URZĄD GMINY STARA BIAŁA
UL. Jana Kazimierza 1 09-411 Biała

KSIĘGA
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W URZĘDZIE GMINY STARA BIAŁA

Księga Systemu Zarządzania Jakością odpowiada wymogom normy: ISO 9001-2008

Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu Gminy Stara Biała i przeznaczony jest do użytku służbowego. Dokonywanie zmian treści dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Wójta Gminy Stara Biała lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością jest zabronione.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Aleksandra Górzyńska	***Zatwierdził:*** Wójt Gminy Stara Biała – Sławomir Wawrzyński

SPIS TREŚCI:

1. Wprowadzenie

1. 1. Prezentacja środowiska organizacji
1. 2. O Księdze Systemu Zarządzania Jakością
1. 3. Słownik pojęć używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością

2. Opis organizacji
2. 1. Podstawy prawne działalności
2. 2. Charakterystyka i zakres działalności
2. 3. Przedmiot działalności
2. 4. Struktura organizacyjna
2. 5. Zakres Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie
2. 5. 1. Zarządzanie jakością

3. Informacja o produktach

4.Odpowiedzialność kierownictwa
4. 1. Deklaracja Kierownictwa
4. 2. Polityka Systemu Zarządzania Jakością
4. 3. Wdrażanie Polityki Systemu Zarządzania Jakością
4. 4. Odpowiedzialność i uprawnienia
4. 5. Zasoby
4. 6. Przedstawiciel kierownictwa
4. 7. Powiązania organizacyjne

5. System Zarządzania Jakością
5. 1. Schemat Systemu Zarządzania Jakością
5. 2. Mapa procesów
5. 3. Księga Procesów
5. 4. Orientacja na klienta
5. 5. Projektowanie i rozwój Systemu Zarządzania Jakością
5. 6. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
5. 7. Przegląd systemu przez kierownictwo
5. 8. Kompetencje, świadomość i szkolenie personelu organizacji
5. 9. Nadzorowanie wymagań prawnych

6. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością
6. 1. Cele Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do procesów
6. 2. Grupy procesów
   6. 2. 1. Proces doskonalenia systemu
   6. 2. 2. Instrukcje ogólne
   6. 2. 3. Proces obsługi klienta
   6. 2. 4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi
   6. 2. 5. Proces obsługi ustawowej
   6. 2. 6. Proces zarządzania przestrzenią Gminy

7. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością oraz Księdze Procesów

1. Wprowadzenie

1. 1. Prezentacja środowiska organizacji

Gmina Stara Biała jest gminą wiejską położoną w środkowo-zachodniej części województwa mazowieckiego, nad północnym brzegiem Wisły. Najbliższym miastem jest Płock, który jest jednocześnie siedzibą powiatu płockiego ziemskiego. Urząd Gminy znajduje się w miejscowości Biała. Gmina dzieli się na 24 sołectwa, które są jej jednostkami pomocniczymi. Powierzchnia gminy wynosi 111,12 km^2, co stanowi 6,18% powierzchni powiatu płockiego, 0,31% powierzchni województwa mazowieckiego i 0,03% powierzchni Polski. Grunty rolne stanowią 80,0%, lasy 10,7%, inne grunty 7,8%, a nieużytki 1,5% powierzchni gminy.

Pierwsze wzmianki o gminie Stara Biała, a w szczególności o wsi Biała pochodzą z 1378 roku. Jest mowa o wsi książęcej, natomiast od 1495 roku Biała figuruje jako wieś królewska. Od 1495 roku tereny obecnej gminy znalazły się w rękach Królowej Bony. Następnie ziemie te przechodziły w ręce różnych rodów: Kroczewskich i Sierakowskich, w XVII i XVIII własność państwa Krasińskich i Piwów, w XIX wieku Fuhrmanów. W okresie międzywojennym znaczna część terenów gminy należała do rodziny Szemplińskich. Po drugim i trzecim rozbiorze Polski (1793-1795) teren obecnej gminy wcielono do tzw. Nowych Prus Wschodnich. W latach 1807 - 1809 cały obszar gminy znajdował się w departamencie płockim Księstwa Warszawskiego. W tym czasie wprowadzono podział na gminy jako najniższe jednostki administracji państwowej. Wcześniej posługiwano się kościelnym podziałem na parafie. Ośrodki parafialne dzisiejszej gminy Stara Biała powstały w pierwszym okresie XII wieku w miejscach dóbr: duchownych - Proboszczewice, królewskich - Stara Biała i rycerskich - Brwilno. Pierwszą siedzibą gminy, aż do okresu powojennego było Brwilno. Gmina Stara Biała należy do dobrze rozpoznanych archeologicznie jednostek administracyjnych Mazowsza. 100% obszaru gminy zostało przebadane w ramach programu "Archeologiczne Zdjęcie Polski". W wyniku tych badań doprowadzono do odkrycia i wpisania do ewidencji konserwatorskiej 189 stanowisk archeologicznych. 36 z nich zasługuje na specjalną uwagę ze względu na wartości naukowo-badawcze.

