - w ramach których między miastem a Klientem zawierane są umowy regulowane przepisami prawa cywilnego w ramach gospodarowania mieniem komunalnym, udzielania zamówień publicznych, czy wspierania realizacji zadań z zakresu kultury, oświaty, sportu przez organizację pozarządowe.
4. **Czynności ewidencyjne** - za pomocą których rejestrowane są fakty, zdarzenia określone przez przepisy prawne i są dokonywane na podstawie zgłoszenia lub odnotowania takiego zdarzenia z urzędu.

PROCESY ZARZĄDZANIA służą organizacji, monitorowaniu i doskonaleniu pracy Urzędu. Do tych procesów zostało zaliczone:

1. **Planowanie** obejmujące procesy związane z określaniem długoletnich zamierzeń i zapewnianiem środków finansowych na ich realizację, w tym m.in. plany ustalone w formie strategii rozwoju miasta, planowanie dochodów i wydatków budżetowych , jak też pozyskiwania środków pozabudżetowych (np. unijnych).
2. **Zarządzanie kadrami**, które dotyczy zapewnienia wysoko wykwalifikowanych pracowników poprzez prowadzenie naboru, szkolenia i oceny kadr Urzędu.
3. **Zarządzanie systemem jakości** w ramach którego funkcjonują procesy zapewniające skuteczność działań całego Urzędu, ich ocenę i ciągłe usprawnianie całego systemu zarządzania jakością, w tym poprzez prowadzenie auditów wewnętrznych, monitorowanie procesów, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze, przegląd zarządzania.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

PROCESY POMOCNICZE wspomagają wykonywanie i prawidłowy przebieg procesów operacyjnych i zarządzania, do których zostało zaliczone:

1. **Przygotowywanie aktów prawnych** przez zapewnienie optymalnej obsługi organizacyjnej organów miasta – Rady Miasta i Burmistrza, jak i opracowywanie projektów uchwał i zarządzeń.
2. **Techniczna obsługa Urzędu**, która pozwala na zachowanie właściwego środowiska pracy i zapewnienie infrastruktury umożliwiającej poprawną obsługę Klientów, w tym dokonywanie zakupów.
3. **Nadzorowanie dokumentów**, obejmujące zapewnienie sprawnego obiegu korespondencji i załatwiania spraw Klientów, prowadzenie dokumentacji wymaganej normą, jak i przepisami prawnymi odnoszącymi się do działalności Urzędu.

Relacje między procesami realizacji zadań – operacyjnymi, zarządzania i pomocniczymi zostały przedstawione w postaci mapy procesów. Powiązania między tymi procesami przedstawione jako łączniki, wskazują kolejność i bezpośrednie oddziaływanie między nimi w trakcie świadczenia usług przez Urząd Miasta Bielsk Podlaski. Zasadnicze znaczenie dla Klientów mają procesy operacyjne, dające wartość dodaną w działalności Urzędu. Stąd umieszczenie tych procesów na mapie przedstawia ich elementarne znaczenie dla generowania wartości dla Klientów Urzędu, bowiem dla tych procesów źródłem są wymagania Klientów, wymagania prawne oraz własne ustalone w ramach praktyki samorządowej, zaś efektem dobrego wykonania tej usługi – zadowolenie Klientów.

Przedstawione procesy są wykonywane w Urzędzie i nie są zlecane do realizacji na zewnątrz.

Nadzorowanie skuteczności przebiegu procesów należy do właścicieli procesów, - kierowników Referatów i pracowników samodzielnych stanowisk. Posiadają oni stosowne uprawnienia do koordynowania realizacji procesów, ustalone w Regulaminie Organizacyjnym i zakresach czynności, oraz są odpowiedzialni za ich wyniki końcowe. Realizacja zadań i czynności w ramach procesów została przypisana ich wykonawcom - pracownikom Urzędu, stosownie do określonych obowiązków i uprawnień.



URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI

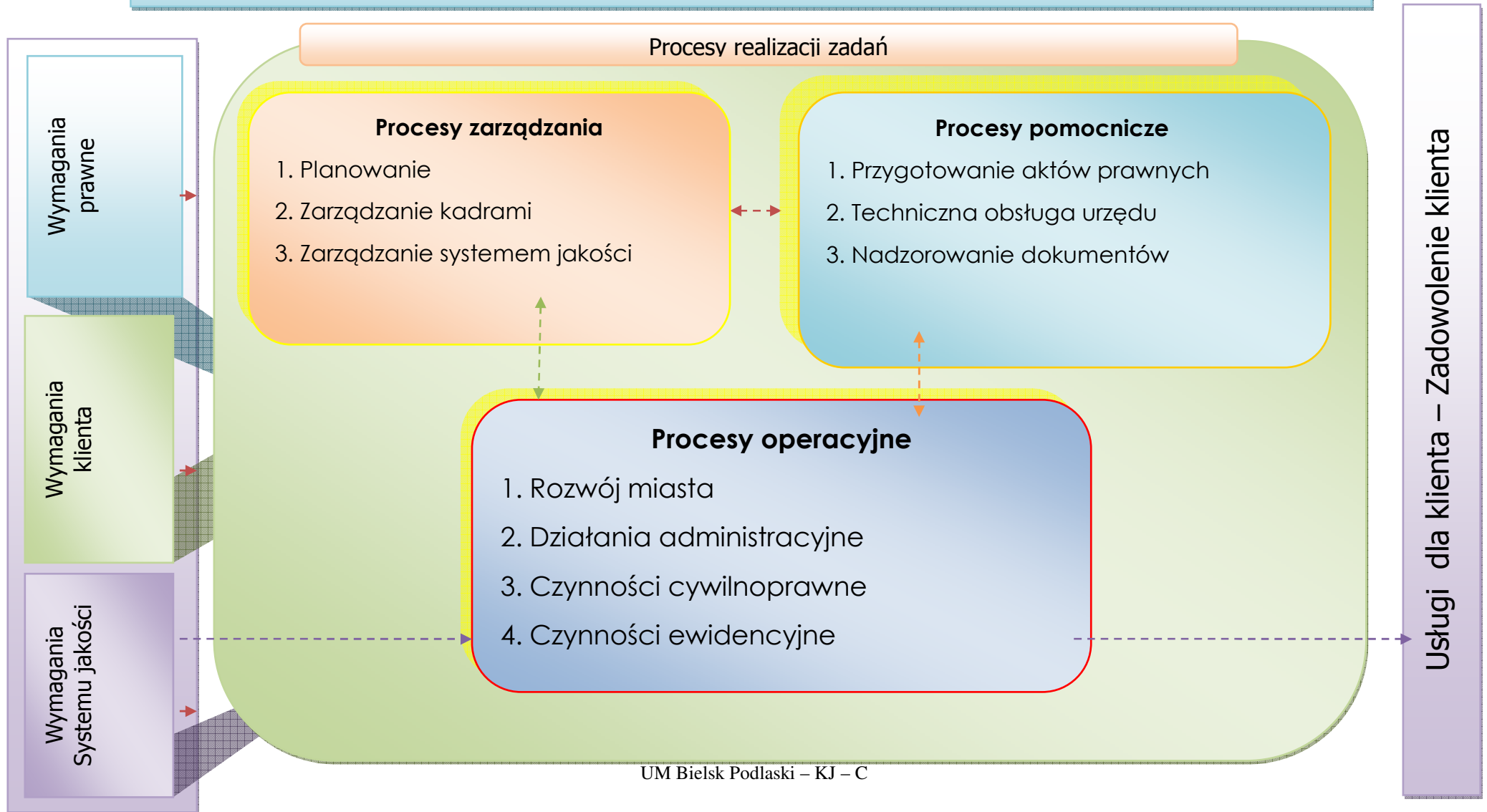
System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009
KSIĘGA JAKOŚCI

