

Załącznik do
Zarządzenia nr 357 PMT z dnia 30.09. 2013 r.

URZĄD MIASTA TORUNIA



KSIĘGA JAKOŚCI

Wg normy PN-EN ISO 9001:2009
Wydanie 6

Zatwierdził :

Michał Zaleski
Prezydent Miasta Torunia

SPIS TREŚCI

Lp.		Strona
	Spis treści	2
	STOSOWANE SKRÓTY	2
	WYKAZ DEFINICJI	2
1	POLITYKA JAKOŚCI	4
2	PREZENTACJA URZĘDU MIASTA TORUNIA	4
3	PREZENTACJA KSIĘGI JAKOŚCI	5
4	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	5
5	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA URZĘDU	6
6	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	9
7	REALIZACJA WYROBU	10
8	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	11
	Załączniki:	
	załącznik nr 1 – schemat organizacyjny	
	załącznik nr 2 – mapa procesów	
	Rozdzielnik Księgi Jakości	

STOSOWANE SKRÓTY

KJ - Księga Jakości,

SZJ - System Zarządzania Jakością,

GMT - Gmina Miasta Torunia,

RMT – Rada Miasta Torunia,

PMT - Prezydent Miasta Torunia,

Kierownictwo Urzędu – Prezydent Miasta Torunia, Zastępcy Prezydenta Miasta Torunia, Skarbnik Miasta Torunia, Sekretarz Miasta Torunia,

UMT - Urząd Miasta Torunia.

WYKAZ DEFINICJI:

akta sprawy – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki itp.) zawierająca dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy,

akty prawa wewnętrznego – ustanowione przez PMT zarządzenia, regulaminy, instrukcje, pisma okólne, których adresatami są pracownicy jednostek organizacyjnych UMT,

audit – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełniania kryteriów;

audit SZJ – ustanowione przez PMT aktem prawa wewnętrznego narzędzie, zapewniające systematyczną niezależną ocenę, dostarczające dowodów efektywności SZJ, będące podstawą podjęcia działań korygujących i dalszego doskonalenia. Audyty SZJ mogą być przeprowadzone dla celów wewnętrznych (badanie własnego systemu) lub zewnętrznych (prowadzony np. przez instytucję certyfikującą),

czynności kancelaryjne - czynności związane z obiegiem pism, tj. przyjmowanie pism, rozdzielanie i ich doręczanie, rejestrowanie, znakowanie, załatwianie spraw będących treścią pism, aprobata spraw załatwionych, podpisywanie, wysyłanie pism, przechowywanie akt spraw bieżących i załatwionych.

dokumentacja SZJ – SZJ musi zostać udokumentowany w sposób umożliwiający określenie jego dokładnej charakterystyki. Konieczność udokumentowania wynika z:

- wymogów zawartych w normach jakości,
- wymagań interesantów, którzy chcą mieć gwarancje powtarzalności działań wykonywanej usługi,
- wymagań jednostki certyfikującej,

działania korygujące – działania polegające na wyeliminowaniu przyczyn wykrytych niezgodności w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu,

działania zapobiegawcze – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney,

formularze – wzory podań lub innych dokumentów urzędowych przeznaczonych do wypełniania według podanych wskazówek,

URZĄD MIASTA TORUNIA KSIĘGA JAKOŚCI	System Zarządzania Jakością PN- EN ISO 9001: 2009	Wydanie 6
--	--	-----------

instrukcja kancelaryjna – akt prawa powszechnie obowiązującego, określający zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w urzędach gmin, zapewniający jednolity sposób tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich zniszczeniem lub utratą;

ISO – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (the International Organization for Standardization), która ustanowiła serię norm ISO 9000 ustalających wymagania jakie powinna spełnić organizacja wykonująca wyroby/ usługi budzące zaufanie klientów na całym świecie;

jakość – stopień w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania;

jednolity rzeczowy wykaz akt – załącznik do Instrukcji kancelaryjnej, zawierający wykaz haseł rzeczowych oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi i kwalifikacją archiwalną akt, stosowany do identyfikacji dokumentów w samorządzie gminnym;

jednostka organizacyjna – wyodrębniona poprzez nazwę, jak i fizyczne wydzielenie (pracownicy, środki materialne) podstawowa komórka organizacyjna UMT np. wydział, biuro;

kancelaria – wewnętrzna komórka organizacyjna lub stanowisko pracy ułatwiające sprawy obsługi kancelaryjnej; niektóre czynności kancelaryjne są wykonywane również przez pracowników obsługujących sekretariaty jednostek organizacyjnych urzędu.

kierownik jednostki organizacyjnej – dyrektor wydziału, biura, kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Miejski Rzecznik Konsumentów, Pełnomocnik Prezydenta ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Auditor Wewnętrzny;

KJ – dokument, w którym określono SZJ w UMT;

niezgodność – niespełnienie wymagań;

polityka jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości w sposób formalny wyrażony przez PMT;

Pełnomocnik ds. SZJ – przedstawiciel Kierownictwa Urzędu, będący jego członkiem, odpowiedzialny za nadzorowanie i sprawne działanie SZJ;

pion – wyodrębniony zespół jednostek organizacyjnych zajmujący się jednorodnymi lub pokrewnymi sobie sprawami, podległy wspólnemu przełożonemu – przedstawicielowi Kierownictwa Urzędu;

postępowanie – całokształt działań podejmowanych w związku ze świadczeniem usługi przez Urząd na rzecz interesanta (przyjęcie podania, zebranie materiału dowodowego, rozstrzygnięcie sprawy itp.);

procedura – to ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;

proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych, które przekształcają wejścia w wyjścia;