1. 2. O Księdze Systemu Zarządzania Jakością

Księga Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „SZJ") jest dokumentem opisującym SZJ w Urzędzie Gminy Stara Biała (zwany dalej „Urzędem"), spełniającym wymagania normy ISO 9001:2008.

Księga SZJ jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „Pełnomocnikiem ds. SZJ") i zatwierdzana przez Wójta Gminy Stara Biała. Aktualizacja Księgi SZJ odbywa się co najmniej raz w roku. W przypadku wprowadzania zmian w Księdze SZJ wymieniana jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian.

Klientom zewnętrznym przekazywane są egzemplarze informacyjne, nie nadzorowane. Nie podlegają one bieżącej obsłudze zmian i wymianie. Pracownicy Urzędu korzystają z udostępnionej w zasobach informatycznych organizacji wersji elektronicznej dokumentu, podlegającej nadzorowaniu jedynie w tej formie. Pełnomocnik ds. SZJ przechowuje jeden egzemplarz Księgi SZJ w formie wydruku zatwierdzonego odręcznymi podpisami.

1. 3. Słownik pojęć używanych w Księdze SZJ

Pojęcia podstawowe Księgi SZJ oraz dokumentów systemowych używane są zgodnie z terminologią normy ISO 9001:2008.

Audit – systematyczne, niezależne i udokumentowane badanie mające stwierdzić, czy działania w ramach SZJ i ich wyniki są zgodne z planowanymi ustaleniami oraz czy ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów.

Audit wewnętrzny – audit przeprowadzany przez auditorów Urzędu w celach wewnętrznych.

Audit zewnętrzny – audit przeprowadzany przez niezależną organizację zewnętrzną prowadzącą certyfikację na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001:2008.

Dokumenty SZJ – Księga SZJ, procedury, instrukcje, opisy procesów.

Działania jakościowe – działania podejmowane w celu spełnienia wymagań zawartych w dokumentach SZJ.

Działanie zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej.

Działanie korygujące – działanie w celu wyeliminowania niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji.

Jakość – ogół cech i właściwości wyrobu decydujących o możliwości zaspokojenia stwierdzonych lub przewidywalnych potrzeb.

Klient – podmiot, na rzecz którego Urząd świadczy usługi.

Kierownik komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierowników referatów i samodzielne stanowiska pracy.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu Gminy – Wójt Gminy Stara Biała

Organizacja – Urząd Gminy Stara Biała

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowań organizacji dotyczących jej systemu zarządzania, formalnie wyrażony przez najwyższe kierownictwo Urzędu.

Zapis – dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań lub osiągnięcia wyników.

Zasoby – kadra pracownicza, odpowiednio przeszkolona i przygotowana do realizacji powierzonych zadań oraz środki pieniężne i infrastruktura.

System Zarządzania Jakością (SZJ) – zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów niezbędnych do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności.

2. Opis organizacji

2.1.Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 r., Nr 223, poz. 1458),
- Statut Gminy Stara Biała,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Gminy wprowadzony zarządzeniem Wójta Gminy Stara Biała,
- Urząd Gmina posiada identyfikator według systemu REGON: 00055568 oraz Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 774-22-93-426

2. 2. Charakterystyka i zakres działalności

Urząd jest aparatem pomocniczym Wójta Gminy Stara Biała i realizuje zadania własne Gminy określone ustawami, uchwałami Rady Gminy Stara Biała oraz zadania zlecone z zakresu administracji rządowej na podstawie przepisów ogólnie obowiązujących lub w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej.

2. 3. Przedmiot działalności

Urząd zajmuje się obsługą mieszkańców Gminy Stara Biała w zakresie realizacji ich uprawnień wynikających z przepisów prawa oraz planowaniem i realizacją zadań w zakresie rozwoju infrastruktury gminy.

2. 4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna określona jest w załączniku do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Stara Biała.

2.5. Zakres SZJ w Urzędzie

2. 5. 1. Zarządzanie jakością

System zarządzania jakością obejmuję strukturę organizacyjną, planowanie, odpowiedzialność, zasady postępowania, procedury, procesy i środki potrzebne do obsługi administracyjnej ludności oraz podmiotów gospodarczych i zarządzania przestrzenią wiejską.

