 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 1 z 42

**Załącznik**  
**do Zarządzenia nr 443/53/14**  
**Wójta Gminy Dzierżonów**  
**z dnia 27 czerwca 2014 r.**

# Księga jakości

## systemu zarządzania jakością

### zgodnego z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2009

#### Urzędu Gminy Dzierżonów


**Wydanie 2**

<b>OPRACOWAŁ:</b> Pełnomocnik ds. SZJ <b>Ryszard Brzeski</b>	<b>ZATWIERDZIŁ:</b> Wójt Gminy Dzierżonów <b>Marek Chmielewski</b>
<b>DATA:</b>	<b>DATA:</b>

#### **UWAGA:**


Niniejszy dokument jest własnością Urzędu Gminy Dzierżonów. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian, kopiowania i rozpowszechniania całości lub części bez zgody Wójta Gminy Dzierżonów lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.



 <p>Urząd Gminy Dzierżonów</p>	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 3 z 42

1. WSTĘP
2. SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY
3. TERMINOLOGIA
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
  - 4.1. Wymagania ogólne
 

Mapa Procesów w Urzędzie Gminy Dzierżonów
  - 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji
    - 4.2.1. Postanowienia ogólne
    - 4.2.2. Księga jakości
    - 4.2.3. Nadzór nad dokumentami
    - 4.2.4. Nadzór na zapisami
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA
  - 5.1. Zaangażowanie kierownictwa
  - 5.2. Orientacja na klienta
  - 5.3. Polityka jakości
  - 5.4. Planowanie
    - 5.4.1. Cele dotyczące jakości
    - 5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością
  - 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
    - 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia
    - 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa
    - 5.5.3. Komunikacja wewnętrzna
  - 5.6. Przegląd zarządzania
    - 5.6.1. Postanowienia ogólne

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 4 z 42

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnianie zasobów

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Postanowienia ogólne

6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

6.3. Infrastruktura

6.4. Środowisko pracy

## 7. REALIZACJA WYROBU

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

7.2. Procesy związane z klientem

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących produktu

7.2.3. Komunikacja z klientem

7.3. Projektowanie i rozwój

7.4. Zakupy

7.5. Produkcja i dostarczenie usługi

7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi


7.5.2. Walidacja produkcji i dostarczania usługi

7.5.3. Identyfikacja i identyfikacyjność

7.5.4. Własność klienta

7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 5 z 42

## 8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

### 8.1. POSTĘPOWANIE OGÓLNE

### 8.2. Monitorowanie i pomiary

#### 8.2.1. Zadowolenie klienta

#### 8.2.2. Audit wewnętrzny

#### 8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

#### 8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu

### 8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym

### 8.4. Analiza danych


### 8.5. Doskonalenie

#### 8.5.1. Ciągłe doskonalenie

#### 8.5.2. /8.5.3 Działania korygujące i zapobiegawcze

Załącznik - wykaz udokumentowanych procedur.

Wykaz aktów prawnych powołanych w Księdze Jakości

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 6 z 42

## 1. Wstęp

Gmina Dzierżonów zajmuje powierzchnię 14.106 ha. Mieszka w niej 9.294 osób w 15 sołectwach.

Misją Urzędu Gminy Dzierżonów jest zapewnienie profesjonalnej, rzetelnej, skutecznej i przyjaznej obsługi klientów oraz stałe podnoszenie standardu świadczonych usług poprzez:


1. Poprawę jakości funkcjonowania Urzędu
2. Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu Gminy w Dzierżonowie
3. Stosowanie skutecznych metod komunikowania się z mieszkańcami
4. Umacnianie wizerunku Urzędu jako instytucji koordynującej rozwój i aktywność społeczności lokalnej.
5. Doskonalenie i przystosowanie bazy lokalowo – technicznej umożliwiającą sprawną obsługę mieszkańców.

Od odpowiedzialnym za realizację postawionego celu jest Wójt Gminy Dzierżonów.

Określone ustawą o samorządzie gminnym zadania realizowane są przy pomocy Urzędu. Urząd Gminy Dzierżonów umiejscowiony jest w Dzierżonowie przy ul. Piastowskiej 1. Zajmuje parter i piętro wolnostojącego budynku o łącznej powierzchni 1280 m<sup>2</sup>. Urząd funkcjonuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30-15.30. Dla potrzeb mieszkańców /potwierdzonych badaniem ankietowym/ we wtorki wydłużono czas przyjmowania interesantów do godziny 16.00. Obsługę interesantów zapewnia Biuro Obsługi Klienta, a w sprawach szczególnie złożonych dostępni są pracownicy merytoryczni i kierownicy Referatów. W urzędzie działa sprawna sieć łączności telefonicznej i wewnętrzna sieć teleinformatyczna. Od kwietnia 2010r funkcjonuje elektroniczny obieg dokumentów. Dla potrzeb komunikacji działa strona internetowa Urzędu i poczta elektroniczna. Wszystkie informacje są również dostępne w BIP.

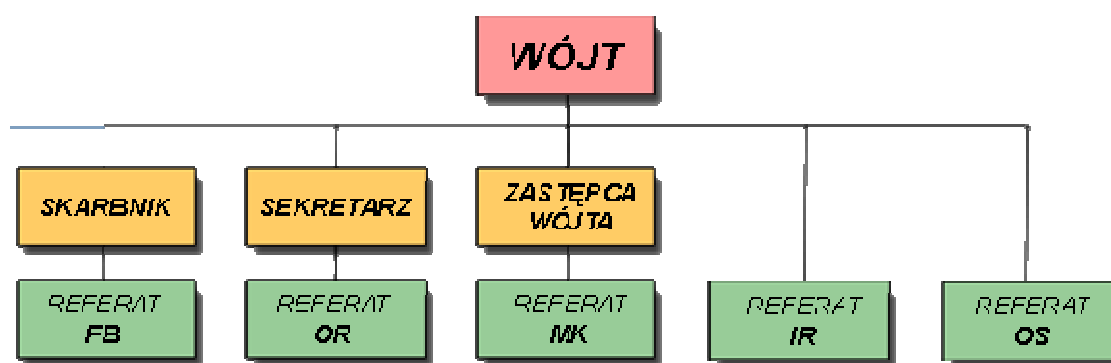
Urząd nie posiada barier architektonicznych i zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych.

Ideą kierownictwa Urzędu jest stworzenie przyjaznego jego wizerunku dla wszystkich mieszkańców gminy, klientów oraz dla pracowników. Służba publiczna jest celem nadrzędnym. Zadaniem naszym jest załatwianie wszystkich spraw kompletnie, fachowo, w jak najkrótszym czasie.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 7 z 42

Jednym z narzędzi, które ma nam pomóc w osiągnięciu tego celu jest kontynuacja wdrożonego z dniem 03 lutego 2010r. systemu zarządzania jakością opartego na wymaganiach normy EN ISO 9001:2009, która jest międzynarodowym, powszechnie uznanym standardem zarządzania.

## 2. Schemat Organizacyjny Urzędu Gminy




### Legenda :

- IR** - Referat Inwestycji Rozwoju i Planowania Przestrzennego
- FB** - Referat Finansowo Budżetowy
- OR** - Referat Organizacyjno - Administracyjny i Spraw Obywatelskich
- MK** - Referat Mienia Komunalnego Rolnictwa i Ochrony Środowiska
- OS** - Referat Oświaty Sportu i Turystyki

## 3. Terminologia

W całej Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą PN – EN ISO 9000:2009. Niniejszy rozdział zawiera także inne terminy i definicje używane w niniejszej Księdze Jakości oraz występujące skróty - symbole.

- **Akty prawne wewnętrzne** - akty prawne mające postać uchwał Rady Gminy, zarządzeń Wójta.
- **Akty prawne zewnętrzne** - akty prawne mające postać ustaw, dekretów z mocą ustaw, rozporządzeń, uchwał odpowiednio stanowione przez powołane do tego organy.


 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 8 z 42

- **Wójt** - Wójt Gminy, naczelne Kierownictwo Urzędu.
- **Kierownik komórki organizacyjnej** - kierownik referatu, samodzielne stanowisko pracy
- **Klient** - mieszkańcy oraz osoby fizyczne, na rzecz których Urząd realizuje usługi publiczne, przedsiębiorcy, organy administracji państwowej, rządowej i samorządowej czy inne instytucje czy organizacje.
- **Komórka** - Referat.
- **Księga jakości** - dokument ,w którym zdefiniowano i opisano system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy.
- **Najwyższe Kierownictwo** - osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją i ją nadzorują; w Urzędzie Gminy Dzierżonów jest to Wójt Gminy, Zastępca Wójta, Sekretarz Gminy oraz Skarbnik Gminy.
- **Procedura** - ustalony sposób postępowania.
- **Proces** - system działań, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.
- **Skarga** - zaniechanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, skarżących także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
- **Urząd** - oznacza Urząd Gminy w Dzierżonowie /w rozumieniu normy ISO 9001 Urząd = organizacja/.
- **Usługa** - usługi publiczne zaspokajające potrzeby indywidualne:

wynik procedury przedsięwziętej na wniosek klienta, do realizacji której Urząd jest zobowiązany na podstawie przepisów prawnych. Standardy postępowania dotyczące wykonywania usług publicznych zaspokajających potrzeby indywidualne, wynikają z przepisów prawnych i zostały dodatkowo uszczegółowione poprzez opracowanie i udostępnienie interesantom kart usług. Na potrzeby związane z doskonaleniem, przyjęto następujące kryteria oceny jakości usług publicznych zaspokajających potrzeby indywidualne:

- zachowanie terminów wynikających z przepisów prawa, z dążeniem do ich skracania,
- kultura i kompetencje urzędników,




 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 9 z 42

- dostępność i jakość informacji udzielanych przez pracowników Urzędu, w szczególności w formie: rozmów bezpośrednich i telefonicznych, tablic informacyjnych, materiałów publikowanych na stronie internetowej i w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu oraz prasy gminnej.
- dostępność formularzy wymaganych lub ułatwiających załatwienie sprawy,
- dostępność usług dodatkowych, ułatwiających załatwienie sprawy (np. możliwość dokonania wpłaty na konto),
- zapewnienie dostępności świadczonych usług osobom niepełnosprawnym poprzez likwidację barier architektonicznych,
- dbałość o infrastrukturę wykorzystywaną przez interesantów podczas ich bezpośrednich wizyt w Urzędzie ( miejsca parkingowe, możliwość skorzystania z miejsc siedzących w przypadku konieczności dłuższego oczekiwania, dostępność sanitariatów, dostępność dystrybutorów wody pitnej, automat z gorącymi napojami, winda)
- **Usługa** - usługi publiczne zaspakajające potrzeby zbiorowe:
 

zadania realizowane w interesie mieszkańców, które wynikają z przepisów prawnych. Usługi publiczne tego typu nie wymagają inicjatywy ze strony zainteresowanego podmiotu, a wykonywane są z urzędu. Standardy postępowania dotyczące wykonywania usług publicznych zaspokajających potrzeby zbiorowe, wynikają z przepisów prawnych i są uszczegóławiane w drodze uchwał Rady oraz zarządzeń i okólników Wójta Gminy. Na potrzeby związane z doskonaleniem, przyjęto następujące kryteria oceny jakości usług publicznych zaspokajających potrzeby zbiorowe:

