

Zarządzenie Nr 375/18  
Burmistrza Rajgrodu  
z dnia 23 sierpnia 2018 r.

**w sprawie zatwierdzenia Księgi Jakości i innej dokumentacji systemu jakości  
Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 994 z późn. zm.) oraz § 19 ust. 4 pkt 11) Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie przyjętego Zarządzeniem nr 49/15 Burmistrza Rajgrodu z dnia 13 lipca 2015 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie, zarządzam, co następuje:

**§ 1.**

Zatwierdzam Księgę Jakości Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie, zawierającą opis sytemu zarządzania jakością zgodny z zastosowanymi wymaganiami normy ISO 9001 w brzmieniu jak załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

Zatwierdzam udokumentowane procedury opisujące sposób postępowania w Urzędzie Miejskim w Rajgrodzie w obszarach następujących wymagań normy ISO 9001:

- 1) nadzoru nad dokumentami i zapisami – Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami – stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia,
- 2) audytów wewnętrznych – Procedura audytów wewnętrznych – stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia

**§ 3.**

Zobowiązuję Pełnomocnika ds. Jakości oraz Zespół Pilotowy do zakomunikowania pracownikom Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie sposobów postępowania ustalonych w dokumentacji systemu jakości, o których mowa w § 1 i § 2 i rozpowszechnienia tej dokumentacji w zakresie potrzebnym do prawidłowego wykonywania zadań przez Urząd.

**§ 4.**

Zobowiązuję pracowników Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie do udziału w spotkaniach organizowanych przez Pełnomocnika ds. Jakości.

**§ 5.**

Wykonanie Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. Jakości.

**§ 6.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



Załącznik nr 1  
do Zarządzenia Nr 375/18  
Burmistrza Rajgrodu  
z dnia 23 sierpnia 2018 r.

Gmina Rajgród



# **KSIĘGA JAKOŚCI**

## **Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie**



ul. Warszawska 32  
19-206 Rajgród

Tel: (86)272-19-40  
Fax: (86)272-19-41

[www.um.rajgrad.pl](http://www.um.rajgrad.pl)  
e-mail: [20000018@pro.onet.pl](mailto:20000018@pro.onet.pl)



|                                   |   |                                  |                                  |  |        |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|--|--------|
| TYTUŁ                             | <b>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie</b>        |                                  |                                  |  |        |
| OPRACOWAŁ:                        | <i>Imię i nazwisko</i><br>Piotr Milewski                    | <i>Podpis</i><br>Piotr Milewski  | <i>Data</i> SEP<br>21.08.2018    |  |        |
| SPRAWDZIŁ:                        | <i>Imię i nazwisko</i><br>Piotr Milewski                    | <i>Podpis</i> Piotr Milewski     | <i>Data</i> SEP<br>22.08.2018 r. |  |        |
| ZATWIERDZIŁ                       | <i>Imię i nazwisko</i><br>Ireneusz Gliniecki -<br>Burmistrz | <i>Podpis</i> Ireneusz Gliniecki | <i>Data</i> POC<br>23.08.2018 r. |  |        |
| OBOWIĄZUJE OD DNIA: 23.08.2018 r. |   |                                  |                                  |  |        |
| Data przeglądu                    | Wynik przeglądu<br>(nr i strona<br>zmiany)                  | Podpis                           | Data przeglądu                   | Wynik przeglądu<br>(nr i strona<br>zmiany) | Podpis |
|                                   |   |                                  |                                  |  |        |
|                                   |   |                                  |                                  |  |        |
|                                   |   |                                  |                                  |  |        |
|                                   |   |                                  |                                  |  |        |

ZMIANY:

| Numer zmiany | Numer strony | Data | Podpis |
|--------------|--------------|------|--------|
|              |              |      |        |





# URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE

## KSIEGA JAKOŚCI

RWA: 0141

Index: KJ

wydanie: B

strona:  
1

### SPIS TREŚCI :

|   |    |
|---|----|
| <b>1. TERMINOLOGIA</b>                                      | 3  |
| <b>2. PREZENTACJA GMINY I URZĘDU</b>                        | 5  |
| 2.1. Gmina  | 6  |
| 2.2. Urząd  | 7  |
| <b>3. PRZEDMIOT, ZAKRES I ZASADY NADZORU</b>                | 8  |
| <b>4. KONTEKST ORGANIZACYJNY</b>                            | 8  |
| 4.1. Zrozumienie kontekstu organizacji                      | 10 |
| 4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron | 11 |
| 4.3 Zakres systemu zarządzania jakością                     | 12 |
| 4.4 System zarządzania jakością i jego procesy              | 17 |
| <b>5. PRZYWÓDZTWO</b>                                       | 17 |
| 5.1. Przywództwo i zaangażowanie                            | 17 |
| 5.1.1. Postanowienia ogólne                                 | 18 |
| 5.1.2. Orientacja na Klienta                                | 19 |
| 5.2. Polityka jakości                                       | 21 |
| 5.3. Odpowiedzialność i uprawnienia                         | 24 |
| <b>6. PLANOWANIE</b>  | 24 |
| 6.1. Zarządzanie ryzykiem                                   | 24 |
| 6.2. Cele dotyczące jakości                                 | 25 |
| 6.3. Planowane zmiany w systemie zarządzania jakością       | 26 |
| <b>7. WSPARCIE</b>  | 26 |
| 7.1. Zasoby   | 26 |
| 7.1.1 Postanowienia ogólne                                  | 27 |
| 7.1.2 Ludzie  | 27 |
| 7.1.3 Infrastruktura  | 28 |
| 7.1.4 Środowisko pracy                                      | 29 |
| 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów                    | 29 |
| 7.1.6 Wiedza w organizacji                                  | 31 |
| 7.2. Kompetencje  | 32 |
| 7.3. Świadomość   | 32 |
| 7.4. Komunikacja  | 33 |
| 7.5 . Udokumentowane informacje                             | 35 |
| <b>8. DZIAŁANIA OPERACYJNE (realizacja procesów)</b>        | 35 |

|  |                            |           |            |              |
|--|----------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |              |
|  | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |              |
|  | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>2 |

|  |           |
|--|-----------|
| 8.1. Planowanie realizacji procesów .....              | 35        |
| 8.2. Wymagania dotyczące usługi .....                  | 36        |
| 8.2.1. Komunikacja z Klientem .....                    | 36        |
| 8.2.2. Wymagania dotyczące produktu .....              | 36        |
| 8.2.3. Przegląd wymagań dotyczących produktu .....     | 38        |
| 8.3 Projektowanie produktu i usługi .....              | 38        |
| 8.4 Procesy zlecane na zewnątrz .....                  | 39        |
| 8.5 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi ..... | 39        |
| 8.5.1 Warunki nadzorowane .....                        | 39        |
| 8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność .....          | 40        |
| 8.5.3 Własność Klienta .....                           | 41        |
| 8.5.4 Zabezpieczenie produktu .....                    | 41        |
| 8.5.5 Działania po dostawie wyrobu .....               | 42        |
| 8.6 Zwolnienie produktu .....                          | 42        |
| 8.7 Nadzór nad usługą niezgodną .....                  | 42        |
| <b>9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI .....</b>             | <b>43</b> |
| 9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i oceny .....     | 43        |
| 9.1.1. Postanowienia ogólne .....                      | 43        |
| 9.1.2. Zadowolenie Klienta .....                       | 44        |
| 9.1.3. Analiza danych i ocena .....                    | 45        |
| 9.2. Audit wewnętrzny .....                            | 46        |
| 9.3. Przegląd zarządzania .....                        | 46        |
| 9.3.1. Postanowienia ogólne .....                      | 46        |
| 9.3.2. Dane wejściowe do przeglądu .....               | 47        |
| 9.3.3. Dane wyjściowe z przeglądu .....                | 48        |
| <b>10. DOSKONALENIE .....</b>                          | <b>48</b> |
| 10.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i oceny .....    | 48        |
| 10.2. Audit wewnętrzny .....                           | 49        |
| 10.3. Przegląd zarządzania .....                       | 51        |



|   |                            |           |            |              |
|---|----------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE |           |            |              |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |              |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>3 |

## 1. TERMINOLOGIA

W niniejszej Księdze Jakości i wewnętrznych dokumentach systemu jakości (patrz: katalog dokumentów wskazany w punkcie 7.5) obowiązuje terminologia zgodna z normą ISO 9000:2015. Ponadto występują poniższe terminy, skróty i symbole.

**Akta sprawy** - cała dokumentacja zgromadzana w toku realizacji danej sprawy, zadania, w tym pisma, notatki, formularze, kserokopie, podania, oświadczenia, wywiady środowiskowe, zaświadczenia itp., zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy. W aktach sprawy przechowywane są dokumenty, które wpłynęły do Urzędu oraz zapisy, czyli dokumenty, sporządzone w Urzędzie jako potwierdzenie wykonania czynności w toku realizacji zadań (patrz: definicja zapisu).

**Audit** - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

**Auditor** - to osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

**Dokument** - informacja i jej nośnik (wersja papierowa i/lub wersja elektroniczna).

**Działanie korygujące** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji.

**Działanie zapobiegawcze** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej.

**Formularze** - wzory druków wniosków lub innych dokumentów przeznaczonych do wypełnienia według podanych wskazówek.

**Instrukcja** - rodzaj uregulowania, które wskazuje sposób wykonania działań, czynności.

**Instrukcja kancelaryjna** - akt prawa powszechnie obowiązującego, określający zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie.

**ISO** - skrót International Organization For Standardization – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna.

**Jakość** - stopień, w jakim zbiór naturalnych właściwości spełnia wymagania.

**Klient** - organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt/usługę.

**Komórka organizacyjna** - każde samodzielnie wyodrębnione w Regulaminie Organizacyjnym ogniwo organizacyjne w Urzędzie: referat, samodzielne stanowisko.



|  |                            |           |            |
|--|----------------------------|-----------|------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |
|  | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |
|  | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B |
|  |                            |           | strona: 4  |

**Najwyższe Kierownictwo** - Burmistrz, Zastępca Burmistrza/Sekretarz Gminy i Skarbnik Gminy.

**Niezgodność** - niespełnienie wymagania (opisanego w dokumentach systemu zarządzania jakością lub w przepisach prawa, normie).

**Norma** - to pojęcie określa normę ISO 9001 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania” w jej aktualnym wydaniu, obecnie w polskim tłumaczeniu o numerze referencyjnym PN-EN ISO 9001:2015.

**Pełnomocnik ds. jakości** - osoba z Najwyższego Kierownictwa odpowiedzialna za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

**Zespół pilotowy** – współpracuje z Pełnomocnikiem ds. jakości w zakresie wdrażania, koordynowania i nadzorowania systemu zarządzania jakością.

**Postępowanie** - całokształt działań podejmowanych w związku ze świadczeniem usługi przez Urząd na rzecz Klienta.

**Procedura** - to ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu, obrazuje postępowanie. W dokumentacji systemu jest to opis realizacji procesu. Określa on również osoby odpowiedzialne – liderów procesów i uczestników - za ich wykonanie.

**Proces** - to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia. W Urzędzie są to powiązane ze sobą czynności, mające na celu wykonanie określonego zadania przy wykorzystaniu odpowiednich zasobów.

**Usługa** - produkt finalny działań Urzędu mający na celu spełnienie oczekiwań Klienta.

**Weryfikacja** (= przegląd, sprawdzenie) - to potwierdzenie przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane, czyli ustalone, zdefiniowane wymagania.

**Produkt** - wynik procesu.

**Produkt niezgodny** – produkt, wynik procesu, który nie spełnia określonych wymagań w wyniku realizacji procesu, usługi.

**Zapis** - dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań, czyli w Urzędzie są to wszelkie utrwalone pisemnie i/lub elektronicznie czynności związane z realizacją zadań zgromadzone m.in. w aktach spraw, i/lub w systemie informatycznym. Zapisy sporządzają pracownicy w formie ustalonej w dokumentacji systemu.

|   |                                   |           |            |              |
|---|-----------------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b> |           |            |              |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>             |           |            |              |
|   | RWA: 0141                         | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>5 |

**Zarządzanie jakością** - skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

## 2. PREZENTACJA GMINY I URZĘDU

### 2.1. Gmina

Gmina Rajgród leży w północnej części powiatu grajewskiego, nad granicą województwa podlaskiego z województwem warmińsko-mazurskim. Powierzchnia gminy wynosi 207,16 km<sup>2</sup>, w tym miasta Rajgrodu 35,2 km<sup>2</sup>. Gmina liczy 5322 mieszkańców (Rajgród – 1606 osoby). W skład gminy wchodzi 30 sołectw; do największych wsi należą: Woźnawieś, Kosówka, Kuligi, Pieńczykowo, Miecze, Ciszewo..