3. Informacja o produktach

Produktem organizacji są usługi świadczone przez Urząd w zakresie obsługi ludności oraz podmiotów gospodarczych, skutki działań podejmowanych przez Urząd w zakresie realizacji działań własnych i zleconych, zarówno w sferze administracyjnej, jak i cywilnoprawnej oraz zarządzanie przestrzenią wiejską.

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4. 1. Deklaracja Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych podjęło starania mające na celu ustanowienie, udokumentowanie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ w Urzędzie, zgodnego z normą ISO 9001:2008. Konsekwentne stosowanie opracowanych procedur i instrukcji przez wszystkich pracowników objętych systemem sprawia, że działania objęte procedurami są planowane i nadzorowane, co pozwala spełniać w coraz doskonalszy sposób wymagania Klienta. Pracownicy Urzędu zobowiązani są dołożyć wszelkich starań, aby poprzez przestrzeganie przyjętych procedur i instrukcji oraz stałe ich doskonalenie utrzymywać i rozwijać SZJ. Ze swej strony Kierownictwo Urzędu, począwszy od Wójta Gminy aż po kierowników niższych szczebli, nadzoruje funkcjonowanie systemu poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań o charakterze korygującym i zapobiegawczym.

4. 2. Polityka Jakości

Realizacja Polityki Jakości jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Gminy Stara Biała.

Wójt Gminy Stara Biała jest odpowiedzialny za realizację Polityki Jakości w Urzędzie Gminy Stara Biała. Tekst Polityki Jakości podpisany przez Wójta Gminy Stara Biała został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, a także udostępniony na oficjalnej stronie internetowej Urzędu.

4. 3. Wdrażanie Polityki Jakości

Polityka Jakości została opracowana przez Pełnomocnika ds. SZJ i podpisana przez Wójta Gminy Stara Biała jako obowiązująca w organizacji. Polityka Jakości przeniesiona jest na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w organizacji procesów. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez:

1. rozpowszechnienie Polityki Jakości za pomocą wywieszenia tekstu w pomieszczeniach biurowych i miejscach pracy oraz na stronie internetowej Urzędu.
2. poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych,
3. przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Jakości przekłada się na pracę w danej komórce organizacyjnej.

4. 4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Wójt Gminy Stara Biała *jest odpowiedzialny za:*

1.wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim zainteresowanym stronom Polityki Jakości,

2.komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania organizacją,

3.ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania,

4.systematyczne przeprowadzanie przeglądu SZJ w Urzędzie w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności,

5.zapewnienie zasobów do realizacji Polityki Jakości,

6.wyznaczenie przedstawiciela najwyższego kierownictwa i określenie jego obowiązków i uprawnień w celu zapewnienia, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami normy.

Pełnomocnik ds. SZJ *jest odpowiedzialny za:*

1. zapewnienie, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi wymaganiami,
2. przedstawianie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ w Urzędzie i wszelkich potrzeb związanych z jego doskonaleniem,
3. zapewnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta,
4. ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie,
5. realizację auditów wewnętrznych oraz analizowanie i ocenę skuteczności podjętych działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych w Urzędzie,
6. analizę dokumentów systemowych oraz wprowadzanie zmian,
7. implementację innowacyjnych technik zarządzania w administracji publicznej.

Kierownicy komórek organizacyjnych *są odpowiedzialni za:*

1. wdrożenie dokumentów systemowych w podległej komórce organizacyjnej,
2. zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych,
3. wdrożenie działań korygujących lub zapobiegawczych, w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w komórce organizacyjnej,
4. inicjowanie opracowywania nowych dokumentów systemowych, które będą normować działania dotychczas pominięte,
5. prowadzenie zapisów wymaganych przez normę i przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
6. szkolenie podległych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych,
7. kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników,
8. zgłaszanie potrzeb szkoleniowych,
9. adaptację nowo zatrudnionych pracowników Urzędu w zakresie dokumentacji systemowej,
10. prowadzenie, gromadzenie i przechowywanie zapisów wymaganych przez normę,
11. współudział w auditach wewnętrznych i zewnętrznych,
12. zalecanie działań korygujących lub zapobiegawczych w danej komórce organizacyjnej,

wnioskowanie do Pełnomocnika ds. SZJ o wprowadzenie zmian w obowiązującej dokumentacji systemowej.

