
	Dokument Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wersja:	03.2011
		Str. 1 z 28	

# KSIĘGA JAKOŚCI




## SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY ISO 9001:2008

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wersja:	03.2011
		Str. 2 z 28	

## Spis treści

<b>1</b>	<b>PREZENTACJA MIASTA NOWEGO SĄCZA .....</b>	<b>4</b>
1.1	STATUS MIASTA .....	4
1.2	POŁOŻENIE .....	4
1.3	HISTORIA .....	4
1.4	GOSPODARKA .....	4
1.5	EDUKACJA I NAUKA .....	4
1.6	KULTURA .....	4
<b>2</b>	<b>PREZENTACJA URZĘDU MIASTA NOWEGO SĄCZA.....</b>	<b>5</b>
2.1	ZADANIA URZĘDU .....	5
2.2	KIEROWNICTWO URZĘDU .....	5
2.3	GŁÓWNE DOKUMENTY WYZNACZAJĄCE KIERUNKI ROZWOJU MIASTA.....	6
<b>3</b>	<b>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ) .....</b>	<b>7</b>
3.1	ZAKRES SZJ .....	7
3.1.1	<i>Wyłączenia wymagań normy ISO 9001:2008.....</i>	<i>7</i>
<b>4</b>	<b>POLITYKA JAKOŚCI I CELE JAKOŚCI .....</b>	<b>7</b>
4.1	KODEKS ETYCZNY.....	8
<b>5</b>	<b>PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI .....</b>	<b>8</b>
5.1	KIEROWNICTWO URZĘDU .....	9
5.2	PEŁNOMOCNIK PREZYDENTA ds. SZJ .....	10
5.3	KOORDYNATORZY DS. SZJ I PROCESÓW .....	10
5.4	RADA DS.JAKOŚCI.....	10
5.5	AUDITORZY .....	11
5.6	KIEROWNICY KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH .....	11
5.7	WŁAŚCICIELE PROCESÓW.....	11
5.8	NADZORUJĄCY ZAPISY .....	12
<b>6</b>	<b>ZARZĄDZANIEM PROCESAMI I URZĘDEM .....</b>	<b>11</b>
6.1	MAPA PROCESÓW.....	11
6.2	ZASADY ZARZĄDZANIA URZĘDEM I PROCESAMI .....	13
6.3	ZASADY PRZEPROWADZANIA PRZEGLĄDÓW ZARZĄDZANIA .....	14
6.3.1	<i>ZASADY CZĄSTKOWYCH PRZEGLĄDÓW ZARZĄDZANIA W KOMÓRKACH ORGANIZACYJNYCH .....</i>	<i>14</i>
6.3.2	<i>ZASADY PRZEPROWADZANIA ROCZNEGO PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA.....</i>	<i>15</i>
<b>7</b>	<b>DOKUMENTACJA SZJ.....</b>	<b>16</b>
7.1	STRUKTURA DOKUMENTÓW .....	16
7.2	DOSTĘPNOŚĆ DOKUMENTÓW I ZAPISÓW .....	17
7.2.1	<i>PROCESY NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI SZJ .....</i>	<i>17</i>
<b>8</b>	<b>ZARZĄDZANIE ZASOBAMI .....</b>	<b>19</b>
8.1	PROCESY ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI .....	19
8.2	ŚRODOWISKO PRACY .....	19
8.3	INFRASTRUKTURA .....	20
8.3.1	<i>Siedziby Urzędu .....</i>	<i>20</i>
8.3.2	<i>System łączności.....</i>	<i>20</i>
8.3.3	<i>Infrastruktura informatyczna .....</i>	<i>20</i>

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wersja:	03.2011
		Str. 3 z 28	

<b>9</b>	<b>REALIZACJA WYROBÓW/ USŁUG.....</b>	<b>20</b>
9.1	WYROBY/ USŁUGI .....	20
9.2	OBSŁUGA KLIENTA.....	21
9.3	PLANOWANIE .....	21
9.4	ZAKUPY.....	22
9.5	DOSTARCZANIE USŁUG.....	22
9.6	IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKALNOŚĆ.....	22
9.7	WŁASNOŚĆ KLIENTA.....	23
9.8	ZABEZPIECZENIE WYROBU .....	23
9.9	NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW .....	23
<b>10</b>	<b>POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE .....</b>	<b>24</b>
10.1	PROCES BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO I-G2-2 .....	24
10.2	AUDYT WEWNĘTRZNY .....	24
10.3	PROCES AUDYTU WEWNĘTRZNEGO JAKOŚCI I-G2-1.....	25
10.4	MONITOROWANIE I POMIAR WYROBÓW .....	25
10.5	PROCES NADZORU NAD NIEZGODNOŚCIAMI ORAZ PROCES ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW. ....	25
10.6	PROCES NADZORU NAD DZIAŁANAMI USPRAWNIAJĄCYMI I DOSKONALĄCYMI NR I-G1-3.....	26
10.7	OPRACOWANIE, ZATWIERDZENIE, AKTUALIZOWANIE I DYSTRYBUCJA KSIĘGI JAKOŚCI .....	27
<b>11</b>	<b>DEFINICJE .....</b>	<b>28</b>

#### LISTA ZAŁĄCZNIKÓW


ZAŁĄCZNIK KJ-01-F1 - Schemat organizacyjny Urzędu

ZAŁĄCZNIK KJ-01-F2 - Wykaz właścicieli i procesów

ZAŁĄCZNIK KJ-01-F3 – Formularz karty wskaźników procesu

ZAŁĄCZNIK KJ-01-F4 – Formularz karty celów i wyników jakości w ujęciu zadaniowym na dany rok

ZAŁĄCZNIK KJ-01-F5 – Powiązania SZJ z punktami normy ISO 9001:2008

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 4 z 28	

## 1 Prezentacja Miasta Nowego Sącza

### 1.1 STATUS MIASTA

Nowy Sącz – miasto na prawach powiatu, siedziba władz samorządowych – Prezydenta Miasta i Rady Miasta Nowego Sącza, w skład której wchodzi 23 Radnych, trzeci pod względem wielkości i znaczenia ośrodek miejski Województwa Małopolskiego. Powierzchnia miasta wynosi 5706 ha. Liczba ludności: 83 822 (GUS, 31 XII 2009).

### 1.2 POŁOŻENIE

Nowy Sącz położony jest w południowej Polsce, w południowo – wschodniej części Województwa Małopolskiego, na skrzyżowaniu szlaków komunikacyjnych z zachodu na wschód (droga krajowa nr 28: Zator – Wadowice - Nowy Sącz – Medyka – Granica Państwa) i z południa na północ kraju (droga krajowa nr 75: Branice – Niepołomice – Brzesko. - Nowy Sącz - Krynica). Dzięki usytuowaniu w odległości ok. 40 km od granicy ze Słowacją Nowy Sącz jest miastem tranzytowym na trasie Kraków – Koszyce – Budapeszt (droga nr 87 prowadząca do przejścia granicznego w Mnišku n/Popradem).

### 1.3 HISTORIA

Nowy Sącz - lokowany 8 listopada 1292 przez króla Wacława II. Od 1772 r. w granicach Cesarstwa Austriackiego. Od 1889 r. stał się gminą miejską. W wyniku rozstrzygnięć I Wojny Światowej powrócił w 1918 r. do Rzeczypospolitej. Podczas II Wojny Światowej był pod okupacją niemiecką w ramach tzw. Generalnej Guberni. W styczniu 1945 r. wkraczające jednostki Armii Sowieckiej zakończyły niemiecką okupację Miasta. W 1951 r. uzyskał status miasta na prawach powiatu. W latach 1975-1998 był stolicą Województwa Nowosądeckiego. Od 1 stycznia 1999 r. w wyniku reformy ustrojowej Państwa, Nowy Sącz stał się ponownie miastem na prawach powiatu i jednocześnie siedzibą władz Powiatu Nowosądeckiego.

### 1.4 GOSPODARKA


Nowy Sącz jest siedzibą dużych firm, m.in. w dziedzinach: produkcji i naprawy taboru kolejowego (Newag), produkcji elektrod węglowych (SGL Carbon), budownictwa (Fakro, Dako), produkcji spożywczej (Konspol Holding, Koral), nowych technologii (Novitus SA.). Na terenie Miasta działa ok. 7000 drobnych i średnich przedsiębiorców. Nowy Sącz dysponuje potencjałem inwestycyjnym w zakresie turystyki, nowoczesnego, nieuciążliwego dla środowiska naturalnego przemysłu różnych branż i przetwórstwa rolno-spożywczego.

### 1.5 EDUKACJA I NAUKA

Na terenie Nowego Sącza działa kilkadziesiąt różnego typu szkół: podstawowych, gimnazjów oraz szkół ponadgimnazjalnych. Swoją siedzibę mają tu uczelnie wyższe: Wyższa Szkoła Biznesu-NLU, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości oraz ośrodki zamiejscowe - Politechniki Krakowskiej, Akademii Pedagogicznej i Akademii Górniczo-Hutniczej.

### 1.6 KULTURA

Nowy Sącz to najważniejszy ośrodek kulturalny Sądecczyzny i jeden z najważniejszych w Małopolsce ze względu na działające w Mieście liczne instytucje kultury Województwa Małopolskiego oraz Miasta, a także ze względu na odbywające się tutaj imprezy kulturalne o charakterze regionalnym, ogólnopolskim i międzynarodowym.

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 5 z 28	

## 2 Prezentacja Urzędu Miasta Nowego Sącza

### 2.1 ZADANIA URZĘDU

Urząd Miasta Nowego Sącza, zwany dalej Urzędem, jest jednostką budżetową, za pomocą której Prezydent Miasta Nowego Sącza, zwany dalej Prezydentem, jako organ wykonawczy realizuje gminne i powiatowe zadania publiczne (zadania własne), a także zadania z zakresu administracji rządowej (zadania zlecone), wynikające z ustaw oraz porozumień zawartych z innymi jednostkami administracji publicznej.

Urząd działa na podstawie Ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późn. zm.), Ustawy z 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.), Uchwały Nr XLII/479/2009 Rady Miasta Nowego Sącza z dnia 6 marca 2009 r. w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Statutu Miasta Nowego Sącza, Zarządzenia nr 19/2011 Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 2 lutego 2011 r. w sprawie zmian w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Nowego Sącza z załącznikiem do Zarządzenia zawierającym tekst jednolity Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Nowego Sącza, oraz Zarządzenia nr 20/2011 Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 2 lutego 2011 r. w sprawie ustalenia zakresu sprawowanego nadzoru przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta, Skarbnika Miasta i Sekretarza Miasta nad komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta i jednostkami organizacyjnymi Miasta Nowego Sącza oraz ustalenia schematu organizacyjnego Urzędu Miasta Nowego Sącza.