  - zgodność z potrzebami mieszkańców, w odniesieniu do poprawy jakości życia w kategoriach takich jak: rynek pracy i rozwój przedsiębiorczości, opieka zdrowotna, bezpieczeństwo i porządek prawny, infrastruktura drogowa i pozostała, komunikacja - transport publiczny, dostęp do kultury, sportu powszechnego i wypoczynku, warunki socjalne, stan środowiska, ład przestrzenny, ochrona własności, bezpieczeństwo obrotu gospodarczego, itp.,
  - efektywność i celowość wydatkowania środków publicznych,

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 10 z 42

- poszukiwanie dodatkowych źródeł finansowania, w szczególności poprzez pozyskanie środków z funduszy europejskich, terminowość realizacji inwestycji
- **Zasoby** - kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie,


### **Skróty występujące w dokumentach SZJ:**

- UG – Urząd Gminy Dzierżonów
- KPA – Kodeks Postępowania Administracyjnego
- WÓJT – Wójt Gminy Dzierżonów
- SG – Sekretarz Gminy Dzierżonów
- PSZJ – Pełnomocnik SZJ w Urzędzie
- OR – Referat Organizacyjno – Administracyjny i Spraw Obywatelskich
- FB – Referat Finansowo - Budżetowy
- IR – Referat Inwestycji, Rozwoju i Planowania Przestrzennego
- OS – Referat Oświaty, Sportu i Turystyki
- MK – Referat Mienia Komunalnego, Rolnictwa i Ochrony Środowiska
- AW – Audytor Wewnętrzny
- Plan – Plan Auditów Wewnętrznych
- Grafik – Grafik Auditów Wewnętrznych

## **4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

### **4.1. Wymagania ogólne**

Urząd ustanowił, wdrożył i ustawicznie doskonali System Zarządzania Jakością, który obejmuje zadania własne, zleczone i powierzone w zakresie ustawy. Informację o ustanowionym systemie upowszechnił wśród wszystkich pracowników, we wszystkich strukturach urzędu. Szczególnej staranności dochował w procesie komunikacji polityki jakości, nakierowanej na dostarczanie usług dążących do zwiększenia zadowolenia klientów,

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 11 z 42

przy zachowaniu wymagań norm ustawowych (prawnych) oraz ustawicznego dążenia do doskonalenia ustanowionego systemu. Wdrożony System Zarządzania Jakością Urząd ustanowił w sposób, który winien zagwarantować jego ciągłość w czasie, pomimo możliwych zmian w polityce jakości jak i jej celów. System podlega okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym mającym służyć stałemu jego doskonaleniu nakierowanemu na zwiększanie zadowolenia klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych.

Urząd określił cztery grupy procesów w Systemie Zarządzania Jakością.

Kryterium identyfikacji procesów były te elementy systemu, które mają istotny wpływ na uzyskanie satysfakcji klientów oraz zapewnienie powtarzalnej jakości zadań realizowanych przez Urząd.

Procesy wyspecyfikowane w ramach systemu zarządzania oraz ich wzajemne oddziaływanie zostały przedstawione w postaci mapy procesów.

### **1. Procesy planowania**

Stanowią odzwierciedlenie najważniejszych, strategicznych zadań i koncepcji realizowanych w celu zaspokojenia zbiorowych albo indywidualnych potrzeb klientów. Są ściśle powiązane z zamierzeniami, celami i polityką Rady, która każdorazowo wypełnia je treścią, określając w drodze uchwał kierunki rozwoju oraz hierarchę ważności zadań.


Należą do nich:

- Studium zagospodarowania i miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego
- Przygotowanie uchwał
- Uchwalenie budżetu Gminy

### **2. Procesy operacyjne (realizacyjne)**

Obejmują najistotniejsze z punktu widzenia Urzędu działania, oraz rodzaje świadczonych usług, należą do nich:

- Organizacja imprez kulturalnych i sportowo-rekreacyjnych
- Zagospodarowanie przestrzenne
- Proces inwestycyjny
- Ewidencja działalności gospodarczej
- Ochrona przyrody
- Gospodarowanie nieruchomościami

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 12 z 42

- Ochrona środowiska
- Wychowanie w trzeźwości i przeciwdziałanie alkoholizmowi;
- Sprawozdania z wykonania budżetu
- Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych
- Ewidencja ludności
- Zarządzanie kryzysowe
- Bezpieczeństwo o porządek publiczny

### 3. Procesy wspomagające

Wspierają pozostałe procesy i stanowią ich uzupełnienie, należą do nich:

- Pozyskiwanie środków zewnętrznych
- Aktualizacja informacji na stronie internetowej i BIP
- Zamówienia publiczne
- Zarządzanie zasobami ludzkimi
- Funkcjonowanie archiwum

### 4. Procesy doskonalenia

Umożliwiają weryfikację skuteczności systemu oraz jego doskonaleni, należą do nich:

- Rozpatrywanie skarg i wniosków
- Audyty wewnętrzne
- Działania korygujące / zapobiegawcze
- Przegląd zarządzania

Procesy i zasady ich realizacji zostały opisane odpowiednio poprzez:

- karty usług, zawierające skrócony opis procedury postępowania, dokumenty na wejściu i wyjściu oraz wskazanie komórki organizacyjnej urzędu odpowiedzialnej merytorycznie za realizację danej usługi,
- zarządzenia, okólniki i regulaminy (w tym procedury systemowe wydane tą drogą)
- kartę (zestawienie) procesów zawierającą nazwę procesu, wejście/wyjście, cel, właściciela procesu, wskaźniki przyjęte do monitorowania procesu, cele jakościowe dla wybranych usług publicznych oraz dokumenty opisujące standardy obowiązujące w ramach procesu.



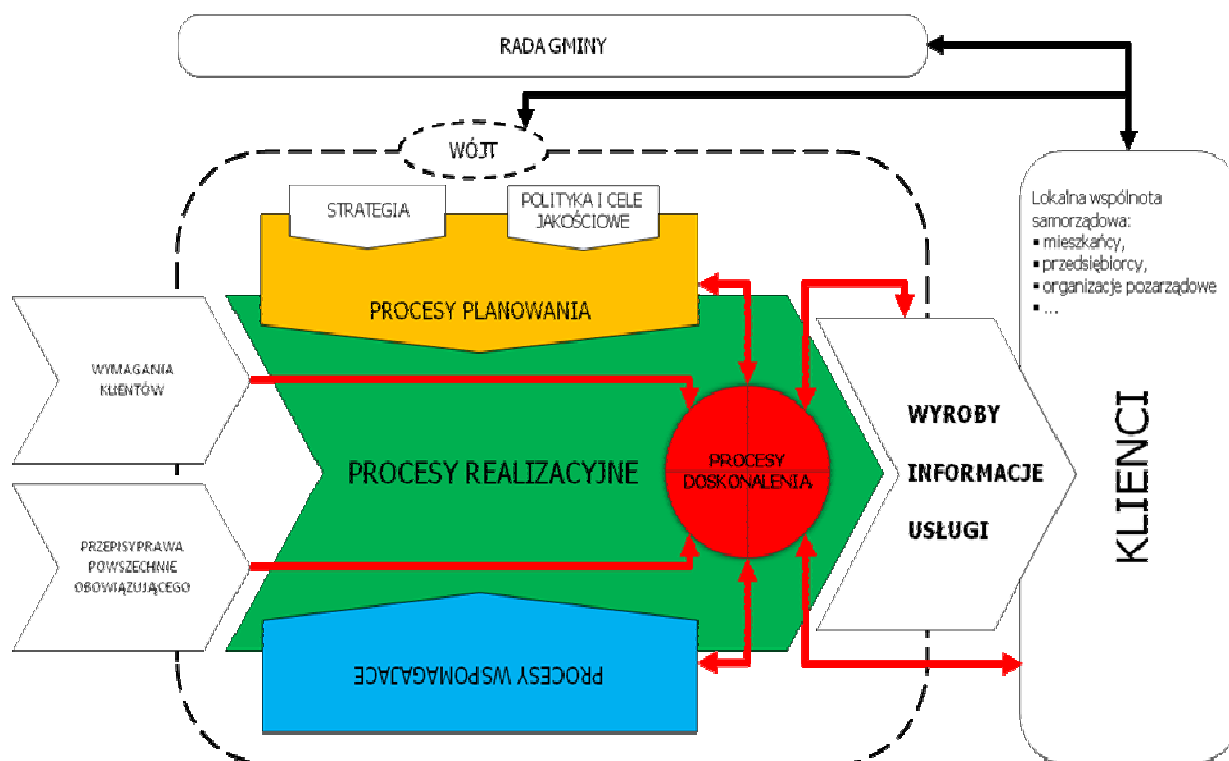
Z systemu zarządzania jakością w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę działania wyłączone następujące wymagania normy:


- o projektowanie i rozwój ( pkt 7.3 normy ),
- o walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi ( pkt 7.5.2 normy ),

Wymienione wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczenia klientowi wymaganego produktu. *Szczegółowe uzasadnienie znajduje się w odpowiednich podrozdziałach / punktach Księgi Jakości: 7.3; 7.5.2;*

Urząd nie zleca na zewnątrz realizacji jakiegokolwiek procesu, który miałby wpływ na zgodność wyrobu.

## MAPA PROCESÓW W URZĘDZIE GMINY DZIERŻONIÓW



 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 14 z 42

## 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

### 4.2.1. Postanowienia Ogólne

Dokumentacja służy jako narzędzie komunikacji w zakresie funkcjonującej kultury organizacyjnej Urzędu, w tym zasad postępowania w ramach zidentyfikowanych procesów.


Pełna dokumentacja systemu składa się z dokumentów ułożonych wielopoziomowo.

W praktyce Urzędu stosowana jest dokumentacja wyróżniona w dwóch zasadniczych grupach – zewnętrzne oraz wewnętrzne dokumenty systemu jakości.