Gmina Rajgród ma charakter rolniczo-turystyczny. 12010 ha (58%) powierzchni gminy użytkowana jest przez rolników. Większość gleb użytkowanych rolniczo zakwalifikowana jest do IV i V klasy bonitacyjnej. Na terenie gminy funkcjonują 784 indywidualne gospodarstwa rolne, z których 82,8% to gospodarstwa o powierzchni większej niż 1 ha. We własnym gospodarstwie rolnym pracuje niespełna 20% ludności gminy. Wśród rolników dominują producenci mleka oraz hodowcy zboża i ziemniaków.

Jezioro Rajgrodzkie o pow. 1514 ha, a także jeziora Dręstwo i Tajno, bezpośrednie sąsiedztwo z Biebrzańskim Parkiem Narodowym, a zwłaszcza unikalnym kompleksem bagienno-torfowym Czerwonego Bagna oraz kompleks leśny Nadleśnictwa Rajgród (28,37% powierzchni gminy) - to wybitne walory przyrodnicze i turystyczne. Nad jeziorami znajduje się 11 ośrodków wczasowych. 9 położonych jest nad Jeziorem Rajgrodzkim, a 2 nad jeziorem Dręstwo. Ponadto w Rajgrodzie funkcjonują dwa kluby sportowe oraz baza harcerska „Orle Gniazdo”.

W gminie rozwijają się gospodarstwa agroturystyczne (28). W gminie znajduje się kilka kolonii domków letniskowych, rozlokowanych nad Jeziorem Rajgrodzkim i jeziorem Dręstwo. Łączna ich liczba wynosi 500. Ponadto na terenie gminy funkcjonuje 300 kwater agroturystycznych.

Na terenie Gminy funkcjonują 4 szkoły podstawowe (w Rydzewie, Beldzie, Karczewie oraz w Mieczach) i Zespół Szkolno-Przedszkolny w Rajgrodzie (w jego skład wchodzi szkoła podstawowa, przedszkole oraz oddziały gimnazjalne), a także Domu Kultury oraz Biblioteka Publiczna w Rajgrodzie z filiami w Beldzie i Woźnejwsi. Towarzystwo



|   |                            |           |            |              |
|---|----------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |              |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |              |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>6 |

Miłośników Rajgrodu wydaje książki historyczne, widokówki i przewodniki turystyczne, tomiki poezji oraz miesięcznik społeczno-kulturalny "Rajgrodzkie Echa".

W gminie są trzy oczyszczalnie ścieków, nowoczesne wysypisko odpadów komunalnych, stacja poboru i uzdatniania wody oraz 131 kilometrów wodociągów. Ponadto Gmina Rajgród pozyskuje środki na budowę przydomowych oczyszczalni ścieków oraz urządzenia fotowoltaiczne dla mieszkańców gminy.

Organami gminy są:

- Rada Miejska licząca 15 radnych – organ stanowiący i kontrolny Gminy;
- Burmistrz Rajgrodu – organ wykonawczy Gminy.

Skład Najwyższego Kierownictwa:

- Burmistrz Miasta,
- Zastępca Burmistrza/Sekretarz Gminy,
- Skarbnik Gminy.

## 2.2. Urząd

Urząd wykonuje zadania i kompetencje administracji samorządowej. Jest organem pomocniczym Rady i Burmistrza, do których należą wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone w zakresie administracji samorządowej oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzania wyborów powszechnych oraz referendów.

Urząd Miejski działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym, Statutu Gminy Rajgród oraz Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego.

Ogólne zasady działania Urzędu, zadania poszczególnych referatów, stanowisk samodzielnych, które są podstawą do opracowania zakresów czynności dla wszystkich zatrudnionych pracowników zawiera Regulamin Organizacyjny Urzędu. Strukturę organizacyjną Urzędu przedstawia Schemat Organizacyjny, stanowiący załącznik do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

Główne kierunki działań Urzędu wynikają również z dokumentów programowych na lata 2016-2022 Gminy Rajgród:

- Lokalny Program Rewitalizacji Gminy Rajgród z 2017 r.,
- Program Rozwoju Gminy Rajgród na lata 2016-2022,



|   |                                   |           |            |              |
|---|-----------------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b> |           |            |              |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>             |           |            |              |
|   | RWA: 0141                         | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>7 |

- Plan Gospodarki Odpadami,
  - Program Ochrony Środowiska Gminy Rajgród do roku 2022,
  - Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta i gminy Rajgród,
  - Plan Gospodarki Nieruchomościami dla Gminy Rajgród na lata 2015-2020,
- oraz przyjmowanych corocznie przez Radę Miejską - budżetu Gminy oraz Gminnego programu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych.

Ważnym elementem w pracy Urzędu jest funkcjonowanie elektronicznego system obiegu dokumentów smartdoc oraz możliwość publikacji własnych treści w Internecie (bieżące informacje, formularze do pobrania, komunikaty i ogłoszenia). Klienci Urzędu mają możliwość załatwienia części spraw przez Internet za pomocą portalu Cyfrowy Urząd.

Istotnym zadaniem Urzędu jest pozyskiwanie środków pozabudżetowych na realizację zadań inwestycyjnych. Dzięki pozyskanym środkom unijnym dokonano modernizacji plaży miejskiej, termomodernizacji budynku Urzędu oraz szkoły podstawowej w Rajgrodzie, wyremontowano kilka odcinków dróg gminnych wybudowano ciąg pieszo-spacerowy wzdłuż wschodniej zatoki Jeziora Rajgrodzkiego.

Urząd stara się w miarę posiadanych możliwości organizacyjnych i finansowych zaspakajać zbiorowe potrzeby lokalnej społeczności. W ostatnich latach udało się wyremontować część dróg gminnych (w miejscowości Woźnawieś, Turczyn, Kosiły, Rajgród).

W chwili obecnej Urząd ubiega się o środki unijne na budowę przydomowych oczyszczalni ścieków, instalacji fotowoltaicznych, usuwanie azbestu i budowę dróg na terenie Gminy Rajgród.

### **3. PRZEDMIOT, ZAKRES I ZASADY NADZOROWANIA KSIĘGI JAKOŚCI**

Niniejsza Księga Jakości opisuje system zarządzania jakością wdrożony w Urzędzie Miejskim w Rajgrodzie zwanym dalej Urzędem. Wdrożony system oparto na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2015. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy jednostki administracji samorządowej na szczeblu gminnym.

Księga Jakości to podstawowy dokument określający cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości świadczonych usług przedstawionych w ujęciu procesowym w

|   |                            |           |            |              |
|---|----------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |              |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |              |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>8 |

cyklu „Planuj-Wykonaj-Sprawdź-Działaj” oraz podejściu opartym na ryzyku. W Księdze Jakości opisany jest również zakres wdrożonego w Urzędzie systemu zarządzania jakością oraz wzajemne powiązania między procesami.

Adresatem Księgi Jakości są pracownicy Urzędu, auditorzy oraz Klienci Urzędu.

Zagadnienia opisane w kolejnych rozdziałach Księgi Jakości opisują podejście do konkretnych wymagań wybranego przez Urząd modelu normy. Przestrzeganie zasad zawartych w tym dokumencie obowiązuje wszystkich pracowników zatrudnionych na stanowiskach objętych systemem.

Za opracowanie, aktualizację i archiwizację Księgi Jakości odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. jakości, natomiast zatwierdzenia jej treści i zmian dokonuje Burmistrz Rajgródu.

Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik Urzędu. Zmiany w Księdze mogą być również wynikiem zaleceń przeglądu zarządzania, auditów czy też realizacji działań korygujących. O konieczności wprowadzenia zmian decyduje Pełnomocnik ds. jakości, który jednocześnie odpowiada za nadzór nad ich wprowadzeniem. Księga Jakości dostępna jest w wersji elektronicznej w sieci komputerowej Urzędu w katalogu: Moje miejsce sieciowe/Dokumenty ISO na Sekretarz lub w wersji papierowej do wglądu na stanowisku Sekretarza Gminy.

## **4. KONTEKST ORGANIZACYJNY**

### **4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu**

Urząd jest jednostką budżetową, za pomocą której Burmistrz jako organ wykonawczy realizuje gminne zadania publiczne (zadania własne) oraz zadania z zakresu administracji rządowej (zadania zlecone). Zadania te realizowane są na podstawie ogólnie obowiązujących przepisów oraz w drodze porozumień i umów zawartych z organami administracji rządowej. Dochody i wydatki Urzędu ujęte są w całości w budżecie Gminy Rajgród.

Urząd ma siedzibę w Rajgródzie, który leży na trasie drogi krajowej nr 61 o znaczeniu lokalnym. Miasto Rajgród zlokalizowane jest na terenach o dużych walorach wypoczynkowo-turystycznych i krajoznawczych. Zalicza się do grupy ośrodków miejskich znaczenia lokalnego z dodatkowymi funkcjami w zakresie turystyki, którego dalszy wielofunkcyjny rozwój jest konieczny dla ewaluacji całego regionu.



|   |                            |           |            |              |
|---|----------------------------|-----------|------------|--------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |              |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |              |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>9 |

Rajgród oraz przylegające bezpośrednio do niego miejscowości wchodzi w skład zespołu wypoczynkowego nad Jeziorem Rajgrodzkim o intensywnym charakterze zagospodarowania z dominującą formą wypoczynku pobytowego (ośrodki wypoczynkowe, kempingi, pola namiotowe, budownictwo letniskowe).

Rajgród to główny ośrodek usług w Gminie. Zlokalizowanych jest tu większość obiektów usługowych z zakresu administracji (Urząd Miasta, komisariat policji, bank, poczta), szkolnictwa i wychowania (szkoła, przedszkole), zdrowia i opieki społecznej (przychodnia, apteki, Ośrodek Pomocy Społecznej), kultury (dom kultury, biblioteka), obsługi rolnictwa (gabinety weterynaryjne, zakład ze sprzętem i częściami rolniczymi), handlu (sklepy) oraz turystyki i wypoczynku (obiekty noclegowe, bary, przystań z wypożyczalnią sprzętu wodnego).

Urząd działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 r. poz.1875 z późn. zm.), Uchwały Nr IX/96/15 Rady Miejskiej w Rajgrodzie z dnia 10 listopada 2015 r. w sprawie uchwalenia Statutu Gminy Rajgród, Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie ustanowionego Zarządzeniem Nr 49/15 Burmistrza Rajgrodu z dnia 13 lipca 2015 r. w sprawie ustalenia regulaminu organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie z późn. zm.

Do zakresu działania Urzędu jako jednostki organizacyjnej, obsługującej organy gminy – Radę Miejską i Burmistrza, należy realizacja wszystkich spraw publicznych o znaczeniu lokalnym w obszarach wskazanych w ustawie kompetencyjnej i powołanych przepisach szczególnych. Świadczenie usług obejmuje różne dziedziny życia lokalnego w sferze społecznej, użyteczności publicznej, rozwojowej i porządkowo-reglamentacyjnej. Zakres i tryb wykonywania zadań jest prawnie ustalony, a ich występowanie w czasie uzależnione jest od wymagań Klientów. Stąd, analiza wykonywanych przez Urząd spraw w ramach zadań samorządowych pozwoliła na ocenę, że są realizowane:

- zadania o charakterze czynnym, aktywnym, które cechuje pewna powtarzalność w czasie i sposobie postępowania (ustalone kolejno czynności wykonywane przez pracowników odpowiedzialnych na podstawie zakresów zadań, obowiązków i uprawnień), W Urzędzie uznano, iż w sytuacji, gdy w ramach danego zadania sprawa jest realizowana co najmniej 5 jest ono uznawane za proces w systemie zarządzania jakością (np. wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu) oraz



|   |                            |           |            |               |
|---|----------------------------|-----------|------------|---------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |               |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |               |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>10 |

- zadania o charakterze incydentalnym - czyli procesy, które w przypadku wystąpienia potrzeby ich realizacji są wykonywane przez pracowników w trybie określonej procedury, której znajomość wynika wprost z przepisów prawnych lub na ich podstawie jest doprecyzowana „ad hoc”.