### 2.2 KIEROWNICTWO URZĘDU

Urząd jest pracodawcą w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy (Dz.U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. zm.) i pracodawcą samorządowym w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1593 z późn. zm.).

Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności służbowych i indywidualnej odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań. Kierownikiem Urzędu oraz zwierzchnikiem służbowym wszystkich pracowników Urzędu, kierowników jednostek organizacyjnych i powiatowych służb, inspekcji i straży jest Prezydent.

Prezydent kieruje pracą Urzędu przy pomocy Zastępców Prezydenta Miasta – zwanych dalej Zastępcami Prezydenta, Sekretarza Miasta – zwanego dalej Sekretarzem i Skarbnika Miasta – zwanego dalej Skarbnikiem, oraz dyrektorów wydziałów / biur, kierowników referatów i koordynatorów zespołów – zwanych dalej kierownikami komórek organizacyjnych Urzędu. Prezydent w drodze zarządzenia może powierzyć członkom Kierownictwa Urzędu prowadzenie określonych spraw, a w szczególności nadzór nad komórkami organizacyjnymi Urzędu oraz jednostkami organizacyjnymi.

Ogólne zasady działania Urzędu, układ funkcjonalny komórek organizacyjnych oraz zasadnicze zadania poszczególnych wydziałów, biur, referatów, zespołów i stanowisk samodzielnych, które są podstawą do opracowania zakresów czynności dla wszystkich zatrudnionych pracowników - zawiera Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 6 z 28	

### 2.3 GŁÓWNE DOKUMENTY WYZNACZAJĄCE KIERUNKI ROZWOJU MIASTA

Urząd realizuje zasadnicze cele rozwojowe zdefiniowane przez dokumenty strategiczne Miasta Nowego Sącza, przyjęte w formie uchwał Rady Miasta Nowego Sącza. Podlegają one okresowym przeglądom i nowelizacjom. Są one zgodne z:

- Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.
- Ustawą o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r.
- Ustawą o samorządzie powiatowym z dnia 5 czerwca 1998 r.
- Strategią Rozwoju Nowego Sącza 2020
- Programem Rewitalizacji Sadeckiej Starówki 2008 - 2013
- Wieloletnim Planem Inwestycyjnym 2009-2013
- Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego Nowego Sącza


Ich zadaniem jest wskazanie oczekiwanego stanu docelowego (wizji) w rozwoju Nowego Sącza oraz kierunków dojścia do tego stanu przez zdefiniowanie celów strategicznych. W związku z tym powstało szereg dokumentów dotyczących kierunków rozwoju poszczególnych dziedzin i sektorów życia lokalnego samorządu nowosądeckiego, m.in. aktywizacji gospodarczej, polityki mieszkaniowej, polityki transportowej, ochrony zdrowia, rekreacji, bezpieczeństwa.

Zadania i cele określone we wspomnianych dokumentach, jak i innych o mniejszej wadze, uwzględniane są przez Urząd poprzez przygotowywanie szczegółowych rozwiązań, warunkujących osiągnięcie zamierzonych celów strategicznych, na poziomie poszczególnych polityk gminnych. Ich spójna i efektywna realizacja wymaga koordynacji prac poszczególnych komórek organizacyjnych w zakresie planowania operacyjnego, dotyczącego opracowywania dokumentacji, ogłaszania przetargów oraz prowadzenia działań organizacyjnych, dotyczących pozyskiwania środków finansowych.

Komórki organizacyjne Urzędu oraz jednostki podległe gminie w trakcie projektowania wydatków budżetowych uwzględniają plany, programy i strategie w częściach dotyczących ich zakresów merytorycznych. Sprawozdania z wykonania planów, programów i strategii przedstawiane są w terminach określonych w dokumentach stanowiących o ich przyjęciu.

Szczególnie ważnym dokumentem jest Strategia Rozwoju Nowego Sącza 2020. Jest ona bezpośrednią podstawą działalności samorządu miasta i jego organów; pośrednio oddziałuje na inne autonomiczne podmioty (informacją, inspiracją, organizacją, edukacją, wsparciem), aby one - realizując cele własne - służyły jednocześnie rozwojowi miasta; dokumentuje, potwierdza kompetencje samorządu w działaniach na rzecz rozwoju; jest użytecznym narzędziem w staraniach o środki finansowe ze źródeł zewnętrznych.

Strategia jest dokumentem otwartym. Z uwagi na dynamicznie zmieniającą się sytuację społeczno-gospodarczą w kraju, w Europie i na świecie, istnieje stała potrzeba głębszej analizy dotychczasowych zapisów strategicznych.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 7 z 28	

### 3 System Zarządzania Jakością (SZJ)

#### 3.1 ZAKRES SZJ

System Zarządzania Jakością (SZJ) obejmuje całą strukturę organizacyjną Urzędu Miasta Nowego Sącza przedstawioną w Schemacie Organizacyjnym Urzędu oraz procesy przedstawione w Mapie Procesów.

Podstawowym dokumentem opisującym SZJ jest Księga Jakości (KJ). KJ prezentując SZJ, uwzględnia specyfikę jednostki administracji publicznej, jaką jest Urząd. Zawiera zakres SZJ wraz z udokumentowanymi procesami oraz wzajemnymi powiązaniem pomiędzy procesami. Ponadto opisuje strukturę, określa poziom odpowiedzialności i uprawnień oraz sposób postępowania Pracowników Urzędu.

##### 3.1.1 WYŁĄCZENIA WYMAGAŃ NORMY ISO 9001:2008

Po przeprowadzeniu analizy specyfiki pracy Urzędu, dostarczanych przez niego wyrobów oraz zasad funkcjonowania, Kierownictwo Urzędu zdecydowało wyłączyć realizację wymagania normy ISO 9001:2008 w zakresie punktów:

7.3 Projektowanie i rozwój – zadania Urzędu są realizowane w oparciu o akty prawne (ustawa o samorządzie gminnym, ustawa o samorządzie powiatowym, Kodeks postępowania administracyjnego, przepisy prawa materialnego itp.). Urząd Miasta nie ma wpływu na ich projektowanie, weryfikację czy zmianę.

7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi. Każdy zidentyfikowany proces jest określony przez mierniki, a wyniki procesów są weryfikowane przy pomocy monitorowania i pomiarów, dlatego też walidacja nie ma zastosowania dla procesów realizowanych w Urzędzie Miasta.


W/w wyłączone wymagania nie wpływają na zdolność Urzędu do dostarczania wyrobu spełniającego wymagania klienta i mających zastosowanie wymagań prawnych.

### 4 Polityka Jakości i Cele Systemu Zarządzania Jakością

Nadrzędnym celem Urzędu Miasta Nowego Sącza jest realizacja zasady samorządności leżącej u podstaw profesjonalnie świadczonych i stale doskonalonych usług z zakresu administracji publicznej, zaspokajających zbiorowe i indywidualne potrzeby klientów w celu zwiększenia ich zadowolenia i umocnienia roli Urzędu jako instytucji służby publicznej.

Cel ten realizowany jest poprzez:

- 1) utrzymanie i ciągle doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001:2008
- 2) osiągnięcie celów wyznaczonych w Strategii Rozwoju Nowego Sącza 2020
- 3) analizowanie potrzeb klientów i odpowiadanie na ich rosnące wymagania
- 4) zapewnienie zasobów oraz infrastruktury dla osiągnięcia zgodności świadczonych usług z oczekiwaniami klientów
- 5) zatrudnianie wykwalifikowanego personelu, który systematycznie podnosi swoje kwalifikacje
- 6) terminowe i zgodne z prawem załatwianie spraw klientów
- 7) prowadzenie pełnej i otwartej polityki informacyjnej Urzędu
- 8) ciągły nadzór nad procesami przebiegającymi w Urzędzie
- 9) wykorzystywanie nowoczesnych technologii w świadczeniu usług z zakresu administracji publicznej.

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 8 z 28	

Realizacja wyznaczonych celów jakościowych opiera się na pełnym zaangażowaniu kierownictwa oraz wszystkich pracowników Urzędu Miasta Nowego Sącza.

Urząd Miasta Nowego Sącza pragnie być profesjonalną organizacją wyróżniającą się praworządnością, uczciwością i wysokimi kompetencjami, działającą na rzecz poprawy jakości życia społeczności lokalnej. Prezydent Miasta Nowego Sącza i pracownicy Urzędu Miasta Nowego Sącza dążą do ciągłego doskonalenia jakości usług świadczonych przez Urząd i dostosowywania ich do oczekiwań mieszkańców w granicach obowiązującego prawa.

#### **4.1 KODEKS ETYCZNY**

W celu rzetelnej realizacji zadań oraz zapewnienia zaufania społecznego do Urzędu ustanowiony został Kodeks Etyczny Pracowników Urzędu. Stanowi on integralną część SZJ. Ilekroć w dokumentacji mowa jest o SZJ należy przez to rozumieć odniesienie się do wymagań normy ISO 9001:2008 oraz wymagań Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Miasta Nowego Sącza przyjętego Zarządzeniem nr 255/ 2008/V Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 19.08. 2008 r.

### **5 Podział odpowiedzialności**

#### **5.1 KIEROWNICTWO URZĘDU**


Kierownikiem Urzędu jest Prezydent Miasta. Przedstawicielem Kierownika Urzędu jest Pełnomocnik Prezydenta Miasta ds. SZJ, zwany dalej Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wdrażając SZJ Prezydent Miasta, a w jego imieniu Pełnomocnik ds. SZJ - realizuje następujące zadania:

- przygotowuje Politykę Jakości oraz ogłasza ją w Urzędzie
- określa cele dotyczące jakości
- zarządza zasobami SZJ
- analizuje oceny i oczekiwania formułowane przez klientów Urzędu
- organizuje przeglądy i audyty wewnętrzne SZJ.

Zakres odpowiedzialności Kierownictwa Urzędu wynika z: Ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późniejszymi zmianami), Ustawy z 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późniejszymi zmianami), Uchwały Nr XLII/479/2009 Rady Miasta Nowego Sącza z dnia 6 marca 2009 r. w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego Statutu Miasta Nowego Sącza, tekstu jednolitego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Nowego Sącza stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 19/2011 Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 2 lutego 2011 r. w sprawie zmian w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Nowego Sącza oraz z dokumentów SZJ.