Rada Miasta Torunia – organ stanowiący i kontrolny GMT, w skład którego wchodzi radni. Pracą rady kieruje Przewodniczący Rady;

Regulamin Organizacyjny – stanowiący załącznik nr 1 do zarządzenia PMT nr 403 z dnia 11.12.2009 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Torunia z późn. zm.;

SZJ – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowanie w odniesieniu do jakości;

wyrób – wynik procesu;

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

Rozdział 1 POLITYKA JAKOŚCI

Misją Urzędu Miasta Torunia jest dostarczanie usług o najwyższej jakości, zapewniających wykonywanie zadań własnych, zleconych i powierzonych oraz zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej zgodnie z obowiązującym prawem i dążenie do uzyskania wysokiej satysfakcji klientów z efektów pracy organizacji.

Kierownictwo Urzędu Miasta Torunia deklaruje w celu realizacji misji dążenie do osiągnięcia wysokiej satysfakcji klientów UMT z usług świadczonych przez wszystkich pracowników i ustala za priorytetowe poniższe cele:

1. Efektywne i przejrzyste wydatkowanie środków publicznych.
2. Skuteczne i profesjonalne zarządzanie i gospodarowanie mieniem gminy.
3. Doskonalenie polityki informacyjnej i komunikacji urzędu z mieszkańcami oraz zapewnienie dostępu do informacji zgodnie z przepisami prawa.
4. Aktywizowanie mieszkańców do współdecydowania w sprawach dotyczących wspólnoty samorządowej, m.in. poprzez udział w konsultacjach, w spotkaniach, wyrażanie opinii w ankietach.
5. Systematyczne pozyskiwanie środków pochodzących z funduszy zewnętrznych, w tym z Unii Europejskiej.
6. Zapewnienie kompetentnej, ciągle doskonalącej swoje kwalifikacje kadry pracowniczej, która przestrzega zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Pracownika oraz Kodeksie Dobrej Administracji.

Kierownictwo Urzędu zapewnia odpowiednie zasoby oraz deklaruje własne zaangażowanie w ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001: 2009.

Pracownicy Urzędu Miasta Torunia deklarują wykonywanie zadań i doskonalenie działań zgodnie z wdrożonym SZJ.

Rozdział 2 Prezentacja UMT.

UMT jest jednostką organizacyjną administracji publicznej a jednocześnie zakładem pracy. To aparat pomocniczy PMT będącego organem wykonawczym samorządu w GMT. Kierownikiem i przedstawicielem pracodawcy dla wszystkich zatrudnionych jest PMT.

Zmiany w ustroju państwa następujące od 1990 roku, w tym wdrożona z dniem 1 stycznia 1999 roku reforma administracji publicznej systematycznie zwiększają kompetencje władz samorządowych, w konsekwencji powoduje to konieczność przystosowywania struktury organizacyjnej UMT do warunków, w jakich musi on realizować nałożone zadania. Kodeks wyborczy nakłada na wójta, burmistrza, prezydenta miasta osobistą, jednoosobową odpowiedzialność za funkcjonowanie gminy.

Wykonywanie zadań byłoby niepełne i utrudnione bez współdziałania ze społecznością lokalną, z organizacjami szczebla lokalnego, regionalnego i międzynarodowego, stąd stała praktyka działania, jaką jest pozyskiwanie różnorodnych funduszy, w tym z funduszy unijnych, na realizację projektów związanych z rozwojem gminy.

Struktura organizacyjna UMT jest dostosowywana do bieżących potrzeb. Wszystkie zadania, jakie realizuje Gmina są nakładane na jednostki organizacyjne (wydziały, biura, samodzielne stanowiska) w drodze decyzji PMT - w formie zarządzenia będącego źródłem obowiązującego prawa.

Zarządzanie w UMT odbywa się przy zastosowaniu metody, którą określić można jako planowanie - wdrażanie - sprawdzanie rezultatu - doskonalenie. Kierujący jednostkami organizacyjnymi przedkładają PMT wariantowe propozycje działań, następnie zostają one zatwierdzone jako plany strategiczne i operacyjne wraz z harmonogramami wykonawczymi. Na każdym etapie realizacji bada się zgodność podjętych działań z ustalonym harmonogramem i podejmuje czynności korygujące dla zwiększenia efektywności działań. Po upływie terminu realizacji podejmowane są czynności sprawozdawcze i następuje ocena wyników.

URZĄD MIASTA TORUNIA KSIĘGA JAKOŚCI	System Zarządzania Jakością PN- EN ISO 9001: 2009	Wydanie 6
--	--	-----------

Rozdział 3 Prezentacja KJ.

1. Przedmiot.

Przedmiotem KJ jest opis opracowanego i wdrożonego w Urzędzie SZJ zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. Treść KJ podzielona jest na rozdziały opisujące jedno zagadnienie systemu wg ISO 9001.

2. Opracowanie, aktualizowanie i dystrybucja KJ.

KJ przyjęta została przez PMT w formie zarządzenia (Zarządzenie PMT nr 357 z dnia 30.09.2013r.) i udostępniona wszystkim jednostkom organizacyjnym drogą elektroniczną. KJ jest opublikowana w Biuletynie Informacji Publicznej.