Wykonywanie zadań gminy jest nadrzędnym celem i polega na dostarczaniu Klientowi usług o zadeklarowanej wcześniej, oczekiwanej jakości. Na realizację tego celu składa się wiele czynników zewnętrznych:

- zmiany przepisów prawa stanowiących podstawę działalności Urzędu,
- zmieniające się orzecznictwo sądów powszechnych i administracyjnych,
- wymagania i oczekiwania poszczególnych Klientów Urzędu,
- sytuacja makroekonomiczna kraju, która wpływa na poziom pozyskiwanych przez Urząd dochodów własnych umożliwiających finansowanie realizowanych oraz wewnętrznych:
- wiedza, kwalifikacje i kompetencje posiadane przez pracowników Urzędu,
- organizacja Urzędu (regulamin organizacyjny, schemat organizacyjny),
- podział uprawnień i odpowiedzialności pracowników,
- posiadane systemy informatyczne determinujące sprawne funkcjonowanie Urzędu.

#### **4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron**

Urząd Miejski pełni funkcję pomocniczą wobec Rady Miejskiej i Burmistrza. Realizuje zadania publiczne o wymiarze lokalnym, wskazane w szczególności w ustawie o samorządzie gminnym. W związku z tym Urząd podejmuje optymalne działania, służące zaspokojeniu bieżących potrzeb mieszkańców oraz rozwojowi miasta i w tych granicach świadczy takie usługi, jakich oczekuje, mając do tego prawo, każdy Klient.

Klientami Urzędu są przede wszystkim:

- 1) interesanci – co w praktyce oznacza w szczególności osoby fizyczne, osoby prawne, jednostki nieposiadające osobowości prawnej, przedsiębiorców, oraz inne instytucje, które zwracają się do Urzędu w celu załatwienia sprawy,
- 2) organizacje pozarządowe,
- 3) jednostki organizacyjne i pomocnicze gminy,
- 4) pracownicy Urzędu,
- 5) organy kontroli (np. NIK, SKO, RIO).

|   |                            |           |            |               |
|---|----------------------------|-----------|------------|---------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |               |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |               |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>11 |

Klient w Urzędzie jest obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością i bez zbędnej zwłoki. Każdy z pracowników zgodnie z zakresem przydzielonych zadań rozpatruje sprawy Klientów, stosując ustalone odpowiednio do występującej sytuacji, metody rozpoznawania i określania potrzeb i oczekiwań Klientów.

Kierownictwo Urzędu w przyjętych formach spotkań z pracownikami stale kształtuje i ugruntowuje świadomość pracowników, co do znaczenia ich pracy na rzecz każdego Klienta, uznając, iż opinia o Urzędzie tworzona jest przez codzienny kontakt urzędników z Klientem i ich działania, które powinny każdorazowo zapewnić Klientowi sprawne, skuteczne i pozbawione wad dostarczenie usług, których oczekiwał od Urzędu.

#### **4.3 Zakres systemu zarządzania jakością**

Biorąc pod uwagę kontekst organizacyjny, wymagania zainteresowanych stron oraz oferowane usługi Urząd określił zakres swojego systemu zarządzania, jako świadczenie usług dla klientów indywidualnych oraz instytucji i firm w ramach realizacji zadań o charakterze publicznym, a także realizacji przez Urząd zasad samorządności, zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój miasta i gminy.

Mając na uwadze sprawne i skuteczne funkcjonowanie administracji samorządowej, zgodnie z przepisami prawa, przy jednoczesnym dostosowaniu do potrzeb i oczekiwań Klientów zastosowane zostało w Urzędzie podejście procesowe jako narzędzie usprawnienia działalności Urzędu. Zastosowana metoda umożliwia systematyczne określenie katalogu zadań samorządowych z przypisanymi uprawnieniami i odpowiedzialnością za ich realizację, ustalenie stosowanego trybu postępowania, częstotliwości realizacji spraw w danym zadaniu oraz wyników tych zadań. Ocena tych elementów zdecydowała, iż zakres systemu zarządzania jakością w Urzędzie obejmuje wykonywane działania na rzecz Klienta, wynikające z zadań własnych gminy, zadań powierzonych na mocy zawartych porozumień i zadań zleconych ustawami, które dotyczą realizacji spraw publicznych o charakterze lokalnym, istotnych z punktu widzenia zaspokojenia zbiorowych, jak i indywidualnych potrzeb członków społeczności lokalnej. Z systemu zostały wyłączone te działania Urzędu, które nie są związane z bezpośrednim wykonywaniem usług na rzecz Klienta i nie wpływają na zdolność Urzędu do realizacji przypisanych mu zadań na wymaganym poziomie. System nie obejmuje: zadań realizowanych w zakresie związanym z ochroną informacji niejawnych,



|  |                            |           |            |               |
|--|----------------------------|-----------|------------|---------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |               |
|  | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |               |
|  | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>12 |

spraw obrony cywilnej, zarządzania kryzysowego, zadań dotyczących ewidencji księgowej, sprawozdawczości budżetowej i finansowej oraz obsługi płacowej.

Ze względu na specyfikę działania Urzędu z systemu zarządzania jakością wyłączono następujące wymagania normy:

pkt 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów – charakter prowadzonej przez Urząd działalności powoduje, że do monitorowania nie używa się przyrządów kontrolno-pomiarowych.

pkt 8.3 Projektowanie produktu i usługi – charakter działalności nie wymaga prac projektowych, a do zorganizowania usługi wystarczy planowanie procesów opisane w pkt 8.1 Księgi Jakości.

pkt 8.4 Nadzorowanie procesów zleczanych na zewnątrz (zakupy) – charakter działalności nie wymaga zakupów istotnych dla zapewnienia jakości produktu przekazanego Klientowi.

pkt 8.5.5 Działania po dostawie wyrobu – specyfika produktów realizowanych w Urzędzie powoduje, że nie ma potrzeby i obowiązku podejmowania działania po dostawie.

#### **4.4 System zarządzania jakością i jego procesy**

W ustalonym w Urzędzie systemie zarządzania jakością określone są procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością, jest określona sekwencja tych procesów, jak też są wskazane powiązania między tymi procesami. Podstawą przyjętej klasyfikacji jest przedmiot działania (charakter zadania) i kompetencje (rozumiane jako formy prawne wykonywania zadań) administracji samorządowej. Zasadnicze znaczenie w działalności Urzędu mają procesy realizacji zadań – procesy operacyjne jako podstawowe usługi samorządowe, których prawidłowy przebieg wspierają inne działania – procesy zarządzania i procesy pomocnicze.

**Procesy operacyjne** to procesy realizacji zadań, czyli działania, usługi samorządowe świadczone bezpośrednio na rzecz Klientów, w wyniku których Klienci otrzymują określoną wartość, produkt, np. w formie decyzji administracyjnej, umowy, zaświadczenia, informacji. Procesy te dotyczą podstawowej działalności Urzędu, wynikającej z jego zadań ustawowych. W tej kategorii zostały określone następujące procesy:



|   |                            |           |            |               |
|---|----------------------------|-----------|------------|---------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE |           |            |               |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |               |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>13 |

**Proces postępowania administracyjnego** – proces ten obejmuje podejmowane przez Urząd działania z upoważnienia Burmistrza, na podstawie których Urzędowi przysługuje prawo tworzenia, zmiany lub znoszenia praw lub obowiązków Klientów w sposób wiążący (np. w drodze decyzji administracyjnej) oraz ewidencjonowania czynności faktycznych, wywołujących skutki prawne (np. na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej). Działania te dotyczą wydawania decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń. Sposób ich realizacji wynika z proceduralnych przepisów prawa administracyjnego, a zwłaszcza Kodeksu postępowania administracyjnego. Celem procesu jest sprawne, zgodne z przepisami wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń i optymalne skrócenie czasu trwania postępowania administracyjnego i rozpatrywania wniosków.

**Proces rejestracji i ewidencji danych** – to proces związany z ewidencją danych Klienta. Wynikiem tego procesu może być dowód osobisty, poświadczenie, wpis do rejestru/ewidencji oraz sam rejestr bądź ewidencja. Sposób realizacji wynika w szczególności z przepisów prawa m.in. o aktach stanu cywilnego, o ewidencji ludności i dowodach osobistych, w sprawie zgłaszania i przyjmowania danych niezbędnych do zameldowania i wymeldowania oraz prowadzenia ewidencji ludności i ewidencji wydanych i utraconych dowodów osobistych. Celem procesu jest rozpatrywanie wniosków, wydawanie dowodu osobistego, wydawanie poświadczeń w krótszym czasie niż przewidują mające zastosowanie przepisy.

**Proces zawierania umów cywilno - prawnych** – to proces, który obejmuje działania związane z organizacją zarządzania oraz nadzorem i kontrolą zarządzania zasobami majątkowymi gminy (z wyłączeniem decyzji administracyjnych). Sposób realizacji wynika z przepisów prawa m.in. o gospodarce nieruchomościami, ustawy o ochronie lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i Kodeksu postępowania cywilnego oraz z aktów prawa wewnętrznego a także rozporządzenia w sprawie zasad nabywania, zbywania i obciążania nieruchomości stanowiących własność Gminy oraz ich wydzierżawiania lub najmu na okres dłuższy niż trzy lata. Celem procesu jest optymalizacja wykorzystania i zagospodarowania majątku gminnego.

**Proces komunikacji z klientem** – jest to proces obejmujący zadania związane z przygotowywaniem materiałów informacyjnych na posiedzenia sesji i komisji,

|  |                            |           |            |
|--|----------------------------|-----------|------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |
|  | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |
|  | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B |
|  |                            |           | strona: 14 |

rozpatrywaniem skarg i wniosków, udostępnianiem danych i informacji na wniosek Klientów. Procesy te obejmują również zapewnienie kompletnej informacji na temat działalności Urzędu oraz kreowanie pozytywnego wizerunku Urzędu i gminy, w tym poprzez badanie zadowolenia Klientów i informacji zwrotnej oraz przygotowywanie i rozpowszechnianie informacji dla Klientów Urzędu o usługach i sposobie ich realizacji, prowadzenie Biuletynu Informacji Publicznej i urzędowej strony internetowej. Sposób realizacji procesu wynika między innymi z Instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych, ustawy o samorządzie gminnym, ustawie o dostępie do informacji publicznej oraz aktów prawa wewnętrznego. Celem procesu jest wspieranie komunikacji z Klientami i optymalne skrócenie czasu na pozyskanie przez Klienta czytelnej i pożądanej informacji.

**Procesy pomocnicze** - wspomagają wykonywanie i prawidłowy przebieg procesów operacyjnych oraz procesów zarządzania. Kategoria ta obejmuje następujące procesy:

***Proces udzielania zamówień publicznych*** – to proces, który obejmuje przygotowanie i realizację umów i zleceń. Sposób realizacji wynika z przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu postępowania cywilnego oraz aktów prawa miejscowego (w tym zarządzenie Burmistrza Rajgródu w sprawie wprowadzenia regulaminu udzielania zamówień, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 14 000 euro). Celem procesu jest wybór oferenta zgodnie z przepisami prawa, optymalizacja działań w zakresie realizacji umów.

***Proces nadzorowania dokumentacji*** – to proces dotyczący zapewnienia prawidłowego przygotowywania wszystkich dokumentów w działalności Urzędu, w tym zapisów, ich zatwierdzania, rozpowszechniania i organizacji obiegu korespondencji, przechowywania i archiwizacji.

**Procesy zarządzania** - mają na celu zapewnienie planowania i skutecznego sterowania i funkcjonowania procesów operacyjnych i pomocniczych, w tym podejmowanie odpowiednich działań w celu doskonalenia systemu zarządzania. Do kategorii procesów zarządzania zostały zaliczone następujące procesy:

***Proces planowania*** – w ramach którego Najwyższe Kierownictwo dokonuje planowania strategicznego oraz ustalania budżetu.



|   |                                   |           |            |               |
|---|-----------------------------------|-----------|------------|---------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b> |           |            |               |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>             |           |            |               |
|   | RWA: 0141                         | Index: KJ | wydanie: B | strona:<br>15 |

**Proces zarządzania kadrami** – proces, który obejmuje działania związane z zatrudnianiem pracowników, ich doskonaleniem zawodowym i szkoleniem oraz oceną ich kompetencji.

**Proces zarządzania infrastrukturą** – proces dotyczący zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urzędu, w tym zarządzania systemem informatycznym.