Prezydent kieruje Urzędem przy pomocy Zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika i Pełnomocników Prezydenta poprzez wydawanie zarządzeń i pism okólnych oraz poleceń służbowych. Zastępcy Prezydenta, Sekretarz, Skarbnik i pełnomocnicy Prezydenta wykonują zadania powierzone przez Prezydenta zgodnie z jego wskazówkami i poleceniami, w razie jego nieobecności lub niemożności pełnienia przez niego obowiązków, wypełnia je upoważniony Zastępca. Prezydent, uwzględniając przepisy szczególne, określa szczegółowy zakres zadań Zastępców Prezydenta, Sekretarza, Skarbnika i Pełnomocników Prezydenta.

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 9 z 28	

Sekretarz w zakresie ustalonym przez Prezydenta zapewnia sprawne funkcjonowanie Urzędu, warunki jego działania oraz prowadzi sprawy Miasta. Skarbnik organizuje całokształt prac związanych z przygotowaniem i realizacją budżetu. Ponadto mając do dyspozycji środki kontrolne, nadzoruje sporządzanie sprawozdawczości budżetowej i stosowanie przepisów o rachunkowości oraz wykonywanie zadań Miasta w zakresie finansowym.

W zakresie zadań powierzonych Zastępcom Prezydenta, Sekretarzowi Miasta i Skarbnikowi Miasta mieszczą się uprawnienia nadzorcze w stosunku do kierowników Komórek organizacyjnych Urzędu oraz kierowników miejskich jednostek organizacyjnych.

## **5.2 PEŁNOMOCNIK PREZYDENTA DS. SZJ**

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za realizowanie zadań związanych z utrzymywaniem i doskonaleniem SZJ w szczególności:

- zapewnienie, że wymagane procesy SZJ są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane
- przedstawianie Prezydentowi sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ i potrzeb związanych z doskonaleniem SZJ
- zapewnienie w Urzędzie popularyzacji świadomości odnośnie SZJ i wymagań klienta
- zlecenie przeglądów zarządzania
- zlecenie auditów wewnętrznych jakości i nadzorowanie ich realizacji
- ocenę efektywności przeglądów i auditów wewnętrznych jakości
- ocenę kompetencji auditorskich
- zbieranie wskaźników procesów i budowanie karty celów i wyników jakości w ujęciu zadaniowym i wskaźnikowym

## **5.3 KOORDYNATORZY PROCESÓW**

W celu zapewnienia sprawnego i efektywnego utrzymania i doskonalenia SZJ Właściciele procesów wyznaczają koordynatorów ds. procesów w każdej komórce organizacyjnej Urzędu.


Do ich zadań należy w szczególności:

- wspomaganie Pełnomocnika ds. SZJ i Właścicieli Procesów w realizowaniu ich zadań
- współpraca z Właścicielami Procesów w zakresie:
  - / opracowywania i modyfikacji procesów i dokumentów związanych
  - / zbierania wskaźników procesów i analizy ich
- udzielanie pracownikom komórek organizacyjnych informacji dotyczących SZJ
- współpraca z Pełnomocnikiem ds. SZJ w zakresie opracowywania planu auditów
- współpraca z innymi Koordynatorami.

## **5.4 RADA DS. JAKOŚCI**

W celu utrzymania SZJ w Urzędzie Miasta Nowego Sącza powołuje się przy Prezydencie Miasta Nowego Sącza Radę ds. Jakości. Do zadań Rady ds. Jakości należą:

- opiniowanie mapy i listy procesów
- opiniowanie formalnej metodyki opracowywania procesów

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 10 z 28	

- opiniowanie decyzji o priorytetach w optymalizacji i doskonaleniu procesów
- opiniowanie wymaganych jakościowych poziomów obsługi dla każdego z procesów
- opiniowanie rzeczywistego poziomu obsługi oferowanego w procesie
- opiniowanie planów poprawy procesów prezentowanych przez Właścicieli Procesów
- analizowanie wyników auditów, działań doskonalących i zidentyfikowanych niezgodności
- opiniowanie wyników działań doskonalących i usprawniających
- opiniowanie harmonogramu przeglądów i auditów wewnętrznych jakości
- rekomendowanie zakresu szkoleń dotyczących SZJ.

Ponadto w zakresie jakości obsługi do zadań Rady ds. Jakości należą:

- rekomendowanie kierunków działania w zakresie zagadnień jakości i efektywności obsługi, uwzględniając perspektywę zarządzania procesami
- wydawanie opinii na temat rezultatów badań satysfakcji klientów zewnętrznych.

Skład Rady określa Zarządzenie Wewnętrzne nr 46/ 2010 Prezydenta Miasta z dnia 31 maja 2010 r. w sprawie ustanowienia rady ds. jakości, właścicieli procesów, koordynatorów procesów i auditorów wewnętrznych jakości w ramach Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) zgodnego z normą ISO 9001 : 2008 w Urzędzie Miasta Nowego Sącza.

Posiedzenia Rady ds. Jakości odbywają się stosownie do potrzeb. Do udziału w posiedzeniu Rady mogą być zapraszani w celach konsultacyjnych inni pracownicy i osoby spoza Urzędu. Posiedzenie Rady w normalnym trybie inicjuje Pełnomocnik ds. SZJ. Prezydent Miasta może zwołać posiedzenie Rady w każdym terminie. Z każdego posiedzenia Rady sporządza się protokół.

## **5.5 AUDITORZY WEWNĘTRZNI JAKOŚCI**

W celu utrzymania SZJ poprzez poddawanie go przeglądom i audytom wewnętrznym powołuje się Zespół Auditorów Wewnętrznych Jakości. Auditorzy odpowiedzialni są za realizację programu auditów systemu zarządzania jakością i procesów.


## **5.6 KIEROWNICY KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH**

Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do prowadzenia cząstkowych przeglądów zarządzania. Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialni są również za: zbieranie informacji o występowaniu niezgodności, podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych, przygotowanie dla Pełnomocnika ds. SZJ propozycji w zakresie działań zapobiegawczych i zmian w SZJ.

## **5.7 WŁAŚCICIELE PROCESÓW**

W celu utrzymania SZJ w Urzędzie Miasta Nowego Sącza powołuje się Zespół Właścicieli Procesów SZJ wedle wymienionych poniżej kompetencji właścicielskich. Do zadań Właścicieli Procesów SZJ należą:

- zarządzanie i nadzór nad przebiegiem działań w procesach

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 11 z 28	

- określanie zasad współpracy w procesie w ramach struktury organizacyjnej Urzędu
- zapewnianie adekwatnej wiedzy o procesie, w szczególności poprzez: kierowanie przygotowaniem opisu procesu z uwzględnieniem przyjętej metodyki i inicjowanie aktualizacji aktów prawa miejscowego ze względu na zmiany prawa lub inne, w tym wynikających ze zmian w procesach
- ustalanie celów i prowadzenie nadzoru, a w szczególności: definiowanie mierników i wskaźników związanych z poziomem obsługi, efektywnością i skutecznością procesu; określanie mechanizmów monitorowania w celu określenia wyników procesu; w odniesieniu do poziomu obsługi, efektywności i ryzyk; monitorowanie i raportowanie wyników procesu do Pełnomocnika Prezydenta ds. SZJ i Rady ds. Jakości, zgodnie z zasadami określonymi w Księdze Jakości.
- stałe zarządzanie poprawą efektywności i skuteczności procesów poprzez: analizę działań usprawniających i doskonalących; promowanie działań optymalizacji procesu w celu poprawy jakości obsługi, efektywności lub zmniejszenia ryzyka operacyjnego; zatwierdzanie wszelkich istotnych zmian w procesie; aktywne uczestniczenie w procesie wdrażania zmian, w tym tworzenie aktów prawa miejscowego
- prowadzenie dokumentowania przeglądów procesów
- przygotowywanie danych dla potrzeb przeprowadzania przeglądu zarządzania.

W przypadku stwierdzenia, że zaplanowane wyniki nie są osiągnięte, Właściciel Procesu SZJ zobowiązany jest uruchomić działania doskonalące, usprawniające, korygujące lub zapobiegawcze zgodnie z zasadami określonymi w instrukcjach QSYSTEM i procesach z grupy procesów doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Właściciel Procesu SZJ ma kompetencje do wyznaczenia spośród podległych mu pracowników Koordynatora/-ów Procesu, który współpracuje z nim w realizacji jego obowiązków.

## 5.8 NADZORUJĄCY ZAPISY

Nadzorujący zapisy odpowiadają za określenie zasad nadzorowania zapisów zgodnie z:

- instrukcja kancelaryjna
- wymaganiami prawa, w tym Ustawy o dostępie do informacji publicznej
- zarządzeniami Prezydenta
- „Procesem nadzoru nad rejestrami i zapisami” (I-G1-5).


Nadzorujący zapisy określani są w kartach procesów w punkcie dotyczącym zapisów. Zapis jest dokumentem (akta spraw), w którym podano uzyskane wyniki lub ewidencję przeprowadzonych działań. Zapisy jakości mogą być stosowane do identyfikacji dokumentów, do prowadzenia ewidencji, weryfikacji, działania zapobiegawczego i działania korygującego. Są podstawą do bieżącego monitorowania oraz umożliwienia odtworzenia przebiegu działań.

## 6 Zarządzanie procesami i Urzędem

### 6.1 MAPA PROCESÓW

W celu wdrożenia podejścia procesowego w Urzędzie dokonano identyfikacji procesów, ich uszeregowania na trzech poziomach i połączenia w grupy procesów, a także - określenia wzajemnych oddziaływań pomiędzy procesami i zasad zarządzania nimi. Jako procesy zostały zidentyfikowane działania wykorzystujące zasoby i ich zarządzanie, przekształcające wejścia w wyjścia na podstawie modelu SZJ przedstawionego w normie ISO 9001:2008.

Zidentyfikowane w Urzędzie procesy opisane są w kartach procesów i zamieszczone w aplikacji intranetowej Q-System. Pełnomocnik ds. SZJ - we współpracy z właścicielami procesów - zarządza aktywnie procesami, identyfikuje je, ustala cele i miary oraz określa zakres odpowiedzialności dla każdego właściciela procesu, a także dokonuje zmian w zakresie

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 12 z 28	

poszczególnych procesów, w ich opisie i przebiegu za zgodą właściciela procesu.