Pełnomocnik ds. SZJ, którym zgodnie z podziałem kompetencji pomiędzy Kierownictwo Urzędu jest Sekretarz Miasta odpowiada za opracowanie i aktualizację oraz przechowywanie i dystrybucję, a także dokonywanie zmian i archiwizację KJ.

Wszelkie zmiany KJ dokonywane są w formie zarządzenia PMT, które wprowadza kolejne wydanie rozdziału podlegającego zmianie. Jeżeli zmiany są liczne dokonuje się kolejnego wydania KJ.

3. Dokumenty związane z KJ.

UMT prowadzi zbiór przepisów gminnych dostępny do powszechnego wglądu w jego siedzibie. Zbiór uchwał podejmowanych przez RMT znajduje się w Biurze Rady Miasta oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

Akty prawne PMT, tj.: zarządzenia, pisma okólne, obwieszczenia gromadzone są w Wydziale Organizacji i Kontroli.

Akty prawne PMT tworzą bazę danych dostępną w formie elektronicznej w Biuletynie Informacji Publicznej, która poddawana jest okresowej weryfikacji pod kątem aktualności zawartych w niej aktów. Weryfikacji dokonuje Wydział Organizacji i Kontroli.

Jako odnoszące się do SZJ uznaje się dokumenty zewnętrzne:

- normę PN – EN ISO 9001:2009 Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania,
- normę PN – EN ISO 9000:2006 Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia,
- normę PN – EN ISO 9004:2010 Systemy Zarządzania Jakością – Wytyczne doskonalenia funkcjonowania.

Rozdział 4 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.

4. Wymagania ogólne.

SZJ w Urzędzie Miasta Torunia obejmuje wszelkie działania realizowane w ramach zadań własnych i zleconych oraz zadań wykonywanych na podstawie porozumień z innymi jednostkami samorządu terytorialnego lub z organami administracji rządowej.

Wdrożony SZJ obejmuje swym działaniem wszystkie jednostki organizacyjne i samodzielne stanowiska wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym.

PMT wprowadził, udokumentował i utrzymuje SZJ, w celu zdobycia i podtrzymania zaufania interesantów, a także w celu poprawy organizacji pracy osób zatrudnionych w UMT. Informacja o ustanowionym SZJ została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników, we wszystkich jednostkach organizacyjnych.

Do podstawowych cech SZJ należą: powszechność, ciągłość, systematyczność i doskonalenie. Każda z wymienionych cech niesie ze sobą określoną jakość:

powszechność - oznacza stosowanie założeń SZJ przez wszystkich objętych nim pracowników, znajomość jego zasad i celów (szczególnie w postaci zapisanej w KJ i procedurach).

ciągłość - wiąże się z uznaniem, że chociaż zmiany i modyfikacji mogą ulegać założenia, to są one elementem tego samego SZJ, nad którego ciągłym funkcjonowaniem czuwa Kierownictwo Urzędu.

systematyczność i doskonalenie oznacza ciągłą ocenę działania SZJ realizowaną m.in. poprzez okresowe, systematyczne przeglądy jakości i audyty, w efekcie których podejmowane są czynności doskonalące.

W UMT zidentyfikowano procesy SZJ, które podzielone zostały na następujące grupy:

URZĄD MIASTA TORUNIA KSIĘGA JAKOŚCI	System Zarządzania Jakością PN- EN ISO 9001: 2009	Wydanie 6
--	--	-----------

- 1) procesy strategiczne,
- 2) procesy operacyjne,
- 3) procesy wspomagające.

PMT określił sekwencję i wzajemne oddziaływanie na siebie procesów, jak również kryteria i metody pomiaru zapewniające możliwość nadzorowania i monitorowania ich prawidłowego przebiegu, co zostało przedstawione w KJ.

5. Wymagania ogólne dotyczące dokumentacji.

Dokumentacja SZJ obejmuje:

- politykę jakości,
- księgę jakości,
- procedury systemowe: wewnętrzne audyty jakości, przegląd systemu zarządzania jakością, działania korygujące i zapobiegawcze, nadzór nad dokumentacją, nadzór nad wyrobem niezgodnym,
- 35 zidentyfikowanych procesów w Urzędzie Miasta Torunia,
- systematycznie aktualizowane informacje dla mieszkańców, w których opisano szczegółowy sposób załatwiania sprawy oraz dołączono wymagane formularze.

UMT realizując swoje zadania działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz unormowania wewnętrzne. W związku z tym objęto nadzorem:

- akty normatywne zewnętrzne – ustawy, przepisy wykonawcze wydane na podstawie ustaw, akty prawne wojewody;
- akty normatywne wewnętrzne – uchwały i inne akty prawne Rady Miasta, zarządzenia i inne akty wewnętrzne wydane przez PMT,

SZJ został udokumentowany przez UMT w formie: KJ, opisów procesów wraz z formularzami wykorzystywanymi w trakcie realizacji tych procesów.

Dokumenty i zapisy SZJ są identyfikowane i nadzorowane przez Pełnomocnika ds. SZJ, służy temu ustanowiona procedura pn. „Nadzór nad dokumentami”- znak WOiK.0194 - 1/11.

6. Planowane wyłączenia.

W stosunku do wymagań normy ISO 9001 PMT dokonał następujących wyłączeń z SZJ: co do planowania i nadzorowania projektowania z uwagi na publicznoprawny charakter realizowanych usług.