**Proces zarządzania systemem jakości** – to procesy obejmujące działania wykorzystywane w monitorowaniu realizacji zadań Urzędu według ustalonych kryteriów, w zbieraniu danych i ich analizie oraz w identyfikowaniu obszarów doskonalenia systemu zarządzania jakością i podejmowaniu działań służących usprawnieniu działalności Urzędu w ramach ustalonego trybu nadzoru nad produktem niezgodnym, działań korygujących i zapobiegawczych.

**Procesy gromadzenia środków** – mają na celu zapewnienie środków finansowych na sprawne działanie Urzędu i finansowanie realizowanych zadań.

**Proces pozyskiwania środków pozabudżetowych** – proces obejmujący monitorowanie informacji o konkursach, planowanych do uruchomienia w programach, a w szczególności organizowanie działań w zakresie formułowania i sporządzania oraz realizacji i rozliczania wniosków w ramach programów i projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej oraz innych źródeł. Celem procesu jest optymalizacja działań w zakresie pozyskiwania środków mierzona wnioskowaną kwotą zamierzoną do pozyskania w składanych na konkursy wniosków w odniesieniu do faktycznie pozyskanej kwoty środków pozabudżetowych.

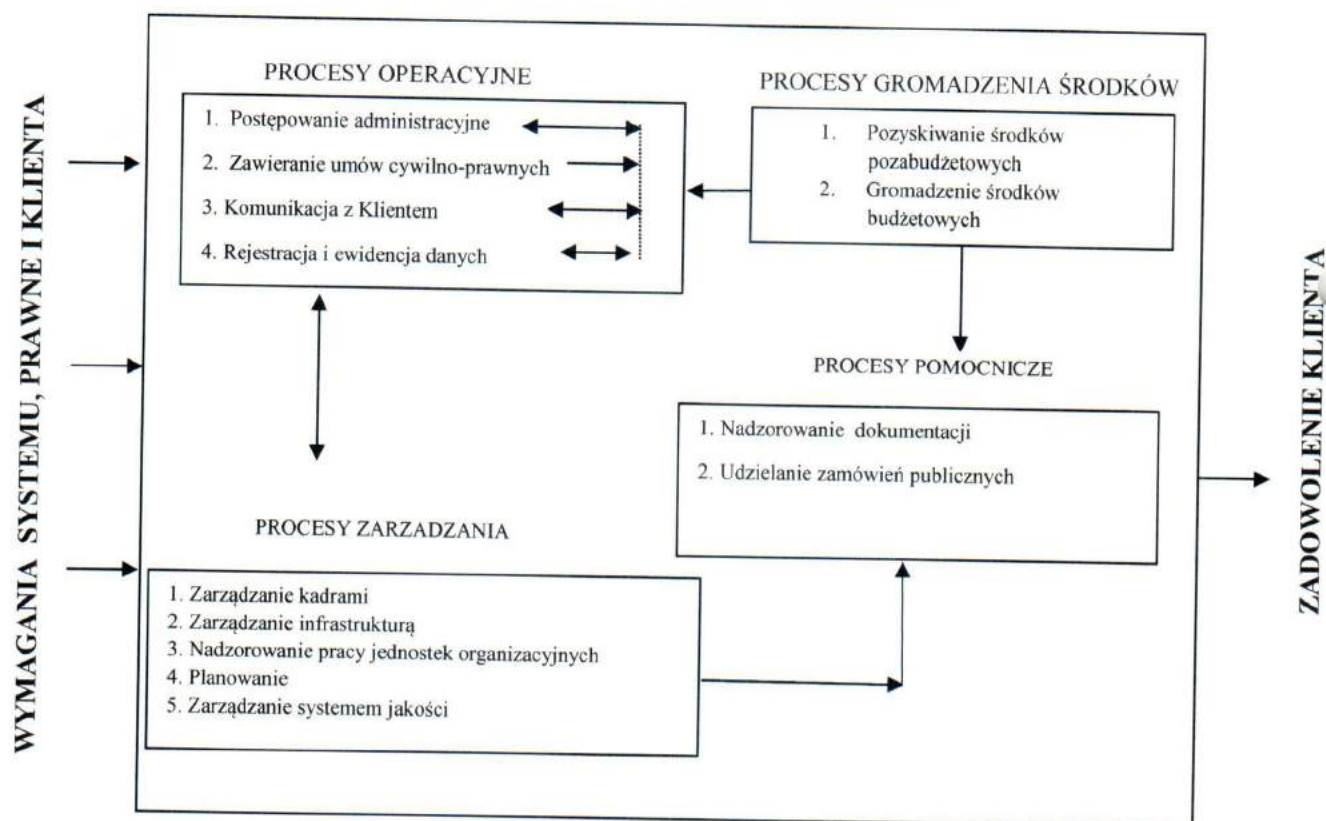
**Proces gromadzenia środków budżetowych** – proces obejmujący monitorowanie informacji o zobowiązaniach osób fizycznych, instytucji, przedsiębiorstw, firm wobec Gminy Rajgród oraz podejmowane działania celem ich prawidłowego naliczenia i wyegzekwowania. Celem procesu jest optymalizacja działań w zakresie pozyskania środków stanowiących źródło dochodu budżetu gminy.

Zasadnicze znaczenie w działalności Urzędu mają procesy realizacji zadań – procesy operacyjne jako podstawowe usługi samorządowe. Zadania te nie są zlecane do realizacji na zewnątrz. Urząd wykonuje je we własnym zakresie.

Relacje między poszczególnymi procesami operacyjnymi oraz między ustalonymi kategoriami procesów są przedstawione w postaci mapy procesów. Powiązania operacyjnych procesów zobrazowane za pomocą strzałek blokowych przedstawia ich elementarne znaczenie dla generowania wartości dodanej dla Klientów Urzędu, dla których źródłem są wymagania Klientów, wymagania prawne oraz własne, zaś efektem – zadowolenie Klientów.

|   |                            |           |            |            |
|---|----------------------------|-----------|------------|------------|
|  | URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE |           |            |            |
|   | KSIĘGA JAKOŚCI             |           |            |            |
|   | RWA: 0141                  | Index: KJ | wydanie: B | strona: 16 |

### MAPA PROCESÓW OKREŚLONYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE





Nadzorowanie prawidłowości przebiegu procesów należy do właścicieli procesów czyli do kierowników komórek organizacyjnych Urzędu. Realizacja czynności w ramach zadań - procesów została przypisana ich wykonawcom – pracownikom Urzędu, stosownie do określonych obowiązków i uprawnień. Dla zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania procesów zostały określone cele, kryteria i metody, które są ustalane stosownie do opisu w rozdziale 8.1. Informacje niezbędne do realizacji procesów, w tym wykorzystywane do wspomagania przebiegu i monitorowania procesów zawarte są w dokumentacji systemu jakości – dokumentacji o charakterze operacyjnym - procedurach, instrukcjach, itd. oraz dokumentacji o charakterze normatywnym – ustawach, rozporządzeniach, uchwałach i zarządzeniach. Z niej wynikają optymalne rozwiązania i metody postępowania odpowiednio przypisane do procesów. Stosowana dokumentacja jest dostępna, aktualna i zrozumiała, bowiem w uznaniu Urzędu odgrywa ona kluczową rolę w skutecznym zarządzaniu procesami.

Zasoby niezbędne do realizacji procesów w zakresie osobowym i rzeczowym są określone (opis w dziale 7) i systematycznie planowane, a zwłaszcza są określane w ramach przeglądu zarządzania i prac nad projektem budżetu gminy. Środki dla zapewnienia zasobów planowane są corocznie w budżecie gminy.

Monitorowanie procesów zostało zaplanowane, co do trybu, formy, częstotliwości, odpowiedzialności i prowadzenia zapisów, co zostało opisane w punkcie rozdziale 9. Informacje z monitorowania i mierzenia dostarczają danych potrzebnych do sterowania procesami, jak też pozwalają aktywnie wpływać na przebieg procesów. Analiza informacji uzyskanych w wyniku monitorowania procesów i ich wyników - produktów przeprowadzana jest według ustalonych, odpowiednich w praktyce administracji samorządowej, sposobów przetwarzania informacji.


Zarówno bieżąca, jak i kompleksowa ocena funkcjonowania procesów dokonywana w ramach przeglądu zarządzania, pozwala na wdrażanie działań usprawniających zarządzanie, w tym realizację działań korygujących i zapobiegawczych. Przyjęcie na gruncie Urzędu rozwiązań spełniających wymagania podejścia procesowego zapewnia osiągnięcie zaplanowanych wyników i ciągłe doskonalenie działalności Urzędu, a tym samym całego systemu zarządzania jakością.

## **5. PRZYWÓDZTWO**

### **5.1 Przywództwo i zaangażowanie**

#### **5.1.1 Postanowienia ogólne**

Burmistrz jako kierownik Urzędu, przy udziale Zastępcy Burmistrza/Sekretarza

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>18</b> |

Gminy, stanowią Najwyższe Kierownictwo Urzędu.

Burmistrz jako kierownik Urzędu wykonuje uprawnienia zwierzchnika służbowego w stosunku do pracowników Urzędu oraz kierowników gminnych jednostek organizacyjnych.

Mając na uwadze stałą poprawę funkcjonowania Urzędu oraz realizację zadań samorządowych i świadczenie usług na optymalnym poziomie, Burmistrz podjął decyzję o utrzymaniu w Urzędzie systemu zarządzania jakością. Uznając, iż w centrum zainteresowania Urzędu jest Klient, Burmistrz zobowiązał wszystkich pracowników do spełniania uzasadnionych potrzeb i oczekiwań Klientów, przy jednoczesnym przestrzeganiu w każdym z działań na rzecz Klienta, wymagań wynikających z przepisów prawnych oraz zachowaniu wysokiej kultury obsługi. Podczas narad, spotkań indywidualnych z pracownikami, poprzez rozpowszechnienie w Urzędzie informacji dotyczących celów przyjętych do realizacji, Burmistrz kształtuje zachowania pracowników, tak, aby standardy dobrze wykonanej pracy były oczywistym, naturalnym i trwałym elementem usług samorządowych. W Urzędzie przeprowadzane są spotkania, które obejmują zapoznanie kadry z wymaganiami systemu, zasadami jego funkcjonowania oraz naukę budowania dokumentacji, w tym procedur związanych z realizacją produktów.


Burmistrz jest liderem wdrożenia i doskonalenia systemu zarządzania jakością. W deklaracji Polityki Jakości wyznaczył długookresowe kierunki działania, cele strategiczne działania administracji samorządowej w Polityce Jakości Urzędu (patrz punkt 5.2). Są one wytycznymi Burmistrza dla komórek organizacyjnych Urzędu i stanowią ramy do wyznaczania jasnych i konkretnych celów operacyjnych, dla których Burmistrz określił mechanizm ich ustanawiania (opisany w punkcie 6.2).

Burmistrz Rajgrodu zdecydował, że raz w roku w marcu przeprowadzane będą przeglądy zarządzania, które stanowią podstawę do planowania i określania zasobów niezbędnych do utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością. Przeglądy zarządzania będą odbywać się na zasadach określonych w pkt 9.3 Księgi Jakości.

#### **5.1.2 Orientacja na Klienta**

Poprzez zastosowanie standardów zarządzania jakością Burmistrz chce zapewnić profesjonalną obsługę Klientów w przyjaznej im instytucji oraz realizację spraw Klientów bez zbędnej zwłoki, zgodnie z obowiązującym prawem i możliwościami budżetu gminy.



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>19</b> |

Nadrzędnym celem działania pracowników Urzędu jest rozpoznanie i spełnienie oczekiwań Klientów w ramach dozwolonych prawem oraz zwiększenie zadowolenia Klientów.

Orientacja na klienta znalazła swój wyraz m.in. w następujących postaciach:

- określono wymagania dotyczące świadczonych usług, a w szczególnych przypadkach także te wyspecyfikowane przez Klienta (pkt 8.2.3),
- zapewniono różnorodne i skuteczne formy komunikacji z Klientem (pkt 8.2.1),
- w Regulaminie organizacyjnym Urzędu zawarto sposób postępowania w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków (pkt 8.2.1),
- badanie zadowolenia Klienta (pkt 9.1.2),
- określono zasady postępowania z produktem niezgodnym (pkt 8.7),
- ustalono zasady doskonalenia kompetencji pracowników Urzędu.