Procesy, zgodnie z dekompozycją funkcjonalną, zostały podzielone na trzy poziomy:

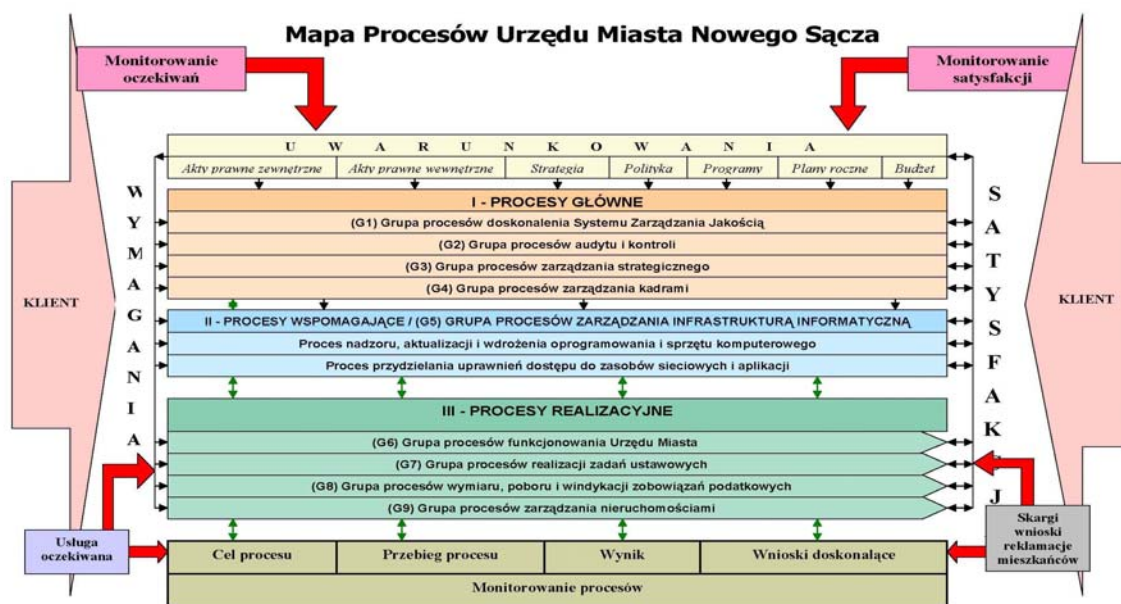
I – procesy główne - zarządcze i systemowe

II – procesy wspomagające - zorientowane na klienta wewnętrznego


III – procesy realizacyjne - zorientowane na klienta zewnętrznego

W kartach procesów wskazani zostali właściciele poszczególnych procesów, to znaczy osoby, które odpowiadają ze efekty (realizację celu) całości procesu, a co za tym idzie - posiadają odpowiednie uprawnienia do koordynowania i monitorowania jego realizacji. Posiadają także stosowną wiedzę o całości procesu, potrafią zaprojektować jego przebieg oraz mają stosowne uprawnienia do wprowadzania w nim zmian doskonalących.

Wzajemne powiązania pomiędzy procesami pokazano na Mapie Procesów.



W Urzędzie zidentyfikowano procesy tworzące 9 grup procesów o jednorodnym charakterze, pozwalających na sprawne i efektywne zarządzanie Urzędem. Wyboru działań opisanych w procesach dokonano wspólnie, a głównymi kryteriami były: powtarzalność, skomplikowanie działania, ujednoczenie zasad postępowania przypadków nieokreślonych w aktach wyższego rzędu, współdziałanie kilku komórek organizacyjnych. W procesach ustalone zostały sekwencje powiązań, określone jako działania poszczególnych komórek organizacyjnych. Szczegóły dotyczące powiązań pomiędzy procesami przedstawione zostały w kartach procesów w postaci odwołań do innych procesów.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 13 z 28	

## 6.2 ZASADY ZARZĄDZANIA URZĘDEM I PROCESAMI

Przez zarządzanie Urzędem rozumie się ciągly proces podejmowania decyzji, ukierunkowany na optymalne wykorzystanie zasobów instytucji ku zadowoleniu wszystkich Klientów korzystających z poszczególnych usług. Zasady zarządzania Urzędem wynikają z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu oraz :

- Instrukcji Kancelaryjnej
- Kodeksu Postępowania Administracyjnego
- przepisów prawa miejscowego
- dokumentacji SZJ
- ustaw prawa materialnego.

Procesami zarządza się w Urzędzie poprzez:

- opracowywanie i realizację Budżetu Miasta
- zbieranie i analizę miar, wskaźników i celów procesów
- uruchamianie działań korygujących, zapobiegawczych, usprawniających i doskonalących
- prowadzenie systematycznych przeglądów procesów
- analizę wyników procesów podczas auditów wewnętrznych jakości.

Urząd monitoruje oraz, jeżeli jest to zasadne, dokonuje pomiarów procesów. Celem monitorowania jest bieżąca obserwacja procesów, ich przebiegu jak również ocena ich skuteczności.

Właściciele procesów zbierają cele i wskaźniki poszczególnych procesów zgodnie z kalendarzem zbierania wskaźników i przekazują do Pełnomocnika ds. SZJ celem budowy Karty celów i wyników jakości w ujęciu wskaźnikowym Urzędu.


Karta celów i wyników jakości w ujęciu wskaźnikowym opracowywana jest przez Pełnomocnika ds. SZJ na podstawie miar i wskaźników procesów w następujących etapach:

1. Miary, wskaźniki, wartości docelowe i terminy zbierania wskaźników określają właściciele procesów w punkcie 5 opisu procesu pt. Mierniki i wskaźniki procesów:

1 Mierniki procesu	2 Wskaźniki procesu	3 Wartość docelowa wskaźnika

2. Wskaźniki procesów na Kartach Mierników i Wskaźników Właściciele procesów zamieszczają w QSystem..

Ogólne zasady monitorowania i ewentualnego pomiaru procesów zostały określone w „Procesie zbierania i analizy danych oraz prowadzenia przeglądów” (I-G1-6), jak również wynikają z odpowiedzialności uprawnień Właściciela Procesu. Ponadto w kartach opisu procesów określono szczegółowe zasady monitorowania i jeżeli jest to zasadne pomiaru procesów. Analiza danych odbywa się również zgodnie z „Procesem badania satysfakcji klienta zewnętrznego” (I-G2-2).

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 14 z 28	

Karty celów i wyników w ujęciu wskaźnikowym, oraz - celów i wyników w ujęciu zadaniowym są dokumentami służącymi do oceny efektywności SZJ oraz ewidencji wyników otrzymanych podczas monitorowania procesów Urzędu. Służą one do:

- nadzoru nad efektywnością funkcjonowania SZJ
- określenia zbieżności i efektywności osiągniętych wyników z celami Polityki Jakości
- nadzoru nad efektywnością poszczególnych grup procesów
- przedstawienia mierzalnych wyników SZJ na Przeglądzie Zarządzania
- planowania oraz określania inicjatyw i działań doskonalących mających na celu poprawę skuteczności SZJ.

Podstawą do określenia działań doskonalących są:

- miary i wskaźniki poszczególnych procesów przekazywane przez właścicieli procesów zgodnie z kalendarzem zbierania wskaźników
- wyniki i ustalenia z Roczego Przeglądu Zarządzania

Wszystkie inicjatywy i działania doskonalące opisywane są w kartach działań doskonalących zgodnie z procesami nadzoru nad działaniami usprawniającymi(I-G1-3) i doskonalącymi (I-G1-2).

### **6.3 ZASADY PRZEPROWADZANIA PRZEGLĄDÓW ZARZĄDZANIA**

Przeeglądy zarządzania w Urzędzie prowadzone są na trzech poziomach zgodnie z poniższą tabelą.


Lp	Rodzaj przeglądu	Częstotliwość/termin	Sposób dokumentowania	Odpowiedzialny
1	Częstkowy przegląd zarządzania w komórce organizacyjnej	Minimum raz na rok	Notatka z przeglądu zarządzania w komórce organizacyjnej	Kierownik komórki organizacyjnej
2	Przeгляд Systemu Zarządzania i Strategii prowadzony przez Pełnomocnika Prezydenta ds. SZJ	Minimum raz na rok	Notatka z przeglądu	Pełnomocnik Prezydenta ds. SZJ

#### **6.3.1 ZASADY CZĄSTKOWYCH PRZEGLĄDÓW ZARZĄDZANIA W KOMÓRKACH ORGANIZACYJNYCH**

Za prowadzenie częściowych przeglądów zarządzania w komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych..

Tematy, które należy badać w trakcie częściowych przeglądów zarządzania w komórkach organizacyjnych oraz które należy odnotowywać w notatce z przeglądu to:

- wyniki z poprzedniego przeglądu
- wyniki z audytów jakości przeprowadzonych w komórce organizacyjnej.
- przebieg działań doskonalących zgłoszonych w komórce organizacyjnej lub stopień ich realizacji

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 15 z 28	

- aktualność i komplementarność kart opisu procesów SZJ, w tym również procesów przekrojowych, których przedmiot dotyczy wszystkich komórek organizacyjnych, zamieszczonych w portalu intranetowym QSYSTEM pod linkiem „System Zarządzania Jakością” dostępnym na stronie: [www.intranet](http://www.intranet) - ze stosowanymi w poszczególnych komórkach organizacyjnych regulaminami organizacyjnymi, procedurami i zakresami czynności
- aktualność i komplementarność dokumentów związanych z procesami SZJ
- adekwatność i użyteczność przyjętych celów, mierników i wskaźników jakości w kartach opisu procesów
- adekwatność i kompletność celów jakości przyjętych w Polityce Jakości
- adekwatność i kompletność celów jakości
- stan wiedzy pracowników na temat SZJ opisanego w Księdze Jakości i odpowiednio udokumentowanego w kartach opisu procesów zamieszczonych w portalu intranetowym QSYSTEM
- stan wiedzy pracowników na temat Kodeksu Etycznego Pracowników Urzędu Miasta Nowego Sącza zamieszczonego w portalu intranetowym QSYSTEM
- aktualność i kompletność danych zamieszczonych w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Nowego Sącza dostępnym na stronie: [www.nowysacz.pl](http://www.nowysacz.pl)
- aktualność i kompletność danych zamieszczonych w Kartach Informacyjnych Usług dostępnych w Katalogu Usług Miasta Nowego Sącza na stronie: [www.nowysacz.pl](http://www.nowysacz.pl)
- stan rejestrów i ewidencji, w tym ustawowy wymóg obowiązkowego zamieszczania ich wykazów w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Nowego Sącza
- ocena wszystkich niezgodności, problemów zgłoszonych w komórce organizacyjnej i zakwalifikowanie tematów do opracowania działań usprawniających

Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są przygotować notatkę z przeglądu.

W przypadku podjęcia decyzji, co do potrzeby uruchomienia działań usprawniających lub doskonalących wprowadzane są one do Q-System zgodnie z procesami nadzoru nad działaniami usprawniającymi (I-G1-3) i doskonalącymi (I-G1-2).


