

Zarządzenie nr 205
Prezydenta Miasta Torunia
z dnia 10.09.2006 r.

w sprawie zatwierdzenia i wdrożenia dokumentów Systemu Zarządzania Jakością

Na podstawie § 16 pkt 8 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Torunia stanowiącego załącznik Nr 1 do Zarządzenia nr 25 Prezydenta Miasta Torunia z dnia 31.01.2005r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Torunia zmienionego Zarządzeniem nr 290 Prezydenta Miasta Torunia z dnia 4.09.2006r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Torunia

zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam Księgę Jakości stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Polecam Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością ustanowienie i wdrożenie procedur systemowych:

- 1) „Przegląd systemu zarządzania jakością”.
- 2) „Nadzór nad dokumentacją”.
- 3) „Wewnętrzne audyty jakości”.
- 4) „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

§ 3. Zobowiązuję Dyrektorów działów Urzędu Miasta Torunia do:

- 1) zapoznania nadzorowanych pracowników z dokumentami systemu,
- 2) wdrożenia dokumentów, o których mowa w § 1 i 2,
- 3) sprawowania nadzoru nad realizacją i ciągłym stosowaniem w bieżącej pracy instrukcji wynikających z dokumentów systemu.

§ 4. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością – Sekretarzowi Miasta Torunia.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Torunia


Michał Zaleski

WYKONANO
Przewodniczący Zarządu

WYKONANO
Przewodniczący Zarządu

26.09.06 v


URZĄD MIASTA TORUNIA



KSIĘGA JAKOŚCI

Wg normy PN – EN ISO 9001 : 2001
Wydanie 2

Zatwierdził :
Michał Zaleski
Prezydent Miasta Torunia


25.09.06

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 – hierarchia procesów	
	Rozdzielnik Księgi Jakości	

STOSOWANE SKRÓTY

KJ - Księga Jakości,

KP - Księga Procesów,

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 – termin ogólny oznaczający ocenę SZJ,

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),

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 – stosowane przez Kierownictwo Urzędu narzędzie doskonalenia zapewniające eliminowanie przyczyn niezgodności i wykluczające ich ponowne wystąpienie, działania monitorowane, obejmujące ocenę znaczenia problemu, podejmowane przy współuczestnictwie właścicieli procesów,

działania zapobiegawcze – działania dotyczące przyszłości, podejmowane w celu niedopuszczenia wystąpienia potencjalnych niezgodności,

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

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 (Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22.12.1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych Dz. U. Nr.112 poz.1319 z późn. zm.);

interesant – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej otrzymująca usługę od Urzędu Miasta Torunia,

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 usługa zaspokaja potrzeby stwierdzone i oczekiwane;

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,

kierownik jednostki organizacyjnej – dyrektor wydziału, biura, Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego, Miejski Rzecznik Konsumentów, Pełnomocnik Prezydenta ds. Przeciwdziałania Bezrobociu, Pełnomocnik Prezydenta ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Audytor wewnętrzny,

KJ – dokument w którym określono SZJ w UMT,

KP – dokument zawierający procedury obowiązujące w UMT,

niezgodność – to niespełnienie wyspecyfikowanych wymagań,

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

Pełnomocnik ds. SZJ – przedstawiciel Kierownictwa Urzędu, 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.),

pracownik mianowany – pracownik samorządowy zatrudniony na podstawie aktu mianowania zgodnie z § 49 Statutu GMT,

procedura – to ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu,

proces – to zestaw wzajemnie powiązanych działań, które przy użyciu określonych zasobów przekształcają stan wejściowy w stan wyjściowy. Wynikiem procesu jest usługa,

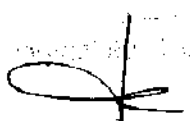
Rada Miasta Torunia – organ stanowiący i kontrolny GMT w skład, którego wchodzi radni, pracą rady kieruje Przewodniczący Rady,

Regulamin Organizacyjny – stanowiący załącznik nr 1 do zarządzenia PMT nr 25 z dnia 31.01.2005 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego UMT,

SZJ – system wzajemnie powiązanych elementów, ustanawiający polityki i cele oraz osiąganie tych celów,

usługa – wynik procesu,

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


25.09.06

Rozdział 1 POLITYKA JAKOŚCI

Pracujący w UMT deklarują, że systematycznie zmierzają do polepszania poziomu obsługi interesantów i przyjmują wobec nich przyjazną postawę, a w szczególności:

- załatwiają wnioski w możliwie najkrótszym terminie i zakresie najbardziej zbliżonym do oczekiwań, przede wszystkim społecznych,
- wydatkują środki publiczne zgodnie z naczelną zasadą wyboru najlepszej usługi po najniższej cenie,
- zapewniają interesantom powszechny dostęp do informacji o ich uprawnieniach oraz o warunkach realizacji zgłaszanych potrzeb,
- realizują zasadę przejrzystości działania,
- uwzględniają w procesach decyzyjnych etapy konsultacji i działań na rzecz angażowania obywateli w życie samorządowe.