Celem rozpoznania potrzeb Klientów w Urzędzie prowadzi się:

- cotygodniowe spotkania Klientów z Burmistrzem w określonych godzinach przyjąć w sprawach skarg i wniosków,
- analizę pracy Urzędu poprzez zbieranie opinii w tym zakresie (prasa lokalna, skargi i wnioski, odwołania od decyzji),
- raz w roku badanie ankietowe.


Wyniki tych działań są istotnym elementem oceny skuteczności wdrożonego systemu zarządzania jakością w Urzędzie podczas przeglądu.

## **5.2 Polityka jakości**

### **POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W RAJGRODZIE**

Misją Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie jest skuteczna, profesjonalna i efektywna realizacja zadań publicznych oraz wychodzenie naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom Klientów.

Naszym celem jest zapewnienie sprawnej i zgodnej z prawem obsługi Klientów, utworzenie i utrzymanie przyjaznego klimatu oraz dobrych warunków realizacji potrzeb mieszkańców zgodnie z założeniem: „Urząd Miejski w Rajgrodzie przyjazny dla mieszkańców, przedsiębiorców i turystów”.

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>20</b> |

Polityka Jakości Urzędu Miejskiego w Rajgródzie określa cel, którym jest przede wszystkim zadowolenie i satysfakcja naszych Klientów, osiągany poprzez sprawną i kompetentną – stojącą na jak najwyższym poziomie – realizację zadań publicznych określonych przepisami prawa, stałe podnoszenie standardu świadczonych usług, w tym poprzez stosowanie wymagań systemu zarządzania jakością zgodnie z normą ISO 9001.

Założenia Polityki Jakości to:


- 1) zapewnienie Klientom fachowej i terminowej obsługi w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, dążąc do optymalnego skracania czasu ich realizacji,
- 2) ciągle doskonalenie kontaktu z Klientem, zrozumienie jego potrzeb i oczekiwań, a także okresowe badania stopnia zadowolenia Klienta,
- 3) doskonalenie świadczenia usług w Urzędzie z wykorzystaniem wymagań systemu zarządzania jakością.

Zobowiązuję się do spełniania wymagań naszych Klientów z poszanowaniem ustanowionych wymogów ustawowych i przepisów prawnych.

Deklaruję utrzymywanie systemu zarządzania jakością, jego rozwój i doskonalenie, tak aby być Urzędem cieszącym się zaufaniem społeczności lokalnej, który będzie w stanie wykorzystać wszystkie szanse na rozwój gminy, działać na rzecz wszystkich mieszkańców i osób odwiedzających gminę Rajgród.

Polityka Jakości została ustanowiona Zarządzeniem Burmistrza i oddaje ona istotę działania Urzędu, którego celem jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w ramach bezpośredniej działalności organizatorskiej i administracyjnej w zakresie zaspakajania indywidualnych i zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej. Ponadto, Polityka będąca deklaracją Burmistrza, co do jakości, sięga do Planu Rozwoju Lokalnego Gminy Rajgród. Tym samym Polityka Jakości jest odpowiednia do celu istnienia Urzędu. Jest też zobowiązaniem Burmistrza do spełniania wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością. Jednocześnie Burmistrz, ustalając mechanizm ustanawiania celów dotyczących jakości dla komórek organizacyjnych – tzw. celów operacyjnych jak i celów potrzebnych do spełnienia wymagań dotyczących produktu, usług zdecydował, iż Polityka Jakości i przyjęte w niej założenia stanowią ramy do ich ustanowienia i systematycznej oceny stopnia ich wykonania przeprowadzanej w ramach przeglądu



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>21</b> |

zarządzania. Przyjęty tryb postępowania umożliwia realizację założeń Polityki Jakości w praktyce działania Urzędu. Z ustalonego trybu przeprowadzania przeglądu zarządzania wynika, iż treść Polityki jest poddawana corocznym przeglądom i oceniana pod względem jej przydatności, co może skutkować aktualizacją jej treści w przypadku zaistnienia takiej potrzeby. Polityka Jakości została zaprezentowana Klientom w następujący sposób:

1. na stronie internetowej Urzędu – [www.um.rajgrad.pl](http://www.um.rajgrad.pl),
2. w biuletynie informacji publicznej – <http://bip.um.rajgrad.wrotapodlasia.pl/>
3. poprzez wywieszenie w Urzędzie na korytarzu i sekretariacie Urzędu.

Pracownikom treść Polityki Jakości została zakomunikowana poprzez wywieszenie tekstu w Urzędzie i zamieszczenie jej treści w niniejszej Księdze.


Takie postępowanie umożliwia przedstawianie pracownikom i Klientom aktualnej treści Polityki Jakości oraz zrozumienie jej znaczenia dla realizacji indywidualnie określonych zadań, w ramach przydzielonych uprawnień i odpowiedzialności.

Deklaracja Burmistrza dotycząca jego osobistego zaangażowania w realizację celów Polityki Jakości i działań, które systematycznie zapewnią podnoszenie skuteczności metod zarządzania, stanowią gwarancję wdrożenia, rozwoju i doskonalenia systemu zarządzania jakością.

### **5.3 Odpowiedzialność i uprawnienia**

W działaniach związanych z utrzymaniem i doskonaleniem pracy, a tym samym systemu zarządzania jakością, uczestniczą wszyscy pracownicy Urzędu. Burmistrz jako kierownik Urzędu zapewnia jego sprawne funkcjonowanie, wykorzystując w zarządzaniu międzynarodowe standardy wskazane w normie ISO 9001. Przyjął na siebie odpowiedzialność za:

1. ustanowienie Polityki Jakości i określenie w niej założeń dotyczących działalności Urzędu,
2. akceptację celów operacyjnych dla komórek organizacyjnych,
3. zatwierdzenie Księgi Jakości, udokumentowanych procedur wymaganych normą i zarządzeń,
4. ustalenie organizacji Urzędu, w tym zadań, obowiązków i odpowiedzialności kierowników komórek organizacyjnych oraz uprawnień pracowników,

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>22</b> |


5. zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy, w którym pracownicy mogą w optymalny sposób angażować się w osiąganie określonych celów i obsługę Klientów,
6. zatwierdzenie planu auditów wewnętrznych,
7. dokonywanie przeglądów systemu zarządzania,
8. podejmowanie decyzji dotyczących zmian i kierunków doskonalenia systemu zarządzania jakością.

W Urzędzie organizacja pracy opiera się na funkcjonalnym podziale zadań między komórki organizacyjne: referaty i samodzielne stanowiska. Zasady funkcjonowania i zakres działania kierownictwa Urzędu i poszczególnych referatów oraz samodzielnych stanowisk pracy określił Burmistrz w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu. W Regulaminie została przewidziana możliwość powoływania zespołów i komisji zadaniowych. Skład takiego zespołu oraz zakres jego działania określany jest przez Burmistrza w odrębnym zarządzeniu.

Regulamin Organizacyjny został rozpowszechniony w Urzędzie poprzez udostępnienie go pracownikom w wersji elektronicznej w sieci w zakładce z Zarządzeniami Burmistrza. Pracownicy potwierdzili zapoznanie się z treścią Regulaminu swoim podpisem złożonym w wykazie dołączonym do oryginału dokumentu. Ponadto, aktualna treść Regulaminu jest zakomunikowana, dostępna dla każdego pracownika w wersji elektronicznej zamieszczonej na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej.

Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa, hierarchicznego podporządkowania, podziału czynności i indywidualnej odpowiedzialności za wykonywanie powierzonych zadań. Schemat organizacyjny Urzędu, stanowi załącznik do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu. Zadania pracowników na poszczególnych stanowiskach ustalane są przez Burmistrza w imiennych zakresach czynności. Dla kierowników referatów i pracowników samodzielnych stanowisk zakresy proponuje Sekretarz Gminy, zaś dla pracowników zatrudnionych w danej komórce propozycje przedkłada kierownik tej komórki. Każdy pracownik otrzymał zakres czynności, jak też są one przechowywane odpowiednio w aktach osobowych danego pracownika. Pracownik ds. kadr sporządza w oparciu o przedłożony odpowiednio przez Sekretarza Gminy lub kierownika projekt zakresu i propozycję zakresu czynności parafuje – „sporządził”. Następnie Burmistrz zatwierdza zakres czynności – podpisem z pieczętą.



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>23</b> |


Ponadto, zadania i odpowiedzialność pracowników Urzędu określają także dokumenty systemu jakości – Księga Jakości, procedury, instrukcje, jak też zarządzenia wydawane przez Burmistrza.

Dla usprawnienia bieżącej działalności Urzędu, Burmistrz na podstawie imiennych upoważnień lub pełnomocnictw, delegował swoje uprawnienia na pracowników Urzędu, w ramach których pracownicy mają prawo do wydawania w imieniu Burmistrza decyzji w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej oraz mogą reprezentować gminę w obrocie cywilnoprawnym. Na wniosek Kierownika – pracownikowi, a w przypadku samodzielnych stanowisk i kierowników – Sekretarz Gminy przygotowuje zakres pełnomocnictwa lub upoważnienia. Pracownik ds. kadr w uzgodnieniu z radcą prawnym sporządza pełnomocnictwo lub upoważnienie, potwierdzając swoją parafą fakt ich opracowania i przedkłada go Burmistrzowi do zatwierdzenia (podpis z pieczętą). Rejestr upoważnień i pełnomocnictw prowadzi pracownik ds. kadr.

W czasie nieobecności lub niemożności wykonywania funkcji przez Burmistrza zadania i kompetencje w zakresie kierowania Urzędem wykonuje Zastępca Burmistrza. W referatach, gdzie brak etatowego zastępcy, w czasie nieobecności kierownika zastępstwo pełni wyznaczony przez niego pracownik.

W celu zapewnienia utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO 9001 ustanowił Pełnomocnika ds. jakości, który jednocześnie pełni funkcję Sekretarza Gminy i Zastępcy Burmistrza (Zarządzenie Nr 248/10 Burmistrza Rajgródu z dnia 14 kwietnia 2010 r. w sprawie ustanowienia Polityki Jakości oraz powołania Pełnomocnika ds. jakości w Urzędzie Miejskim w Rajgrodzie).

Naczelnym zadaniem Pełnomocnika jest organizowanie działań, które umożliwiają upowszechnianie w Urzędzie świadomości, iż podstawową powinnością każdego urzędnika jest świadczenie usług samorządowych, w trybie określonym prawem, ale w taki sposób, aby każdy z pracowników zawsze zdołał określić, zrozumieć i spełniać słuszne wymagania Klienta. Pełnomocnik ds. jakości z pomocą Zespołu pilotowego zapewnia ustanowienie, wdrożenie i utrzymywanie procesów potrzebnych w systemie zarządzania jakością, jak też przedstawia Burmistrzowi informacje dotyczące funkcjonowania systemu zarządzania i wszelkich potrzeb odnoszących się do doskonalenia systemu zarządzania jakością.

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>24</b> |

Pełnomocnik ds. jakości sprawuje nadzór nad utrzymywaniem i doskonaleniem systemu zarządzania jakością. Jego zadania, odpowiedzialności i uprawnienia zostały określone odpowiednio w zarządzeniach Burmistrza.

Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad systemem zarządzania jakością Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie.

Za realizację procedur w zakresie swojego stanowiska pracy, zgodnie z zapisami w nich zawartymi, odpowiadają pracownicy Urzędu.

## **6. PLANOWANIE**

### **6.1 Zarządzanie ryzykiem**


Zarządzanie ryzykiem odbywa się w oparciu o zapisy Polityki Bezpieczeństwa Informacji zatwierdzonej przez Burmistrza 5 września 2016 roku.

### **6.2 Cele dotyczące jakości**

Założenia wskazane przez Burmistrza w Polityce Jakości stanowią ramy do definiowania celów dotyczących jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu (tzw. celów operacyjnych), jak też dla celów potrzebnych do spełnienia wymagań dotyczących produktów (w procesach operacyjnych).