Delegacje prawne określają szczegółowo rodzaje świadczonych przez urząd usług.

- projektowanie i rozwój (7.3), ponieważ dotyczy ono usług, których nie prowadzi GMT,
- walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi (7.5.2) w rozumieniu normy nie dotyczy UMT.

Rozdział 5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA URZĘDU.

7. Zaangażowanie Kierownictwa Urzędu.

PMT komunikuje ustanowioną przez siebie misję i politykę jakości wewnątrz UMT, jak i w jego otoczeniu przez swoje osobiste uczestnictwo w organizowanych naradach, spotkaniach roboczych i szkoleniach oraz wdrożeniu, utrzymaniu i doskonaleniu procedur SZJ. PMT komunikuje w Urzędzie znaczenie spełnienia wymagań interesanta, jak też wymagań ustawowych i przepisów. Zagadnieniom jakości nadaje się wysoką rangę w kontaktach z pracownikami, mieszkańcami GMT, interesantami. Na potrzeby SZJ przeznaczane są zasoby gwarantujące jego utrzymanie i rozwój.

8. Nastawienie na interesanta.

PMT dąży do identyfikacji oraz spełnienia potrzeb i oczekiwań interesantów poprzez ciągłe polepszanie warunków ich obsługi, doskonalenie dostępności usług i prowadzenie polityki informacyjnej. W tym celu PMT podjął decyzję o utworzeniu punktów informacyjnych UMT, uruchomił w wersji elektronicznej Biuletyn Informacji Publicznej.

Badanie zadowolenia klienta realizowane jest poprzez ankietowanie.

Przejawem działań podejmowanych w celu zaspokojenia potrzeb mieszkańców jest także organizacja przyjęć interesantów przez kierownictwo, analiza skarg i wniosków zgłaszanych przez interesantów, okresowa ocena pracowników.

Ponadto PMT spotyka się cyklicznie z mieszkańcami w dzielnicach miasta. W trakcie tych spotkań mieszkańcy mają możliwość zapoznania się z planami działania, mogą również składać postulaty i wnioski, które następnie trafiają do kierowników jednostek organizacyjnych i po rozpatrzeniu stają się podstawą planowania działań.

Dla ułatwienia załatwiania spraw urzędowych współpracujące ze sobą jednostki organizacyjne UMT zlokalizowane zostały w tych samych siedzibach. Dąży się do rozmieszczenia siedzib w centrum miasta, na wyznaczonej i ograniczonej przestrzeni, w nieruchomościach stanowiących własność gminną.

9. Polityka jakości.

Polityka Jakości została ustanowiona, zatwierdzona i udostępniona przez PMT.

PJ ma na celu ciągłe doskonalenie jakości usług oraz wzrost zaufania i zadowolenia interesantów osiągnięty poprzez profesjonalną obsługę w przyjaznej atmosferze.

Celem nadrzędnym jest pełnienie służby publicznej najwyższej jakości poprzez doskonalenie SZJ.

10. Planowanie.

1) Cele dotyczące jakości są określane przez jednostki organizacyjne na dany rok kalendarzowy i zatwierdzone w Zarządzeniu PMT. Za ich realizację odpowiedzialni są wyznaczeni pracownicy UMT, zgodnie z zakresem czynności, uprawnień i odpowiedzialności.

2) Kierujący jednostkami organizacyjnymi przekazują Pełnomocnikowi ds. SZJ sprawozdania z realizacji celów jakościowych w podległych jednostkach za ubiegły rok. Analiza realizacji celów jakości dokonywana jest corocznie podczas przeglądów SZJ.

11. Planowanie systemu zarządzania jakością.

Na każdym etapie procesu realizacji usługi oraz procesów wspomagających dokonywane są oceny wpływu tych działań na jakość. Planowanie jakości w UMT odbywa się w sposób ciągły i usystematyzowany, synchronizowany ze wszystkimi pozostałymi procesami planistycznymi.

Etapy planowania jakości były następujące :

- ustanowienie Pełnomocnika ds. SZJ – zarządzenie nr PMT nr 71 z dnia 1 kwietnia 2005 r. z późn. zm.,
- ustalenie struktury organizacyjnej SZJ w UMT oraz zadań jej członków – zarządzenie PMT nr 310 z dnia 2 września 2009 r.,
- szkolenie Kierownictwa Urzędu, kierowników jednostek organizacyjnych,
- zatwierdzenie przez PMT Polityki Jakości oraz mapy procesów.

Zespół auditorów składa się z przedstawicieli jednostek organizacyjnych, co zapewnia stałe podnoszenie poziomu świadomości pracowników co do potrzeby działań jakościowych i ułatwia komunikację wewnętrzną.

O wszystkich etapach wdrażania działań jakościowych powiadamiani są kierownicy jednostek organizacyjnych na naradach Kierownictwa Urzędu. Poprzez aktywny udział w naradach kierujący jednostkami organizacyjnymi mają możliwość wpływania na kształtowanie polityki jakości wychodzącej na przeciw oczekiwaniom klientów zewnętrznych i wewnętrznych.

Planowanie pracy na poszczególnych stanowiskach pracy ma charakter zadaniowy i służy sprecyzowaniu przedsięwzięć nałożonych na poszczególne jednostki organizacyjne urzędu oraz wytyczeniu koordynacji działań osób odpowiedzialnych za ich realizację.

12. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

1) Odpowiedzialność i uprawnienia.

Zakres uprawnień i odpowiedzialności PMT określa ustawa o samorządzie gminnym, ustawa o samorządzie powiatowym, Statut GMT, Regulamin Organizacyjny UMT. PMT w drodze zarządzenia dokonuje podziału zadań pomiędzy Kierownictwo Urzędu.

Zakresy dla kierowników jednostek organizacyjnych wynikają z wewnętrznej struktury organizacyjnej i szczegółowych zakresów zadań jednostek organizacyjnych ustalanych zarządzeniami PMT.

Zasady odpowiedzialności pracowników zatrudnionych w UMT znajdują się w indywidualnych zakresach obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień, które są opracowywane i aktualizowane przez bezpośrednich przełożonych.

Kierownictwo Urzędu uczestniczy w działaniach zmierzających do doskonalenia SZJ. Kierownicy jednostek organizacyjnych są uprawnieni i odpowiadają za działania mające na celu doskonalenie SZJ.

2) Przedstawiciel kierownictwa.

Pełnomocnik ds. SZJ, którym jest Sekretarz Miasta podlega bezpośrednio PMT i realizuje następujące działania:

- 1) sporządza i aktualizuje dokumentację SZJ,
- 2) nadzoruje i upowszechnia KJ,
- 3) planuje i koordynuje audyty wewnętrzne,
- 4) inicjuje i nadzoruje działania korygujące i zapobiegawcze,
- 5) planuje i przeprowadza szkolenia pracowników w zakresie SZJ,
- 6) analizuje zgłaszane niezgodności w funkcjonowaniu SZJ,
- 7) organizuje przeglądy Kierownictwa Urzędu,
- 8) reprezentuje UMT na zewnątrz w sprawach związanych z SZJ.

Struktura organizacyjna SZJ została wprowadzona zarządzeniem PMT i określa podział zadań i odpowiedzialności, jak również uprawnienia w zakresie dokumentowania, auditowania i koordynowania działań związanych z SZJ.

3) Komunikacja wewnętrzna.

PMT zapewnił niezbędne zasoby dla komunikacji wewnętrznej umożliwiające przekazywanie informacji i danych niezbędnych do sprawnego zarządzania UMT, a pracownikom do jak najlepszego wykonywania swoich obowiązków.

Elementami systemu komunikacji wewnętrznej są m.in.:

- a) sieć informatyczna w UMT umożliwiająca przesyłanie komunikatów, informacji i danych do wszystkich pracowników,
- b) narady Kierownictwa Urzędu, na których podejmowane są decyzje,
- c) narady monotematyczne w celu omówienia realizacji zadań i wyznaczenia nowych na najbliższy okres,
- d) spotkania Kierownictwa Urzędu z kierownikami jednostek organizacyjnych w celu omówienia realizacji zadań,
- e) system ocen pracowników,
- f) wymiana dokumentów, informacji i danych zgodnie ze schematami przebiegu procesów operacyjnych i wspomagających.

4) Przegląd zarządzania.

Dla oceny działania SZJ, raz w roku PMT dokonuje jego przeglądu. Celem przeglądu zarządzania jest analiza następujących obszarów SZJ: zgodności systemu z normą, kompleksowości wdrożenia i efektywności systemu. Ponadto, na podstawie wniosków z przeglądu, PMT może podjąć decyzję o modyfikacji polityki jakości i celów jakości. Bieżącego przeglądu działania SZJ dokonuje PMT, wykorzystując m.in. narady Kierownictwa Urzędu. Również Kierownictwo Urzędu w ramach systematycznych spotkań z kierownikami jednostek organizacyjnych oraz PMT oceniają poziom wdrożenia i funkcjonowania SZJ.

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- a) KJ,
- b) raportów Pełnomocnika ds. SZJ w zakresie: stopnia realizacji celów jakościowych, funkcjonowania SZJ, przebiegu auditów wewnętrznych jakości, prowadzonych działań korygujących, prowadzonych działań zapobiegawczych,
- c) raportów z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- d) zapisów z poprzedniego przeglądu zarządzania,
- e) rejestru skarg, analizy skarg i wniosków,
- f) wniosków z ankiet,
- g) zaleceń z kontroli zewnętrznych i wewnętrznych.

Dane wyjściowe z przeglądu stanowią wnioski z przeglądu SZJ, opracowywane są w formie pisemnej i zapisane w protokole. Protokół przechowywany jest u Pełnomocnika ds. SZJ.

Wnioski i zalecenia wynikające z przeglądu zarządzania stanowią dane wejściowe do działań korygujących, zapobiegawczych i planowania auditów oraz celów jakościowych na kolejny rok.

Rozdział 6

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

13. Zapewnienie zasobów.

PMT określa i zapewnia zasoby we wszystkich obszarach, niezbędne do wdrożenia i doskonalenia SZJ oraz do osiągnięcia wyznaczonych celów jakości ze szczególnym uwzględnieniem zaspokojenia potrzeb interesantów. Potrzeby w zakresie niezbędnych i dodatkowych zasobów identyfikowane są w trakcie procesu planowania według corocznie określanych zasad wprowadzających założenia i terminarz do procedowania budżetowego. Podstawą do identyfikacji niezbędnych zasobów jest:

- a) właściwe wypełnianie zadań nałożonych na UMT,
- b) zaspokajanie potrzeb interesantów,
- c) zapewnienie poprawnego działania GMT na rzecz społeczności lokalnej.