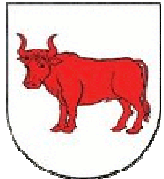
INDEX:
KJ

EDYCJA:
C

STRONA:
11/35

Mapa procesów Urzędu Miasta Bielsk Podlaski



	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Kierownicy komórek organizacyjnych w uzgodnieniu z Najwyższym Kierownictwem - Burmistrzem, Zastępcami Burmistrza, Sekretarzem Miasta i Skarbnikiem Miasta - oraz w porozumieniu z innymi merytorycznie właściwymi pracownikami zapewniają odpowiednie warunki procesu w zakresie dostarczania odpowiednich informacji i doskonalenia kompetencji pracowników oraz uczestniczą w zapewnianiu optymalnej infrastruktury i środowiska pracy w obszarze swojego działania.

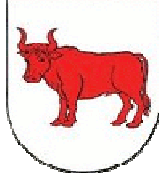
W Urzędzie są określone kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania procesów (patrz: rozdział 7.1). Informacje niezbędne do realizacji procesów, w tym wykorzystywane do wspomaganie przebiegu i monitorowania procesów zostało zaplanowane, co do trybu, formy, częstotliwości, odpowiedzialności i prowadzenia zapisów (patrz: rozdział 7.5 i 8.2.3). Są one zawarte w dokumentacji systemu jakości – dokumentacji o charakterze operacyjnym (procedurach) oraz dokumentacji o charakterze normatywnym (aktach normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych). W dokumentacji zostały wskazane optymalne rozwiązania i metody postępowania odpowiednio przypisane do procesów. Stosowana dokumentacja jest dostępna, aktualna i zrozumiała, bowiem w uznaniu Urzędu odgrywa ona kluczową rolę w skutecznym zarządzaniu procesami, co w sposób istotny wpływa na pracę Urzędu i jakość świadczenia usług na rzecz Klientów.

Analiza informacji uzyskanych w wyniku monitorowania i mierzenia procesów przeprowadzana jest według ustalonych, odpowiednich w praktyce administracji samorządowej, sposobów przetwarzania informacji. Ich ocena dokonywana jest w ramach przeglądu zarządzania.

4.2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI

4.2.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Dokumentacja systemu jakości jest odpowiednia do rodzaju działalności i usług świadczonych przez Urząd. Stanowi źródło informacji bezpośrednio o Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski, jak też pośrednio o działaniach organów samorządu gminnego – Rady Miasta Bielsk Podlaski i Burmistrza. Dokumentacja służy jako narzędzie komunikacji w zakresie funkcjonującej kultury organizacyjnej Urzędu, w tym norm postępowania w ramach zidentyfikowanych procesów. Wykorzystywana jest do lepszej organizacji pracy i z założenia, w wewnętrznym zakresie posiadanych upoważnień jest tworzona wtedy, gdy wynika to z norm lub przepisów prawnych, jak też gdy w ocenie pracowników Urzędu

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

jest niezbędna dla prawidłowego wykonywania zadań należących do kompetencji miejskiej administracji samorządowej.

Pełna dokumentacja systemu składa się z dokumentów ułożonych wielopoziomowo. W praktyce Urzędu stosowana jest dokumentacja wyróżniona w dwóch zasadniczych grupach: zewnętrzne i wewnętrzne dokumenty systemu jakości.


Dokumenty zewnętrzne to normy, akty normatywne zewnętrzne oraz akty prawa miejscowego oraz akty normatywne wewnętrzne, zawierające wymagania oraz normy prawne w formie przepisów prawnych, określające nakazane rozwiązania, tryb lub zasady postępowania odpowiednio odnoszące się do zidentyfikowanych w Urzędzie procesów.

Wewnętrznymi dokumentami systemu jakości są:

1. **Polityka Jakości i cele dotyczące jakości,**
2. **Księga Jakości,**
3. **Procedury wymagane normą,** w których określony jest sposób:
 - 1) nadzoru nad dokumentami i zapisami,
 - 2) nadzoru nad produktem niezgodnym,
 - 3) prowadzenia auditów wewnętrznych,
 - 4) prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych,
4. **Dokumenty potrzebne do skutecznego planowania i nadzorowania procesów (zadań),** którymi mogą być procedury i wykazy zapisów jakości w procedurze, wykazy zadań i przepisów prawnych, karty usług, formularze.
5. **Akty normatywne wewnętrzne wydawane przez burmistrza – zarządzenia i pisma okólne,**
6. **Zapisy jako specyficzna forma dokumentacji.**

Dokumenty te określają odpowiedzialność, ustalone rozwiązania, tryb lub zasady postępowania odpowiednio odnoszące się do zidentyfikowanych w Urzędzie procesów (ad. 1-5) oraz zawierają potwierdzenie wykonania ustalonych działań, jak też stanowią obiektywny dowód na to, że określone wymaganie zostało spełnione. (ad. 6).

Dokumentacja systemu jakości jest nadzorowana odpowiednio do jej rodzaju.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

4.2.2. KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości jest przewodnikiem po systemie zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski opisującym sposób spełnienia w działalności Urzędu wymagań normy PN – EN ISO 9001:2009 Księga zawiera:

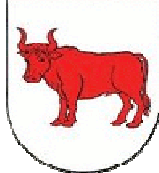
- Politykę Jakości,
- opis zakresu systemu zarządzania jakością wraz z określeniem wyłączeń i ich uzasadnieniem,
- opis zidentyfikowanych procesów łącznie z opisem wzajemnego oddziaływania między nimi w postaci mapy procesów,
- opis sposobu spełnienia przez Urząd poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 bądź powołanie się na procedury i inne dokumenty, przedmiotowo opisujące sposób spełnienia danego wymagania,

Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik, który zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrożenie jej postanowień do praktyki oraz aktualizację i doskonalenie tego dokumentu. Księgę Jakości i jej nowelizację zatwierdza Burmistrz, który ustala datę jej wejścia w życie.