W Urzędzie funkcjonuje model ustanawiania celów dotyczących jakości na poziomie operacyjnym, który stanowi punkt odniesienia w stosunku do realizowanych zadań Urzędu, wynikających z oceny potrzeb Klientów Urzędu oraz przepisów prawnych, a zwłaszcza Planu Rozwoju Lokalnego Gminy Rajgród i innych przepisów wewnętrznych, które odnoszą się do strategicznych zamierzeń władz gminy. Przyjęte ustalenia określają, że pracownicy proponują cele operacyjne. Wskazując propozycje celów operacyjnych bierze się pod uwagę zakres działania komórki w ramach powierzonych dziedzin do realizacji oraz założenia wskazane przez Burmistrza w Polityce, (propozycje składane przez pracowników nie muszą odnosić się do każdego celu z Polityki). Cele operacyjne powinny być mierzalne i realne do wykonania. Cele te pracownicy przedkładają Pełnomocnikowi ds. jakości w formie pisemnej w terminie do końca lutego danego roku. Pełnomocnik ds. jakości przegląda cele operacyjne, sprawdzając ich spójność z Polityką Jakości, adekwatność do zadań komórki, realność wykonania i zachowanie mierzalności. Następnie sporządza zestawienie celów na dany rok,



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>25</b> |


które jest dyskutowane na przeglądzie zarządzania. Burmistrz, biorąc pod uwagę priorytety w działalności Urzędu oraz samorządu na dany rok, zatwierdza do realizacji cele operacyjne dla wskazanych przez siebie komórek organizacyjnych. Zatwierdzone przez Burmistrza zestawienie celów operacyjnych jest udostępniane pracownikom w formie elektronicznej.

Kierownicy komórek organizacyjnych (samodzielne stanowiska) monitorują realizację celów. W przypadku wystąpienia zagrożeń dla realizacji kierownik danej komórki organizacyjnej, bądź pracownik na samodzielnym stanowisku inicjuje podjęcie działań, które pozwolą na ocenę stopnia wykonania danego celu i podjęcie decyzji przez Burmistrza dotyczącej dalszej realizacji danego celu operacyjnego. Informację o realizacji celów operacyjnych za dany okres wraz z wnioskami, przygotowują pracownicy na przegląd systemu zarządzania, które przedkładają Pełnomocnikowi ds. jakości do końca lutego roku następnego. Jednocześnie przekazują propozycje celów operacyjnych na kolejny okres. Pełnomocnik ds. jakości sporządza zbiorczą informację o realizacji celów operacyjnych za dany okres w sprawozdaniu na przegląd zarządzania oraz zestawienie propozycji celów operacyjnych na kolejny okres.

Stopień realizacji celów dotyczących jakości jest systematycznie oceniany w ramach przeglądu zarządzania. Ocena ta ma wpływ na zmiany dokonywane w ramach kolejnego planowania celów, poprzez ostateczne podsumowanie, weryfikację do dalszej realizacji lub ustalanie nowych celów.

### **6.3 Planowanie zmian w systemie zarządzania jakością**

Utworzenie, wdrożenie, utrzymanie oraz doskonalenie systemu zarządzania jakością w Urzędzie zostało zaplanowane przez Burmistrza w uzgodnieniu z Radą Miejską. Burmistrz przygotował wdrożenie systemu zarządzania jakością w Urzędzie w kwietniu 2010 roku poprzez ustanowienie Księgi Jakości, procedur systemowych i operacyjnych. Skarbnik Gminy uwzględnił wydatki finansowe z tym związane w planie budżetu Gminy Rajgród na rok 2010. proces szkoleń kadry kierowniczej oraz Zespołu Pilotowego odpowiedzialnego za wdrożenie systemu zarządzania jakością rozpoczął się w maju 2010 roku. W sierpniu 2018 r. w Urzędzie wdrożony został System Zarządzania Jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2015. Kierownictwo Urzędu przyjęło, że integralność systemu zarządzania jakością utrzymana jest poprzez planowanie i wdrażanie zmian w ustanowionym systemie zarządzania.

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>26</b> |

Zmiany w systemie zarządzania jakością dotyczą głównie zmian w przebiegu procesów i stosowanych udokumentowanych informacji (procedur, formularzy) oraz wprowadzaniu nowych procesów i udokumentowanych informacji, co podyktowane jest czynnikami zewnętrznymi i wewnętrznymi oddziałującymi na system zarządzania jakością, w tym między innymi zmianami w obowiązujących przepisach prawa, rozwojem usług Urzędu, zmianami organizacyjnymi. Ponadto planowanie zmian w systemie odbywa się w oparciu o własne doświadczenia i spostrzeżenia. Zmiany te przeprowadza się w sposób zaplanowany i nadzorowany.

Za utrzymanie integralności systemu zarządzania jakością odpowiada Pełnomocnik ds. jakości.

## **7. WSPARCIE**

### **7.1 Zasoby**


#### **7.1.1 Postanowienia ogólne**

Urząd dla optymalnej realizacji zadań samorządowych i spełniania oczekiwań i słuszych wymagań Klientów, a tym samym zwiększania ich zadowolenia ze świadczonych przez Urząd usług, jak też w celu utrzymania i doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością określił i dysponuje odpowiednimi zasobami w zakresie:

1. wykwalifikowanej kadry,
2. pomieszczeń biurowych i zorganizowanych w nich stanowisk pracy, które są wyposażone odpowiednio w urządzenia, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, materiały biurowe i inne urządzenia w niezbędnym zakresie służącym do wykonywania zadań na danym stanowisku,
3. dostępności do informacji dotyczących wykonywanych zadań, w tym do przepisów prawnych i dokumentacji,
4. środków finansowych określanych corocznie w budżecie miasta na działalność Urzędu, w tym zatrudnienie kadry oraz zakupy inwestycyjne i administracyjne.

Odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące wykonywania zadań w ramach zapewnienia zasobów jest ustalona przez Burmistrza przede wszystkim w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu. Zasady i tryb postępowania w zakresie zapewnienia zasobów zostały ustalone na podstawie obowiązujących przepisów prawnych i stosowanej praktyki



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>27</b> |

postępowania. Są one opisane w zarządzeniach Burmistrza, niniejszej Księdze Jakości, jak też procedurach.

W Urzędzie regularnie przeprowadzany jest przegląd stanu zasobów. Odbywa się to w ramach przeglądu zarządzania. Wyniki przeglądu wykorzystywane są w pracach nad budżetem miasta w zakresie planowania środków finansowych na zatrudnienie i szkolenie pracowników oraz wydatki inwestycyjne i administracyjne.

### **7.1.2 Ludzie**


Pracownicy Urzędu w ustalonym w Regulaminie Organizacyjnym podziale zadań, odpowiedzialności i uprawnień świadczą usługi, które obejmują realizację zadań samorządowych związanych z zaspokojeniem potrzeb zbiorowych społeczności miasta i gminy oraz załatwianie spraw indywidualnych z różnych dziedzin życia lokalnego. Pracownicy Urzędu to kadra o wysokich kompetencjach, które wynikają z posiadanych kwalifikacji, wykształcenia, przeszkolenia oraz odpowiednich umiejętności praktycznych i doświadczenia zawodowego. Zatrudnieni pracownicy spełniają wymagania określone w przepisach prawnych zewnętrznych dotyczących pracowników samorządowych oraz wymagania ustalone wewnętrznie w trybie procedury tworzenia opisów stanowisk pracy.

Burmistrz w miarę posiadanych możliwości stara się doskonalić pracowników Urzędu poprzez uczestnictwo w odpowiednich szkoleniach.

### **7.1.3 Infrastruktura**

Siedziba Urzędu mieści się w budynku przy ul. Warszawskiej 32, gdzie są zapewnione miejsca, umożliwiające Klientom swobodne wypełnienie formularzy wniosków i innych dokumentów oraz oczekiwanie na realizację jego sprawy. Każdy referat ma dostęp do wewnętrznej sieci komputerowej - intranet oraz do internetu. Stanowiska pracy są wyposażone w sprzęt komputerowy oraz odpowiednie do potrzeb i charakteru wykonywanych zadań oprogramowanie stosownie do planowanych i posiadanych środków finansowych. W celu zabezpieczenia sieci komputerowej przed dostępem osób nieuprawnionych stosuje się jednoznaczną identyfikację użytkownika, stosowanie dokładnie określonych praw dostępu do systemu i baz danych i trybu uwierzytelnienia, aktualizację haseł dostępu, oraz blokowanie użytkowników próbujących logować się poza godzinami otwarcia Urzędu. Administracja siecią informatyczną i jej zabezpieczenie należy do Informatyka.



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>28</b> |

Zadania dotyczące infrastruktury to także:

1. zaopatrzenie materiałowo-techniczne, w druki, formularze i pieczęcie urzędowe, wyposażenie biurowe i zakup sprzętu,
2. zaopatrzenie w wodę, energię elektryczną,
3. utrzymywanie łączności oraz usług pocztowych,
4. zabezpieczenie budynku i utrzymywanie należytej czystości w budynku,


które realizuje Referat Organizacyjny podległy bezpośrednio Sekretarzowi Gminy. Corocznie określone są potrzeby dotyczące modernizacji i remontów budynku, zakupu i naprawy sprzętu biurowego, urządzeń, w tym sprzętu komputerowego i oprogramowania, remontu pomieszczeń biurowych i na tej podstawie w trakcie prac nad budżetem gminy planowane są optymalne środki finansowe na zabezpieczenie niezbędnych potrzeb i rozwój infrastruktury. W utrzymaniu infrastruktury stosowane są wymagania prawne, a więc przepisy prawne z zakresu budownictwa oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.

#### **7.1.4 Środowisko pracy**

Burmistrz dba o organizację pracownikom optymalnych warunków do wykonywania pracy w czasie świadczenia usług dla Klientów, zaś Klientom dobrych warunków obsługi. Środowisko pracy Urzędu to środowisko biurowe, które nie jest objęte szczególnymi wymaganiami, mającymi wpływ na zgodność produktów i usług Urzędu z określonymi wymaganiami. Godziny pracy Urzędu ustalone są od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup> w dni robocze od poniedziałku do piątku. Urząd Stanu Cywilnego przyjmuje interesantów w godzinach pracy, a w zależności od zapotrzebowania funkcjonuje również w soboty.

W dostępnej infrastrukturze budynku Urzędu stworzone są warunki pracy dla pracowników i obsługi Klientów. Za nadzór nad bezpieczeństwem, higieną i ochroną przeciwpożarową w Urzędzie odpowiada Sekretarz Gminy oraz pracownik ds. kancelaryjno-technicznych. Sekretarz Gminy zarządza czynnikami (fizycznymi) środowiska pracy, które dotyczą zachowania odpowiedniej przestrzeni, temperatury, oświetlenia i czystości we wszystkich pomieszczeniach Urzędu. Pracownik ds. kancelaryjno-technicznych dba o estetykę pomieszczeń i ergonomiczną organizację pracy. W tym zakresie wykorzystywane są: ocena stanu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zgłoszenia potrzeb z poszczególnych komórek organizacyjnych. W zarządzaniu środowiskiem pracy stosowane



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>29</b> |

są wymagania prawne, a więc odpowiednie przepisy prawne, w tym z dziedziny bezpieczeństwa i higieny pracy. Sekretarz Gminy systematycznie realizuje działania, które podnoszą standard wyposażenia biurowego, corocznie określając potrzeby, na podstawie których planowane są w trakcie prac nad budżetem gminy optymalne środki finansowe na realizację ustalonych potrzeb i rozwój środowiska pracy.

W zakresie zapobiegania dyskryminacji i mobbingowi obowiązuje Polityka Antymobbingowa i Kodeks etyki.

#### **7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów**


Charakter działalności prowadzonej przez Urząd powoduje, iż do monitorowania nie używa się przyrządów kontrolno-pomiarowych, stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z systemu zarządzania jakością.

#### **7.1.6 Wiedza w organizacji**

Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników poprzez udział w różnych typach szkoleń, kursach, konferencjach czy studiach ma na celu podnoszenie poziomu ich wiedzy i umiejętności tak, aby:

- zapewnić realizację procesów Urzędu przez pracowników posiadających odpowiednie uprawnienia, kwalifikacje i doświadczenie,
- zapewnić, że pracownicy Urzędu są świadomi istoty i wagi ich działań oraz sposobu, w jaki przyczyniają się do osiągnięcia celów,
- zapewnić, że pracownicy mają świadomość znaczenia jakości usług i zadowolenia Klienta.