Notatki z częściowych przeglądów zarządzania w komórce organizacyjnej są przekazywane Pełnomocnikowi Prezydenta ds. SZJ z wykorzystaniem portalu intranetowego QSystem w terminie określonym w odpowiednim Zarządzeniu Prezydenta Miasta.

### 6.3.2 ZASADY PRZEPROWADZANIA COROCZNEGO PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

Przeglądy SZJ prowadzone są z udziałem Prezydenta Miasta, a w jego imieniu Pełnomocnika Prezydenta ds. SZJ i Rady ds. Jakości minimum raz na rok.

Pełnomocnik Prezydenta ds. SZJ przygotowuje na przegląd między innymi Kartę Wyników Urzędu. Podczas rocznego przeglądu zarządzania analizowane są następujące tematy:

- efektywność SZJ w Urzędzie na podstawie analizy Karty Wyników SZJ Urzędu
- przegląd realizacji zadań strategicznych zgodnie z „Procesem monitoringu realizacji Strategii Rozwoju Nowego Sącza” (I-G3-1)
- identyfikacja i uruchomienie działań doskonalących w Urzędzie.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 16 z 28	

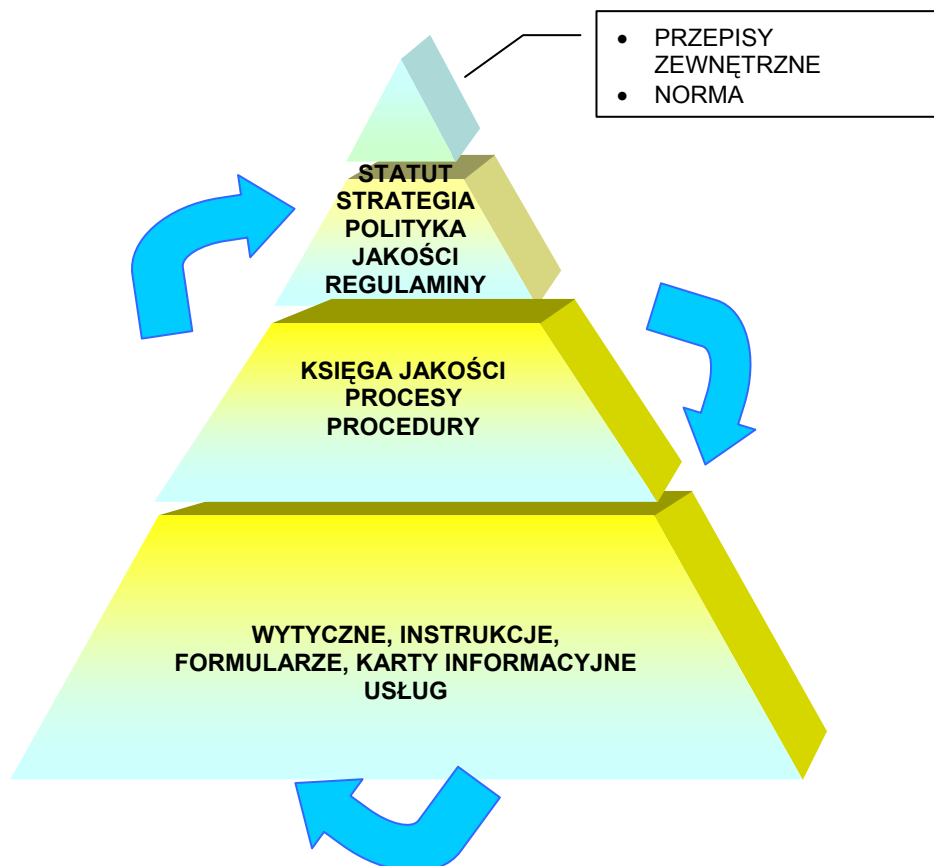
- środki w budżecie na następny rok przeznaczone na realizację zadań doskonalących i strategicznych.

Powyższe tematy obejmować mogą działania istotne dla dalszego rozwoju Urzędu, w tym działania doskonalące podejmowane w oparciu o analizę danych na temat problemów zgłaszanych podczas miesięcznych przeglądów zarządzania.

## 7 Dokumentacja SZJ

### 7.1 STRUKTURA DOKUMENTÓW

Strukturę dokumentów Systemu Zarządzania Jakością przedstawia poniższy schemat:



SZJ jest udokumentowany poprzez zastosowanie niżej wymienionych dokumentów:

**Polityka Jakości** - przedstawienie ogółu zamierzeń, celów i kierunków działania


**Księga Jakości** - zawiera zakres SZJ, przywołuje udokumentowane procesy oraz opisuje wzajemne oddziaływanie między procesami głównymi Systemu.

**Opisy procesów** - opisują ustalone sposoby postępowania dla realizacji procesów lub działań związanych z pracą i wymaganiami normy.

**Instrukcje** - określają sposób postępowania przy realizacji procesów lub czynności wykonywanych w ich trakcie.

**Karta Celów i Wyników w ujęciu wskaźnikowym** – dokument, którego zadaniem jest nadzór na realizacją celów zarządzania jakością, opisujący cele, miary i wskaźniki procesów i grup procesów oraz działania doskonalące i inicjatywy podejmowane podczas przeglądów zarządzania.

**Karty Informacyjne Usług** – opisują usługi świadczone przez Urząd i udostępniane są dla celów informacyjnych Klientom.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja: 03.2011
			Str. 17 z 28

**Formularze** - wzory druków, w których czynione są zapisy i tworzone dokumenty.

**Zapisy** - dokumenty, które są utrzymywane w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami i skuteczności SZJ zgodnie z dokumentacją systemu.

Aktualne dokumenty SZJ przechowywane są w postaci elektronicznej w aplikacji intranetowej **Q-System**, a wybrane spośród nich - na stronach internetowych Urzędu Miasta Nowego Sącza, w tym Polityka Jakości, Księga Jakości, Mapa Procesów i Karty Informacyjne Usług (KIU).

## 7.2 DOSTĘPNOŚĆ DOKUMENTÓW I ZAPISÓW

Na podstawie obowiązujących przepisów prawa, dane podlegają nadzorowi zgodnie z określonymi dalej trzema poziomami dostępności:

- jawne - dotyczące dokumentów, które mogą być udostępnione zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej lub innymi przepisami prawa
- nadzorowane – dotyczące danych osobowych klientów i pracowników, oraz informacji dotyczących wpłat i zobowiązań Klientów na podstawie ordynacji podatkowej przy zachowaniu tajemnicy skarbowej
- niejawne – dotyczące dokumentów podlegających ustawie o ochronie informacji niejawnych, w tym dokumentów opisujących postępowanie Urzędu w sytuacjach nadzwyczajnych i kryzysowych, oraz związanych z realizacją zadań obrony cywilnej i dostępu do informacji publicznej.

Status informacji określany jest przez Właściciela Procesu w tabelach zapisów karty procesu z zastrzeżeniem prawa Klienta zewnętrznego do uwzględnienia jego oczekiwań, co do statusu informacji.

### 7.2.1 PROCESY NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI SZJ


Właściwe funkcjonowanie Urzędu uzależnione jest w głównej mierze od odpowiedniego dostępu do dokumentów oraz od właściwego ich nadzorowania. Kierownictwo Urzędu chce mieć pewność, że przyjęty SZJ gwarantuje, iż we wszystkich miejscach, gdzie jest to konieczne, znajdują się aktualne dokumenty.

Karty procesów i inne dokumenty SZJ zatwierdzane są przez Prezydenta lub w jego imieniu przez Pełnomocnika ds. SZJ po zaopiniowaniu przez kierownika komórki organizacyjnej. Jeżeli zakres danego procesu dotyczy więcej niż jednej komórki organizacyjnej dany proces po zatwierdzeniu staje się obowiązujący dla wszystkich kierowników właściwych komórek organizacyjnych. Formularze i załączniki zatwierdzane są przez Właściciela Procesu, zaś w przypadku gdy Właścicielem nie jest kierownik danej komórki organizacyjnej - po uzgodnieniu z kierownikiem właściwej komórki organizacyjnej Urzędu.

Szczegółowe zasady opracowywania, korzystania, zatwierdzania i nadzoru nad dokumentami i zapisami systemu zarządzania jakością regulują procesy z grupy procesów doskonalenia systemu zarządzania jakością. Zasady nadzoru nad zapisami reguluje także instrukcja kancelaryjna.

Urząd działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa w ramach ustalonej hierarchii:

- akty normatywne zewnętrzne (np. : ustawy, rozporządzenia)

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 18 z 28	

- akty normatywne wewnętrzne (np.: zarządzenia, pełnomocnictwa, upoważnienia, uchwały Rady Miasta, procesy i procedury)
- wymagania normy
- inne uregulowania wewnętrzne i zewnętrzne.

Zakres i szczegółowość dokumentacji SZJ zależy od stopnia złożoności wykonywanych działań, stosowanych metod oraz umiejętności i wykształcenia personelu. Dokumentacja systemowa opisuje procesy i czynności administracyjne realizowane w Urzędzie i obejmuje, jak wynika z przedstawionego wyliczenia, zarówno wymagania określone w zewnętrznych i wewnętrznych aktach normatywnych, jak i normie.


Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty i zapisy (akta sprawy oraz akta zbiorowe) podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną lub zawarte informacje niejawne. Realizowane jest to poprzez ich właściwe oznaczanie, nadawanie klauzuli i zasad dostępności i przechowywanie przez ustalony okres czasu. Ma to na celu dostarczenie dowodów zgodności z wymaganiami normy i skuteczności działania SZJ. Zapisy i okres ich przechowywania wynikają z podstawowych dokumentów obowiązujących w tym zakresie. W Urzędzie obowiązują :

- Instrukcja Kancelaryjna wraz z Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt
- Regulamin Organizacyjny
- akty normatywne zewnętrzne
- instrukcja w sprawie organizacji archiwum
- zarządzenia teleinformatyczne.

Wymienione dokumenty określają nadzór niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu przechowywania zapisów oraz dysponowania nimi.

Ponadto zasady nadzoru nad zapisami określone są w następujących dokumentach:

- Proces nadzoru, aktualizacji i wdrożenia oprogramowania i sprzętu komputerowego (II-G5-1)
- Proces przydzielania uprawnień dostępu do zasobów sieciowych i aplikacji (II-G5-2)
- Proces sporządzania i kierowania projektów uchwał (III-G7-2)
- Proces sporządzania i kierowania zarządzeń Prezydenta Miasta (III-G7-1)
- Proces opracowywania projektu budżetu miasta (III-G3-2)
- Zarządzenie Nr 93/99 Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 10 listopada 1999 r. w sprawie ustalania zasad sporządzania, obiegu i kontroli oraz przechowywania i zabezpieczania dokumentów (dowodów) księgowych i ksiąg rachunkowych
- Zarządzenie wewnętrzne nr 17/2006 Prezydenta Miasta Nowego Sącza z dnia 7 listopada 2006 r. w sprawie polityki bezpieczeństwa informacji w zakresie przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miasta Nowego Sącza.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 19 z 28	

## 8 Zarządzanie zasobami

Kierownictwo Urzędu zapewnia prawidłowe planowanie i wykorzystanie zasobów, mając na celu zwiększenie zadowolenia Klienta poprzez podniesienie poziomu spełnienia jego wymagań.