4.2.3. NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Tryb nadzorowania dokumentacji systemu jakości określa procedura „Nadzoru nad dokumentami i zapisami”, która:

1. w zakresie dokumentów wewnętrznych odnosi się do określenia metod postępowania dotyczących:
 - 1) redagowania, wstępnej akceptacji, zatwierdzania oraz rozpowszechniania dokumentów,
 - 2) dokonywania przeglądów i aktualizacji dokumentacji,
 - 3) czytelności dokumentów,
 - 4) identyfikacji dokumentów i zmian do nich,
 - 5) nadawania statusu dokumentom i identyfikacji aktualnego statusu zmian dokumentów,
 - 6) zapewnienia użytkowania tylko aktualnych dokumentów;
2. W zakresie dokumentów zewnętrznych odnosi się do:
 - 1) określenia źródeł aktów normatywnych zewnętrznych stosowanych w Urzędzie,
 - 2) zobowiązania pracowników do stosowania aktualnych dokumentów.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

4.2.4. NADZÓR NAD ZAPISAMI

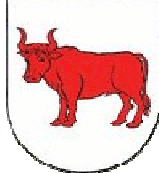
W Urzędzie Miasta są ustanowione i utrzymywane zapisy jakości w celu dostarczania dowodów zgodności i skuteczności systemu z wymaganiami normy. Są one czytelne i łatwe do zidentyfikowania i odszukania. Tryb nadzoru nad zapisami w zakresie ich identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, dysponowania nimi i zachowywania przez określony czas określa „Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami”.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Burmistrz uznaje, że oczywistą rzeczą w pracy każdego pracownika samorządowego jest spełnienie potrzeb Klientów Urzędu, przy zachowaniu w realizacji każdego zadania samorządowego obowiązujących przepisów prawnych. Kształtuje postawy pracowników, aby zachowanie wysokiej kultury obsługi i standardy dobrze wykonanej pracy były oczywistym, naturalnym i trwałym elementem usług samorządowych. Wyznaczył długookresowe kierunki działania w Polityce Jakości, w której sformułował cele strategiczne działania miejskiej administracji samorządowej w Bielsku Podlaskim. Stanowią one ramy do wyznaczania jasnych i konkretnych celów operacyjnych przez kierowników komórek organizacyjnych we wszystkich dziedzinach działania Urzędu.

Burmistrz jest liderem doskonalenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie. Organizacja Urzędu, precyzująca podział zadań, odpowiedzialności i uprawnień wzmocniona została poprzez zidentyfikowanie i określenie przebiegu procesów adekwatnych dla administracji samorządowej (patrz: Mapa procesów str. 14). Zastosowanie tego wymagania normy w praktyce Urzędu pozwoli na wykorzystywanie wysokich kwalifikacji i potencjału pracowników Urzędu. Poprawie obsługi klienta służą także ustanowione procesy komunikacyjne, wspomagane w pewnym zakresie techniką informatyczną. Zapewniają one prawidłowy obieg informacji między Burmistrzem, a pracownikami, jak też przekazywanie informacji Klientom. Zatwierdzana przez Burmistrza dokumentacja systemu zarządzania jakością, z przeznaczeniem do stosowania jako instrukcja pracy, służy także doskonaleniu umiejętności wykonywania zadań przez pracowników i poprawie skuteczności pracy Urzędu, jak również zachowaniu wobec Klientów przejrzystości postępowania w prowadzeniu spraw.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

Klientami Urzędu są:

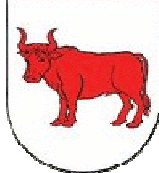
1. klient – czyli osoba (fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna, podmiot gospodarczy, instytucja), przychodząca do Urzędu w celu załatwienia swojej sprawy
2. społeczność lokalna i zewnętrzna,
3. organizacje pozarządowe,
4. inwestorzy,
5. turyści
6. mieszkańcy miast partnerskich.

Rozpoznanie i określanie wymagań Klientów odbywa się poprzez:

1. analizowanie każdej sprawy wpływającej do Urzędu,
2. zbieranie informacji i opinii o działaniach Urzędu za pośrednictwem różnych środków komunikacji, także w ramach badań ankietowych,
3. przyjmowanie klientów przez Burmistrza i Zastępców Burmistrza w sprawie skarg i wniosków, które odbywają się w określonym dniu tygodnia w wyznaczonych godzinach przyjęć,
4. bezpośredni kontakt pracowników Urzędu z Klientami w godzinach pracy Urzędu,
5. udostępnienie formularzy wniosków, ułatwiających Klientowi skompletowanie dokumentacji i prawidłowe złożenie wniosku w swojej sprawie,
6. funkcjonowanie Biura Podawczego.

Spełnienie wymagań Klienta umożliwiają przyjęte w Urzędzie rozwiązania w zakresie:

1. jasnych, czytelnych zasad funkcjonowania Urzędu oraz określenie trybu załatwiania spraw,
2. organizacji pracy, a więc przydzielenie zadań do realizacji kompetentnym pracownikom i dostępności pracowników Urzędu w obsłudze Klientów,
3. organizacji infrastruktury i środowiska pracy wraz z wyposażeniem,
4. zapewnienia środków finansowych na doskonalenie powyżej określonych obszarów.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Klient w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski jest obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością i bez zbędnej zwłoki. Pracownicy mają świadomość, że w swojej pracy mają stosować ustalone metody i formy realizacji zadań, w taki sposób, aby zapewnić sprawne i skuteczne dostarczanie usług.

5.3. POLITYKA JAKOŚCI

Ustanowiona Polityka Jakości stanowi zobowiązanie do świadczenia usług na najwyższym poziomie, spełniania wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością oraz stanowi ramy dla określenia celów dotyczących jakości i ich regularnego przeglądu. Jest poddawana corocznym przeglądom i oceniana pod względem jej przydatności i w razie potrzeby jest aktualizowana.

Polityka Jakości jest udostępniona Klientom Urzędu na stronie internetowej Urzędu, na tablicy w holu Urzędu, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Urzędu, zaś pracownicy zostali zapoznani z treścią Polityki Jakości poprzez:

- zamieszczenie jej w niniejszej Księdze – rozdział 3,
- rozpowszechnienie w formie wywieszenia tekstu w pomieszczeniach biurowych Urzędu.

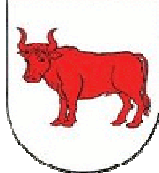
Pozwala to na przedstawienie i uświadomienie jej znaczenia każdemu pracownikowi Urzędu w realizacji indywidualnie określonych zadań, w ramach posiadanych uprawnień i odpowiedzialności. Jest to również sygnał dla klientów urzędu o znaczeniu jakości (w tym jakości obsługi) w jednostce.

5.4. PLANOWANIE

5.4.1. CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI

Polityka Jakości zapewnia podstawy do ustanowienia celów dotyczących jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu (operacyjnych), jak też dla procesów realizacji zadań.

Cele strategiczne zawarte w Polityce Jakości stanowią ramy do ustalenia celów operacyjnych. Kierownicy komórek organizacyjnych co roku proponują cele operacyjne, właściwe dla zakresu działania komórki, mierzalne i realne do wykonania. Pełnomocnik przedkłada zestawienie celów na dany rok do decyzji Burmistrza, który biorąc pod uwagę priorytety w działalności Urzędu oraz samorządu bielskiego na dany rok, zatwierdza do

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

realizacji operacyjne cele dotyczące jakości dla wskazanych przez siebie komórek organizacyjnych. Działania te są realizowane w ramach przygotowań do przeglądu zarządzania (patrz: 5.6.1) Kierownicy komórek organizacyjnych monitorują realizację celów. W przypadku wystąpienia zagrożeń dla realizacji, kierownik danej komórki organizacyjnej inicjuje podjęcie działań korygujących lub zapobiegawczych. Ocenę stopnia wykonania celów operacyjnych za dany rok przygotowują kierownicy komórek organizacyjnych na przegląd systemu zarządzania.

Burmistrz określił także mechanizm ustanawiania celów dotyczących jakości dla procesów (zadań) zidentyfikowanych w Urzędzie. Jest on opisany w rozdziale 7.1 Księgi Jakości.

5.4.2. PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Planowanie systemu zarządzania jakością odbywa się przez określenie zadań, które mają charakter powtarzalny. Zostało to wykonane poprzez opracowanie procedur operacyjnych.


W planowaniu systemu zarządzania jakością uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyniki auditów wewnętrznych, monitorowania procesów, monitorowania zgodności realizacji zadań oraz badania satysfakcji klienta.