Urząd corocznie umożliwia pracownikom podwyższanie kompetencji poprzez udział w szkoleniach, warsztatach, seminariach, bądź doskonaleniu zawodowym w zakresie tematycznie związanym z realizowanym przez nich zakresem zadań, jak też w dziedzinach potrzebnych w działalności Urzędu. Koordynatorem działań w tym obszarze jest Sekretarz Gminy, który biorąc pod uwagę potrzeby szkoleniowe pracowników, planuje środki dotyczące szkoleń. Na podstawie planu wnioskuje do Burmistrza i Skarbnika Gminy o ujęcie w budżecie środków finansowych na szkolenia. Na szkolenia zewnętrzne pracownicy są typowani przez bezpośredniego przełożonego lub zgłaszają

|   |   |                     |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> |
|   |   |                     | STRONA:<br><b>30</b> |

indywidualnie potrzebę sami Sekretarzowi Gminy. Każdorazowo zgodę na udział w szkoleniu zewnętrznym wyraża Burmistrz lub Sekretarz Gminy.

Sekretarz Gminy przekazuje kierownikom referatów i pracownikom na samodzielnych stanowiskach oferty w zakresie szkoleń otrzymywane drogą korespondencji w formie papierowej lub elektronicznej. Kierownicy referatów otrzymane oferty szkoleń przekazują poszczególnym pracownikom na stanowiskach pracy.

Pracownik zainteresowany udziałem w danym szkoleniu:


- uzyskuje akceptację na ofercie bezpośredniego przełożonego,
- przekazuje zgłoszenie na szkolenie do podpisu Skarbnikowi Gminy i Burmistrzowi lub Sekretarzowi Gminy – w przypadku szkoleń rodzących zobowiązania finansowe; w przypadku gdy zgłoszenie nie rodzi takich zobowiązań, podpisuje je Burmistrz lub Sekretarz Gminy. W razie braku akceptacji szkolenia przez bezpośredniego przełożonego lub Sekretarza Gminy następuje rezygnacja z wybranej formy szkolenia.

Pracownik ds. kadrowych wykonuje kopię dyplomu lub zaświadczenia z udziału w szkoleniu potwierdza za zgodność z oryginałem i dołącza jej doteczki akt osobowych. Pracownik, niezwłocznie po odbyciu szkolenia zgłasza ten fakt na stanowiku kadrowym celem wypełnienia ankiety oceny szkolenia (Druk Ankiety oceny szkolenia stanowi załącznik Księgi Jakości).

Pracownik ds. kadrowych zajmuje się organizacją szkoleń grupowych dla pracowników urzędu w jego siedzibie, w przypadku jego przyjęcia w planie szkoleń na dany rok lub zaistnienia pilnie takiej poza planem w ciągu roku, zbiera oferty firm w tej sprawie, po dokonaniu wyboru przez Burmistrza, organizuje warunki na przeprowadzenie szkolenia oraz przygotowuje umowę na zakup usługi, uzyskuje na niej opinie Radcy Prawnego Urzędu. Burmistrz podpisuje umowę na szkolenie grupowe, po uprzednim podpisaniu jej przez Skarbnika Gminy.

W Urzędzie przewidziana jest także forma szkoleń w ramach służby przygotowawczej dla pracowników, podejmujących po raz pierwszy pracę na stanowisku urzędniczym, którego celem jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie pracownika do należytego wykonywania obowiązków służbowych. Bezpośredni nadzór nad przebiegiem służby przygotowawczej



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>31</b> |

i organizowaniem egzaminów dla pracowników Urzędu sprawuje Sekretarz Gminy przy udziale odpowiednio kierowników komórek organizacyjnych.

Praca kadry Urzędu, posiadane przez nią kompetencje i ocena skuteczności działań w zakresie szkoleń są regularnie poddawane ocenie stosownie do ustaleń Burmistrza przyjętych w regulaminie dokonywania okresowej oceny kwalifikacyjnej pracowników samorządowych zatrudnionych w Urzędzie i kierowników jednostek organizacyjnych oraz przedmiotowych przepisów prawnych zewnętrznych. Ocena skuteczności przeprowadzonych działań w zrealizowanych w toku służby przygotowawczej odbywa się w formie egzaminu.


Pracownik może podnosić kwalifikacje na poziomie studiów wyższych, podyplomowych, doktoranckich bez skierowania („na własną rękę”). Decyzję o udzieleniu na prośbę pracownika pewnych świadczeń z tym związanych, zgodnie z obowiązującymi przepisami, podejmuje Burmistrz. Projekt ewentualnej umowy w tej sprawie przygotowuje na zasadach jak wyżej pracownik ds. kadrowych.

Dowody kompetencji pracowników są gromadzone przez pracownika ds. kadr i płac. W aktach osobowych są przechowywane zapisy dotyczące kwalifikacji pracownika - wykształcenia (kopie świadectw szkolnych, dyplomów) i doświadczenia zawodowego (świadectwa pracy), przeszkolenia i umiejętności (kopie zaświadczeń, certyfikatów, itd.). Ponadto, dokumentacja ze szkoleń wewnętrznych (listy obecności ze szkoleń wewnętrznych wraz z programem szkolenia) jest prowadzona zgodnie z instrukcją kancelaryjną i przechowywana przez pracownika na stanowisku ds. kadrowych.

## **7.2 Kompetencje**

Wymagania kwalifikacyjne pracowników zatrudnionych w Urzędzie określone są w ustawie o pracownikach samorządowych, rozporządzeniu w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych oraz regulaminie wynagradzania pracowników Urzędu Miejskiego w Rajgródzie. W stosunku do stanowiska Skarbnika Gminy dodatkowe wymagania określa ustawa o finansach publicznych.

Podstawową formą naboru pracowników na stanowiskach urzędniczych jest konkurs. W Urzędzie prowadzona jest dokumentacja dotycząca każdego pracownika, zawierająca informacje o jego wykształceniu, umiejętnościach, doświadczeniu i udziale w różnych formach doskonalenia zawodowego. Podnoszenie kompetencji jak i świadomości

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>32</b> |

pracowników Urzędu odbywa się przy wykorzystaniu szkoleń doskonalących (patrz pkt 7.1.6). Kompetencje pracowników Urzędu sprawdzane są w ramach dokonywane raz na 2 lata oceny okresowej pracowników zgodnie z przyjętą Zarządzeniem Burmistrza procedurą.

### **7.3 Świadomość**

Celem zapewnienia praktycznej przydatności i skuteczności systemu zarządzania jakością prowadzi się działania mające zapewnić znajomość zasad i mechanizmów systemu przez pracowników oraz rozumienie jego znaczenia dla realizacji celów organizacyjnych. Głównie dąży się do tego, aby pracownicy znali treść Polityki Jakości, cele dotyczące jakości, znaczeniem ich działań i postaw dla skuteczności systemu zarządzania jakością oraz znaczenia wpływu identyfikacji w systemie niezgodności na jego doskonalenie.

### **7.4 Komunikacja**

W Urzędzie zapewniono właściwe procesy komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Ich formy ukształtowane zostały dotychczasowym doświadczeniem i potrzebami wynikającymi ze specyfiki działalności Urzędu.


Burmistrz zapewnił ustanowienie zasad komunikacji wewnętrznej, która umożliwia sprawne przekazywanie informacji i danych wewnątrz Urzędu, zapobiega niepotrzebnym powtórzeniom działań i przekazywaniu Klientom niepełnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw.

Ustanowione procesy komunikacyjne zapewniają obieg informacji między pracownikami i polegają na:

1. organizowaniu narad z pracownikami Urzędu, nie rzadziej niż raz na kwartał,
2. przekazywaniu odpowiednich dokumentów zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną i kompetencjami komórek organizacyjnych Urzędu, bezpośrednio, jak i elektronicznie,
3. prowadzeniu indywidualnych rozmów, uzgodnień przez pracowników,
4. zapewnieniu łączności elektronicznej, w tym dostępu do wspólnych katalogów w elektronicznej sieci Urzędu,
5. zapewnieniu sieci telefonicznej.

Ustanowione zasady gwarantują sprawny obieg informacji w Urzędzie i ciągle informowanie pracowników odnośnie zgłaszanych przez Klientów oczekiwań i wymagań, jak



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>33</b> |

też występujących nieprawidłowości w realizacji usług samorządowych. Prawdłowo realizowane procesy komunikacyjne wewnątrz Urzędu wzmacniają system zarządzania i wskazują możliwości jego doskonalenia. Analiza funkcjonowania tych procesów komunikacyjnych pozwala ocenić stopień realizacji zaplanowanych zadań i celów jakości.


Natomiast komunikację zewnętrzną zapewniają przede wszystkim:

- tablice informacyjne ulokowane w parku miejskim oraz siedzibie Urzędu,
- kontakt bezpośredni z pracownikami Urzędu,
- strona internetowa Urzędu oraz Biuletyn Informacji Publicznej,
- foldery, materiały promocyjne zawierające informacje i dane teleadresowe,
- ogłoszenia w lokalnych mediach, ogłoszenia prasowe, itp.,
- cotygodniowe przyjęcia Klientów przez Burmistrza w każdy poniedziałek.

#### **7.5 Udokumentowane informacje**

Na dokumentację systemu zarządzania jakością składają się:

1. Polityka Jakości i cele dotyczące jakości,
2. Księga Jakości,
3. Procedury wymagane normą,
4. Dokumenty potrzebne do skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów (zadań), którymi w szczególności mogą być: procedury, instrukcje, plany lub harmonogramy zadań (plany jakości), formularze, wytyczne,
5. Akty prawne wewnętrzne wydawane przez Burmistrza – zarządzenia dotyczące działalności Urzędu,
6. Normy oraz akty prawne stanowione przez organy państwa i organy samorządu terytorialnego właściwe dla gminy (ustawy, rozporządzenia, uchwały i zarządzenia) - wymagania oraz normy prawne w formie przepisów prawnych, określające nakazane rozwiązania, tryb lub zasady postępowania odpowiednio odnoszące się do zidentyfikowanych w Urzędzie procesów,
7. Zapisy jako specyficzna forma dokumentacji ustalone w Urzędzie w zakresie potrzebnym dla skutecznego planowania i wykonania zadań (procesów).

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>34</b> |

Dokumentacja systemu jakości jest odpowiednia do rodzaju działalności i usług świadczonych przez Urząd. Służy jako narzędzie komunikacji w zakresie wykonywania zadań przypisanych kompetencyjnie do realizacji Urzędowi. Wykorzystywana jest do lepszej organizacji pracy i z założenia, w wewnętrznym zakresie posiadanych upoważnień jest tworzona wtedy, gdy wynika to z przepisów prawa lub wymagań stosowanych norm, bądź jest niezbędna dla usprawnienia załatwiania spraw w ramach ustalonych zadań - procesów.

Dokumenty te określają odpowiedzialność, ustalone rozwiązania, tryb lub zasady postępowania odpowiednio odnoszące się do zidentyfikowanych w Urzędzie procesów (ad. 1-6) oraz zawierają potwierdzenie wykonania ustalonych działań, jak też stanowią obiektywny dowód na to, że określone wymaganie zostało spełnione. (ad. 7).

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym system zarządzania jakością w Urzędzie stosownie do wymagań normy ISO 9001. Pełni nadrzędną rolę w stosunku do pozostałych dokumentów systemu.

Księga zawiera:


- Politykę Jakości i cele jakości,
- opis zakresu systemu zarządzania jakością wraz z określeniem wyłączeń i ich uzasadnieniem,
- opis zidentyfikowanych procesów łącznie z opisem wzajemnego oddziaływania między nimi (mapa procesów),
- zasady ustalania celów jakościowych dla stanowisk Urzędu oraz nadzór nad nimi,
- opis sposobu spełnienia przez Urząd poszczególnych wymagań normy ISO 9001, bądź powołanie się na procedury wymagane normą i inne dokumenty, przedmiotowo opisujące sposób spełnienia wskazanego wymagania.

Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik ds. jakości przy udziale Zespołu Pilotowego, który również aktualizuje i doskonali ten dokument. Księgę Jakości i jej nowelizacje zatwierdza Burmistrz ustalając jednocześnie datę jej zatwierdzenia.

Jedyny egzemplarz dokumentacji systemowej w formie papierowej znajduje się na stanowisku Pełnomocnika ds. jakości i jest odpowiednio zabezpieczony i przechowywany.

Nieaktualne egzemplarze dokumentacji systemowej archiwizuje się po okresie 2 lat.



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>35</b> |

W Urzędzie dokumenty wymagane i ustalone w systemie jakości są nadzorowane. Tryb nadzorowania dokumentacji systemu jakości określa „Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami”.

W Urzędzie są określone i utrzymywane zapisy jakości w celu dostarczania dowodów zgodności i skuteczności systemu z mającymi zastosowanie wymaganiami. Są one czytelne i łatwe do zidentyfikowania i odszukania. Tryb nadzoru nad zapisami w zakresie ich identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, dysponowania nimi i zachowywania przez określony czas określa „Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami”.