Dla polepszenia naszej pracy podjęliśmy następujące działania:

- sposoby wykonywania zadań ujęte zostały w procedury ustalone, zgodnie z wdrożonym Systemem Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001,
- trwa systematyczne pozyskiwanie środków pochodzących z funduszy tworzonych przez Unię Europejską,
- realizujemy Strategię Rozwoju Miasta,
- przestrzegamy zasad zawartych w Kodeksie etycznym pracownika oraz Kodeksie dobrej administracji,
- podnosimy kwalifikacje dla zwiększenia efektywności pracy,
- systematycznie doskonalimy kontrolę wewnętrzną dla eliminowania nieprawidłowości, szczególnie dotyczących realizacji decyzji organów gminy,
- prowadzimy działania informacyjne zapewniające dostęp do wiadomości o pracach Rady Miasta i PMT,
- działamy w sposób przejrzysty.

Rozdział 2 Prezentacja UMT.

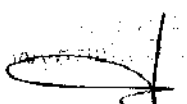
UMT jest jednostką organizacyjną administracji publicznej a jednocześnie zakładem pracy. To aparat pomocniczy PMT będącego organem wykonawczym samorządu w GMT. Kierownikiem i przedstawicielem pracodawcy dla wszystkich tu zatrudnionych jest PMT.

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 warunków w jakich musi on realizować nałożone zadania. Od 2002 r. obowiązuje ustawa o bezpośrednim wyborze wójta, burmistrza i prezydenta miasta z dnia 20.06.2002 r. (Dz. U. Nr 113 poz. 984 z późn. zm.), która nakłada na ten organ 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 funduszy na realizację projektów związanych z rozwojem gminy.

Struktura organizacyjna UMT jest corocznie dostosowywana do bieżących potrzeb. Wszystkie zadania, jakie realizuje 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.


25.09.06

Rozdział 3 Prezentacja KJ.

1. Przedmiot.

Przedmiotem KJ jest opis opracowanego i wdrożonego w Urzędzie zgodnie z wymaganiami normy PN/EN ISO 9001:2001 SZJ. Treść KJ podzielona jest na rozdziały opisujące jedno zagadnienie systemu wg PN/EN – ISO 9001.

2. Opracowanie, aktualizowanie i dystrybucja KJ.

KJ przyjęta została przez PMT w formie zarządzenia i udostępniona wszystkim jednostkom organizacyjnym drogą elektroniczną.

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, wprowadza ono kolejne wydanie rozdziału, którego zmiana dotyczy. 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.

Akty prawne PMT, tj.: zarządzenia, pisma okólne, obwieszczenia gromadzone są w Wydziale Organizacyjnym.

Akty prawne PMT tworzą bazę danych dostępną w formie elektronicznej, która poddawana jest okresowej weryfikacji pod kątem aktualności zawartych w niej aktów. Weryfikacji dokonuje Wydział Organizacyjny.

Jako odnoszące się do SZJ uznaje się dokumenty zewnętrzne:

- normę PN – EN ISO 9001:2001 Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania,
- normę PN – EN ISO 9000:2001 Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia,
- normę PN – EN ISO 9004:2001 Systemy Zarządzania Jakością – Wytyczne doskonalenia funkcjonowania.

Rozdział 4 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.

4. Wymagania ogólne.

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 zmianie 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:

- 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.

SZJ został udokumentowany przez UMT w formie: KJ, opisów procesów zawierających ich schematy graficzne i karty tytułowe, procedur i instrukcji szczegółowo opisujących przebieg procesów, formularzy wykorzystywanych w trakcie realizacji tychże procesów.

Dokumenty i zapisy SZJ są identyfikowane i nadzorowane przez Pełnomocnika ds. SZJ, służy temu ustanowiona procedura pn. „Nadzoru nad dokumentami”- znak WO.0194 - /06.