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

5.5.1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Burmistrz jako kierownik Urzędu Miasta zapewnia jego sprawne funkcjonowanie, wykorzystując w zarządzaniu międzynarodowe standardy wskazane w normach serii ISO. Przyjął na siebie odpowiedzialność za:

1. aktualność Polityki Jakości i określenie w niej celów strategicznych w działalności Urzędu,
2. akceptację celów operacyjnych, proponowanych przez komórki organizacyjne,
3. zatwierdzenie Księgi Jakości i innych dokumentów systemu jakości,
4. ustalenie organizacji Urzędu, w tym zadań, obowiązków i odpowiedzialności kierowników komórek organizacyjnych oraz uprawnień pracowników,
5. zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy, w którym pracownicy mogą w optymalny sposób angażować się w osiągnięcie określonych celów i obsługę Klientów,
6. akceptację programu auditów wewnętrznych,

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

7. dokonywanie przeglądów systemu zarządzania,
8. podejmowanie decyzji dotyczących zmian i kierunków doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Zasady funkcjonowania Urzędu, podział zadań między poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz podział kompetencji w zakresie nadzoru nad działalnością tych komórek określone są przez Burmistrza w Regulaminie Organizacyjnym.

W działaniach związanych z utrzymaniem i doskonaleniem pracy, a tym samym systemu zarządzania jakością, uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu. Ich czynności (zadania) i obowiązki oraz odpowiedzialność została wskazana w imiennych zakresach czynności. Ponadto, zadania i odpowiedzialność pracowników Urzędu określają także dokumenty systemu jakości – Księga Jakości, procedury, jak też zarządzenia i wytyczne wydawane przez Burmistrza.

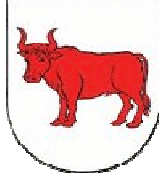
5.5.2. PRZEDSTAWCIEL KIEROWNICTWA

Burmistrz powołał Pełnomocnika Systemu Zarządzania Jakością i określił jego zadania. Naczelnym zadaniem Pełnomocnika jest kształtowanie w Urzędzie świadomości, iż podstawową powinnością każdego urzędnika jest świadczenie usług samorządowych, w trybie określonym prawem, ale w taki sposób, aby zawsze spełniać wymagania Klienta.

Do zadań Pełnomocnika należy w szczególności:

1. koordynacja procesów w systemie zarządzania jakością,
2. nadzór nad sporządzaniem dokumentacji systemu jakości, w zakresie zapewnienia kompletności i zgodności dokumentacji z wymaganiami normy,
3. planowanie, koordynowanie i nadzorowanie auditów wewnętrznych,
4. nadzór nad wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych,
5. analizowanie danych z auditów i przeglądów,
6. przygotowywanie sprawozdania dotyczącego funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie na przegląd zarządzania,
7. nadzór nad utrzymywaniem i doskonaleniem systemu zarządzania jakością, w tym przedstawianie Burmistrzowi wszelkich potrzeb dotyczących doskonalenia systemu.

Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad systemem zarządzania jakością w Urzędzie Miasta w Bielsku Podlaskim.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

5.5.3. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Burmistrz zapewnił ustanowienie zasad komunikacji wewnętrznej, która zapewnia sprawne przekazywanie informacji i danych wewnątrz Urzędu, zapobiega niepotrzebnym powtórzeniom działań i przekazywaniu Klientom niepełnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw.

Ustanowione procesy komunikacyjne zapewniają obieg informacji między pracownikami i polegają na:

1. organizowaniu narad kierowników komórek organizacyjnych Urzędu w razie potrzeb,
2. przekazywaniu odpowiednich dokumentów zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną i kompetencjami komórek organizacyjnych Urzędu, bezpośrednio, jak i elektronicznie,
3. prowadzeniu indywidualnych rozmów z pracownikami i klientami Urzędu,
4. wydawaniu własnych dokumentów wewnętrznych, zawierających wytyczne do realizowanych zadań,
5. organizowaniu szkoleń,
6. powoływaniu zespołów problemowych,
7. zapewnieniu łączności elektronicznej i telekomunikacyjnej.

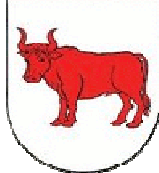
Analiza funkcjonowania procesów komunikacyjnych pozwala ocenić stopień realizacji zaplanowanych zadań i celów jakości.

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

5.6.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Burmistrz raz w roku przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd ma na celu zapewnienie przydatności i skuteczności systemu zarządzania jakością.

Przegląd zarządzania przeprowadzany jest najpóźniej do 28 lutego danego roku, zaś jego konkretny termin wyznacza Burmistrz, na wniosek Pełnomocnika. Pełnomocnik zawiadamia kierowników komórek organizacyjnych o ustalonym terminie przeglądu i zakresie informacji do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania Urzędu. Informacje te kierownicy dostarczają Pełnomocnikowi na 14 dni przed terminem przeglądu. Na podstawie tych danych, zawierających zagadnienia, o których mowa w rozdziale 5.6.2., Pełnomocnik sporządza pisemne sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania jakością za okres od ostatniego przeglądu i przedkłada je Burmistrzowi na 5 dni przed

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

wyznaczonym terminem przeglądu. Burmistrz może dokonać przeglądu przy udziale Pełnomocnika, Zastępców Burmistrza, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta oraz wyznaczonych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

Przegląd obejmuje:

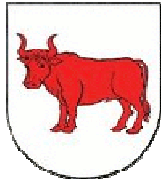
1. sprawdzenie stopnia realizacji i przestrzegania wymagań, określonych w dokumentacji systemu jakości;
2. ocenę skuteczności funkcjonowania systemu dla realizacji Polityki Jakości i osiągnięcia jej celów oraz sformułowanie ewentualnych zmian treści Polityki i jej celów;
3. ustalenie wytycznych w zakresie koniecznych i pożądaných zmian w systemie dla jego doskonalenia oraz określenie ewentualnych działań zapobiegawczych.

W ciągu 7 dni od daty przeglądu, Pełnomocnik sporządza raport, przekazuje do zatwierdzenia Burmistrzowi, a następnie go rozpowszechnia do komórek organizacyjnych. Pełnomocnik realizuje lub uruchamia realizację wytycznych Burmistrza, wynikających z raportu, nadzoruje realizację uruchomionych zadań, oraz informuje Burmistrza w przypadku zagrożeń realizacji, których sam nie może usunąć.

5.6.2. DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

1. ocena aktualności Polityki Jakości oraz stopnia realizacji celów operacyjnych zatwierdzonych przez Burmistrza
2. wyniki z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych w czasie od ostatniego przeglądu,
3. informacja na temat zgłoszonych skarg i wniosków od klientów Urzędu,
4. ocena sposobu realizacji procesów i zgodności wykonywania zadań z przepisami prawa,
5. informacja o działaniach zapobiegawczych i korygujących,
6. informacje o przeprowadzonych szkoleniach
7. wyniki przeprowadzonego badania satysfakcji Klientów,
8. informacja o dostawach usług,
9. sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów,
10. prognoza zmian, mogących wpłynąć na system zarządzania jakością, wraz z propozycjami celów operacyjnych na kolejny rok,
11. propozycje dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Przygotowanie danych wejściowych do przeglądu koordynuje Pełnomocnik, który pozyskuje informacje z komórek organizacyjnych Urzędu stosownie do przyjętych ustaleń wskazanych w punkcie 5.6.1.