**Zewnętrzne dokumenty** to normy oraz akty normatywne zewnętrzne i akty normatywne wewnętrzne oraz akty prawa miejscowego, stanowione przez organy państwa i organy samorządu terytorialnego właściwe dla gminy Dzierżonów. Zawierają one 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 wprowadzona Zarządzeniem nr 05/05/2010 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 16 grudnia 2010r. w sprawie przyjęcia *Polityki Jakości oraz celów jakościowych* – zgodnie z wymogami normy (5.3 i 5.4)
2. Księga Jakości Urzędu Gminy w Dzierżonowie wprowadzona Zarządzeniem nr 17/17/2010 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 31 grudnia 2010r. w sprawie wprowadzenia *księgi jakości systemu zarządzania jakością usług w Urzędzie Gminy Dzierżonów* - zgodnie z wymogami normy (4.2.2)
3. Procedury systemowe, wprowadzone Zarządzeniem nr 540/101/2010 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 25 sierpnia 2010r. w sprawie wprowadzenia *procedur zarządzania jakością w Urzędzie Gminy i ich aktualizacji zgodnie z wymogami PN-EN ISO 9001: 2009*
  - Procedura nadzoru nad dokumentami (norma 4.2.3)
  - Procedura nadzoru nad zapisami (norma 4.2.4)
  - Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym (norma 8.3)
  - Procedura auditu wewnętrznego (norma 8.2.2)

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 15 z 42

- Procedura działań korygujących i zapobiegawczych (normy: 8.5.2 i 8.5.3)
4. Dokumenty potrzebne do skutecznego planowania i nadzorowania procesów (zadań), którymi w szczególności mogą być procedury, instrukcje, specyfikacje, wytyczne, formularze,
  5. Akty normatywne wewnętrzne wydawane przez Wójta– zarządzenia,
  6. Zapisy jako specyficzna forma dokumentacji.

Dokumenty te określają odpowiedzialność, ustalone rozwiązania, tryb lub zasady postępowania odpowiednio odnoszące się do zidentyfikowanych w Urzędzie procesów oraz zawierają potwierdzone wykonania ustalonych działań, jak też stanowią obiektywny dowód na to, że określone wymaganie zostało spełnione. Dokumentacja jest nadzorowana odpowiednio do jej rodzaju.


#### **4.2.2. Księga jakości**

Księga Jakości jest ogólnym opisem systemu zarządzania jakością w UG w Dzierżonowie. Są w niej przywołane wymagane normą procedury systemowe oraz procedury operacyjne. Wykaz procedur stanowi załącznik do niniejszej Księgi Jakości.

Księga Jakości jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi dokumentami systemu.

W Księdze zawarto:

- Politykę Jakości,
- opis zakresu systemu zarządzania jakością wraz z określeniem wyłączeń i ich uzasadnieniem,
- opis zidentyfikowanych procesów łącznie z opisem wzajemnego oddziaływania między nimi (mapa procesów),
- opis sposobu spełniania przez Urząd Gminy poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009, bądź powołanie się na procedury systemowe i inne dokumenty, przedmiotowo opisujące sposób spełniania wskazanego wymagania,
- określenie udokumentowanych procedur postępowania przy realizacji zadań Urzędu sformułowane w formie wykazu procedur stanowiącego załącznik do Księgi Jakości.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 16 z 42

Pełnomocnik opracował Księgę Jakości, która zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrażanie jej postanowień do praktyki oraz aktualizację i doskonalenie tego dokumentu. Księgę jakości i jej nowelizację zatwierdza Wójt, który ustala datę jej wejścia w życie.

Oryginały księgi przechowywane są w Referacie organizacyjnym. Księga dostępna jest także w wersji elektronicznej w sieci informatycznej oraz Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu. Za aktualizację księgi odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ.


#### **4.2.3. Nadzór nad dokumentami.**

Dokumenty wymagane w SZJ są odpowiednio nadzorowane. Urząd Gminy, realizując swoje zadania, działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz unormowania wewnętrzne, stąd też istotne jest zapewnienie pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów. Mając to na uwadze Urząd objął nadzorem:

1. akty prawne zewnętrzne ( ustawy, rozporządzenia i inne przepisy wykonawcze),
2. akty prawa wewnętrzne ( zarządzenia, itp.),
3. akty prawne wydawane przez Radę Gminy Dzierżonów,
4. dokumenty wewnętrzne:
  - Księgę Jakości
  - procedury i instrukcję
  - umowy, decyzje, postanowienia, opinie
  - elektroniczne bazy danych ( w tym gminny serwis WWW oraz BIP).

Zapewnia się, że pracownicy Urzędu mają dostęp do aktualnych, łatwych do identyfikacji i zatwierdzonych przez uprawnione osoby lub organ gminy dokumentów. Podejmuje się działania mające na celu zapobiegania niezamierzonemu zastosowaniu dokumentu nieaktualnego. Akty normatywne zewnętrzne oraz ich aktualizacja są dostępne w Urzędzie dla pracowników poprzez udostępnienie bazy danych programu LEX, dostęp do internetowych stron Sejmu RP oraz portali prawniczych.



 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 17 z 42


### **Kontrola Zarządcza**

Zgodnie z zapisami artykułów 68-71 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. *o finansach publicznych* w Urzędzie Gminy w Dzierżonowie funkcjonuje kontrola zarządcza stanowiąca ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Kontrola zarządcza stanowi podstawę efektywnego zarządzania, dostarczając niezbędnych informacji do podejmowania decyzji związanych z zarządzaniem, sygnalizując przypadki naruszenia prawa, zaniedbania i nieprawidłowości, ewentualne nadużycia i inne uchybienia związane z funkcjonowaniem jednostki. Podstawowymi dokumentami opisującymi system kontroli zarządczej w Urzędzie są:

1. Standardy kontroli zarządczej – komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009r. *w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych* (Dz. Urz. MF nr 15, poz.84)
2. Zarządzenie nr 13/13/10 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 30 grudnia 2010r. *w sprawie wprowadzenia zasad kontroli zarządczej w jednostkach organizacyjnych Gminy Dzierżonów.*
3. Zarządzenie nr 12/12/10 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 30 grudnia 2010r. *w sprawie określenia Misji, wdrożenia polityki zarządzania ryzykiem oraz określenia ramowych procedur zarządzania ryzykiem w Urzędzie Gminy Dzierżonów.*

#### **4.2.4 Nadzór nad zapisami.**

Zapisy dotyczące jakości zostały ustanowione i utrzymane są w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami systemu oraz dowodów skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością. Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumentu oraz zapisy podlegające nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez ich właściwe oznakowanie, nadawanie klauzuli tajności, przechowywanie przez ustalony okres oraz określenie zasad dostępności.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 18 z 42

## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

### 5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Wójt Gminy Dzierżonów wskazał pracownikom, że w centrum zainteresowania Urzędu jest Klient. Spełnianie słuszych potrzeb Klientów jest celem nadrzędnym, przy jednoczesnym przestrzeganiu, w każdym z działań na rzecz Klienta, wymagań wynikających z przepisów prawnych oraz zachowaniu wysokiej kultury obsługi. Jednocześnie kształtuje zachowania pracowników w taki sposób, by standardy dobrze wykonanej pracy były oczywistym, naturalnym i trwałym elementem usług samorządowych.

Wójt ustanowił Politykę Jakości, a w niej wyznaczył długookresowe kierunki działania, jako optymalną działalność na rzecz zaspakajania zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej i indywidualnych potrzeb obywateli. Sformułowane, w Polityce Jakości, cele strategiczne działania Urzędu, stanowią wytyczne do wyznaczania jasnych i konkretnych celów operacyjnych przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Gminy.

Wójt jest liderem doskonalenia SZJ w Urzędzie. Zapewnia optymalne metody zarządzania w realizacji zadań samorządowych poprzez dostępność kompetentnej kadry i odpowiedniej infrastruktury. Są ustanowione procesy komunikacyjne zapewniające prawidłowy obieg informacji między Wójtem a pracownikami, jak też przekazywanie informacji Klientom.


Kierownictwo systematycznie dokonuje przeglądu systemu . Kierownikiem Urzędu jest Wójt Gminy. Pełnomocnikiem ds. jakości jest Sekretarz Gminy.

### 5.2. Orientacja na klienta

Urząd Gminy Dzierżonów jest organizacją świadczącą usługi z zakresu administracji publicznej dla całej społeczności. Najwyższe kierownictwo dąży zatem do jak najlepszego zapewnienia, że wymagania klienta są i będą odpowiednio określone i spełnione.

Klientami Urzędu są:

- Interessant, czyli osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna, przedsiębiorcy – przychodzący do Urzędu w celu załatwienia jakiejś sprawy (mająca interes prawny),
- społeczność lokalna, w tym indywidualni mieszkańcy,

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 19 z 42

- organizacje pozarządowe,
- inwestorzy.

Wójt systematycznie komunikuje wszystkim pracownikom (podczas narad z kierownikami komórek), że sukces działań Urzędu Gminy zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb i oczekiwań obecnych i potencjalnych Klientów. W tym celu zapewnił ustanowienie funkcjonalnych mechanizmów rozpoznawania, określania i spełniania wymagań Klientów.

Rozpoznanie i określanie wymagań Klientów odbywa się poprzez:

- analizowanie każdej sprawy wpływającej do Urzędu
- bezpośredni kontakt pracowników Urzędu z Klientami w godzinach pracy Urzędu, jak też podczas spotkań z poszczególnymi Klientami lub grupami Klientów,
- udostępnianie formularzy wniosków, które informują Klienta o trybie załatwiania danej sprawy oraz wymaganiach prawnych, co ułatwia Klientowi skompletowanie dokumentacji i prawidłowe złożenie wniosku z swojej sprawie,

Spełnianie wymagań Klienta umożliwiają przyjęte, w Urzędzie, rozwiązania w zakresie:


- jasnych, czytelnych zasad funkcjonowania Urzędu oraz trybu załatwiania spraw,
- organizacji pracy i dostępności pracowników Urzędu w obsłudze Klientów,
- organizacji infrastruktury i środowiska wraz z wyposażeniem,
- zapewnienie środków finansowych na doskonalenie wymienionych obszarów.

Poszczególne elementy pro-klientowskiej kultury organizacyjnej Urzędu zostały opisane w dalszej części Księgi Jakości. Pracownicy mają świadomość, że w swojej pracy na rzecz Klienta mają stosować ustalone metody i formy realizacji zadań, w taki sposób, aby zapewnić sprawne i skuteczne dostarczenie usług, które są pozbawione wad i są efektywne.

### **5.3. Polityka jakości**

Polityka jakości została opracowana i zatwierdzona przez Wójta.

Postanowienia zawarte w polityce mają swoje odzwierciedlenie w celach poszczególnych procesów oraz celach i zadaniach ustanawianych dla poszczególnych szczebli i funkcji w organizacji podczas przeglądów systemu.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 20 z 42

Polityka jakości została dostosowana do specyfiki organizacji, jest zrozumiała i stanowi ramy do podejmowania innych działań o charakterze pro jakościowym. Cele są określone, okresowo przeglądane i aktualizowane przez kierownictwo Urzędu. Treść polityki dostępna jest w sieci informacyjnej urzędu oraz wybranych pomieszczeniach Urzędu.