6. Planowane wyłączenia.

W stosunku do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001 PMT dokonał następujących wyłączeń z SZJ: co do planowania i nadzorowania projektowaniem z uwagi na publicznoprawny charakter realizowanych usług.

Delegacje prawne określają szczegółowo rodzaje świadczonych przez urząd usług.

- projektowanie (7.3), ponieważ dotyczy ono usług, których nie prowadzi GMT,
- nadzór nad wyposażeniem do kontroli, pomiarów i badań - jedyne urządzenia pomiarowe, takie jak higrometr w archiwum zakładowym czy waga do korespondencji znajdująca się w kancelarii są nadzorowane przy okazji ogólnego serwisu i konserwacji,
- walidacja procesów produkcji (7.5.2) nie dotyczy UMT.

Rozdział 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA URZĘDU.

7. Zaangażowanie Kierownictwa Urzędu.

PMT komunikuje ustanowioną przez siebie 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. 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 polepszenie warunków ich obsługi, doskonalenie dostępności usług i prowadzenie polityki informacyjnej. W tym celu Prezydent Miasta podjął decyzję o utworzeniu punktów informacyjnych UMT, uruchomił w wersji elektronicznej biuletyn informacji publicznych i udostępnił kioski informacyjne – w których interesanci mogą zapoznać się z zakresem działania jednostek organizacyjnych w wersji elektronicznej.

Uruchomiona została elektroniczna skrzynka korespondencyjna pn. „Czy jesteś zadowolony z obsługi w Urzędzie Miasta Torunia? Czekamy na Twoje opinie w tej sprawie”, która daje możliwość przesłania drogą elektroniczną opinii na temat funkcjonowania UMT, jakości załatwianych usług, sposobu załatwiania interesanta.

Przejawem działań podejmowanych w celu zaspokojenia potrzeb mieszkańców jest także organizacja przyjęć interesantów przez PMT i jego zastępców, 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 podtrzymywanie oraz stały wzrost zaufania i zadowolenia interesantów osiąganego poprzez zapewnienie wysokiej jakości usług w przyjaznej atmosferze.

Celem nadrzędnym jest pełnienie służby publicznej najwyższej jakości i profesjonalna obsługa interesantów poprzez wdrażanie SZJ.

10. Planowanie.

1) Cele dotyczące jakości zostały określone. Za ich realizację odpowiedzialni są wyznaczeni pracownicy UMT, zgodnie z zakresem czynności, uprawnień i odpowiedzialności.

Wyszukiwanie i aktualizacja dokumentacji
25.09.06

2) Wykaz celów jakości ujętych w PJ:

Lp.	cel jakości:	odpowiedzialni za realizację:	parametr jakości:
1.	sprawność, terminowość i kompetentność obsługi,	Wydział Organizacyjny, kierownicy jednostek organizacyjnych,	liczba skarg i wniosków, liczba uchylonych lub zaskarżonych decyzji,
2.	doskonalenie dostępności usług,	kierownicy jednostek organizacyjnych,	liczba skarg i wniosków, reakcja medialna, opinie w ankietach powszechnych,
3.	podnoszenie poziomu kwalifikacji pracowników,	Wydział Organizacyjny,	ukończone studia, szkolenia, uzyskane certyfikaty, wyniki okresowej oceny pracowników,
4.	poprawienie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi	Wydział Organizacyjny Biuro Informatyzacji	liczba skarg i wniosków, wyniki ankiety powszechnej, liczba wykonanych modernizacji, liczba nowego sprzętu, i oprogramowania oraz dostęp do sieci informatycznej i internetowej wprowadzenie elektronicznego systemu obiegu dokumentacji
5.	działanie na rzecz rozwoju miasta poprzez realizację celów przyjętych w Strategii Rozwoju Miasta i innych programach miejskich	Wydział Rozwoju i Projektów Europejskich kierownicy jednostek organizacyjnych	analizy sprawozdań z realizacji strategii i programów

11. Planowanie jakości.

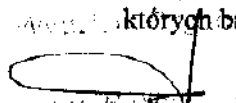
Na każdym etapie procesu realizacji usługi oraz procesów wspomagających dokonywane są oceny wpływu tych działań na jakość. Planowanie jakości w UMT odbywa się w sposób ciągły i usystematyzowany, synchronizowany ze wszystkimi pozostałymi procesami planistycznymi.