5.6.3. DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU.

Raport z przeglądu zarządzania zawiera podjęte decyzje i określone działania dotyczące doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz podnoszenia poziomu jakości świadczonych usług w stosunku do wymagań Klientów. W raporcie określa się środki na realizację przyjętych działań, terminy ich realizacji oraz osoby zobowiązane do ich wykonania. Kompleksowy nadzór nad realizacją decyzji Burmistrza z przeglądu zarządzania sprawuje Pełnomocnik.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

W Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski, w budżecie miasta określa się zasoby, niezbędne do skutecznego wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania jakością, jak też jego ciągłego doskonalenia oraz spełniania oczekiwań i słuszych wymagań Klientów, a tym samym zwiększania ich zadowolenia ze świadczonych przez Urząd usług.

Realizacji tych celów służą:

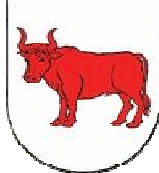
1. wykwalifikowana kadra,
2. właściwie wyposażone stanowiska pracy (urządzenia, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, materiały biurowe),
3. właściwie prowadzona dokumentacja w aktach spraw, jak też dokumentacja systemu zarządzania jakością i aktów normatywnych ,
4. środki finansowe zapewnione w budżecie miasta.

Zasady, tryb postępowania, nadzór i odpowiedzialność przy zapewnianiu zasobów potrzebnych do funkcjonowania Urzędu jest opisany odpowiednio w procedurach.

6.2. ZASOBY LUDZKIE

6.2.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Pracownicy Urzędu Miasta Bielsk Podlaski to kadra posiadająca wysokie kwalifikacje, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym. Spełniają

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

wymogi określone w ustawie o pracownikach samorządowych, w rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich oraz wymagania ustalone przez Burmistrza.

6.2.2. KOMPETENCJE, ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIA

Pracownicy Urzędu w ramach podwyższania swoich kwalifikacji biorą udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach związanych tematycznie z realizowanym przez nich zakresem zadań.

Środki finansowe na szkolenia pracowników planowane są w oparciu o potrzeby szkoleniowe zgłaszane przez kierowników poszczególnych referatów do Referatu Obsługi Burmistrza i Rady Miasta w ramach prac nad budżetem miasta. W zapotrzebowaniu jest przedstawiona tematyka szkoleń niezbędnych do prawidłowego wykonywania powierzonych pracownikom obowiązków. Kierownik danego referatu, na wniosek pracownika lub w uzgodnieniu z pracownikiem w celu skierowania go na szkolenie, wnioskuje do Sekretarza Miasta o zgłoszenie pracownika na dane szkolenie.

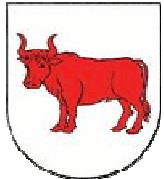
Niezależnie od zgłoszonych potrzeb mogą być zorganizowane dla pracowników szkolenia grupowe zamknięte w siedzibie Urzędu. Szkolenia zamknięte są przeprowadzane po wcześniejszym rozpoznaniu wśród pracowników potrzeb szkoleniowych. Dopuszcza się również udział w szkoleniach typu e – learning.

W budżecie miasta zabezpiecza się środki na przeprowadzenie nieplanowanych szkoleń pracowników z uwagi na zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, które to szkolenia trudne są do przewidzenia w czasie planowania środków do budżetu.

Ocena szkoleń dokonywana jest pisemnie za pomocą ankiet przez pracowników, biorących w nich udział. Kompleksowa ocena skuteczności szkoleń analizowana jest podczas przeglądu zarządzania.

Burmistrz może umożliwić pracownikowi podnoszenie kwalifikacji w formie kształcenia w szkołach wyższych, odbywaniem szkolenia i doskonalenia zawodowego w formach pozaszkolnych lub odbywaniu aplikacji, o ile jest to uzasadnione potrzebami Urzędu.

Referat Organizacyjny prowadzi akta osobowe pracowników Urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadczenia szkolne,

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

dyplomy), szkolenia (kopie zaświadczeń, certyfikaty szkoleń) i doświadczenia zawodowego (świadczenia pracy).

6.3. INFRASTRUKTURA

Siedziba Urzędu Miasta Bielsk Podlaski mieści się przy ul. Mikołaja Kopernika 1. W budynku Urzędu zostały zapewnione warunki dla obsługi osób niepełnosprawnych poprzez:

- dzwonek przywoławczy, zlokalizowany przy schodach wejściowych do budynku, umożliwiający wezwanie pracownika kompetentnego do załatwienia sprawy,
- winda osobowa,
- dostosowanie szlaków komunikacyjnych do potrzeb osób niepełnosprawnych,
- możliwość skorzystania z usług tłumacza języka migowego,
- możliwość skorzystania przez niewidomych i niedowidzących z systemu informacyjno-udźwiękawiającego Step-Hear .

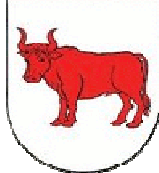
Wymagana przestrzeń do pracy to powierzchnie biurowe wyposażone w urządzenia biurowe oraz sieć teleinformatyczną. Urząd wyposażony jest w wewnętrzną sieć komputerową z możliwością dostępu do internetu.

Stanowiska pracy są wyposażone w sprzęt komputerowy oraz odpowiednie do potrzeb i charakteru wykonywanych zadań oprogramowanie stosownie do planowanych i posiadanych środków finansowych. Ciągła komputeryzacja pozwala na sprawne, profesjonalne i stałe doskonalenie świadczonych usług.

W celu zabezpieczenia sieci komputerowej przed dostępem osób nieuprawnionych stosuje się jednoznaczną identyfikację użytkownika, stosowanie dokładnie określonych praw dostępu do systemu i baz danych i trybu uwierzytelnienia, aktualizację haseł dostępu, czasowe logowanie, blokowanie użytkowników podających błędne hasła lub próbujących logować się poza godzinami pracy, ustawienia monitorów uniemożliwiające odczytanie wylistowanych danych.

Do dyspozycji Klientów jest udostępniona także strona internetowa Urzędu (**adres: www.bielsk-podlaski.pl**), na której można znaleźć informacje dotyczące sposobu załatwiania spraw w Urzędzie oraz inne dotyczące funkcjonowania Urzędu oraz wydarzeń miejskich.

Materialną organizację pracy urzędników i obsługi Klientów zapewnia Referat Organizacyjno-Gospodarczy, który opracowuje potrzeby dotyczące zakupu i modernizacji

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

sprzętu biurowego, urządzeń w tym sprzętu komputerowego i oprogramowania, remontu pomieszczeń biurowych. W tym zakresie wykorzystuje dane składane przez kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

6.4. ŚRODOWISKO PRACY

Burmistrz dba o zapewnienie pracownikom optymalnych warunków do wykonywania pracy w czasie świadczenia usług dla Klientów, zaś Klientom dobrych warunków obsługi. Środowisko pracy Urzędu to środowisko biurowe, które nie jest objęte szczególnymi wymaganiami, mającymi wpływ na zgodność produktów Urzędu z określonymi wymaganiami.