Przez zasoby rozumie się ludzi, infrastrukturę, środowisko pracy.

14. Zasoby ludzkie.

Pracownicy zatrudnieni w UMT są kompetentni, posiadają odpowiednie umiejętności i doświadczenie stosowne do zajmowanego stanowiska, podnoszą swoje kwalifikacje poprzez udział m.in. w szkoleniach i studiach podyplomowych.

Naboru dokonuje się na podstawie zarządzenia PMT ustalającego procedurę naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze.

Zasady podnoszenia kwalifikacji zostały określone w piśmie okólnym PMT w sprawie podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników. Ustala się i realizuje roczny plan szkoleń.

W UMT dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Na podstawie danych uzyskanych z oceny pracownika oraz przeprowadzonej z nim rozmowy stwierdza się, jakie działania powinien podjąć przełożony, a jakie pracownik w celu dalszego doskonalenia pracy. Zidentyfikowane zostają potrzeby tak pracownika, jak i pracodawcy.

15. Infrastruktura.

W celu sprawnej realizacji świadczonych usług UMT zapewnia pomieszczenia biurowe, które spełniają normy BHP, wyposażone we właściwy sprzęt biurowy oraz łączność.

Wszystkie stanowiska pracy, które tego wymagają ze względu na wykonywane zadania posiadają wyposażenie elektroniczne, dostęp do poczty elektronicznej, informatycznego serwisu urzędowego, systemu informacji prawnej.

Na urzędowym serwerze internetowym działa również system pocztowy. Strony: www.bip.torun.pl, www.um.torun.pl, www.torun.pl zawierają informacje o urzędzie, władzach miasta, aktualnościach, publikowane są uchwały RMT, zarządzenia i ogłoszenia PMT.

System poczty elektronicznej umożliwia przesyłanie poczty w sieci. Poczta przychodząca drogą elektroniczną jest zabezpieczona przed wirusami przychodzącymi z zewnątrz przez program antywirusowy umieszczony na serwerze.

PMT ustanowił Administratora Bezpieczeństwa Informacji. Podjęte zostały przygotowania do usystematyzowania bezpieczeństwa informacji poprzez przyjęcie i wdrożenie normy standaryzującej systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji – ISO 27001.

Zaopatrzenie stanowisk pracy w sprzęt i oprogramowanie należy do zadań jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za systemy informatyczne. Zakupy koniecznego wyposażenia dokonywane są na podstawie zapotrzebowań składanych przez kierujących jednostkami organizacyjnymi.

Zakupy i dostawy następują po rozpoznaniu i weryfikacji potrzeb jednostek organizacyjnych. Wszelkie zakupy dokonywane są zgodnie z zasadami ustalonymi w zarządzeniu PMT i procedurze - Zakupy.

16. Środowisko pracy.

Praca odbywa się w warunkach optymalnie wpływających na środowisko pracy. Każde stanowisko pracy wyposażone jest w ergonomiczne meble. Dbając o przestrzeganie niezbędnych wymogów higieny pracy w siedzibach znajdują się pomieszczenia sanitarne o odpowiednim standardzie.

Działająca komisja dokonuje przeglądu bezpieczeństwa i higieny pracy w organizacji, ustalając potrzeby zmian. Wymagania dotyczące środowiska pracy określają regulamin pracy oraz przepisy bhp.

Rozdział 7

REALIZACJA WYROBU

17. Planowanie realizacji wyrobu.

UMT realizuje swoją działalność w oparciu o powszechnie obowiązujące akty prawne oraz prawo miejscowe (akty RMT i PMT).

Ponadto w GMT realizowane są liczne programy, przyjęte przez RMT, m.in. Strategia Rozwoju Miasta, Wieloletni Plan Inwestycyjny, Lokalny Program Rewitalizacji, Strategia Rozwoju Turystyki dla Miasta Torunia do 2020 roku. UMT przeprowadza pomiary stopnia realizacji przyjętych aktów RMT i PMT poprzez sprawozdania z ich wykonania.

18. Procesy związane z interesantem.

Identyfikacja wymagań interesanta.

Wymagania w stosunku do realizowanych przez UMT usług wpływają z aktów prawa powszechnie obowiązującego, prawa miejscowego, aktów prawa pochodzących od RMT oraz aktów prawa wydawanych przez PMT, a także wymagań mieszkańców, np. w związku z budżetem obywatelskim. Swoje potrzeby i propozycje mieszkańcy składają korespondencyjnie, poprzez rozmowy telefoniczne, media, w trakcie spotkań Prezydenta Miasta Torunia z mieszkańcami oraz poprzez konsultacje społeczne i ankiety.

Każdy dokument wejściowy jest poddawany wstępnej weryfikacji i ustaleniu właściwego adresata. W dalszej kolejności dokumentacja jest oceniana przez pracownika merytorycznego pod kątem spełnienia wymagań określonych przepisami prawa.

W przypadku stwierdzenia niezgodności interesant wzywany jest do ich usunięcia.

Wymagania określone są w przepisach prawa, w kartach informacyjnych oraz w drukach formularzy i wniosków.

Za identyfikację wymagań interesantów odpowiedzialna jest jednostka organizacyjna merytorycznie prowadząca dane postępowanie. Wymagania interesantów realizowane są przez jednostkę organizacyjną zgodnie ze schematem organizacyjnym UMT.