### 8.1 PROCESY ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI

Głównym celem zarządzania kadrami jest zgromadzenie danych niezbędnych do racjonalnego gospodarowania zasobami ludzkimi w Urzędzie, którego elementami są między innymi:

- efektywniejsze wykorzystanie potencjału ludzkiego
- właściwe motywowanie pracowników
- realizowanie kształcenia, szkolenia i doskonalenia zawodowego pracowników.

W ramach SZJ szczególną uwagę objęto:

- określenie niezbędnych kompetencji oraz kwalifikacji pracowników w zależności od zajmowanego stanowiska
- zatrudnianie pracowników
- nagradzanie, karanie i dyscyplinę pracy
- kwestie oceny i wynagradzania pracowników
- szkolenie pracowników.


Wszyscy pracownicy Urzędu zatrudnieni są zgodnie z wymogami taryfikatora kwalifikacyjnego obowiązującego na danym stanowisku pracy oraz posiadają kompetencje stosownie do wykształcenia, umiejętności i posiadanego doświadczenia zawodowego. Zapisy odnośnie powyższego przechowywane są w komórce organizacyjnej właściwej ds. kadr i szkolenia. Każde stanowisko pracy w Urzędzie jest opisane formularzem zawierającym wszystkie niezbędne informacje o wymaganiach, predyspozycjach, umiejętnościach, podległościach, itp. zatrudnionego pracownika.

Przy planowaniu potrzeb dotyczących szkolenia uwzględniane są zmiany wynikające z charakteru procesów organizacji oraz wiedza posiadana i stosowana przez pracowników i ich doświadczenie. Dotyczy to szkoleń obowiązkowych wynikających z przepisów państwowych, szkoleń zawodowych, szkoleń z zakresu SZJ, szkoleń pracowników nowozatrudnionych oraz szkoleń stanowiskowych.

### 8.2 ŚRODOWISKO PRACY

Raz w roku przeprowadza się analizę stanu bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach pracy w Urzędzie. Analiza uwzględnia m.in. ocenę przyczyn i okoliczności wypadków przy pracy, podejmowane działania naprawcze i zapobiegawcze, co do warunków pracy. Jest ona podstawą do wprowadzenia zmian w wyposażeniu technicznym na stanowiskach pracy w trybie bieżącym, a także w rocznym i wieloletnim planie remontowym i inwestycyjnym.

W strukturze Urzędu jest wyodrębnione jednoosobowe stanowisko do spraw BHP. Osoba zatrudniona na stanowisku odpowiedzialna jest za całokształt spraw dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Ponadto, nad warunkami pracy osób zatrudnionych w Urzędzie Miasta Nowego Sącza czuwa Zakładowa Komisja ds. BHP – ciało opiniotawczo- konsultacyjne, w skład którego wchodzi - inspektor bhp, lekarz medycyny pracy oraz dwóch przedstawicieli wskazanych przez załogę.

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 20 z 28	

### 8.3 INFRASTRUKTURA

W zakresie zapewnienia zasobów technicznych i materiałowych zasady postępowania wynikają i są zgodne z właściwymi instrukcjami wewnętrznymi. Głównym realizatorem tych działań jest komórka organizacyjna właściwa ds. organizacji.

#### 8.3.1 SIEDZIBA URZĘDU

Zarządzanie nieruchomościami będącymi siedzibą Urzędu Miasta Nowego Sącza koordynuje komórka organizacyjna Urzędu właściwa do spraw mieszkalnictwa i lokali z wyłączeniem budynku Ratusza przy ul. Rynek 1 zarządzanego bezpośrednio przez komórkę organizacyjną Urzędu właściwą do spraw organizacji.

Urząd Miasta Nowego Sącza funkcjonuje ogółem w szesnastu lokalizacjach o łącznej powierzchni około **4 800 m<sup>2</sup>**, w tym przy: Rynek 1, Rynek 3, Rynek 5, Rynek 18, Rynek 21, Rynek 22, Rynek 27, Szwedzka 2, Szwedzka 5, Jagiellońska 14, Jagiellońska 31, Lwowska 15, Lwowska 71, Wyspiańskiego 22, Sienkiewicza 44, Żywieckiej 13.

#### 8.3.2 SYSTEM ŁĄCZNOŚCI

System łączności w Urzędzie obejmuje połączenia telefoniczne, faksowe, intranetowe i internetowe. Dla potrzeb systemu zarządzania kryzysowego wykorzystywana jest łączność radiotelefoniczna.

#### 8.3.3 INFRASTRUKTURA INFORMATYCZNA

Sieć komputerowa Urzędu Miasta obejmuje budynki w 10 lokalizacjach. W ramach budynku na ul. Szwedzkiej 2, w Wydziale Spraw Obywatelskich (WSO) pracuje wydzielona sieć Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (MSWiA) przeznaczona dla systemu personalizacji Dowodów Osobistych. W ramach budynku przy ul. Wyspiańskiego, w Wydziale Komunikacji i Transportu (WKT) pracuje wydzielona sieć MSWiA do obsługi systemu CEPIK.


Poszczególne lokalizacje połączone są za pomocą światłowodów (wysoka przepustowość) oraz dzierżawionych połączeń o niskiej przepustowości. Przyjęte zasady rozbudowy okablowania strukturalnego na potrzeby sieci komputerowej Urzędu, zakładają wykorzystanie instalacji certyfikowanych, gwarantujących przez szereg lat odpowiednią jakość wykonania i zabezpieczających prawidłową transmisję danych.

Zasady funkcjonowania systemu informatycznego w Urzędzie Miasta Nowego Sącza określają dwa zidentyfikowane i opisane procesy z „Grupy procesów zarządzania infrastrukturą informatyczną Urzędu Miasta” (I-G5) czyli „Proces nadzoru, aktualizacji i wdrożenia oprogramowania i sprzętu komputerowego” (I-G5-1) i „Proces przydzielania uprawnień dostępu do zasobów sieciowych i aplikacji” (I-G5-2).

## 9 Realizacja wyrobów/ usług

### 9.1 WYROBY/ USŁUGI

Urząd jest instytucją administracji samorządowej, którego zakres wykonywanych zadań i świadczonych usług wyznaczają Konstytucja RP, przepisy ustaw oraz przepisy wykonawcze. Realizacja wyrobów oznacza wykonywanie zadań przez Urząd z zakresu administracji publicznej wynikających ze Strategii Rozwoju Nowego Sącza oraz innych zadań wskazanych dla poszczególnych komórek organizacyjnych w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 21 z 28	

## 9.2 OBSŁUGA KLIENTA

Urząd realizuje zadania wynikające z przepisów prawa, a także rozpatruje sprawy wnoszone przez Klientów w przedmiotowych sprawach. W Urzędzie w zakresie działania komórek organizacyjnych objętych SZJ, mamy do czynienia z klientem zewnętrznym indywidualnym i instytucjonalnym oraz klientem wewnętrznym (inne komórki i pracownicy Urzędu).

Dążeniem Kierownictwa jest zapewnienie takich warunków organizacyjnych (w tym formalnych), technicznych i kadrowych, aby zadania realizowane przez Urząd były nie tylko spełnieniem wymagań formalnych określonych w przepisach prawa, ale również spełniały oczekiwania Klientów, wynikające z ich indywidualnych wniosków. Każda wnoszona przez Klienta sprawa jest rozpatrywana pod kątem możliwości spełnienia przez Urząd wymagań w niej zawartych przez właściwych merytorycznie pracowników. Urząd, rozpoznając wnoszone sprawy, zapewnia ich realizację w ustawowo ustalonym terminie z zachowaniem staranności, rzetelności i z pełnym obiektywizmem. Przed podjęciem zobowiązań wobec Klienta z tytułu spełnienia umowy – wniosku merytorycznie właściwi pracownicy oceniają, czy Urząd jest organizacją właściwą do załatwienia sprawy.

W odniesieniu do licznych spraw Urząd bądź ustawodawca określił wymagania, które muszą być spełnione, aby możliwa była realizacja wniosku Klienta. Zapisy dotyczące realizowanych wyrobów – spraw przechowywane są w aktach spraw, o ile nie zostało to dla konkretnych wyrobów określone inaczej. Jeżeli wymagania dotyczące określonych wyrobów zmieniają się, Urząd zapewnia wprowadzenie tych zmian w odpowiednich dokumentach, drukach, procedurach, o czym personel zostaje powiadomiony.


Informacje o zakresach działalności merytorycznej poszczególnych komórek organizacyjnych oraz inne dane posiadające znaczenie dla interesantów są zamieszczane na internetowych stronach Urzędu pod adresem: [www.nowysacz.pl](http://www.nowysacz.pl) Postępowanie Urzędu w tym zakresie zmierza do coraz szerszego i pełniejszego wykorzystania tego środka komunikacji z odbiorcą usług, tak aby dostęp do informacji był pełny i ułatwiający kontakty Urząd – Klient. Telefonicznie i pocztą elektroniczną udzielane są odpowiedzi i informacje dotyczące realizowanych usług, przyjmowane są także informacje zwrotne od Klientów, co do sposobu załatwienia sprawy (w tym także skargi) oraz inne uwagi. W relacjach z klientami wewnętrznymi wykorzystywany jest w szerokim zakresie internet oraz poczta elektroniczna z wyłączeniem udzielania informacji o danych osobowych..

Zasady postępowania ze skargami i wnioskami określone są w Kodeksie postępowania administracyjnego, Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz w Instrukcji Kancelaryjnej jak również w „Procesie rozpatrywanie skarg i wniosków” (III-G6-6).

## 9.3 PLANOWANIE

Planowanie w Urzędzie realizowane jest poprzez:

- aktualizację Strategii Rozwoju Nowego Sącza zgodnie z „Procesem monitoringu realizacji Strategii Rozwoju Nowego Sącza” (I-G3-1)
- przygotowywanie projektów budżetów zgodnie z „Procesem opracowywania projektu budżetu miasta” (I-G3-2)
- opracowywanie programów wieloletnich lub innych dokumentów wymaganych dla specyficznych form realizacji przedsięwzięć (np. programy finansowane lub współfinansowane przez Unię Europejską).