Działalność Urzędu przebiega w jednym budynku, w którym są zapewnione miejsca, umożliwiające Klientom swobodne wypełnienie formularzy wniosków i innych dokumentów oraz oczekiwanie na realizację jego sprawy. Biura Urzędu wyposażone są w meble i sprzęt biurowy, w tym komputerowy potrzebny i ułatwiający obsługę Klientów. Z myślą o Klientach, godziny pracy Urzędu ustalone są: od 8⁰⁰ – 16⁰⁰ w poniedziałek, w pozostałe dni tygodnia tj. od wtorku do piątku od 7³⁰ do 15³⁰.

Referat Organizacyjny zarządza czynnikami fizycznymi środowiska pracy, które dotyczą zachowania odpowiedniej przestrzeni, temperatury, oświetlenia i czystości we wszystkich pomieszczeniach Urzędu. Dbą o estetykę pomieszczeń i ergonomiczną organizację pracy. Systematycznie podnosi standard wyposażenia biurowego i socjalnego, corocznie planując realizację potrzeb. W tym zakresie wykorzystywane są ocena stanu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zgłoszenia potrzeb z poszczególnych komórek organizacyjnych.

Kierownictwo kreuje dobre stosunki międzyludzkie i dobrą atmosferę pracy. Przejawia się to:

1. doskonaleniem warunków pracy,
2. podnoszeniem świadomości pracowników co do wpływu i ważności zaangażowania i działań każdego pracownika na wizerunek Urzędu,
3. określeniem udziału pracowników w procesach,
4. aktywizowaniem i zapewnieniem doskonalenia zawodowego pracowników,

Systematyczne działania dotyczące doskonalenia środowiska pracy Urzędu wpływają na jakość usług Urzędu.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

7. REALIZACJA ZADANIA

7.1. PLANOWANIE REALIZACJI ZADANIA

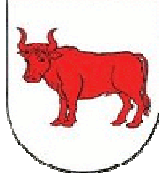
Urząd Miasta jako instytucja obsługująca organy miasta wykonuje zadania własne i zlecone, o charakterze publicznym, rozwojowym, społecznym, komunalnym i reglamentacyjno-porządkowym (patrz: rozdział 4.1). Efektem tych zadań są specyficzne dla administracji samorządowej produkty:

1. akty administracyjne – decyzje administracyjne i postanowienia,
2. decyzje, wytyczne, polecenia,
3. umowy,
4. projekty uchwał i zarządzeń,
5. rezultat usług komunalnych, inwestycyjnych (np. ukończenie budowy chodnika, czyste ulice),
6. poświadczenia,
7. prowadzenie rejestrów i ewidencji,

które dają określoną wartość dla Klienta Urzędu.

W Urzędzie zadania istotne dla jakości usług i produktów Urzędu zostały zidentyfikowane jako operacyjne procesy realizacji zadań. Wykonanie tych podstawowych procesów wspomagane jest przez procesy zarządzania i procesy pomocnicze. Przebieg wszystkich procesów jest wzajemnie zależny, co zostało w Urzędzie zobrazowane poprzez wskazanie sekwencji procesów, ich struktury i powiązań między nimi (patrz: rozdział 4.1 - mapa procesów). Stosownie do określonego w Urzędzie podziału odpowiedzialności, realizację procesów nadzorują kierownicy komórek organizacyjnych. Według przyjętych w Urzędzie metod są określane wymagania dla każdego zadania, w tym także do produktu w zakresie wymagań prawnych, wymagań Klienta i własnych (patrz: rozdział 7.2). Są one udokumentowane w aktach normatywnych, procedurach lub wykazach zapisów jakości - dla zadań zaplanowanych w formie procedur ustnych. Tryb realizacji procesów, metodyka weryfikacji, monitorowania i kontroli produktu przed jego wydaniem Klientowi, a tym samym kompletny sposób wykonania usług i produktów został zaplanowany:

1. w operacyjnych, wewnętrznych dokumentach systemu jakości,
2. w formie procedur ustnych, w których dla postępowania stosuje się reguły określone w aktach normatywnych.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Zapisy dostarczające dowodów, że procesy i produkty, będące ich wynikiem, spełniają wymagania, zostały ustalone w formie wykazów zapisów, będących częścią składową udokumentowanych procedur lub odrębnym dokumentem dla procedur ustnych.

Planowanie realizacji usług jest procesem ciągłym, podczas którego są ustalane, przeglądane i aktualizowane powyżej opisane aspekty systemu zarządzania jakością. Odbywa się na bieżąco, jednak nie rzadziej niż raz na rok w ramach przeglądu zarządzania.

7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

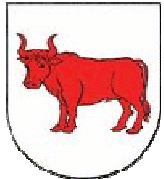
Burmistrz i kadra Urzędu zapewniają optymalne warunki organizacyjne, techniczne i kadrowe, aby zadania realizowane przez Urząd spełniały wymagania określone przepisami prawa, jak też były realizowane w dobrym porozumieniu z Klientami i spełniały ich słuszne potrzeby i oczekiwania. Uznając to za priorytet swoich działań, Urząd ustalił zasady w zakresie rozpoznawania wymagań dotyczących realizacji usług i produktów dostarczanych Klientom.

Zasady te obejmują zadania realizowane „z urzędu”, jak i „na wniosek Klienta” i dotyczą:

1. określania wymagań ustawowych, co odbywa się w formie ustalania wykazów zadań i przypisanych im przepisów prawnych,
2. określenia wymagań własnych Urzędu w odpowiednich formularzach wniosków i informacjach o sposobie załatwienia danej sprawy określonych w kartach usług; wypełnienie tych wymagań przez Klienta zapewnia spełnienie wymogów formalnych do załatwienia sprawy przez Urząd;
3. określania wymagań Klientów na podstawie informacji przekazywanych w indywidualnie składanych wnioskach i pismach, w bezpośrednich kontaktach pracowników z Klientami, zebranych w ramach pozyskiwania opinii o działaniach Urzędu, w tym badań ankietowych.

Znając w/w wymagania, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację danego zadania, bada możliwość spełnienia przez Urząd potrzeb i oczekiwań Klient w ramach przepisów prawa materialnego i proceduralnego, z zachowaniem staranności i rzetelności postępowania. Pracownik dokonuje tych ustaleń podczas:

1. przeglądania złożonych dokumentów (podań, wniosków, itp.), sprawdzając poprawność sformułowania dokumentów, ich kompletność i właściwość Urzędu do załatwienia sprawy,

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

2. uzgodnień ustnych z Klientem; w przypadku powstania rozbieżności między wymaganiami Klienta a propozycją załatwienia sprawy przez Urząd, są one rozwiązywane na drodze dodatkowych uzgodnień z Klientem w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej.

Przeprowadzenie oceny możliwości realizacji usługi (sprawy, zadania) i działania wynikające z tej oceny, są potwierdzane w formie pisemnej wraz z datą i podpisem pracownika wykonującego te czynności (zapis z przeglądu wymagań) stosownie do postanowień procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami. Jeżeli zostały zmienione wymagania dotyczące realizacji określonych usług, pracownik merytorycznie odpowiedzialny wprowadza te zmiany w odpowiednich dokumentach, drukach, procedurach i odpowiednio powiadamia o zmianach pracowników, uczestniczących w realizacji zadania.