Przegląd wymagań dotyczących świadczonych przez UMT usług podlega systematycznej kontroli zgodnie z zapisami regulaminu organizacyjnego UMT dotyczącymi kontroli wewnętrznej, rocznych planów audytów wewnętrznych.

19. Projektowanie.

Zgodnie z punktem 4.2 proces ten został wyłączony.

20. Zakupy.

UMT jest dysponentem środków publicznych, w związku z tym zakup usług, wyrobów, materiałów opiera się na przepisach o zamówieniach publicznych, uszczegółowionych zarządzeniami PMT i procedurą – Zakupy.

21. Realizacja procesów.

1) Nadzorowanie działań.

W UMT działania usługowe nadzorowane są poprzez:

- a) zidentyfikowanie procesów mających wpływ na jakość,
- b) stworzenie opisów procesów określających sposób ich przebiegu i realizacji,
- c) opisy procesów operacyjnych i wspomagających,
- d) zapewnienie odpowiedniego wyposażenia,
- e) wdrożenie działań monitorujących przebieg procesów,
- f) określenie kryteriów prawidłowego przebiegu procesów i metod ich pomiaru.

Realizacja usług jest nadzorowana poprzez czynności kontrolne wykonywane przez statutowe organy gminy, zewnętrzne organy nadzorcze i inspekcyjne, wewnętrzne uregulowania własne (kontrola bieżąca poprzez stanowiska kierownicze oraz kontrola problemowa według zasad kontroli wewnętrznej), audyt finansowy.

2) Identyfikacja i identyfikowalność.

W UMT stosowany jest system identyfikacji wszystkich dokumentów jawnych. Dokumenty są identyfikowane, weryfikowane, chronione, zabezpieczone. Zasady systemu zawarte są w instrukcji kancelaryjnej oraz jednolitym rzeczowym wykazie akt i odpowiednich zarządzeniach PMT. Jednostki

organizacyjne są zobowiązane do zapewnienia obiegu korespondencji zgodnego z instrukcjami i właściwej ich identyfikacji. Odrębnie prowadzona jest ewidencja dokumentów niejawnych.

3) Własność interesanta.

W UMT funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez interesanta. Podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdziałowi, załatwieniu i archiwizacji zgodnie z instrukcją kancelaryjną, jednolitym rzeczowym wykazem akt. Dane osobowe interesantów przetwarzane w trakcie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w przepisach o ochronie danych osobowych.

Pracownicy UMT zobowiązani są do ochrony informacji. W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu interesant powiadamiany jest o tym pisemnie z podaniem przyczyny zdarzenia oraz propozycją dalszego załatwienia sprawy.

4) Zabezpieczenie wyrobu.

Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego wyznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych, zgodnie z wymaganiami dotyczącymi ochrony danych osobowych i informacji niejawnych oraz tak, aby nie straciły swojej wartości użytkowej. Wszelkie druki i formularze wykorzystywane w realizacji usług podlegają tym samym zasadom. Funkcjonujący system posiada odpowiednie wielostopniowe zabezpieczenia przechowywanych w nim dokumentów w formie elektronicznej.

Dokumenty przygotowywane do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do interesanta bez utraty ich jakości. Przesyłki adresowane bezpośrednio do Kierownictwa Urzędu są rejestrowane w systemie komputerowym w celu monitorowania obiegu dokumentu.

Dokumenty niejawne podlegają dodatkowym rygorom pakowania, zabezpieczenia i dostarczenia w sposób zgodny z wymaganiami ustawy o ochronie informacji niejawnych.

5) Walidacja procesów.

Każdy zidentyfikowany proces w Urzędzie Miasta jest prowadzony zgodnie z obowiązującymi przepisami, a wyniki można zweryfikować poprzez monitorowanie lub pomiary, dlatego też walidacja nie ma zastosowania dla procesów realizowanych w UMT.

6) Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

Zgodnie z punktem 6 KJ proces ten został wyłączony.

Wyposażenie do monitorowania i pomiarów w UMT jest nadzorowane w sposób zapewniający jego właściwe działanie i otrzymywanie wiarygodnych wyników w celu spełnienia zakładanych wymagań. Na potrzeby urzędu wyposażenie do monitorowania i pomiarów nie podlega wymogom jego sprawdzania lub legalizacji.

Rozdział 8 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE.

PMT określa, planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania dla zapewnienia poprawnego działania systemu jakości i podejmowanych działań doskonalących. Stosowne regulacje w tym zakresie zawierają opisy procesów operacyjnych i wspomagających.

22. Monitorowanie i pomiary

UMT gromadzi i monitoruje informacje dotyczące zadowolenia interesantów. Informacje gromadzone poprzez: ankiety wypełniane przez interesantów, badanie opinii w drodze zleceń zewnętrznych, rejestr skarg i wniosków oraz ich analizę, przyjęcia interesantów przez Kierownictwo Urzędu oraz kierujących jednostkami organizacyjnymi, spotkania z mieszkańcami, kontakty interesantów z pracownikami, analizy wniosków z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych, audyty wewnętrzne oraz okresowe oceny pracowników.

23. Audyty wewnętrzne.

Audit wewnętrzny jest narzędziem SZJ, które pozwala ocenić:

- 1) czy SZJ jest zgodny z normą PN – EN ISO 9001:2009,
- 2) czy SZJ jest utrzymywany i doskonalony.