## Polityka Jakości Urzędu Gminy w Dzierżonowie


**Misją Urzędu Gminy w Dzierżonowie jest zapewnienie profesjonalnej, rzetelnej, skutecznej i przyjaznej obsługi klientów oraz stałe podnoszenie standardu świadczonych usług poprzez:**

- 1. Poprawę jakości funkcjonowania Urzędu.**
- 2. Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu Gminy w Dzierżonowie.**
- 3. Stosowanie skutecznych metod komunikowania się z mieszkańcami.**
- 4. Umacnianie wizerunku Urzędu jako instytucji koordynującej rozwój i aktywność społeczności lokalnej.**
- 5. Doskonalenie i przystosowywanie bazy lokalowo-technicznej umożliwiającej sprawną obsługę mieszkańców.**

**Deklaruję zapewnienie odpowiednich zasobów do realizacji powyższych celów oraz osobiste zaangażowanie w ich realizację.**

**Data: 16 grudnia 2010**

  
**Wójt Gminy Dzierżonów**  
**Marek Chmielewski**

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 21 z 42

## 5.4. Planowanie

### 5.4.1 Cele dotyczące jakości

Wójt Gminy zapewnia ustanowienie celów jakości w Urzędzie. Zawarte w Polityce Jakości strategiczne cele stanowią podstawę do ustanowienia operacyjnych celów na poziomie komórek. Ustalony przez Wójta sposób ustanawiania celów dotyczących jakości na poziomie operacyjnym stanowi punkt odniesienia w stosunku do realizowanych zadań Urzędu.

Cele jakościowe ustalane są na dany rok przez Kierownictwo na corocznych przeglądach Systemu Zarządzania Jakością i przekazywane komórkom organizacyjnym do realizacji.

### 5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością

Wójt Gminy zaplanował wdrożenie systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta. Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania systemu zarządzania jakością, wymagane normą, zostały zawarte w Księdze Jakości i procedurach. Ta forma jest wystarczająca dla spełnienia wymagań ogólnych normy i osiągnięcia celów jakości. Wójt zapewnia, że podczas planowania i wdrażania zmian w systemie zachowana jest jego integralność.


## 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

### 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Wójt Gminy Dzierżonów zapewnił, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom. W Urzędzie Gminy Dzierżonów funkcjonuje Regulamin Organizacyjny nadany Zarządzeniem Wójta. Określa on zadania, strukturę organizacyjną, zasady funkcjonowania Urzędu (regulamin organizacyjny jest załącznikiem do niniejszej Księgi Jakości).

Odpowiedzialność i uprawnienia każdego pracownika są szczegółowo określone w indywidualnych zakresach obowiązków akceptowanych przez Wójta lub upoważnionego przez niego pracownika.

Każdy pracownik Urzędu w związku z pełnioną funkcją lub zajmowanym stanowiskiem ponosi określoną odpowiedzialność oraz posiada określone uprawnienia – wynika to jednoznacznie z zakresu obowiązków. Dodatkowe uprawnienia i upoważnienia zarówno

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 22 z 42

kierowników komórek jak i pozostałych pracowników są nadawane odrębnymi dokumentami ewidencjonowanymi w Referacie Organizacyjnym.

Dla zapewnienia ogólnie dostępnej informacji o odpowiedzialności i uprawnieniach poszczególnych kierowników w zakresie zadań wynikających z wymagań normy oraz dla potrzeb jednoznacznych warunków współpracy pomiędzy nimi wszyscy pracownicy Urzędu, za pośrednictwem kierowników, zapoznani zostali z treścią Regulaminu Organizacyjnego.

Ponadto w procedurach wchodzących w skład systemu zarządzania jakością określone są odpowiedzialność i uprawnienia pracowników biorących udział w konkretnym procesie.

Podstawowe zadania, kompetencje i odpowiedzialność w zakresie systemu zarządzania jakością w Urzędzie przedstawiają się następująco:

**Do obowiązków Wójta należy:**


- określenie Polityki Jakości Urzędu,
- ustanowienie Księgi Jakości oraz wprowadzanych zmian,
- prowadzenie – raz w roku – przeglądów systemu zarządzania jakością,
- zapewnienie dostępności zasobów,
- akceptacja planu auditów wewnętrznych,
- regularne stawianie celów wynikających ze Strategii Rozwoju Gminy, Polityki Jakości, oceny funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością

**Do obowiązków Sekretarza Gminy należy:**

- przygotowanie informacji na przegląd zarządzania w zakresie określonym Księgą Jakości i procedurami,
- komunikowanie w Urzędzie Gminy, znaczenia spełniania wymagań klienta oraz wymagań wynikających z przepisów prawa,
- zapewnienie, że zostały ustanowione właściwe procesy komunikacyjne w Urzędzie,
- realizacja innych działań określonych Księgą Jakości i procedurami,

**Do obowiązków kierowników komórek należy:**

- formułowanie i ocena mierzalnych celów operacyjnych,
- zarządzanie realizowanymi procesami tak, aby skuteczne było ich planowanie, przebieg i nadzorowanie,

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 23 z 42

- realizacja procesów zgodnie z finansowymi założeniami Budżetu Gminy i postawionymi przez Wójta, celami,
- podejmowanie efektywnych działań doskonalących jakość a w szczególności działań korygujących i zapobiegawczych,
- realizacja innych działań określonych Księgą Jakości i procedurami,
- zapoznawanie z dokumentami systemu jakości oraz ich zmianami podległych pracowników,
- odpowiadają przed Wójtem za funkcjonowanie SZJ w podległej komórce organizacyjnej.


### 5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Wójt Gminy zarządzeniem Nr 448/12/10 z dnia 03 lutego 2010 powołał Pełnomocnika ds. SZJ.

Do Pełnomocnika należy posiadanie wiedzy o potrzebach klientów oraz rozpowszechnianie w Urzędzie świadomości, iż podstawową powinnością każdego pracownika jest orientacja na klienta.

Do zadań Pełnomocnika należy:

- zapewnienie warunków i środków niezbędnych do realizacji prac związanych wdrożeniem i utrzymaniem systemu
- koordynacja praw związanych z identyfikacją potrzeb klientów Urzędu
- ustalanie poziomu satysfakcji klientów z poziomu świadczenia usług
- ustalanie i aktualizacja standardów usług realizowanych przez Urząd
- przedkładanie Kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością
- współudział w określaniu polityki jakości oraz celów jakościowych
- planowanie i nadzór nad realizacją auditów wewnętrznych w Urzędzie;
- przygotowanie sprawozdania na przegląd systemu zarządzania jakością;
- sporządzanie raportu z przeglądu systemu zarządzania jakością i nadzór nad realizacją ustaleń;
- nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem systemu zarządzania jakością;

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 24 z 42

- interpretacja postanowień Księgi Jakości i innych dokumentów systemu zarządzania jakością;
- podnoszenie swoich kwalifikacji związanych z zarządzaniem jakością;

Pełnomocnik uprawniony jest do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad systemem zarządzania jakością w Urzędzie oraz kształtuje świadomość kadry w tym zakresie. Zakres ten jest wystarczający dla organizowania, wdrożenia, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością.


### **5.5.3. Komunikacja wewnętrzna**

Wójt 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:

- organizowaniu narad kierowników komórek Urzędu zwoływanych przez Wójta (tzw. „narady kierowników”) – raz w tygodniu,
- przekazywaniu odpowiednich dokumentów, zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną i kompetencjami komórek Urzędu,
- prowadzeniu bieżących, indywidualnych rozmów z pracownikami i Klientami Urzędu,
- wydawaniu własnych dokumentów wewnętrznych (pism okólnych),
- organizowaniu szkoleń,
- zapewnieniu zewnętrznej poczty elektronicznej,
- zapewnieniu sieci telefonicznej
- ustalony system zbierania skarg i wniosków od klientów zgodnie z wymogami prawa,
- spotkania Wójta z pracownikami Urzędu - raz na kwartał.

Ustanowione zasady gwarantują sprawny obieg informacji w Urzędzie i ciągłe informowanie pracowników odnośnie zgłaszanych przez Klientów oczekiwań i wymagań, jak też występujących nieprawidłowości w realizacji usług samorządowych. Analiza funkcjonowania



 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 25 z 42

procesów komunikacyjnych jest jednym z elementów oceny systemu zarządzania podczas przeglądu zarządzania.

## 5.6. Przegląd zarządzania

### 5.6.1. Postanowienia ogólne

Zarządzeniem nr 03/03/2010 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 13 grudnia – wprowadzono procedurę przeglądu zarządzania w Urzędzie Gminy Dzierżonów.


Wójt Gminy raz w roku przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd ma na celu:

- sprawdzenie konsekwencji realizacji i przestrzegania wymagań, określonych w dokumentacji systemowej,
- ocenę skuteczności funkcjonowania systemu dla realizacji Polityki Jakości i osiągnięcia jej celów,
- sformułowanie ewentualnych korekt Polityki Jakości i jej celów,
- sformułowanie wytycznych w sprawie zmian w systemie dla jego doskonalenia oraz określenie ewentualnych działań zapobiegawczych.

### 5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- sprawozdanie określające wyniki z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzanych w czasie od ostatniego przeglądu,
- informacja dotycząca wyników badania percepcji Klientów, w tym załatwianych skarg i wniosków od Klientów Urzędu,
- wnioski z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- sprawozdanie z wykonania uchwały budżetowej,
- ocena realizacji celów strategicznych i operacyjnych,
- analiza funkcjonowania procesów komunikacyjnych,
- skuteczność szkoleń,

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 26 z 42


- ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań (usług, produktów Urzędu) z określonymi wymaganiami, w tym z przepisami prawa,
- informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących,
- sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów,
- prognoza zmian mogących wpłynąć na system zarządzania jakością,
- zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

Przygotowanie danych wejściowych do przeglądu koordynuje Pełnomocnik, który pozyskuje informacje z komórek Urzędu stosownie do przyjętych ustaleń.

### **5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu**

Danymi wyjściowymi z przeglądu kierownictwa są wszelkie decyzje i działania dotyczące dalszego doskonalenia systemu zarządzania jakością, podnoszenia poziomu świadczonych usług w stosunku do wymagań klienta oraz określenia i przeznaczenia potrzebnych zasobów do ich realizacji.

W protokołu z przeglądu wykonywanego przez Wójta są ustalane terminy wykonania działań dotyczących dalszego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz osoby odpowiedzialne za ich wykonanie. W Urzędzie do wykonywania wskazanych działań zobowiązani są kierownicy odpowiednich komórek.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 27 z 42

## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1. Zapewnianie zasobów

W Urzędzie Gminy w Dzierżonowie każdego roku w budżecie gminy określa się zasoby niezbędne do skutecznego funkcjonowania systemu zarządzania jakością , jak też jego ciągłego doskonalenia oraz spełniania oczekiwań i słusznych wymagań Klientów, a tym samym zwiększania ich zadowolenia ze świadczenia przez Urząd Gminy usług.

Realizacji tych celów służą:


- wykwalifikowana kadra
- właściwie wyposażone stanowiska pracy (urządzenia, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, materiały biurowe)
- właściwie prowadzona dokumentacja systemu zarządzania jakością
- środki finansowe zapewnione na realizację zadań.

Zasoby, tryb postępowania, nadzór i odpowiedzialność przy zapewnieniu zasobów potrzebnych do funkcjonowania Urzędu jest opisany odpowiednio w dokumentacji systemu jakości.