Szczegółowy zakres uprawnień i obowiązków osób odpowiedzialnych za działania objęte SZJ określony jest w ich zakresach czynności.

4. 5. Zasoby

Najwyższe kierownictwo Urzędu zapewnia wszelkie niezbędne środki osobowe i materialne w celu ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania i ciągłego doskonalenia SZJ

W celu realizacji Polityki Jakości zapewniono następujące środki:

1.osobowe – wykwalifikowany personel Urzędu,

2.materialne – wyposażenie biurowe, dostęp do przepisów prawnych, sprzęt komputerowy, oprogramowanie,

3.dokumentację SZJ,

4.metody oceny SZJ,

5.audity wewnętrzne.

4. 6. Przedstawiciel kierownictwa

Osoba bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Został on ustanowiony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, wprowadzonym zarządzeniem Wójta Gminy Stara Biała. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi SZJ. Pełnomocnik jest członkiem kierownictwa organizacji.

4. 7. Powiązania organizacyjne

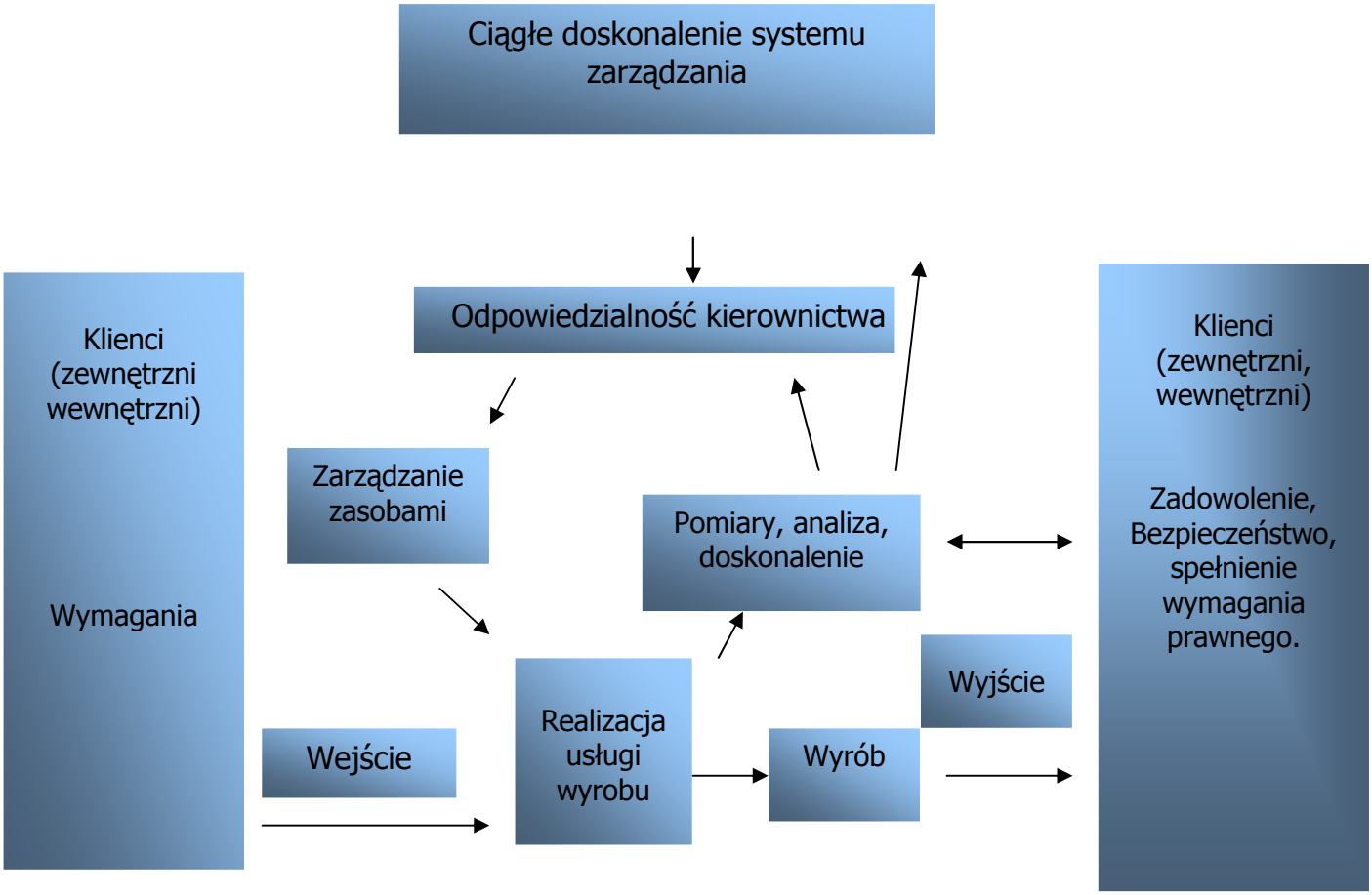
Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego Urzędu, stanowiącego załącznik do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Stara Biała.