Audit wewnętrzny jakości opisany i wdrożony został w procedurze systemowej pn. „Wewnętrzne audyty jakości” znak: WOiK. 0191-1/10.

Pełnomocnik ds. SZJ, kierując się statusem i ważnością auditowanych działań, przygotowuje projekt rocznego planu auditów w ujęciu miesięcznym, który przedstawiany jest PMT do zatwierdzenia. Następnie plan jest dystrybuowany do kierowników jednostek organizacyjnych i auditorów.

Z istotnych dla działania SZJ powodów można dokonywać zmian w planie auditów, które dokonywane są w formie aneksów i również podlegają zatwierdzeniu.

W celu skutecznego przeprowadzenia auditów, PMT i Pełnomocnik ds. SZJ zapewnia wykwalifikowany personel legitymujący się świadectwami kwalifikacyjnymi, potwierdzającymi ukończenie odpowiednich szkoleń.

Zasady prowadzenia auditu opisane są w procedurze, o której mowa wyżej. Wyniki auditu są analizowane na bieżąco przez Pełnomocnika ds. SZJ.

24. Monitorowanie i pomiary procesów.

UMT stosuje metody pomiarów i monitorowania procesów, które potwierdzają ciągłą zdolność każdego procesu do spełnienia zamierzonych w nim celów. Czynności monitorowania i pomiarów procesów odbywają się przy wykorzystaniu efektów przeprowadzanych auditów wewnętrznych oraz dzięki informacjom, opiniom, uwagom i wnioskom od interesantów.

Pomiarom i monitorowaniu podlegają wszystkie wdrożone procedury, co potwierdza zdolność do spełnienia zamierzonych celów. Czynności, o których mowa dokonują właściciele procesów oraz pracownicy w ramach stosownych upoważnień.

W przypadku, gdy nie zostają osiągnięte zamierzone cele, podejmowane są działania korygujące.

25. Monitorowanie i pomiary wyrobu.

Narzędziem monitorowania poziomu usług jest prowadzenie działań kontrolnych, których celem jest ustalenie przyczyn i skutków ewentualnych nieprawidłowości, ustalenie osób odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości i przeciwdziałanie im w przyszłości.

Zadanie realizuje wyodrębniona w strukturze organizacyjnej jednostka organizacyjna – referat kontroli WOiK. Kontrole przeprowadzane w UMT mają charakter planowy oraz doraźny. W UMT przeprowadzane są kontrole zewnętrzne.

26. Nadzór nad wyrobem niezgodnym.

Ustalono zasady nadzorowania i postępowania z wyrobem niezgodnym w odpowiedniej procedurze pn. „Nadzór nad wyrobem niezgodnym” znak WOiK 0195-1/10 oraz w procedurze „Działania korygujące i zapobiegawcze” znak: WOiK 0193- 1/10.

27. Analiza danych.

W UMT zbierane, analizowane i przechowywane są dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego SZJ. Źródłem danych umożliwiających dokonanie analizy są:

- 1) raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- 2) podjęte działania korygujące,
- 3) skargi i wnioski interesantów,
- 4) interpelacje radnych,
- 5) zapisy z przeglądów SZJ,
- 6) protokoły pokontrolne.

Odpowiedzialnym za analizę jest Pełnomocnik ds. SZJ, który współpracuje z auditorami wewnętrznymi oraz kierującymi jednostkami organizacyjnymi. Analiza przedstawiana jest PMT. Wyniki analizy są danymi wejściowymi do natychmiastowych działań korygujących lub zapobiegawczych.

28. Doskonalenie.

W UMT w sposób systematyczny i ciągły doskonalony jest SZJ poprzez monitorowanie, nadzorowanie i analizę realizacji polityki i celów jakości, analizę danych operacyjnych, analizę przeglądów zarządzania, wyniki auditów wewnętrznych, działania korygujące i zapobiegawcze.

Odpowiedzialność za doskonalenie i skuteczność SZJ ponosi Pełnomocnik ds. SZJ.

29. Działania korygujące.

W UMT opracowana i wdrożona została procedura systemowa pn. „Działania korygujące i zapobiegawcze” znak:WOiK.0193-1/10, w której zostały zdefiniowane zasady i tryb postępowania przy określaniu przyczyn powstania rzeczywistych niezgodności, ich eliminowania poprzez wdrożenie odpowiednich działań korygujących.

Podjęcie działań korygujących następuje wskutek:

- 1) informacji od pracowników,
- 2) skarg i wniosków,

URZĄD MIASTA TORUNIA KSIĘGA JAKOŚCI	System Zarządzania Jakością PN- EN ISO 9001: 2009	Wydanie 6
--	--	-----------

- 3) raportów z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- 4) wyników kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i funkcjonalnych,
- 5) wniosków z przeglądów SZJ,
- 6) wniosków radnych RMT i Kierownictwa Urzędu.

30. Działania zapobiegawcze.

Na podstawie danych dotyczących realizacji procesów w UMT, badania skarg i wniosków mieszkańców i interesantów oraz wniosków pokontrolnych, a także na podstawie analizy rozwiązań w podobnych organizacjach podejmowane są optymalne działania zapobiegawcze.

Takimi działaniami są również wszystkie działania podejmowane z inspiracji Kierownictwa Urzędu przez odpowiednie jednostki organizacyjne. Wdrożono procedurę systemową pn. „Działania korygujące i zapobiegawcze” znak: WOiK. 0193 – 1/10.