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 22 z 28	

Przy przygotowywaniu dokumentów związanych z planowaniem sprawdza się, czy wszystkie dane zostały uwzględnione i czy są kompletne oraz wzajemnie niesprzeczne. Przedmiotowa dokumentacja stanowi podstawę do opracowywania planów zakupów oraz innych podstawowych procesów działania Urzędu, a także jest podstawą prowadzenia kontroli zgodności realizowanych działań z planowanymi.

#### **9.4 ZAKUPY**

Zasady nabywania wyrobów i materiałów oraz usług niezbędnych do funkcjonowania Urzędu opierają się na przepisach ustawy - Prawo zamówień publicznych. Ustawa reguluje tryb postępowania dotyczący specyfikowania wymagań nabywanych towarów i usług, planowania zakupów, udzielania zamówień na dostawy, ustanawiania kryteriów wyboru i oceny dostawców. Przedmiotową kwestię uregulowano w „Procesie udzielania zamówień publicznych” (III-G6-4), w Procesie zawierania umów cywilno-prawnych (III-G6-3) i w „Procesie dokonywania zakupów na potrzeby wewnętrzne Urzędu oraz oceny dostawców”. Ustalono zasady sprawdzania towarów pod kątem ich zgodności z zamówieniem, a także zasady zabezpieczania towarów i usług w Urzędzie.

Zapisy dotyczące zakupów i wszystkich czynności związanych z zamówieniami są gromadzone i przechowywane zgodnie z obowiązującymi uwarunkowaniami w tym zakresie. Sposób ewidencji środków trwałych wynika z przyjętych w Urzędzie zasad rachunkowości. W Urzędzie obowiązuje Instrukcja w sprawie: zasad sporządzania, obiegu i kontroli oraz przechowywania i zabezpieczania dokumentów (dowodów) księgowych i ksiąg rachunkowych przyjęta Zarządzeniem Prezydenta Miasta nr 93/99 z dnia 10 listopada 1999 r., oraz Zarządzenie wewnętrzne nr 16/2006 Prezydenta Miasta z dnia 10 października 2006 r. w sprawie: powołania stałej Komisji kasacyjnej celem dokonywania okresowej klasyfikacji rzeczowych składników majątkowych przeznaczonych do likwidacji instrukcja obiegu dokumentów wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta. Zarządzenia te regulują kwestie dokumentacji związanej z przyjęciem, likwidacją, zmianą miejsca użytkowania środków trwałych itp. Poza tym jest Instrukcja inwentaryzacyjna, wprowadzona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Nr 13/2005 z dnia 16 listopada 2005. z której wynika jak inwentaryzować środki trwałe.


#### **9.5 DOSTARCZANIE USŁUG**

Realizacja zadań Urzędu przebiega według określonych procesów, które mają wpływ na wysoką jakość obsługi Klientów. W wyniku realizacji procesów powstają wyroby, które zostały zidentyfikowane i przedstawione w poszczególnych kartach opisu procesów i Kartach Informacyjnych Usług (KIU) zamieszczonych w Katalogu Usług dostępnym na stronach internetowych Urzędu zgodnie z Procesem aktualizacji Katalogu i Kart Informacyjnych Usług (III-G6-9) i w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) zgodnie z Procesem aktualizacji Biuletynu Informacji Publicznej (III-G6-8).

#### **9.6 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKALNOŚĆ**

Urząd stosuje ustalony i precyzyjny system identyfikacji wszystkich wyrobów. Sposób identyfikacji poszczególnych wyrobów wynika z procesów związanych z ich wytworzeniem.

Obieg dokumentów w Urzędzie jest zorganizowany zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną i Procesem obiegu korespondencji (III-G6-5).

	<b>Dokument Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 23 z 28	

## 9.7 WŁASNOŚĆ KLIENTA

Szczególną ochroną i poufnością Urząd obejmuje dane osobowe Klienta. Urząd posiada zbiory danych osobowych, zarejestrowane w rejestrze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz zbiory nierejestrowane (zgodnie z przepisem art.43 ust.2 Ustawy o ochronie danych osobowych). Własność klienta inna niż dane osobowe podlega nadzorowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego (Instrukcja Kancelaryjna) głównie w formie zapisu przyjęcia ewidencji (spis spraw).

## 9.8 ZABEZPIECZENIE WYROBU

Zasady gospodarowania drukami, formularzami i materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi do wykonywania zadań merytorycznych przez Urząd zapewniają ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Wyraża się to w następujących działaniach:

- druki i materiały niezbędne do realizacji usług są przechowywane w miejscach do tego przeznaczonych i wg określonych zasad
- dokumenty przygotowywane do wysyłki są w odpowiedni sposób identyfikowane, pakowane i dostarczane
- przesyłki do klientów są w odpowiedni sposób pakowane, zabezpieczane i dostarczane.


Wszystkie czynności związane z przygotowaniem wyrobu oraz jego dystrybucją są wykonywane przez pracowników odpowiednich komórek zgodnie z określonymi procedurami. Dostęp do pomieszczeń, w których odbywa się wytworzenie wyrobu zorganizowany jest w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych.

## 9.9 NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

O ile istnieje taka potrzeba Urząd monitoruje i dokonuje pomiarów potrzebnych do dostarczenia dowodów zgodności produktu z określonymi wymaganiami, stosując odpowiednie wyposażenie.

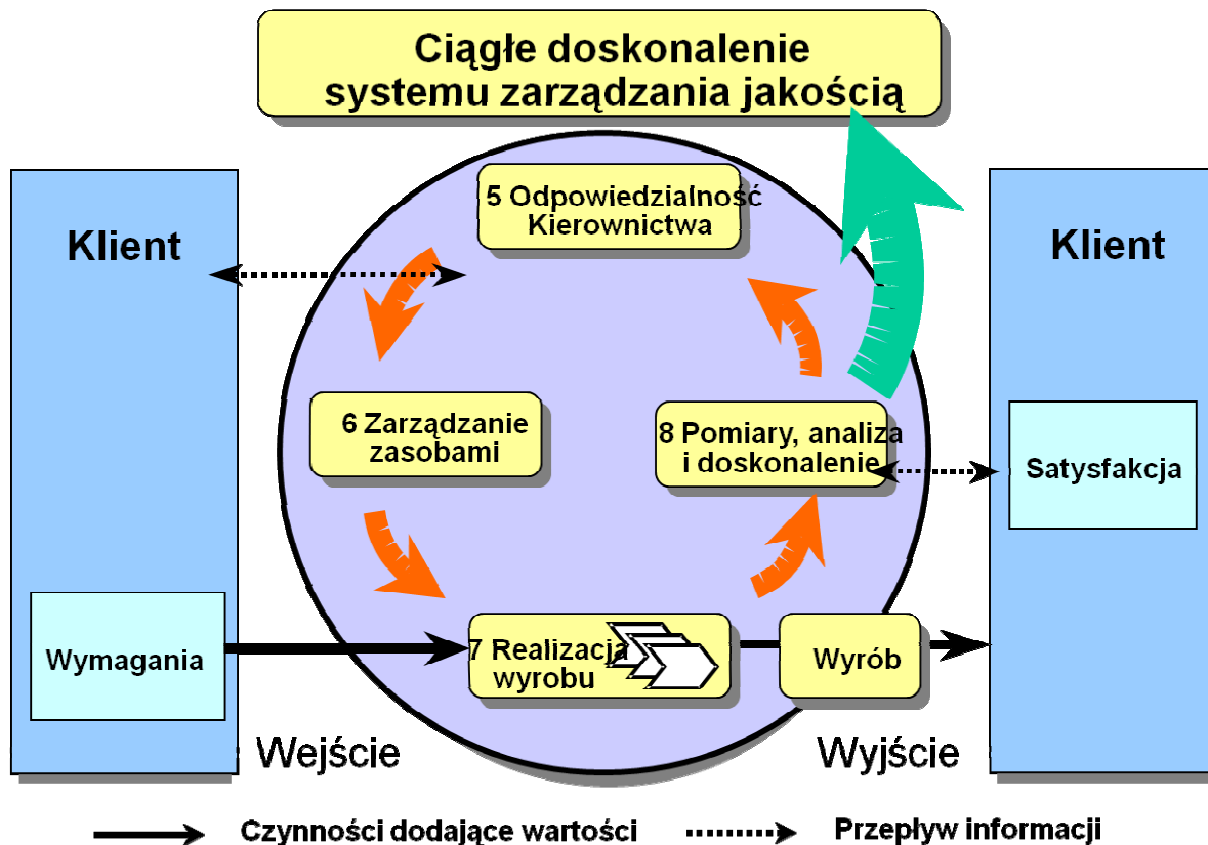
- Do zadań Kierowników komórek organizacyjnych, o ile są tam wykorzystywane urządzenia pomiarowe, należy opracowanie zestawienia sprzętu kontrolno pomiarowego, jego oznaczenie oraz nadzorowanie.

W Urzędzie realizowany jest „Proces nadzoru nad urządzeniem pomiarowym” (III-G6-11).

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wersja:	03.2011
			Str. 24 z 28	

## 10 Pomiary, analiza i doskonalenie

Urząd w ramach doskonalenia SZJ zaplanował i wdrożył procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia zgodnie z poniższym schematem.



### 10.1 PROCES BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO (I-G2-2)


Urząd przeprowadza badania satysfakcji klienta, odnośnie spełnienia jego wymagań. Metody i formy uzyskiwania informacji o satysfakcji klienta określa „Proces badania satysfakcji klienta zewnętrznego” (I-G2-2). Celem tego procesu jest uzyskanie informacji zwrotnej umożliwiającej optymalne dostosowanie polityki władz miasta do oczekiwań obywateli; opracowanie systemu badania opinii na temat funkcjonującego katalogu usług; ocena mocnych i słabych stron instytucji.

Badanie satysfakcji klienta zewnętrznego jest procesem ciągłym. Badania w danym obszarze pracy Urzędu inicjuje każdorazowo Prezydent, co najmniej raz na rok. Pełnomocnik ds. SZJ koordynuje przebieg badania.

### 10.2 AUDYT WEWNĘTRZNY

Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Urzędu, w strukturze organizacyjnej jednostki funkcjonuje samodzielne stanowisko ds. audytu wewnętrznego.