Urzędem kieruje Wójt Gminy poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism ogólnych oraz za pomocą procedur i instytucji SZJ.

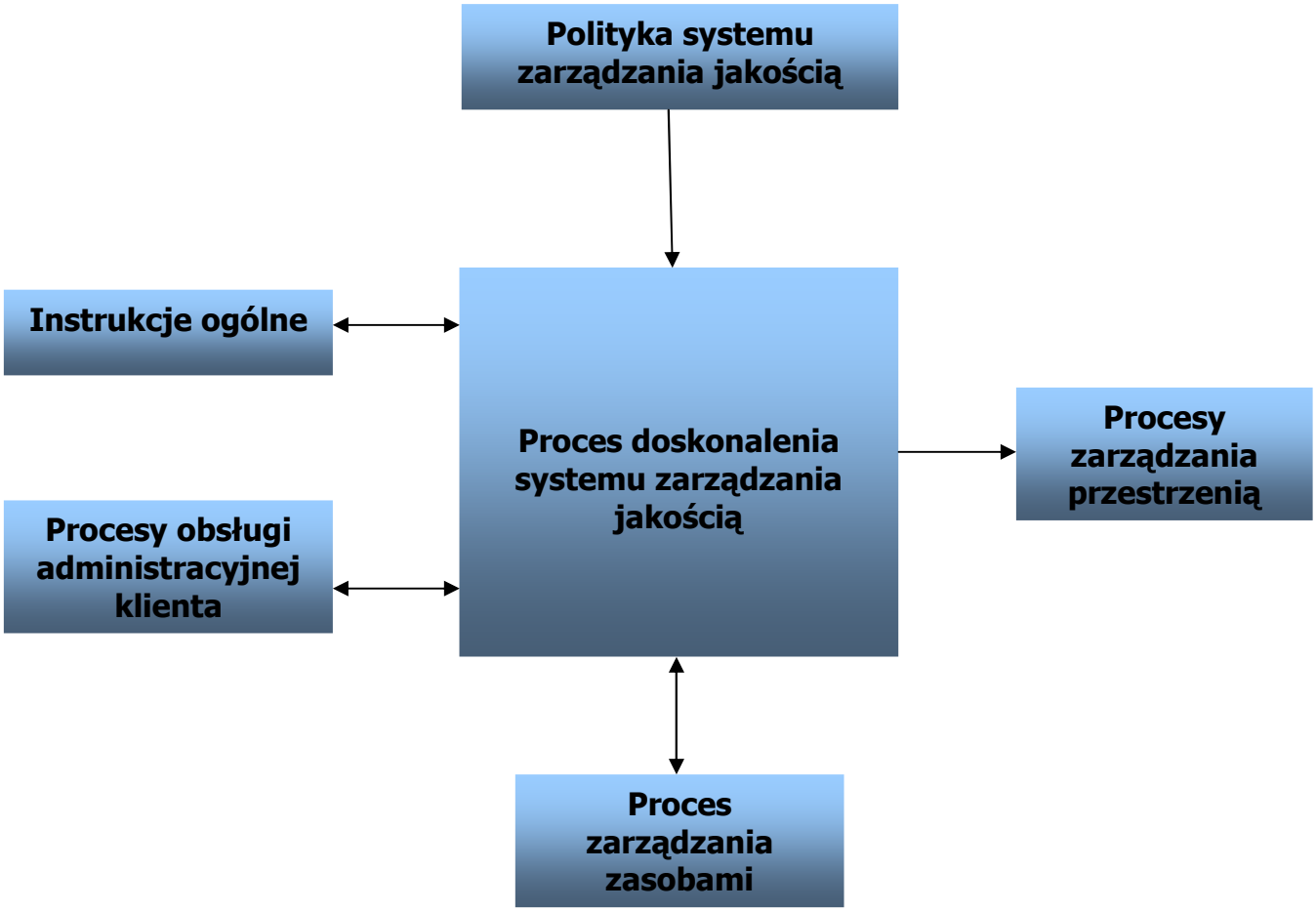
Kierowanie pracą poszczególnych komórek organizacyjnych odbywa się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i jednoosobowej odpowiedzialności. W przypadku nieobecności kierownika komórki organizacyjnej zastępuje go wyznaczony przez niego pracownik. Kierownicy komórek organizacyjnych wypełniają swe obowiązki kierując się przepisami prawa, Regulaminem organizacyjnym Urzędu, zarządzeniami Wójta, uchwałami Rady Gminy Stara Biała, dokumentami systemowymi oraz pozostałymi uregulowanymi wewnętrznymi Urzędu.