Klienci mogą uzyskać informacje na temat rodzaju i zakresu spraw realizowanych przez Urząd oraz stosowanego postępowania:

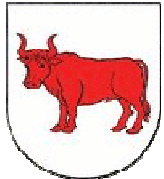
1. w biurze podawczym Urzędu, zlokalizowanym na parterze budynku,
2. z Biuletynu Informacji Publicznej, na stronach internetowych Urzędu pod adresem <http://bip.um.bielsk.wrotapodlasia.pl/> i www.bielsk-podlaski.pl
3. na stronie internetowej www.bielsk-podlaski.pl, w zakładce „ Jak załatwić sprawę w Urzędzie” – z zamieszczonych Kart usług,
4. z miejskich tablic informacyjnych,
5. bezpośrednio od pracowników poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.

W celu uzyskania i właściwego wykorzystania informacji zwrotnej od Klientów stosuje się zasady dotyczące:

1. przyjmowania skarg i wniosków określone we właściwych aktach normatywnych,
2. realizacji odwołań w trybie postępowania administracyjnego oraz protestów w trybie postępowania o zamówienia publiczne.

7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

Urząd Miasta wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego, w stosunku do których nie ma prawnej możliwości zaprojektowania zmiany, dokonania weryfikacji lub ich wprowadzenia – to wymaganie normy nie ma zastosowania.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

7.4. ZAKUPY

Wymagania dotyczące zakupów nie wpływają bezpośrednio na jakość usług. Urząd zapewnia realizację swoich usług w warunkach nadzorowanych. W związku z powyższym to wymaganie normy nie ma zastosowania.

7.5 ŚWIADCZENIE USŁUG

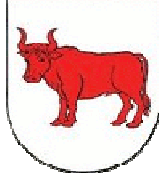
Procesy realizacji zadań, w ramach których Urząd świadczy usługi samorządowe zostały zaplanowane w sposób opisany w rozdziale 7.1. Są one wykonywane w warunkach nadzorowanych, które obejmują:

1. przydzielenie zadań kompetentnym pracownikom,
2. zapewnienie dostępu do procedur lub innych dokumentów, regulujących tryb postępowania,
3. ustalenie i stosowanie optymalnych metod monitorowania przebiegu procesów,
4. właściwe oznaczenie statusu spraw i dbałość o dokumentację (właściwe postępowanie z dokumentami i ich przechowywanie),
5. stosowanie właściwego wyposażenia stanowisk pracy.
6. zapewnienie pracownikom dostępu do odpowiednich informacji o produktach.

Informacje dotyczące właściwości produktu dostępne są w aktach normatywnych – zewnętrznych i wewnętrznych, aktach prawa miejscowego, formularzach wniosków i kartach usług, są też formułowane na podstawie wyspecyfikowanych wymagań Klientów.

W przepisach prawnych i udokumentowanych procedurach zostały określone zasady i odpowiedzialność dotyczące przeprowadzania i monitorowania procesów oraz weryfikacji i kontroli końcowej produktu. Dostępność tych informacji w postaci przepisów prawnych i procedur, instrukcji, itp. na stanowiskach pracy dla pracowników merytorycznie właściwych do świadczenia danej usługi, zapewnia, że realizowane usługi samorządowe i ich wyniki spełnią wymagania Klientów.

W ramach realizacji procesów określonych w Urzędzie w toku wykonywania poszczególnych spraw indywidualnych klientów wykorzystywane są dane osobowe klientów. Urząd określił metody dotyczące identyfikowania, weryfikowania, ochrony i zabezpieczenia danych osobowych zgodnie z wymaganiami ustawy o ochronie danych osobowych. Zasady te zostały określone w „Polityce bezpieczeństwa danych osobowych w Urzędzie Miasta Bielsk

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Podlaski” oraz w „Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski”.

Powołany został Administrator Bezpieczeństwa Informacji.

Czynności kancelaryjne takie jak: identyfikacja sprawy, rejestracja pism wpływających do Urzędu, rejestracja w aktach sprawy, gromadzenie i przechowywanie dokumentacji, tworzenie zapisów (przeglądu dokumentacji, wstępnej akceptacji, podpisywania pism), wysyłanie korespondencji wykonywane są zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67).

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

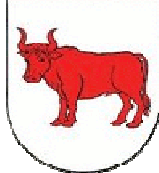
8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Urząd Miasta Bielsk Podlaski zaplanował i wdrożył działania dotyczące monitorowania i pomiarów, mając na względzie wymagania Klientów i zachowanie skuteczności systemu zarządzania jakością. W Urzędzie funkcjonują metody monitorowania i pomiarów, które służą do identyfikowania obszarów do doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Są nimi:

1. audyty wewnętrzne prowadzone w cyklach rocznych,
2. ocena finansowa realizacji zadań przeprowadzana w okresach półrocznych i rocznych,
3. badanie poziomu satysfakcji Klienta ,
4. ocena stopnia wykonania celów operacyjnych,
5. bieżące monitorowanie realizacji zadań i zgodności ich wyników z wymaganiami (pod kątem przede wszystkim terminowości i zgodności z prawem prowadzonych spraw),
6. ocena dostawców.

Nadzór nad utrzymaniem zgodności poszczególnych obszarów systemu zarządzania jakością sprawują pracownicy Urzędu .

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1. ZADOWOLENIE KLIENTA

Burmistrz i pracownicy Urzędu uznają, że opinie Klientów są istotnymi wskaźnikami ogólnej skuteczności usług samorządowych. W tym zakresie Urząd w swojej praktyce analizuje i wykorzystuje informacje dotyczące percepcji Klienta z kilku źródeł:

1. analizy uwag interesantów zgłaszanych podczas ich bieżącej obsługi,
2. postępowania reklamacyjnego, a więc postępowania skargowego i odwoławczego,
3. rozpatrywania interpelacji i wniosków radnych,
4. badania ankietowego reprezentatywnej grupy danej kategorii Klientów Urzędu,

Przebieg postępowania skargowego jest ustalony w Regulaminie Organizacyjnym zgodnie z postanowieniami zewnętrznych aktów normatywnych regulujących rozpatrywanie skarg.

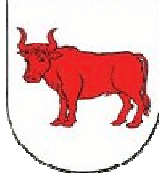
Postępowanie odwoławcze realizowane jest na podstawie przepisów określonych w zewnętrznych aktach normatywnych, w szczególności Kodeksu postępowania administracyjnego i Prawa zamówień publicznych.

Analizy i oceny informacji w tym zakresie dokonują kierownicy komórek organizacyjnych raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania.

Interpelacje, wnioski i zapytania są zgłaszane przez radnych na sesji oraz w okresie międzysesyjnym i kierowane są do Burmistrza Miasta.

Odpowiedź na interpelacje i wnioski udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania. Nadzór nad terminowym rozpatrywaniem i udzielaniem odpowiedzi na interpelacje i wnioski sprawuje Referat Obsługi Burmistrza i Rady Miasta. Na zapytanie zgłoszone na posiedzeniu Rady odpowiedź udzielana jest bezpośrednio na sesji, a w przypadku jej braku odpowiedź na zadane pytanie udzielana jest w formie pisemnej niezwłocznie jednak nie później niż w ciągu 14 dni od jego otrzymania.

Urząd Miasta każdego roku będzie przeprowadzał badania ankietowe reprezentatywnej grupy danej kategorii Klientów Urzędu. Są one koordynowane przez Pełnomocnika, który proponuje zakres badania (czas trwania badania i grupę Klientów), sposób postępowania, osoby odpowiedzialne za poszczególne czynności oraz treść kwestionariusza ankiety.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Projekt planu realizacji badania ankietowego jest zatwierdzany przez Burmistrza. Wyniki badań są analizowane przez Pełnomocnika i są uwzględniane w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

Wyniki oceny mogą stanowić podstawę do:

1. podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych,
2. planowania systemu zarządzania jakością,
3. planowania budżetowego,

zgodnie z ustaleniami przyjętymi w dokumentach systemu jakości i decyzjami Burmistrza dotyczącymi doskonalenia systemu zarządzania jakością.