Etapy planowania jakości były następujące :

- ustanowienie Pełnomocnika ds. SZJ – zarządzenie nr PMT nr 71 z dnia 1 kwietnia 2005 r,
- ustalenie struktury organizacyjnej SZJ w UMT oraz zadań jej członków – zarządzenie PMT nr 72 z dnia 1 kwietnia 2005 r.,
- szkolenie Kierownictwa Urzędu, kierowników jednostek organizacyjnych,
- zatwierdzenie przez PMT Polityki Jakości i hierarchii procesów,

Wszystkie zespoły składają 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 z kierującymi jednostkami organizacyjnymi, w których biorąc aktywny udział mają oni wpływ na kształt planowanego SZJ.


25.09.06

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 realizację.

12. Administrowanie SZJ.

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.

Zakres dla kierowników jednostek organizacyjnych wynika ze szczegółowego zakresu zadań jednostki organizacyjnej ustalonej zarządzeniem PMT.

Zasady odpowiedzialności pracowników zatrudnionych w UMT znajdują się w indywidualnych zakresach czynności, uprawnień i odpowiedzialności, 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 UMT.

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) opracowuje raporty z auditów wewnętrznych,
- 5) inicjuje i nadzoruje działania korygujące i zapobiegawcze,
- 6) planuje i przeprowadza szkolenia pracowników w zakresie SZJ,
- 7) analizuje zgłaszane niezgodności w funkcjonowaniu SZJ,
- 8) organizuje przeglądy Kierownictwa Urzędu,
- 9) 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) Komunikowanie się wewnętrzne.

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 stanowiskowych.

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,

25.09.06

- 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 elektronicznej skrzynki wniosków i uwag,
- 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. Stanowią one podstawę do zmiany polityki i celów jakości.

Rozdział 6 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

13. Zapewnienie zasobów.

PMT określił i zapewnił 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) zaspokojenie potrzeb interesantów,
- c) zapewnienie poprawnego działania na rzecz społeczności GMT,
- d) do planowania budżetowego stosuje się procedurę operacyjną – planowanie budżetu GMT.

Przez zasoby rozumie się ludzi, infrastrukturę, środowisko pracy.

14. Zasoby ludzkie.

Pracownicy zatrudnieni w UMT są kompetentni, kształceni i szkoleni posiadają odpowiednie umiejętności i doświadczenie stosownie do zajmowanego stanowiska.

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.

W UMT dokonywana jest okresowa ocena pracowników i pracowników mianowanych. 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 swojej pracy. Zidentyfikowane zostają potrzeby tak pracownika jak i UMT w tym zakresie. Ustala się i realizuje roczny plan szkoleń.

W ramach oceny bezpośredni przełożeni zachęcają pracowników do zaangażowania się w osiągnięcie celów administracji miejskiej poprzez: ustanowienie celów do osiągnięcia, samoocenę wyników pracy, osobiste zaangażowanie, otwarte dwukierunkowe komunikowanie się, innowacyjne podejście do wykonywanej pracy.

15. Infrastruktura.

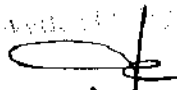
W celu sprawnej realizacji świadczonych usług UMT zapewnia pomieszczenia biurowe o wymaganym standardzie, wyposażone we właściwy sprzęt biurowy oraz środki transportu i łączność.

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. Strona www.um.torun.pl zawiera informacje o urzędzie, gospodarzach 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, który opracował następujące instrukcje:


25.09.06

- określającą sposób zarządzania systemami informatycznymi służącymi do przetwarzania danych osobowych w UMT,
- postępowania w sytuacji naruszenia ochrony zbiorów danych osobowych.

Zaopatrzenie stanowisk pracy w sprzęt i oprogramowanie należy do zadań Biura Informatyzacji. Zakupy koniecznego wyposażenia dokonywane są na podstawie zapotrzebowań składanych przez kierujących jednostkami organizacyjnymi.

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

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 oraz pomieszczenia kuchenne wyposażone w sprzęt umożliwiający przygotowanie napojów i posiłków.

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 procesów realizacyjnych.

UMT realizuje swoją działalność w oparciu o obowiązujące akty prawne powszechnie obowiązujące, prawo miejscowe, akty prawa pochodzące od RMT oraz akty prawa wydawane przez PMT. Kierunki działań wynikają m.in. z opracowanej Strategii Rozwoju Miasta oraz Wieloletniego Planu Inwestycyjnego.