5. SZJ w Urzędzie Gminy Stara Biała

5. 1. Schemat SZJ w Urzędzie Gminy Stara Biała



5. 2. Mapa procesów



5. 3. Księga Procesów

Księga Procesów zawiera dokumenty systemowe w postaci procedur i instrukcji SZJ. Dokumenty papierowe opatrzone są podpisami osób przygotowujących dane dokumenty, osób zatwierdzających merytorycznie oraz Pełnomocnika ds. SZJ.

Zgodnie z przyjętą Polityką i ustalonymi celami dokonano identyfikacji wszystkich procesów mających wpływ na zarządzenie organizacją. Procesy te zebrano w postaci Księgi Procesów. Księga ta obejmuje następujące procesy:

1. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.
2. Obsługa klienta.
3. Rejestracja stanu cywilnego.
4. Zarządzenie zasobami ludzkimi.
5. Realizacja obowiązków ustawowych.
6. Zarządzanie przestrzenią Gminy.

Działania niewymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych.

Procesy poddano szczegółowej analizie i ustalono:

1. cele poszczególnych procesów,
2. schematy procesów i działalności,
3. uczestników poszczególnych działań,
4. diagramy procedur wraz z opisem przebiegu zadań dla każdego uczestnika procesu będącego wykonawcą zadania,
5. uprawnienia i odpowiedzialność wszystkich uczestników realizujących poszczególne zadania w ramach procedur,
6. instrukcje dla czynności wymagających takiego uregulowania,
7. formularze potwierdzające realizację działań w procesie.

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniona jest w całości pracownikom Urzędu na intrnetowej stronie. Podmiotom zewnętrznym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu: www.starabiala.pl w zakresie dotyczącym relacji z klientem.

5. 4. Orientacja na klienta

Sposób spełnienia wymagań stawianych przez Klienta jest przedstawiony w dokumentacji poszczególnych procesów obejmujących całą sferę kontaktu Urzędu z Klientem. Badanie satysfakcji klienta odbywa się poprzez coroczne badania jakości usług oferowanych w Urzędzie. Organizowane są również badania społeczne wśród lokalnej społeczności dotyczące działań władz samorządowych. Następnie informacje z badań przekazywane są najwyższemu kierownictwu podczas przeglądu systemu, a następnie kierownikom komórek organizacyjnych, którzy podejmują stosowne działania zgodnie z procedurą oceny i analizy procesu. Procedura ta reguluje tryb i sposób prowadzenia stałego monitoringu parametrów procesu pozwalającego na ciągłe spełnianie wymagań klienta i odpowiednich przepisów prawnych oraz stałe doskonalenie procesów.

5. 5. Projektowanie i rozwój SZJ

Projektowanie i rozwój SZJ w Urzędzie odbywa się poprzez:

1.określenie i okresową weryfikację celów jakości,

2.utrzymywanie dokumentacji gwarantującej identyfikację wymagań klienta oraz postępowanie zoptymalizowane dla uzyskania, w zgodności z przepisami prawa i innymi regulacjami, produktu odpowiadającego tym wymaganiom,

3.planowanie auditów wewnętrznych,

4.bieżące planowanie działań doskonalących,

5.okresową ocenę dokumentacji pod kątem dostosowywania jej do zmian wymagań klienta,

6.wdrażanie działań usprawniających w poszczególnych procesach w wyniku otrzymanych informacji o wynikach badania satysfakcji klienta,

7.innowacyjność rozwiązań organizacyjnych,

8.szczegółowy opis działań w tym zakresie zawiera właściwa instrukcja w procesie „Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością".

5. 6. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Na poziomie najwyższego kierownictwa komunikacja wewnętrzna odbywa za pośrednictwem cotygodniowych narad – posiedzeń Kolegium Wójta Gminy w pełnym składzie. Ustalenia poczynione na posiedzeniu Kolegium przekazywane są przez kierowników komórek organizacyjnych poszczególnym pracownikom. Komunikacja wewnętrzna w Urzędzie opisana jest w systemowej instrukcji ogólnej „Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy Stara Biała".