Audyt wewnętrzny działa na podstawie przepisów obowiązujących w Jednostkach Sektora Finansów Publicznych:

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 25 z 28	

- ustawy z dnia 30 czerwca 2005 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2005 r. Nr 249, poz. 2104 ze zm.)
- rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 czerwca 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu i trybu przeprowadzania audytu wewnętrznego (Dz. U. z 2006r. Nr 112, poz. 765)
- rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 czerwca 2006 r. w sprawie trybu sporządzania oraz wzoru sprawozdania z wykonania planu audytu wewnętrznego (Dz. U. z 2006 r. Nr 112, poz. 764)
- komunikatu Nr 11/2006 Ministra Finansów z dnia 26 czerwca 2006 r. w sprawie „Standardów audytu wewnętrznego w jednostkach sektora finansów publicznych” (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 7, poz. 56)
- komunikatu Nr 16/2006 Ministra Finansów z dnia 18 lipca 2006 r. w sprawie ogłoszenia „Kodeksu etyki audytora wewnętrznego w jednostkach sektora finansów publicznych” i „Karty audytu wewnętrznego w jednostkach sektora finansów publicznych” (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 9, poz.70).

Szczegółowa metodologia audytu wewnętrznego w obszarach nie uregulowanych powyższymi przepisami została określona w „Księdze procedur audytu wewnętrznego w Urzędzie Miasta Nowego Sącza”.

### 10.3 PROCES AUDYTU WEWNĘTRZNEGO JAKOŚCI (I-G2-1)

Urząd systematycznie przeprowadza wewnętrzne audyty SZJ w celu określenia, czy System jest skutecznie wdrożony, utrzymywany oraz zgodny z zaplanowanymi ustaleniami. Szczegółowe zasady przeprowadzania auditów wewnętrznych reguluje „Proces audytu wewnętrznego jakości” (I-G2-1). Audit wewnętrzny jakości to systematyczny i niezależny proces mający określić, czy działania w ramach SZJ i ich wyniki odpowiadają przyjętym wcześniej ustaleniom oraz czy te ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów.


Obiegi dokumentów związanych z nadzorem nad auditami oraz rejestr auditów zawarte są w aplikacji intranetowej Q-System dostępnej pod adresem: [qsystem.nowysacz.pl](http://qsystem.nowysacz.pl) .

### 10.4 MONITOROWANIE I POMIAR WYROBÓW

Urząd monitoruje właściwości swoich wyrobów w celu sprawdzenia, czy spełniają one określone wcześniej wymagania. Weryfikacja przeprowadzana jest przez Kierownictwo, jak również pracowników zgodnie z posiadanymi przez nich uprawnieniami. Zasady weryfikacji wynikają z szeregu regulacji prawnych, jak również zapisów dokumentów wewnętrznych. Za kluczowe z nich należy uznać: Regulamin Organizacyjny Urzędu, regulaminy wewnętrzne komórek organizacyjnych, procesy (procedury) i instrukcje. Z czynności związanych z weryfikacją sporządzane są stosowne dla danej sprawy zapisy, które umożliwiają właściwą identyfikację i identyfikowalność w tym możliwość określenia osoby, która dokonała weryfikacji.

### 10.5 PROCES NADZORU NAD NIEZGODNOŚCIAMI (I-G1-3) ORAZ PROCES ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSEKÓW (III-G6-6).

Niezgodność wyrobu lub usługi polega na nieprawidłowym zastosowaniu powszechnie obowiązujących przepisów prawnych, a w wypadku działań uznaniowych - na zastosowaniu rozwiązania niezgodnego z wymaganiami, wyspecyfikowanymi przez Klienta w podaniu przekazanym do Urzędu. Okresowa analiza niezgodności i podjęcie decyzji w sprawie zmian w SZJ mają na celu wykluczenie (zminimalizowanie) występowania niezgodności w następnych postępowaniach.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja: 03.2011
			Str. 26 z 28

Usługą lub wyrobem niezgodnym w postępowaniu w Urzędzie mogą być: uchwała, decyzja administracyjna, ugoda, postanowienie, opinia, umowa cywilnoprawna, informacja, zaświadczenie, każdy inny dokument sporządzony na nośniku papierowym bądź elektronicznym, prowadzone przez Urząd postępowanie administracyjno-publiczne.

Niezgodność może być stwierdzona na podstawie :

- orzeczenia Regionalnej Izby Obrachunkowej, Wojewody Małopolskiego, sądu administracyjnego lub powszechnego, urzędu antymonopolowego – w przypadku uchwał
- orzeczenia Samorządowego Kolegium Odwoławczego, decyzji Wojewody Małopolskiego, Małopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego, Małopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Budowlanego lub sądu administracyjnego – w przypadku decyzji administracyjnych i postanowień,
- orzeczenia sądu powszechnego – w przypadku umowy cywilno-prawnej
- uzasadnionej skargi, lub protestu wniesionego przez stronę postępowania
- uzasadnionych zastrzeżeń wniesionych przez stronę w stosunku do działań podejmowanych przez Urząd
- kontroli wewnętrznych i zewnętrznych
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych
- obserwacji własnej właściciela lub uczestnika procesu.

Ocena prawidłowości realizowanych zadań, wyrobów i procesów odbywa się w „Procesie nadzoru nad niezgodnościami” (I-G1-3), Procesie rozpatrywania skarg i wniosków (III-G6-6), „Procesie kontroli wewnętrznej” (I-G2-3) i „Procesie nadzoru nad audytami systemu zarządzania jakością” (I-G2-1).

Wszystkie niezgodności zgłaszane i rejestrowane są w QSystem .

## 10.6 PROCESY NADZORU NAD DZIAŁANAMI USPRAWNIAJĄCYMI I DOSKONALĄCYMI (I-G1-2 ORAZ I-G1-3)


Urząd doskonali skuteczność SZJ. Na podstawie analizy danych i ich zgodności z założonymi celami prowadzone są działania doskonalące i usprawniające. Opis postępowania w zakresie tych działań regulują procesy nadzoru nad działaniami usprawniającymi i doskonalącymi” (I-G1-2 i I-G1-3).

Przedmiotem procesu są zasady nadzoru nad projektami doskonalącymi, przepływem informacji dotyczących powyższych działań i oceny ich skuteczności z zastosowaniem systemu informatycznego *Qsystem*.

W systemie zarządzania jakością rejestrowane są:

1. **DZIAŁANIA USPRAWNIAJĄCE** - działania i pomysły, które może zgłosić każdy pracownik w celu poprawy efektywności funkcjonowania Urzędu. Działania te zgłaszający kieruje do swojego przełożonego lub Pełnomocnika ds. SZJ.
2. **PROJEKTY DOSKONALĄCE** - mają na celu doskonalenie i poprawę organizacji Urzędu, podlegają planowaniu i nadzorowi zgodnemu z wymaganiami normy dotyczącymi projektowania i rozwoju.

Wymagają one zaangażowania większej grupy osób, środków i obejmują one zarówno działania korygujące jak i zapobiegawcze zdefiniowane następująco:


	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 27 z 28	

- **działanie zapobiegawcze** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej.
- **działanie korygujące** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji.

#### 10.7 OPRACOWANIE, ZATWIERDZENIE, AKTUALIZOWANIE I DYSTRYBUCJA KSIĘGI JAKOŚCI

Opracowanie i aktualizacja Księgi Jakości należy, zgodnie z „Procesem nadzoru nad aktami kierowania i dokumentami SZJ w QSystem” (I-G1-4), do Pełnomocnika ds. SZJ. Zatwierdzenia Księgi Jakości dokonuje Prezydent.

Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za: przygotowanie projektu i ostatecznej wersji dokumentu, wprowadzanie zgłoszonych zmian i poprawek, wydanie dokumentu czyli zapisanie w wersji elektronicznej w aplikacji QSystem dostępnej na stronach intranetowych Urzędu, nadzorowanie użytkowania dokumentu, przegląd dokumentu pod kątem jego aktualności, prowadzenie rejestru zmian, archiwizację i likwidację dokumentu.

	Dokument Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ - 01	
	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wersja:	03.2011
			Str. 28 z 28	

## Definicje

Norma PN-EN ISO 9001:2008 zawiera szereg ogólnych pojęć i definicji określających SZJ. W opracowanej dokumentacji Systemu zastosowano następujące definicje i skróty w porządku alfabetycznym:

**AUDITOR** - to osoba mająca kompetencje do obiektywnego i bezstronnego przeprowadzania audytów w zaplanowanych odstępach czasu.

**PROCES** - to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejście (np. wymóg prawny, wniosek) w wyjście (usługa, dokument); w Urzędzie są nim powiązane ze sobą czynności, mające na celu wykonanie określonego zadania przy wykorzystaniu odpowiednich zasobów.

**KARTA WSKAŹNIKÓW PROCESÓW** – dokument, którego zadaniem jest nadzór na realizacją celów zarządzania jakością, opisujący cele, miary i wskaźniki procesów i grup procesów oraz działania doskonalące i inicjatywy podejmowane podczas przeglądów zarządzania.

**KARTA INFORMACYJNA USŁUGI (KIU)** – opisuje usługę świadczoną przez Urząd; jest udostępniana dla celów informacyjnych Klientom.

**KLIENT** – to osoba fizyczna lub organizacja (podmiot prawny) korzystająca z usług Urzędu.

**KOMÓRKA ORGANIZACYJNA** – wyodrębniony element struktury Urzędu realizujący określone zadania.

**KSIĘGA JAKOŚCI (KJ)** – zawiera zakres Systemu Zarządzania Jakością, przywołuje udokumentowane procesy oraz opisuje wzajemne oddziaływanie między procesami Systemu; określa również zakres wyłączonych zagadnień.

**MISJA** – ogólny cel organizacji oparty na przesłankach planu, uzasadniający istnienie organizacji.

**NORMA** – norma ISO 9001:2008.

**OPIS PROCESU** - opis ustalonych sposobów postępowania dla realizacji procesów lub działań związanych z pracą i wymaganiami normy.

**POLITYKA JAKOŚCI** – ogół zamierzeń i celów dotyczących jakości w sposób formalny wyrażony przez Kierownictwo Urzędu.

**PROCEDURA** – to ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu; w dokumentacji SZJ Urzędu jest to opis realizacji procesów; określa on również osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.

**WERYFIKACJA** - to potwierdzenie przez przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione określone wymagania

**WŁAŚCICIEL PROCESU** – osoba sprawująca nadzór nad prawidłowym, skutecznym i efektywnym funkcjonowaniem procesu; posiadająca uprawnienia do proponowania zmian w jego przebiegu.

**WYRÓB/ USŁUGA** – wynik procesów realizowanych na rzecz Klienta Urzędu.

**ZAPISY** – to dowody przeprowadzonych działań; są utrzymywane w celu potwierdzenia zgodności z wymaganiami i skuteczności SZJ zgodnie z dokumentacją Systemu.