### 6.2. Zasoby ludzkie

#### 6.2.1. Postanowienia ogólne

Pracownicy Urzędu Gminy Dzierżonów są wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym. Spełniają wymogi określone w ustawie o pracownikach samorządowych, w rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostach powiatowych i urzędach marszałkowskich oraz wymagania ustalone przez Wójta na wniosek Sekretarza Gminy.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 28 z 42

### 6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

Ogólne wymagania kompetencyjne w stosunku do pracowników określają akty normatywne, o których mowa w punkcie 6.2.1, a szczegółowe zasady określania wymagań dotyczących kompetencji zawarte są w zarządzeniach Wójta w sprawie naboru na wolne stanowiska pracy. Pracownicy Urzędu Gminy Dzierżonów w ramach podwyższania swoich kwalifikacji mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach związanych tematycznie z realizowanym przez nich zakresem działań. Poprzez udział w szkoleniach pracownicy nabywają nowe umiejętności i wiedzę co w znacznym stopniu przekłada się na efekt ich pracy, a to z kolei potwierdza, że szkolenia są skuteczną metodą podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych.

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


Zasady przeprowadzania szkoleń i oceny ich skuteczności określa Zarządzenie nr 09/09/2010 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 27 grudnia 2010r. w sprawie zasad przeprowadzania o oceny skuteczności szkoleń pracowników Urzędu Gminy w Dzierżonowie.

Zapisy dotyczące kompetencji pracowników w zakresie systemu zarządzania jakością m.in. potwierdzone kserokopie zaświadczeń z kursów, certyfikatów, gromadzone są i przechowywane w aktach osobowych pracowników.

### 6.3. Infrastruktura

Urząd Gminy w Dzierżonowie ma zapewnioną odpowiednią infrastrukturę dla realizacji nałożonych zadań. Budynek Urzędu położony jest w Dzierżonowie przy ul. Piastowskiej 1. Zajmuje parter i piętro wolnostojącego budynku o łącznej powierzchni 1280 m<sup>2</sup>. Na budynku urzędu umieszczona jest ogólna tablica informacyjna a wewnątrz szczegółowa informacja o rozmieszczeniu poszczególnych komórek Urzędu.

Urząd funkcjonuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30- 15.30. Dla potrzeb mieszkańców (potwierdzonych badaniem ankietowym) wydłużono czas pracy Urzędu - we wtorki do godz. 16:00, natomiast w piątki do 15:00. Obsługę klientów zapewnia Biuro Obsługi Klienta, a w sprawach szczególnie złożonych dostępni są pracownicy merytoryczni

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 29 z 42


i kierownicy referatów. W urzędzie zatrudnionych jest pracowników 37 pracowników oraz 2 osoby jako pomoc administracyjna i 3 osoby na stanowisku obsługi.

Cały budynek jest monitorowany elektronicznie oraz fizycznie przez agencję ochrony. Urząd posiada polisy ubezpieczeniowe zabezpieczające przed kradzieżą i innymi zdarzeniami losowymi.

W urzędzie działa sprawna sieć łączności telefonicznej i wewnętrzna sieć teleinformatyczna. Od kwietnia 2010r. funkcjonuje elektroniczny obieg dokumentów System el-Dok.. Dla potrzeb komunikacji działa strona internetowa Urzędu i poczta elektroniczna. Wszystkie informacje dostępne są również w BIP. Nad prawidłowym funkcjonowaniem komputerów czuwa dwóch informatyków. System komputerowy Urzędu zabezpieczony jest następująco: dostęp do serwera sieciowego chroniony jest przez wewnętrzny firewall zainstalowany na serwerze. Powoduje to niemożliwość dostania się do naszej wewnętrznej sieci jakiegokolwiek użytkownikowi Internetu. Wszystkie bazy programów i aplikacji działające w sieci (znajdujące się na dyskach sieciowych serwera) na okrągło są automatycznie archiwizowane. Ponadto, każdy komputer posiada zainstalowany program antywirusowy, chroniący każdy komputer przed wirusami i koniami trojańskimi. Dodatkowym zabezpieczeniem są też osobiste hasła pracowników chroniące program, na których pracują.

#### **6.4. Środowisko pracy**

Wójt Gminy 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 odbywa się w jednym budynku, w którym są zapewnione miejsca, umożliwiające Klientom swobodne wypełnienie formularzy wniosków i innych dokumentów oraz oczekiwanie na realizację jego sprawy. Czynniki fizycznymi środowiska pracy zarządza Referat Organizacyjny. Dotyczą one zachowania odpowiedniej przestrzeni, temperatury, oświetlenia, wilgotności i czystości we wszystkich pomieszczeniach Urzędu. Referat ten dba również o estetykę pomieszczeń i ergonomiczną organizację pracy.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 30 z 42


## 7. REALIZACJA WYROBU

### 7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Urząd Gminy w Dzierżonowie jako instytucja pomocnicza w realizacji kompetencji Wójta wykonuje zadania własne, zlecane i powierzone o charakterze rozwojowym, społecznym, komunalnym i techniczno-administracyjnym. Efektem tych zadań są specyficzne dla administracji samorządowej produkty:

- projekty aktów planowania, np. budżetu, programów, planów
- akty administracyjne – decyzje administracyjne i postanowienia
- decyzje, wytyczne, polecenia
- umowy
- projekty uchwał i zarządzeń
- rezultat usług komunalnych
- poświadczenia
- wpisy do rejestrów i ewidencji
- informacja.

Zasoby niezbędne dla realizacji usług samorządowych planowane są w ramach prac nad budżetem gminy, który stanowi finansowo- rzeczowe zestawienie możliwości wykonawczych Urzędu, uwzględniające plan doskonalenia infrastruktury i środowiska pracy, zapewnienie zatrudnienia kompetentnych pracowników. Zadania Urzędu istotne dla jakości usług i produktów zostały zidentyfikowane jako merytoryczne procesy realizacji zadań. Wykonywanie tych podstawowych procesów wspomagane jest przez organizacyjne procesy realizacji zadań i procesy systemowe. Przebieg wszystkich procesów jest wzajemnie zależny, co zostało zobrazowane przez wskazanie sekwencji procesów i powiązań między nimi (patrz: Mapa procesów).

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 31 z 42

Tryb realizacji procesów, metodyka weryfikacji, monitorowania i kontroli produktu przed jego wydaniem Klientowi, a tym samym kompletny sposób wykonania usług i produktów został zaplanowany:


- poprzez obowiązujące przepisy prawa zewnętrznego,
- w operacyjnych, wewnętrznych dokumentach systemu jakości – procedurach, instrukcjach, planach, programach,
- w formie procedur ustnych, dla których w postępowaniu stosuje się reguły określone w aktach normatywnych.

## **7.2. Procesy związane z klientem**

### **7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu**

Wójt i kadra Urzędu Gminy 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, zostały ustalone 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:

- określenia wymagań ustawowych, co odbywa się w formie ustalania wykazów identyfikacji zadań i przypisanych do ich realizacji przepisów prawnych oraz wskazania mających zastosowanie przepisów w udokumentowanych procedurach i zarządzeniach Wójta,
- określenia wymagań własnych Urzędu w odpowiednich formularzach wniosków i informacjach o sposobie załatwiania danej sprawy; wypełnianie tych wymagań zapewnia spełnienie wszystkich wymogów formalnych do poprawnego załatwienia spraw przez Urząd,
- określenia wymagań Klientów na podstawie informacji przekazywanych w składnych wnioskach i pismach, w bezpośrednich kontaktach pracowników z Klientami, zebranych w ramach pozyskiwania opinii o działaniach Urzędu, w tym badań ankietowych.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 32 z 42

### 7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Wymagania dotyczące produktu określone są wg punktu 7.2.1. Znając wszystkie wymagania, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację danego zadania, bada możliwość spełnienia przez Urząd potrzeb i oczekiwań Klienta w ramach przepisów prawa materialnego i proceduralnego, z zachowaniem staranności i rzetelności postępowania. Pracownik dokonuje tych ustaleń podczas przeglądania złożonych dokumentów (podań, wniosków, itp.), sprawdzając poprawność sformułowania dokumentów, ich kompletność i właściwość Urzędu do załatwienia sprawy. Następnie pracownik dokonuje przeglądu projektu i na jego kopii, która zostaje w teczce przedmiotowej na danym stanowisku pracy, swoim podpisem i datą potwierdza spełnienie wymagań klienta. Ostatecznie przeglądu dokonuje Wójt, który podpisuje przygotowany wcześniej dokument potwierdzając spełnienie przez produkt wymagań klienta. Jego podpis jest równoznaczny z zapisem.


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 bądź telefonicznej. Jeżeli zostały zmienione wymagania, pracownik merytoryczny wprowadza te zmiany w odpowiednich dokumentach, drukach, procedurach i odpowiednio powiadamia o zmianach pracowników uczestniczących w realizacji zadania.

### 7.2.3. Komunikacja z klientem

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Urzędem Gminy a jego klientami wdrożono odpowiednie ustalenia, w ramach których:

- udostępnione są informacje wizualne na parterze Urzędu, które ułatwiają klientom dotarcie do urzędników właściwych dla załatwienia określonych spraw,
- zapewniono łączność telefoniczną i pocztę elektroniczną umożliwiającą nawiązanie kontaktu klientom z Urzędem Gminy i Urzędem z klientami,
- utworzono urzędowy publikator teleinformatyczny - Biuletyn Informacji Publicznej w ramach internetowego serwisu informacyjnego gminy Dzierżonów,
- wprowadzono ankiety dla klientów, na podstawie których przeprowadzane są analizy postrzegania przez społeczność lokalną poziomu jakości usług świadczonych przez Urząd,
- zabezpieczono właściwą ilość tablic informacyjnych, na których zamieszczane są informacje Urzędu i innych instytucji,



 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 33 z 42

- wydawana jest co dwa miesiące gazeta lokalna - „Nowiny z Gminy Dzierżonów” zawierająca informacje o wydarzeniach w gminie i jej instytucjach.

### **7.3. Projektowanie i rozwój**

Wymagania normy PN – EN ISO 9001:2009 w zakresie projektowania nie dotyczą działalności Urzędu. Urząd nie projektuje wyrobu oferowanego klientowi. Produkt jest określany przepisami prawa.

### **7.4. Zakupy**


W Urzędzie Gminy w Dzierżonowie zakupy realizowane są przez pracownika w Referacie Organizacyjnym zgodnie z Zarządzeniem Wójta Gminy Dzierżonów dotyczącego realizacji wydatków środków publicznych o wartości nie przekraczającej w złotych równowartości 30 000 euro. W Urzędzie nie są realizowane zakupy, które mają bezpośredni wpływ na jakość produktu. Nie jest więc tworzona lista dostawców. Realizowane zakupy dotyczą głównie materiałów biurowych, sprzętu komputerowego, usług szkoleniowych, itp. Są one realizowane zgodnie z ustawą o zamówieniach publicznych. Pracownik odpowiedzialny za zakupy określa wymagania dotyczące zakupywanego towaru lub usługi. Zakupione usługi są nadzorowane w czasie realizacji przez pracownika komórki organizacyjnej dokonującej zakup.