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych na oficjalnej stronie www.starabiala.pl oraz poprzez Biuletyn Informacji Publicznej. Kwestia komunikacji z kontrahentami i dostawcami została uregulowana w systemowej instrukcji ogólnej.

5. 7. Przegląd systemu przez kierownictwo

Przegląd SZJ planowany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ i odbywa się dwa razy w ciągu roku kalendarzowego, po zakończeniu II i IV kwartału. Oprócz planowanych przeglądów, w sytuacjach awaryjnych może być przeprowadzony dodatkowy przegląd SZJ, na wniosek Pełnomocnika ds. SZJ, zatwierdzony przez Wójta Gminy Stara Biała. W przeglądzie uczestniczą: Wójt Gminy Stara Biała, Skarbnik Gminy oraz Pełnomocnik ds. SZJ. Inne osoby – np. kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu uczestniczą w przeglądzie o ile przewiduje to program przeglądu.

W czasie przeglądu w wyniku dyskusji nad zaistniałymi problemami wyciągane są wnioski, ustala się odpowiednie działania, tryb i osoby odpowiedzialne za wdrożenie tych działań. Efektem przeglądu jest opracowanie harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych. Pełnomocnik sporządza z przeprowadzonego przeglądu protokół stanowiący zapis jakości.

5. 8. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

Świadomość pracowników Urzędu dotycząca SZJ podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz uczestniczenie w spotkaniach organizowanych przez kierowników komórek organizacyjnych dla podległych pracowników. W trakcie auditów wewnętrznych wyjaśniane są te kwestie dotyczące systemu, które budzą jakiekolwiek pytania i wątpliwości osób auditowanych.

Zagadnienia dotyczące kompetencji i szkoleń personelu organizacji zostały uregulowane w procesie zarządzania zasobami ludzkimi w procedurze „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Gminy Stara Biała”. Na samodzielnym stanowisku ds. kancelaryjnych i kadrowych sporządzany jest Plan Doskonalenia Zawodowego Pracowników Urzędu Gminy Stara Biała na dany rok kalendarzowy w oparciu o informacje z poszczególnych komórek organizacyjnych.

Procedura opisuje postępowanie w przypadku samokształcenia się, udziału w szkoleniu wyjazdowym bądź organizowanym na terenie Urzędu oraz kwestie szkoleń wewnętrznych. Efekty kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległego personelu przez kierowników komórek organizacyjnych. Sporządzane są zestawienia stanowiące m. in. materiał wejściowy do przeglądu systemu przez kierownictwo.

5. 9. Nadzorowanie wymagań prawnych

Prenumeraty Dziennika Ustaw, Monitora Polskiego oraz Dziennika Urzędowego Województwa Mazowieckiego w wersjach papierowych dokonuje corocznie Sekretarz Gminy.

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany w Urzędzie poprzez wykupienie praw dostępu do internetowego serwisu prawnego LexPolonica, Polbi oraz e-Dziennik Gazeta Prawna. Każdy pracownik Urzędu ma możliwość na bieżąco zalogowania się i korzystania z serwisu. Ponadto w każdej komórce organizacyjnej prowadzony jest rejestr wymagań prawnych i wymagań innych, zgodnie z instrukcją „Przegląd przepisów prawnych i innych". Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych zawartych w publikatorach, określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią konkretnego aktu prawnego. Za dystrybucję i znajomość obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych. Organizację obsługi prawnej poszczególnych komórek organizacyjnych koordynuje Sekretarz Gminy.

Akty prawa miejscowego podlegające publikacji w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego przekazywane są do publikacji za pośrednictwem edytora aktów prawnych i modułu komunikacyjnego. Akty prawa miejscowego ogłaszane są w wersji papierowej i wersji elektronicznej w tzw. „E – Dzienniku".

6. Doskonalenie SZJ

6. 1. Cele systemu zarządzania w odniesieniu do procesów

NUMER PROCESU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ JAKOŚCI	WŁAŚCICIEL PROCESU
P - 1	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją	Optymalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnienie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.
P - 2	Obsługa klienta	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Gminy Stara Biała	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację poszczególnych instrukcji
P – 3	Rejestracja stanu cywilnego	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Stanu Cywilnego	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego
P – 4	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.	Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	Kierownik komórki organizacyjnej
P- 5	Realizacja obowiązków ustawowych	Wysoki poziom ściągalności podatków	Racjonalne wykorzystanie środków publicznych	Kierownik komórki organizacyjnej
P- 6	Zarządzanie przestrzenią Gminy	Zapewnienie aktualności strategii, uspołecznienia jej oraz adekwatności zapisów do wymagań zrównoważonego rozwoju Gminy	Aktywne, oparte na współudziale społeczności lokalnej kształtowanie przestrzeni Gminy w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju	Wójt

6. 2. Grupy procesów

6. 2. 1. Proces doskonalenia systemu P 1:

Właścicielem procesu jest Pełnomocnik ds. SZJ. Proces rozpoczyna się od wdrożenia Polityki Jakości oraz dokumentacji systemowej w organizacji.