Ponadto w GMT realizowane są liczne programy, przyjęte przez RMT.

18. Procesy związane z interesantem.

1) Identyfikacja wymagań interesanta.

Wymagania w stosunku do realizowanych przez UMT usług wypływają z aktów prawa powszechnie obowiązującego, prawa miejscowego, aktów prawa pochodzących od RMT oraz aktów prawa wydawanych przez PMT oraz wymagań mieszkańców. Te ostatnie komunikowane są poprzez korespondencję, rozmowy telefoniczne, media, spotkania z mieszkańcami.

Każdy dokument wejściowy jest poddawany wstępnej weryfikacji w kancelarii ogólnej, bądź w punkcie informacyjnym, polegającej na ocenie kompletności 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 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.

Przeгляд wymagań dotyczących świadczonych przez UMT usług podlega systematycznej kontroli zgodnie z zapisami regulaminu organizacyjnego UMT dotyczącymi kontroli wewnętrznej.

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.

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, a także wykazy procedur i instrukcji przedstawionych w Księdze Procesów,
- 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 niejawnych. W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu interesant powiadamiany jest o tym pisemnie z podaniem przyczyny zdarzenia oraz propozycją dalszego załatwienia sprawy.

4) Zabezpieczenie usługi.

Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego wyznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych zgodnie z wymaganiami dotyczącymi ochrony informacji niejawnych i o ochronie danych osobowych, 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.

Zgodnie z punktem 4.2 normy proces ten jest prowadzony zgodnie z postanowieniami obowiązujących przepisów dotyczących postępowania administracyjnego.

6) Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i monitorowania.

Zgodnie z punktem 4.2 normy proces ten prowadzi się w stosunku do archiwum zakładowego – pomiar środowiskowy, temperatura i wilgotność oraz wagi do przesyłek w kancelarii ogólnej – zasady serwisowania sprzętu.

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. Pomiary i monitorowanie.

W UMT gromadzi i monitoruje informacje dotyczące zadowolenia interesantów. Informacje gromadzone się w drodze: ankiet wypełnianych przez interesantów, badania opinii w drodze zleceń zewnętrznych, rejestru skarg i wniosków oraz ich analizy, przyjęć interesantów przez Kierownictwo Urzędu oraz kierujących jednostkami organizacyjnymi, spotkań z mieszkańcami, kontaktów interesantów z pracownikami, analizy wniosków z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych oraz audytów wewnętrznych, okresowej oceny pracowników.

23. Audyty wewnętrzne.

Audit wewnętrzny jest narzędziem SZJ, które pozwala ocenić:

- 1) czy SZJ jest zgodny z normą ISO 9001:2001,
- 2) czy SZJ został skutecznie wdrożony,
- 3) czy SZJ jest utrzymywany i doskonalony

Audit wewnętrzny jakości opisany i wdrożony został w procedurze systemowej pn. „Wewnętrzne audyty jakości” znak: WO. 0191-1/06.

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, włączając jednocześnie do zakresu obowiązków pracowników czynności związane z uczestnictwem w auditach wewnętrznych. Każdy z auditorów legitymuje 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. Pomiary i monitorowanie procesów.

W UMT stosuje metody pomiarów i monitorowania procesów, które potwierdzają ciągłą zdolność każdego procesu do spełnienia zamierzonych w nim celów. Szczegóły zawierają opisy procesów operacyjnych i wspomagających.

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. Pomiary i monitorowanie usługi.

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. Kontrole przeprowadzane w UMT mają charakter planowy oraz doraźny. W UMT przeprowadzane są kontrole zewnętrzne.

26. Nadzór nad niezgodnościami.

Ustalono zasady nadzorowania i postępowania z niezgodnościami w odpowiedniej procedurze pn. „Działania korygujące i zapobiegawcze” znak: WO 0193- 1/06.

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, interpelacje radnych,
- 4) zapisy z przeglądów SZJ,
- 5) protokoły pokontrolne.

Odpowiedzialnym za analizę jest Pełnomocnik ds. SZJ, który współpracuje z auditorami wewnętrznymi oraz kierujący 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 systemową pn. „Działania korygujące i zapobiegawcze” znak: WO.0193-1/06, 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,
- 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 dobrych 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: WO. 0193 – 1/06.