### **7.5. Produkcja i dostarczenie usługi**

#### **7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi**

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:

- przydzielanie do realizacji zadań kompetentnych pracowników,
- zapewnienie pracownikom dostępu do odpowiednich informacji o produktach,
- zapewnienie dostępu do procedur, instrukcji lub innych dokumentów, regulujących tryb postępowania,
- ustalenie i stosowanie zasad prowadzenia stałej obserwacji realizacji procesów,

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 34 z 42

- właściwe oznaczenie statusu spraw i dbałość o dokumentację (właściwe postępowanie z dokumentami i ich przechowywanie),
- stosowanie właściwego wyposażenia stanowisk pracy.

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


W przepisach prawnych i udokumentowanych procedurach zostały określone zasady i odpowiedzialność dotyczące przeprowadzania i monitorowania procesów oraz weryfikacji i kontroli końcowej produktu.

### **7.5.2. Walidacja produkcji i dostarczania usługi**

Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi nie ma zastosowania w Urzędzie, bowiem wszystkie działania oparte są na aktualnych przepisach prawnych. Wszystkie procesy są nadzorowane i kontrolowane. Ponadto projekty dokumentów są sprawdzane w trakcie przygotowania produktu do wydania klientowi. Wszelkie wady ujawnione są i korygowane na bieżąco.

### **7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność**

Usługi samorządowe w Urzędzie Gminy w Dzierżonowie identyfikowane są według kategorii spraw wnoszonych przez Klientów, które są odpowiednio przez pracowników klasyfikowane. Zapisy sporządzane w tym zakresie, są zgodne z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazem akt. Dokument, w tym zapisy, gromadzone są i przechowywane w merytorycznych komórkach organizacyjnych jako akta spraw w określonej klasyfikacji dla usługi danego rodzaju. Stosowane metody w tym zakresie zapewniają identyfikowalność, a więc możliwość prześledzenia historii każdej sprawy w ramach wykonywanych procesów realizacji zadań, począwszy od rejestracji sprawy w Urzędzie, po jej wynik końcowy. Pracownik merytoryczny prowadzący sprawę, czuwa nad zachowaniem zgodności jej identyfikacji, trybu postępowania i wyniku końcowego.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 35 z 42

#### 7.5.4. Własność klienta

Urząd prowadzi nadzór nad własnością klienta w czasie gdy znajduje się ona pod jego nadzorem lub jest przez niego wykorzystywana.

Dokumenty i dane stanowiące własność klienta włączane do realizacji usługi, są odpowiednio identyfikowane, weryfikowane, chronione i zabezpieczane.

W toku załatwiania spraw, w tym indywidualnych z zakresu administracji publicznej klienci przedkładają niezbędne dane i oryginały dokumentów.

W przypadku sytuacji, gdy zachodzi potrzeba, wymagana przepisami, dostarczenia przez interesant a dokumentów stanowiących jego własność, na podstawie przedłożonego oryginału, sporządzana i uwierzytelniana jest kopia koniecznego dokumentu, którą następnie dołącza się do akt sprawy, a jego oryginał zatrzymuje interesant.

Dane osobowe interesantów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.

Urzednicy stosują w tym zakresie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, takie jak:


- ustawa o ochronie danych osobowych,
- ustawa o ochronie informacji niejawnych,
- kodeks cywilny,
- ustawa – Prawo o własności intelektualnej.

Jeżeli przepisy prawa nie stoją temu na przeszkodzie, urzednicy po przedłożeniu określonych danych i oryginałów dokumentów do wglądu, sporządzają ich kopie i dołączają do akt sprawy.

W przypadku nieumyślnego zniszczenia lub zagubienia dokumentu czy danych stanowiących własność klienta, pracownicy Urzędu natychmiast informują o tym fakcie zainteresowanego oraz sporządzają zapis.

#### 7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu

Zgodność produktu podczas jego wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania do klienta, w Urzędzie jest zabezpieczona. Zabezpieczenie zgodności wyrobu następuje poprzez jego identyfikację (oznaczenie stosownie do zapisów instrukcji kancelaryjnej przywołanej

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 36 z 42

w pkt 7.5.3 niniejszej Księgi Jakości) oraz właściwe przechowywanie (zamknięte szafy, sejfy). Zasady i tryb postępowania przy realizacji wyrobu określony jest w procedurach operacyjnych.

Za zabezpieczenie produktu przed jego wydaniem odpowiada pracownik przygotowujący określony produkt. Dokumenty – produkty przygotowane dla Klienta są pakowane i dostarczone Klientowi stosownie do przepisów instrukcji kancelaryjnej.

## **7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów**

Urządzeniem pomiarowym stosowanym przez Urząd jest: przyrząd do monitorowania parametrów środowiska w archiwum zakładowym – nie podlega on uwierzytelnieniu ani legalizacji w myśl ustawy Prawo o miarach a jedynie bieżącemu nadzorowi przez użytkowników w celu sprawdzenia jego stanu i prawidłowości wskazań.

## **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

### **8.1. Postępowanie ogólne**


Urząd w Dzierżonowie określa, planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania w celu zapewnienia zgodności Systemu Zarządzania Jakością z normą PN-EN-ISO 9001:2009 oraz podejmuje działa doskonalenia skuteczności tego systemu.

### **8.2. Monitorowanie i pomiary**

#### **8.2.1. Zadowolenie klienta**

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

- analizy uwag interesantów zgłaszanych podczas bieżącej obsługi,
- postępowania reklamacyjnego, a więc postępowania skargowego i odwoławczego,
- analizy wniosków mieszkańców,
- rozpatrywania interpelacji i wniosków radnych (jako przedstawicieli społeczności lokalnej),

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 37 z 42

- badania ankietowego – analizę ankiet skierowanych do różnych grup zidentyfikowanych Klientów Urzędu,

W ramach bieżącej obsługi interesantów zbierane są informacje o skuteczności przyjętego postępowania w procesach i zastosowanej formy komunikacji dotyczącej informacji o produkcie. Odbywa się to podczas badania i określania wymagań interesantów (patrz punkt 7.2.2). Analizy i oceny tych informacji dokonują kierownicy komórek organizacyjnych raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania.

Przebieg postępowania skargowego jest ustalony w udokumentowanej procedurze „Procedura rozpatrywania skarg i wniosków ” . Proces ten jest nadzorowany przez Sekretarza Gminy, który zbiera i analizuje dane ze skarg.

Postępowanie odwoławcze realizowane jest na podstawie przepisów określonych w zewnętrznych aktach normatywnych, w szczególności KPA i Prawo zamówień publicznych. Analizy i oceny informacji w tym zakresie dokonują kierownicy komórek organizacyjnych raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania.


Interpelacje i wnioski zgłaszane przez radnych są rozpatrywane na Sesjach Rady Miejskiej.

W okresach dwuletnich Urząd przeprowadza analizę ankiet skierowanych do różnych grup zidentyfikowanych Klientów. Wyniki badań są analizowane przez Sekretarza Gminy i uwzględniane w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

Opinie Klientów Urzędu Gminy stanowią wsparcie dla działalności Urzędu, ponieważ są reakcją na decyzje i działania Urzędu, które są akceptowane lub odrzucane przez Klientów, wywołują zadowolenie, ale i przypominają o brakach i niedociągnięciach, wskazują na problemy do rozwiązania. Dane uzyskane ze skazanych źródeł poddawane są zbiorczej analizie i ocenie podczas przeglądu zarządzania. Wyniki oceny mogą stanowić podstawy do:

- podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych,
- planowania systemu zarządzania jakością,
- planowania budżetowego,

zgodnie z ustaleniami przyjętymi w dokumentach systemu jakości i decyzjami Wójta Gminy dotyczącymi doskonalenia SZJ.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 38 z 42

### **8.2.2. Audit wewnętrzny**

W Urzędzie Gminy przeprowadzone są audyty wewnętrzne w trybie określonym procedurą auditów.

Celem przeprowadzenia auditów wewnętrznych jest udokumentowanie, że system zarządzania jakością jest wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001:2009.

Wyniki auditów przekazywane są Pełnomocnikowi.

Postępowanie w przypadku ujawnienia niezgodności określone jest w procedurze (działania korygujące i zapobiegawcze) .

### **8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów**


Monitorowaniu podlegają wszystkie procesy przebiegające w Urzędzie Gminy Dzierżonów. Kierownicy komórek organizacyjnych określają sposób monitorowania i badają ich efektywność. Wyniki przekazują Pełnomocnikowi i brane są one pod uwagę w trakcie przeglądu systemu zarządzania jakością.

### **8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu**

W Urzędzie Gminy Dzierżonów odbywa się weryfikacja spełnienia wymagań produktu przed jego wydaniem. Każdy pracownik na kopii produktu, która zostaje w teczce przedmiotowej na danym stanowisku pracy, swoim podpisem i datą potwierdza spełnienie wymagań klienta. Przeglądu dokonują również Wójt, który podpisuje przygotowany wcześniej dokument potwierdzając spełnienie przez produkt wymagań. Jego podpis jest równoznaczny z zapisem. Podstawowym miernikiem realizacji procesów jest termin realizacji zadania, ich zgodność z prawem materialnym i proceduralnym. Wyniki z monitorowania, po dokonywanej analizie, rozpatruje Sekretarz Gminy.

## **8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym**

Produktem niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego stosowanego w Urzędzie (np. nieprzestrzeganie terminów określonych w KPA, wydanie produktu na mocy nieaktualnych przepisów itp.).

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 39 z 42

Kierownictwo Urzędu ustanowiło udokumentowaną procedurę dotyczącą nadzoru nad produktem niezgodnym – procedura systemowa . W ten sposób zapewniono identyfikowanie produktu niezgodnego z wymaganiami, określono nadzór nad nimi i zaplanowane działania, które eliminują przypadkowe i zamierzone dostarczenie klientowi takiego produktu.

## 8.4. Analiza danych

W Urzędzie Gminy w Dzierżonowie przeprowadzana jest analiza danych wynikających z funkcjonowania SZJ, umożliwiającą ocenę skuteczności systemu.

Źródłami danych są:

- monitorowanie i pomiary procesów,
- badania satysfakcji Klienta, w tym informacje dotyczące załatwiania skarg i wniosków,
- raporty z auditów wewnętrznych,
- informacje z podjętych działań korygujących i zapobiegawczych,
- sprawozdanie z wykonania budżetu,
- ocena finansowa realizacji zadań przeprowadzana w okresach półrocznych i rocznych,
- inne, dostępne w Urzędzie, informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

Obszary prowadzenia analiz zostały ustalone w dokumentacji systemu oraz są wyznaczone przez Wójta. Tryb zbierania danych i odpowiedzialność za ich analizę określają odpowiednio dokumenty jakości.