8.2.2. AUDIT WEWNĘTRZNY

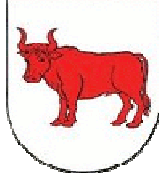
Urząd Miasta Bielsk Podlaski przeprowadza w zaplanowanych odstępach czasu audyty wewnętrzne, których wyniki pozwalają określić zgodność z normą, jak też przyjętymi ustaleniami systemu zarządzania jakością oraz ocenić jego skuteczność. Audyty prowadzone są w komórkach organizacyjnych Urzędu przez auditorów wewnętrznych, którzy mają odpowiednie kwalifikacje i nie ponoszą bezpośredniej odpowiedzialności za badany zakres działalności. Odpowiedzialność, wymagania dotyczące planowania i przeprowadzania auditów oraz przedstawiania wyników i utrzymywania zapisów zostały określone w „Procedurze auditów wewnętrznych”.

8.2.3. MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW I PRODUKTU

Celem monitorowania zidentyfikowanych w Urzędzie procesów, w tym świadczonych usług samorządowych (procesy realizacji zadań) jest zbieranie danych potrzebnych do zarządzania procesami i analizy właściwości produktów na ustalonych etapach ich realizacji, co umożliwia sprawdzenie ich zgodności z przyjętymi założeniami, wymaganiami.

Monitorowanie wykonywane jest na ustalonych etapach realizacji zadania w trybie:

1. kontroli (bieżącego lub doraźnego nadzoru), czyli sprawdzenia przez kierownika komórki organizacyjnej wykonania przez pracowników czynności w procesie,
2. samokontroli, czyli sprawdzenia przez pracownika wyników własnej pracy w ramach samodzielnego, kompleksowego załatwienia sprawy Klienta i prowadzone jest w ramach udzielonych przez Burmistrza upoważnień pracownikom Urzędu.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Obowiązujące kryteria monitorowania dotyczą:

1. ilości wykonanych spraw w ramach danego procesu,
 2. terminowości załatwiania spraw,
 3. zgodności z wymaganiami ustawowymi i przepisów,
 4. stopnia spełnienia wymagań Klientów,
 5. zgodności z ustaleniami własnymi (np. w procedurach, zarządzeniach, itd.),
- co oznacza badanie zgodności stosowanej praktyki (czynności realizowanych w danej sprawie w ramach danego procesu) w zakresie merytorycznym oraz formalno-prawnym.

Monitorowanie może być prowadzone w formie:

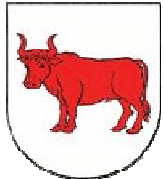
1. weryfikacji, czyli porównania stopnia realizacji z np. ustaloną procedurą, wzorcem – „matrycą” danego rodzaju dokumentu,
2. przeglądania akt sprawy, w tym sporządzonych zapisów,
3. analizy ustalonego w procedurach celu dotyczącego jakości (miernika) dla zadania.

Każdorazowo wykonywana jest kontrola końcowa wyniku sprawy (produktu) w ramach danego procesu, zadania, która obejmuje sprawdzenie stopnia załatwienia sprawy, a więc wykonania wymaganych czynności, sporządzenia lub zgromadzenia potrzebnej dokumentacji i złożenia podpisów.

Kontrola końcowa jest dokonywana przez uprawnionych pracowników wskazanych w regulaminie organizacyjnym lub imiennych upoważnieniach i pełnomocnictwach Burmistrza. Po dokonaniu tego sprawdzenia uprawnieni pracownicy podejmują decyzję o przekazaniu produktu (pisma, decyzji, zaświadczenia, itd.) Klientowi. Fakt dokonania kontroli (wstępnej akceptacji) jest potwierdzony podpisem osoby upoważnionej na kopii dokumentu zgodnie z ustalonymi w Urzędzie zasadami podpisywania pism. Zapisy z monitorowania przechowywane są w aktach sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji procesów i produktów Urzędu podejmowane są działania ustalone w procedurze nadzoru nad produktem niezgodnym.

Analiza wyników monitorowania należy do kierowników komórek organizacyjnych Urzędu w zakresie swojego działania. Jest ona dokonywana raz w roku w okresie przygotowań do przeglądu zarządzania. Wnioski z tej analizy kierownicy przedstawiają Pełnomocnikowi do sprawozdania na przegląd zarządzania, który dokonuje zbiorczej analizy wyników pomiarów i monitorowania procesów i produktów Urzędu, a następnie przedstawia informację na ten temat podczas przeglądu zarządzania.

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

Wyniki pomiarów i monitorowania są także podstawą do podejmowania działań w ramach doskonalenia systemu.

8.3. NADZÓR NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM

W Urzędzie Miasta Bielsku Podlaski zostały uregulowane metody dotyczące identyfikowania i nadzorowania zadania realizowanego niezgodnie z wymaganiami. Nadzorowanie zadań odbywa się w trakcie sprawdzania dokumentacji, jej oceny, wezwania do jej uzupełnienia lub zaniechania postępowania przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za realizację zadania.

Sposób sprawowania nadzoru nad produktem niezgodnym oraz sposób postępowania z produktem niezgodnym i związaną z tym odpowiedzialność i uprawnienia określa procedura systemowa „Nadzór nad produktem niezgodnym” .

8.4. ANALIZA DANYCH

W Urzędzie Miasta Bielsku Podlaski przeprowadzana jest analiza danych wynikających z funkcjonowania systemu zarządzania jakością, umożliwiająca ocenę skuteczności systemu. Źródła danych do monitorowania systemu jakości określone zostały w pkt. 5.6.2 .

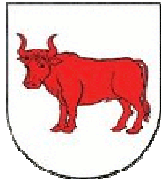
Zbiorną informację, zawierającą wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Na tej podstawie sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz określenia jego kierunków.

8.5. DOSKONALENIE

8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE

Proces ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie jest realizowany regularnie i konsekwentnie. Jego elementami są kolejno:

1. planowanie realizacji usług/produktów Urzędu,
2. świadczenie usług,
3. monitorowanie procesów i produktów Urzędu, w tym badanie poziomu satysfakcji Klientów oraz audyty wewnętrzne,
4. działania korygujące,

	URZĄD MIASTA BIELSK PODLASKI	
	System Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 KSIĘGA JAKOŚCI	
	INDEX: KJ	EDYCJA: C

5. przegląd zarządzania,
6. działania zapobiegawcze i doskonalące.

8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE i ZAPOBIEGAWCZE

W celu doskonalenia systemu zarządzania jakością Urząd Miasta w określonych sytuacjach wykorzystuje:

1. działania korygujące, których celem jest badanie przyczyn występujących nieprawidłowości – niezgodności i podejmowanie działań eliminujących niezgodności (działania korekcyjne), a przede wszystkim przyczyn tych niezgodności w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu (działania korygujące) oraz
2. działania zapobiegawcze, które podejmowane we właściwym czasie ukierunkowane są na zapobieganie skutkom potencjalnych problemów.

Tryb podejmowania i realizacji oraz oceny skuteczności tych działań reguluje procedura systemowa „Działania korygujące i zapobiegawcze” .