Proces ten obejmuje utrzymanie i doskonalenie SZJ oraz nadzór nad realizacją celów wynikających z Polityki Jakości. W skład tego procesu wchodzą następujące procedury:

- Audity wewnętrzne SZJ,
- Działania koordynujące i zapobiegawcze,
- Przegląd systemu przez Kierownictwo,
- Nadzór nad dokumentacją,
- Nadzorowanie zapisów.

Wyjściem z procesu jest raport z przeglądu przez kierownictwo, arkusz działań korygujących i zapobiegawczych, raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych.

6. 2. 2. Instrukcje ogólne

Grupa instrukcji ogólnych reguluje zagadnienia związane działalnością Urzędu i organizacją pracy wspólne dla wszystkich pracowników Urzędu, m.in:

- Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
- Wydawanie opinii prawnych,
- Prowadzenie spraw sądowych,
- Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy,
- Postępowanie odwoławcze,
- Postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta,
- Nadzorowanie aktualności regulaminu organizacyjnego,
- Przygotowanie projektów uchwał i materiałów na sesje Rady Gminy,
- Przygotowanie zarządzeń Wójta Gminy Stara Biała,
- Załatwianie interpelacji radnych Gminy Stara Biała,
- Rozpatrywanie skarg i wniosków złożonych w trybie przewidzianym w kodeksie postępowania administracyjnego.

6. 2. 3. Procesy obsługi klienta P 2 i P 3:

W Urzędzie opisano dwa procesy obsługi klienta: Obsługa Klienta i Rejestracja Stanu Cywilnego. Procesy te zostały określone w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. Składają się na nie wszystkie procedury i instrukcje inicjowane poprzez złożenie przez klienta wniosku. Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie, informacja.

6. 2. 4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi P 4:

Zasoby ludzkie są najważniejszym kapitałem organizacji i one decydują o jej rozwoju. Realizacja funkcji zarządzania potencjałem społecznym organizacji polega na planowym i celowym doborze i koordynacji poszczególnych elementów systemu personalnego oraz na dopasowaniu ich do strategii organizacji. Proces zarządzania zasobami ludzkimi został wyodrębniony ze względu na lepszą identyfikację potrzeb i wykorzystanie istniejącego potencjału poprzez podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników do optymalnego, wykorzystania ich potencjału w organizacji.

6. 2. 5. Proces obsługi ustawowej P 5:

Procedury wchodzące w skład tego procesu uruchamiane są poprzez zaistnienie faktu prawnego nakładającego na Urząd realizację obowiązku nałożonego przepisami prawa.

6.2.6. Proces zarządzania przestrzenią Gminy P6:

Proces zarządzania przestrzenią Gminy stanowi podstawowe narzędzie realizowania założeń strategii rozwoju Gminy w perspektywie długofalowej, determinując wiele istotnych uwarunkowań zrównoważonego rozwoju Gminy Stara Biała Proces ten zapewnia efektywne pozyskiwanie informacji dotyczących stanu Gminy, przeprowadzenie ich kompleksowej analizy z uwzględnieniem szeroko pojętego dialogu społecznego oraz prognozowanie perspektyw rozwoju.

7. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością oraz Księdze Procesów

W – Wykonawca – uczestnik jest wykonawcą zadania i jest odpowiedzialny za jego wynik,

P – Współuczestniczący – uczestnik bierze udział w wykonaniu zadania i odpowiada przed wykonawcą,

D – Doradca – uczestnik udziela porady wykonawcy i jest zobowiązany do jej udzielenia,

Z – Zatwierdzający – uczestnik zatwierdza wynik pracy wykonawcy i bierze zań odpowiedzialność,

K – Kontroler – uczestnik kontroluje wynik pracy wykonywanej przez wykonawcę za zgodność z wymaganiami,

U – Udzielający informacji – uczestnik dostarcza informacje lub dane niezbędne wykonawcy,

O – Odbiorca informacji – uczestnik otrzymuje informacje lub dane o wyniku pracy od wykonawcy,

A – Akceptujący – uczestnik ma za zadanie zaakceptować przedstawione mu w postępowaniu rozwiązanie

.