Zbiorcza informacje, zawierającą wynik analiz danych, przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

## 8.5. Doskonalenie

### 8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Kierownictwo Urzędu Gminy w Dzierżonowie jest świadome, że istotnym warunkiem uzyskania satysfakcji klienta jest ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością. Doskonalenie odbywa się poprzez usprawniające zmiany w samym systemie oraz odpowiednie korekty polityki jakości i jej celów:

- analizę danych;

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 40 z 42


- analizę wyników z przeprowadzonych, w zaplanowanych odstępach czasu, auditach wewnętrznych i zewnętrznych;
- działania korygujące i zapobiegawcze;

Działania zapobiegawcze uruchamiane są przez kierowników komórek organizacyjnych po uprzednio przeprowadzonej przez nich analizie funkcjonowania systemu zarządzania jakością w swojej komórce.

### **8.5.2. / 8.5.3 Działania korygujące i zapobiegawcze**

Działania korygujące i zapobiegawcze prowadzone są zgodnie z wymaganiami udokumentowanej procedury. Rozwiązywanie problemów realizuje się poprzez analizę przyczyn niezgodności lub potencjalnych niezgodności oraz podejmowanie działań, mających na celu trwałe ich wyeliminowanie. Jeżeli realizacja działań wymaga zaangażowania pracowników z różnych komórek organizacyjnych, to propozycję działań zatwierdza do realizacji Wójt Gminy lub z jego delegacji Pełnomocnik ds. SZJ.




 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 41 z 42

## Załącznik do księgi jakości

Zestawienie (karta) procesów

### Wykaz aktów prawnych powołanych w Księdze Jakości.

1. Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz. U. z 2013r, poz.594).
2. Ustawa z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. z 2008r, nr 223, poz.1458)
3. Instrukcja Kancelaryjna stanowiąca załącznik do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. nr 14, poz.67),
4. Ustawa z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej) Dz. U. nr 112, poz.1198 z późn. zm.)
5. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009r. w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich (Dz.U. nr 220, poz. 1721 z późn. zm.)
6. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010r. o ochronie informacji niejawnych (Dz.U. nr 182, poz.1228).
7. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r, nr 101, poz.926 z późn. zm.)
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (j.t. Dz.U. z 2013r, poz.885 z późn. zm.)
9. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974r. Kodeks pracy (Dz.U. z 1998r, nr 21, poz.94 z późn. zm.)
10. Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy w Dzierżonowie, wprowadzony Zarządzeniem nr 150/132/11 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 29 grudnia 2011r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Dzierżonowie.

 Urząd Gminy Dzierżonów	System Zarządzania Jakością wg PN- EN ISO 9001:2009	
	KSIĘGA JAKOŚCI	KJ 2
		Strona 42 z 42

11. Zarządzenie nr 448/12/10 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 03 lutego 2010r. w sprawie wdrażania systemu zarządzania jakością zgodnego z PN-EN ISO 9001:2009 w Urzędzie Gminy w Dzierżonowie.
12. Zarządzenie nr 540/104/10 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 25 sierpnia 2010r. w sprawie wprowadzenia procedur zarządzania jakością w Urzędzie Gminy i ich aktualizacją zgodnie z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2009r.
13. Zarządzenie nr 03/03/10 Wójta Gminy Dzierżonów z dnia 13 grudnia 2010r. w sprawie wprowadzenia procedury przeglądu zarządzania w Urzędzie Gminy Dzierżonów.

Lp	Nazwa procesu	Grupa procesów	Cel procesu (na czym nam zależy)	Wejście	Wyjście	Dokumenty opisujące zasady realizacji (procedury)	Warto (trzeba) opisać	Właściciel	Miernik	Wartość oczekiwana miernika	Kto mierzy	Jak często mierzymy	
1	Pozyskiwanie środków zewnętrznych	W	Obniżenie kosztów własnych realizacji inwestycji	WPI	Pozyskanie środków (umowa z IF)	Dokumenty (wymagania) instytucji finansujących		Stanowisko ds. pozyskiwania funduszy unijnych	Udział środków własnych w realizowanych inwestycjach	30%	Kierownik referatu IR	corocznie do 30.03 za rok poprzedni	Pozyskiwanie środków zewnętrznych
2	Organizacja imprez kulturalnych i sportowo-rekreacyjnych	R	Integracja społeczności lokalnej	Kalendarz imprez	Rozliczenie imprezy	Harmonogram realizacji imprezy		Kierownik OS	Ilość organizacji i stowarzyszeń mieszkańców uczestniczących w organizowaniu imprezy		Kierownik referatu OS	corocznie do 30.04 za rok poprzedni	Organizacja imprez kulturalnych i sportowo-rekreacyjnych
									Stożek realizacji kalendarza imprez	100%	Kierownik referatu OS	corocznie do 30.04 za rok poprzedni	
3	Aktualizacja informacji na stronie internetowej i BIP	W	Udostępnianie informacji dla społeczeństwa	Informacje i materiały z referatów	Publikacja na stronie	Ustawa z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. nr 112, poz. 1198 z pozn.zm.)		Kierownik OR	Ilość zasadnych skarg lub zażaleń dot.dostępu do informacji	0%	Sekretarz	comiesięcznie	Aktualizacja informacji na stronie internetowej i BIP
4	Wydawanie decyzji administracyjnych o warunkach zabudowy i realizacji inwestycji celu publicznego	R	Terminowe i zgodne z prawem załatwienie sprawy	z urzędu; wniosek	decyzja	Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym		Specjalista ds. Planowania przestrzennego	Ilość przekroczeń terminu wydawania w stosunku do wszystkich	5%	Kierownik referatu IR	corocznie do 30.03 za rok poprzedni	Zagospodarowanie przestrzenne
									Ilość uchylonych decyzji/wszystkie wydawane	5%			
5	Studium zagospodarowania i miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego	P	Ład przestrzenny, tworzenie prawa miejscowego	Analiza planów, uchwała rady gminy	Uchwała rady gminy, wejście w życie	Ustawa o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym		Specjalista ds. Planowania przestrzennego	stopień pokrycia obszaru gminy planami zagospodarowania przestrzennego	docelowo 100%	Kierownik referatu IR	Raz na 4 lata	Studium zagospodarowania i miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego
6	Zamówienia publiczne	W	Wyłonienie wykonawcy na dostawę, usługi roboty budowlane	Uchwała budżetowa	Podpisanie umowy z wykonawcą	Ustawa Prawo zamówień publicznych i przepisy wykonawcze		Kierownik Referatu	Ilość unieważnionych zamówień z winy zamawiającego do ilości przeprowadzonych zamówień	5%	Kierownik referatu IR	raz w roku-sprawozdanie z realizacji budżetu	Zamówienie publiczne
7	Proces inwestycyjny	R	Uzyskanie zgody na użytkowanie	Uchwała budżetowa	Przekazanie budowli do użytkowania	Ustawa Prawo budowlane i przepisy wykonawcze		Inspektor ds.infrastruktury drogowej, podinspektor ds. budownictwa i remontów, Kierownik referatu	Ilość oddanych do użytkowania obiektów budowlanych/ do ilości oddanych obiektów	90%	Kierownik referatu IR	raz w roku-sprawozdanie z realizacji budżetu	Proces inwestycyjny
8	Wpis do CEiDG	R	Terminowe i zgodne z prawem przekształcenie wniosku na wersję elektroniczną i przesłanie do EEiDG	Wniosek	Potwierdzenie przyjęcia wniosku	Ustawa z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej /Dz.U.10.230.1447/		DGiSS	liczba przekazanych wniosków do następnego dnia roboczego do ogólnej liczby wniosków	100%	Sekretarz	corocznie do 30.03	Ewidencja działalności gospodarczej
9	Zezwolenie na wycinkę drzew lub krzewów	R	Terminowe i zgodne z prawem załatwienie sprawy	Wniosek	Decyzja	Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 roku o ochronie przyrody (Dz.U. nr 92, poz.880)		Podinspektor ds.leśnictwa i ochrony przyrody	Ilość przekroczeń terminu wydawania w stosunku do wszystkich	0%	Kierownik referatu MK	kwartalnie	Ochrona przyrody
									Ilość uchylonych decyzji/wszystkie wydawane	7%			

10	Wydzierżawianie gruntów gminnych	R	Rozdysponowanie mienia w celu zwiększenia dochodów budżetu gminy	Wniosek	Umowa dzierżawy	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami, rozporządzenie z dnia 14 września 2004r, w sprawie sposobu i trybu przeprowadzania przetargów oraz rokowań na zbycie nieruchomości (Dz.U. nr 207 poz.2108 z 2004 roku), prawo miejscowe, zarządzenia Wójta		Inspektor ds. Mienia komunalnego	ilość przekroczeń terminu w stosunku do wszystkich, poprawność prowadzonego postępowania	3%	Kierownik referatu MK	kwartalnie	Gospodarowanie nieruchomościami
11	Podział nieruchomości	R	Terminowe i zgodne z prawem załatwienie sprawy	Wniosek	Decyzja	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami, rozporządzenie rady Ministrów z dnia 7 grudnia 2004 r w sprawie trybu wykonywania podziałów nieruchomości (Dz.U. nr 268, poz.2663 z 2004 roku.		Inspektor ds. Mienia komunalnego	ilość przekroczeń terminu wydawania w stosunku do wszystkich	0%	Kierownik referatu MK	kwartalnie	Gospodarowanie nieruchomościami
								ilość uchylonych decyzji/wszystkie wydawane	7%				
12	Decyzje środowiskowe	R	Zminimalizowanie potencjalnych uciążliwości dla ludzi i środowiska planowanych do realizacji inwestycji	Wniosek	Decyzja	Ustawa o z dnia 3 października 2008 roku o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz ocenach oddziaływania na środowisko (Dz.U.nr 199 poz 1227 z 2008 roku), akty wykonawcze		Inspektor ds. Ochrony Środowiska	ilość przekroczeń terminu wydawania w stosunku do wszystkich, poprawność prowadzonego postępowania	0%	Kierownik referatu MK	raz na rok	Ochrona środowiska
								ilość uchylonych decyzji/wszystkie wydawane	7%				
13	Zezwolenie na sprzedaż napojów alkoholowych	R	Uporządkowanie procesu sprzedaży napojów alkoholowych	Wniosek	zezwolenie	Ustawa z dnia 26 października 1982r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi; Kodeks postępowania administracyjnego, ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r.(Dz.U.z 2013 r.poz.267); Uchwały Rady Gminy		Insp. ds. DG i SS	Liczba uchylonych decyzji w wyniku odwołań do ilości wydanych decyzji , ilość przekroczonych ustawowych terminów od wypłynięcia kompletnego wniosku do wydania decyzji	Nie więcej niż 1%	Sekretarz	corocznie do 30.03	Wychowanie w trzeźwości i przeciwdziałanie alkoholizmowi
14	Przygotowanie uchwał	P	Przygotowanie i stanowienie aktów prawnych organów Gminy	Inicjatywa uchwałodawcza	wejście w życie	Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym Dz.U.01.142.1591 z późn. zm.; Statut Gminy Dzierżoniów: Karta obiegu dokumentu		Prac. Obsługa Biura Rady	liczba uchwał uchylonych przez organ nadzoru w stosunku do liczby podjętych	Nie więcej niż 5%	Sekretarz	corocznie do 30.03	Przygotowanie uchwał
15	Zaświadczenia o niezaleganiu w podatku	R	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych	Wniosek	Zaświadczenie , postanowienie	Ordynacja Podatkowa, Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe, Ustawa z dnia 8.12.2006r. o opłacie skarbowej Dz.U.06.225.1635,		Skarbnik	liczba wydanych zaświadczeń w ustawowym terminie do liczby wydanych zaświadczeń ogółem	95%	Skarbnik	corocznie do 30.03	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych

16	Dec ustalająca lub określająca zobowiązanie podatkowe w podatku rolnym, leśnym, od nieruchomości, od środków transportowych	R	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych	Deklaracja lub z urzędu	Decyzja, postanowienie	Ordynacja Podatkowa, Ustawa o podatku rolnym, Ustawa o podatku leśnym, Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych,		Skarbnik	Liczba uchylonych decyzji w wyniku odwołań do ilości wydanych decyzji , ilość przekroczonych ustawowych terminów od wpłynięcia kompletnego wniosku do wydania decyzji	3%	Skarbnik	corocznie do 30.03	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych
17	Decyzja w sprawie ulg i zwolnień z podatku	R	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych	Wniosek lub z urzędu	Decyzja, postanowienie	Ordynacja Podatkowa, Ustawa o podatku rolnym, Ustawa o podatku leśnym, Ustawa o podatkach i opłatach lokalnych, Ustawa o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej, Uchwała Rady Gminy,		Skarbnik	Liczba uchylonych decyzji w wyniku odwołań do ilości wydanych decyzji , ilość przekroczonych ustawowych terminów od wpłynięcia kompletnego wniosku do wydania decyzji	3%	Skarbnik	corocznie do 30.03	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych
18	Rozpatrywanie skarg i wniosków	D	Terminowe i zgodne z prawem załatwienie sprawy	Wpłynięcie skargi, wniosku	Informacja o sposobie załatwienia sprawy	Kodeks postępowania administracyjnego, ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Dz.U.z 2000 r. Nr.98 poz.1071 z późn. zm, Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków / dz.U. Nr 5, poz. 46/		Sekretarz	Ilość skarg zasądnych do ilości skarg ogółem	Nie więcej niż 10 %	Sekretarz	raz w roku do 30.03.	Rozpatrywanie skarg i wniosków
19	Ocena pracowników	W	Prawidłowe zarządzanie zasobami ludzkimi	Przepis ustawy	Zapoznanie pracownika z oceną	Ustawa o pracownikach samorządowych z dn. 21 listopada 2008r. Dz.U.08.223.1458 z późn. zm. Rozporządzenie RM		Sekretarz	Liczba pracowników ocenionych negatywnie w stosunku do ogółu pracowników	1%	Sekretarz	corocznie do 30.03	Zarządzanie zasobami ludzkimi
20	Sprawozdania z wykonania budżetu	R	Terminowe i zgodne z prawem sporządzenie sprawozdania	Z urzędu	Sprawozdanie	Ustawa z dn. 27.08.2009 roku o finansach publicznych Dz.U.z 2013, poz.885 z późn. zm. Uchwała Rady Gminy		Skarbnik	Wyniki kontroli ustawowych organów kontrolnych	Brak zastrzeżeń	Skarbnik	corocznie do 30.03	Sprawozdanie z wykonania budżetu
21	Egzekucja należności	R	Skuteczne i zgodne z prawem egzekwowanie należności	Z urzędu	Tytuł wykonawczy	Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r.Ordynacja podatkowa Dz.U.z 2012r, poz.749 z późn.zm.		Skarbnik	Udział wyegzekwowanych zaległości w stosunku do zaległości objętych tytułami egzekucyjnymi w danym roku	70%	Skarbnik	corocznie do 30.03	Wymiar i pobór podatków i opłat lokalnych
22	Wydawanie dowodów osobistych	R	Terminowe i zgodne z prawem załatwienie sprawy	Wniosek	Wydanie dowodu osobistego	Ustawa o ewidencji Ludności i dowodach osobistych Dz.U. z 2006 nr 139 poz. 993 z późn. zm.		Kierownik OR	Terminowa realizacja	100%	Kierownik OR	corocznie do 30.03	Ewidencja ludności
23	Nabór pracowników	W	Prawidłowe i zgodne z prawem zarządzanie zasobami ludzkimi	Wolne stanowisko pracy	Ogłoszenie naboru	Ustawa o pracownikach samorządowych z dn. 21 listopada 2008r. (Dz.U.08.223.1458 ) i Zarządzenie Wójta Gminy Dzierżoniów w sprawie wprowadzenia regulaminu naboru na stanowiska urzędnicze i kierownicze stanowiska urzędnicze		Kierownik OR	Liczba umów przedłużonych do liczby pracowników przyjętych na umowy próbne	90%	Kierownik OR	raz na dwa lata (do 30.03. za rok poprzedni)	Zarządzanie zasobami ludzkimi

24	Uchwalenie budżetu Gminy	P	Prawidłowe i zgodne z prawem uchwalenie budżetu Gminy	Przepisy ustawy o finansach publicznych	Przyjęcie uchwały przez Radę Gminy	Ustawa z dn. 27.08.2009 r. o finansach publicznych (Dz.U.z 2013r, poz.885) i Uchwała XXVII/243/08 Rady Gminy Gminy z dnia 25.09.2008r		Skarbnik	Uchwalenie budżetu Gminy do 31.12. każdego roku na rok następny	100%	Skarbnik	corocznie do 30.03 za rok poprzedni	Uchwalenie budżetu Gminy
25	Tworzenie i aktualizacja planów ochrony życia i zdrowia mieszkańców	R	Poprawa bezpieczeństwa i porządku publicznego	Przepis ustawy o zarządzaniu kryzysowym	Plan zarządzania kryzysowego	Ustawa z dnia 8.03.1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U.z 2013r, poz.594 z późn. zm.); Ustawa z dnia 26.04.2007r.o zarządzaniu kryzysowym (Dz.U.07.89.590) ; Ustawa z dnia 18.04.2002r.o stanie klęski żywiołowej (Dz.U.02.62.558)		Inspektor ds.. zarządzania kryzysowego	Wyniki kontroli zewnętrznych	Brak uwag	Inspektor ds.. zarządzania kryzysowego	corocznie do 30.03	Bezpieczeństwa i porządek publiczny
26	Szkolenia	W	Prawidłowe i zgodne z prawem zarządzanie zasobami ludzkimi	Zapotrzebowanie kierownika komórki organizacyjnej	sprawozdanie ze szkolenia; przekazanie wiedzy	Ustawa z dnia 21.11.2008r.o pracownikach samorządowych (Dz.U. z 2008r,Nr 223, poz.1458 z późn.zm); Ustawa z dnia 26.06.1974r.Kodeks Pracy (t.j.Dz.U. z 1998r,Nr 21, poz.94 z późn.zm) oraz Zarządzenie Nr 09/09/10 Wójta Gminy Dzierżoniów z 27.12.2010r.w sprawie zasad przeprowadzania i oceny skuteczności szkoleń pracowników Urzędu Gminy w Dzierżoniowie		Sekretarz	Ilość szkoleń w roku przypadająca na 1 pracownika		Sekretarz	corocznie do 31.12	Zarządzanie zasobami ludzkimi
27	Przejmowanie akt z komórek organizacyjnych	W	Terminowe (zgodne z harmonogramem) przekazywanie akt	Zgłoszenie potrzeby przekazania akt do archiwum przez komórkę organizacyjną lub przekazanie wynikające z harmonogramu	Przyjęcie akt do archiwum - odnotowanie w spisach zdawczo-odbiorczych miejsca przechowywania przyjętych akt	Jednolity rzeczowy wykaz akt dla organów gmin oraz rozszerzony Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt dla UG Dzierżoniów Instrukcja o organizacji i zakresie działania archiwum Urzędu Gminy Dzierżoniów Rozporządzenie Ministra Kultury w sprawie postępowania z dokumentacją, zasad jej klasyfikowania i kwalifikowania oraz zasad i trybu przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych;		Pracownik archiwum	Ilość referatów, które przekazały akta w danym roku do ogólnej liczby referatów w UG w danym roku lub ilości referatów ujętej w harmonogramie przekazywania akt, jeśli taki będzie sporządzony na dany rok	80%		corocznie do 30.03	Funkcjonowanie archiwum
28	Udostępnianie akt z archiwum	W		Zgłoszenie potrzeby wypożyczenia akt przez pracownika UG (wypełnienie karty wypożyczeń) lub pisemny wniosek osoby trzeciej	Zwrot akt po wykorzystaniu - adnotacja w karcie wypożyczeń i rejestrze wypożyczeń	Jednolity rzeczowy wykaz akt dla organów gmin oraz rozszerzony Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt UG Dzierżoniów Instrukcja o organizacji i zakresie działania archiwum Urzędu Gminy Dzierżoniów Rozporządzenie Ministra Kultury w sprawie postępowania z dokumentacją, zasad jej klasyfikowania i kwalifikowania oraz zasad i trybu przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych;		Pracownik archiwum	Ilość akt oddanych po terminie w danym roku do ilości wszystkich wypożyczonych akt w danym roku, których termin oddania upłynął	do 5%		corocznie do 30.03	Funkcjonowanie archiwum

29	Audyty wewnętrzne	D	Przeprowadzenie zaplanowanych auditów	Plan auditów	Raport z auditu	Zarządzenie Wójta		Pełnomocnik	skuteczność planowania (audyty w stosunku do planu)	90%	Pełnomocnik	corocznie do 30.03	Audyty wewnętrzne
30	Działania korygujące / zapobiegawcze	D	Realizacja wszystkich działań doskonalących	niezgodności, spostrzeżenia	zbadanie skuteczności działań	Zarządzenie Wójta		Pełnomocnik	Ilość działań przeprowadzonych w terminie do wszystkich planowanych do podjęcia	90%	Pełnomocnik	corocznie do 30.03	Działania korygujące / zapobiegawcze
31	Przeгляд zarządzania	D	Terminowe i skuteczne przeprowadzenie przeglądu	materiały na przeгляд (pismo okólne)	protokół z przeglądu	Zarządzenie Wójta		Pełnomocnik	Ilość i i kompletność materiałów na przeгляд	90%	Pełnomocnik	corocznie do 30.03	Przeгляд zarządzania

Do wszystkich procesów stosuje się także takie dokumenty jak: Instrukcja kancelaryjna, Ustawa z dnia 14.06.1960r.Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.z 2013r, poz.267 ); Ustawa z dnia 8.03.1990r.o samorządzie gminnym (Dz.U.z 2013r,poz.594) ; statut i regulamin organizacyjny UG.