## **8. DZIAŁANIA OPERACYJNE (REALIZACJA PROCESÓW)**

### **8.1 Planowanie realizacji procesów**

W Urzędzie zostały określone procesy potrzebne do realizacji produktów będących zadaniami statutowymi Urzędu. Uwzględniono i wykorzystano dotychczasowe dobre praktyki. Po analizie realizowanych w Urzędzie zadań wybrano te, które mają istotne znaczenie dla jakości pracy Urzędu i w tych przypadkach zidentyfikowano potrzebę ustanowienia procesów. W procedurach ogólnie urzędowych zawarto schemat postępowania obowiązujący wszystkich pracowników Urzędu. Ustalono w nich również zakres niezbędnych zapisów potwierdzających zgodność praktyki z założonymi zasadami. Planując procedury zwrócono uwagę, na to aby były one przydatne dla pracowników Urzędu. Pracownicy realizując procedury muszą znać ich cel jakościowy, wymagania prawne oraz zapisy powstające w trakcie realizowania danej usługi. Pracownicy realizują procedury pisemne lub ustne. Procedury ustne opierają się o przepisy prawne i wykonywane są w takim samym standardzie jak procedury pisemne.

Dokumentacja niezbędna jako instrukcja pracy w realizacji procesów/ zadań jest ustalona w Urzędzie stosownie do postanowień procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami. Są to przede wszystkim Księga Jakości, procedury opisowe i schematyczne (patrz: Wykaz procedur) oraz akty prawne.

Zapisy dostarczające dowodów, że procesy (zadania) i produkty, będące ich wynikiem, spełniają wymagania, zostały ustalone w formie wykazów zapisów, będących

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>36</b> |

częścią składową udokumentowanych procedur lub odrębnym dokumentem dla procedur ustnych.

## **8.2 Wymagania dotyczące usługi**

### **8.2.1 Komunikacja z klientem**

W wyniku wieloletniego doświadczenia zostały ustalone sprawdzone formy komunikacji z Klientem:

- tablice informacyjne ulokowane w parku miejskim i w budynku Urzędu,
- strona internetowa Urzędu oraz Biuletyn Informacji Publicznej,
- foldery, materiały promocyjne zawierające informacje oraz dane teleadresowe,
- kontakt telefoniczny, e-mailowy, osobisty, listowny,
- informacje zwrotne od Klientów zbierane według zasad opisanych w punkcie 9.1.2,
- przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków od Klientów opisanych w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie.


### **8.2.2 Wymagania dotyczące produktu**

Pracownicy Urzędu wykonują zadania zidentyfikowane jako procesy mają obowiązek ustalenia wymagań dotyczących realizowanego przez siebie produktu. Specyfika pracy Urzędu powoduje, że wymagania te ujęte są w przepisach prawa, a w nielicznych przypadkach Klient specyfikuje swoje indywidualne oczekiwania w stosunku do produktu. W wyniku wieloletniej działalności standardem jest to, że pracownicy znają przepisy prawne zawierające wymagania dotyczące realizowanych przez siebie produktów i mają łatwy dostęp do nich. Ponadto w każdej procedurze pisemnej lub ustnej wymagania prawne zostały ściśle określone i przypisane konkretnej usłudze realizowanej przez Urząd.

Urząd ustalił zasady postępowania w zakresie rozpoznawania wymagań dotyczących świadczenia usług i realizacji produktów dostarczanych Klientom. Zasady te obejmują zadania realizowane „z urzędu”, jak i „na wniosek Klienta” i dotyczą:

1. określania przepisów prawnych, co odbywa się w formie wskazania mających zastosowanie przepisów w udokumentowanych procedurach, bądź w wykazach zapisów



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>37</b> |

- dla procedur ustnych oraz w zarządzeniach Burmistrza; przepisy prawne są dostępne dla pracowników w sposób określony w procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami,
- określenia wymagań własnych Urzędu w odpowiednich formularzach wniosków i informacjach o sposobie załatwienia danej sprawy (udostępnionych m.in. w biuletynie informacji publicznej); wypełnienie tych wymagań zapewnia spełnienie wszystkich wymogów formalnych do poprawnego załatwienia sprawy przez Urząd;
  - określenia wymagań Klientów na podstawie informacji przekazywanych w składanych wnioskach i pismach, w bezpośrednich kontaktach pracowników z Klientami, zebranych w ramach pozyskiwania opinii o działaniach Urzędu, w tym z badań ankietowych (patrz: rozdział 5.2 i punkt 8.2.1).


Funkcjonującymi w Urzędzie sposobami określania wymagań Klienta są:

- 1) analizowanie każdej sprawy zgłoszonej przez Klientów:
  - a) na piśmie (korespondencja), w tym na ustalonych przez Urząd formularzach (także w formie elektronicznej), które informują Klienta o trybie załatwiania danej sprawy oraz o wymaganiach prawnych, co ułatwia Klientowi skompletowanie dokumentacji i prawidłowe złożenie wniosku w danej sprawie,
  - b) w bezpośrednim kontakcie pracowników Urzędu z Klientami w godzinach pracy Urzędu, jak też podczas spotkań z poszczególnymi Klientami lub grupami Klientów,
  - c) w ramach spotkań Burmistrza z mieszkańcami, które odbywają się w określonym dniu tygodnia w wyznaczonych godzinach przyjęć,
- 2) zbieranie informacji i opinii o działaniach Urzędu za pośrednictwem różnych środków komunikacji, w tym mediów, a także w ramach badań ankietowych.

Spełnienie wymagań Klienta umożliwiają przyjęte w Urzędzie rozwiązania w zakresie:

- 1) jasnych, czytelnych zasad funkcjonowania Urzędu oraz trybu załatwiania spraw,
- 2) organizacji pracy i dostępności pracowników Urzędu w obsłudze Klientów,
- 3) organizacji infrastruktury i środowiska pracy wraz z wyposażeniem,
- 4) zapewnienia środków finansowych na doskonalenie wyżej określonych obszarów,

które są opisane w niniejszej Księdze oraz w przedmiotowych procedurach i zarządzeniach. Wskazane działania są w ustalonym zakresie dokumentowane i przechowywane w aktach

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>38</b> |

spraw.

### 8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących produktu

W organizacji zostały ustalone i wdrożone zasady dotyczące przeglądu wymagań związanych z produktem (usługą) w sytuacji konkretnego zamówienia (wniosku) ze strony Klienta.

W ramach określonych w Urzędzie procesów, obejmujących świadczenie usług, są realizowane indywidualne sprawy Klientów. Przystępując do załatwiania sprawy, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację danego zadania, bada możliwość spełnienia przez Urząd potrzeb i oczekiwań Klienta w ramach przepisów prawa materialnego i proceduralnego, z zachowaniem staranności i rzetelności postępowania. Pracownik dokonuje tych ustaleń podczas:


1. przeglądania złożonych dokumentów (podań, wniosków, itp.), sprawdzając poprawność sformułowania dokumentów, ich kompletność i właściwość Urzędu do załatwienia sprawy,
2. uzgodnień ustnych.

W przypadku powstania rozbieżności między wymaganiami Klienta, a propozycją załatwienia sprawy przez Urząd, są one rozwiązywane na drodze dodatkowych uzgodnień z Klientem w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej w celu uniknięcia ich złej interpretacji przez pracownika. Przegląd wymagań czyli przeprowadzenie oceny możliwości realizacji usługi (sprawy, zadania) i działania wynikające z tej oceny, są potwierdzane w formie pisemnej wraz z datą i podpisem pracownika wykonującego te czynności bądź elektronicznej w stosowanym programie (tzw. zapis z przeglądu wymagań i działań wynikających z przeglądu). Forma i odpowiedzialność za sporządzenie tych zapisów ustalona jest w wykazach zapisów dla określonych procedur.

Jeżeli zostały zmienione wymagania dotyczące realizacji określonych usług, pracownik merytorycznie odpowiedzialny wprowadza te zmiany w odpowiednich dokumentach – informacjach dla Klientów, formularzach wniosków, procedurach i odpowiednio powiadamia o zmianach pracowników, uczestniczących w realizacji zadania.

### 8.3 Projektowanie produktu i usługi



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>39</b> |

Ze względu na specyfikę działania Urzędu nie ma on możliwości i potrzeby prowadzenia działań w zakresie projektowania i rozwoju, stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z systemu zarządzania jakością w przypadku tej organizacji.

#### **8.4 Procesy zlecane na zewnątrz**


Ze względu na specyfikę zakupów – wymaganie wyłączone.

#### **8.5 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usługi**

##### **8.5.1 Warunki nadzorowane**

Warunki nadzorowane świadczenia usług (produkcji i dostarczania usługi) w Urzędzie obejmują:

1. Przydzielanie do realizacji zadań kompetentnych pracowników stosownie do ustalonego podziału zadań zgodnie z zakresami czynności i ustaleniami wynikającymi z dokumentacji systemu jakości (m.in. Księgi i procedur).
2. Zapewnienie pracownikom dostępu do odpowiednich informacji o produktach. Informacje dotyczące właściwości produktu dostępne są w przepisach prawnych – zewnętrznych i wewnętrznych aktach prawnych, aktach prawa miejscowego, formularzach wniosków i informacjach Biuletynu Informacji Publicznej (zakładka „Załatwianie spraw”), jak też są formułowane na podstawie wyspecyfikowanych wymagań Klientów.
3. Zapewnienie dostępu do przepisów prawnych, procedur, instrukcji, regulaminów, regulujących tryb postępowania zgodnie z ustaleniami przyjętymi w procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami. W przepisach prawnych i udokumentowanych procedurach zostały określone zasady dotyczące przeprowadzania i monitorowania postępowania oraz weryfikacji i kontroli końcowej produktu.
4. Ustalenie i stosowanie zasad prowadzenia monitorowania realizacji zadań (procesów) i kontroli wyniku zadania,
5. Właściwe oznaczenie statusu spraw i dbałość o dokumentację, co oznacza właściwe postępowanie z dokumentami, ich oznaczenie, gromadzenie i przechowywanie poprzez stosowanie postanowień instrukcji kancelaryjnej i zasad dotyczących archiwizowania dokumentów,
6. Stosowanie właściwego wyposażenia stanowisk pracy.

|   |   |              |               |               |
|---|---|--------------|---------------|---------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |              |               |               |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |              |               |               |
|   | RWA:<br>0141  | INDEX:<br>KJ | WYDANIE:<br>B | STRONA:<br>40 |

Dostępność tych informacji na stanowiskach pracy dla pracowników merytorycznie właściwych do świadczenia danej usługi i ich poprawne stosowanie, zapewnia, że realizowane usługi samorządowe i ich wyniki spełniają wymagania Klientów w optymalnym zakresie. Odnosi się to do każdej sytuacji, kiedy pracownik merytorycznie realizujący usługę (zadanie → prowadzący sprawę), po przeprowadzonym przeglądzie wymagań, czuwa nad zachowaniem w trakcie załatwiania sprawy zgodności jej identyfikacji i statusu, trybu postępowania i wyniku końcowego (produktu) z ustalonymi wymaganiami. Natomiast zadaniem kierownika każdej komórki organizacyjnej jest nadzorowanie prawidłowego, terminowego, zgodnego z prawem wykonywania zadań przez daną komórkę organizacyjną oraz załatwiania spraw przez pracowników.

Jako generalną zasadę ustalono, iż przed zwolnieniem produktu do Klienta jest on przeglądany, a fakt dokonania tego przeglądu potwierdzany jest zapisem.

#### **8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność**


Usługi samorządowe identyfikowane są według kategorii spraw wnoszonych przez Klientów, które są odpowiednio przez pracowników klasyfikowane. Zapisy w tym zakresie sporządzane są zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej i jednolitym rzeczowym wykazem akt. Dokumenty, w tym zapisy gromadzone są i przechowywane w merytorycznych komórkach organizacyjnych jako akta spraw w określonej klasyfikacji dla usługi (procesu) danego rodzaju. Stosowane metody w tym zakresie zapewniają identyfikowalność, a więc możliwość prześledzenia historii każdej sprawy w ramach wykonywanych procesów realizacji zadań, począwszy od rejestracji sprawy w Urzędzie, po jej wynik końcowy.

Dodatkowo w Urzędzie funkcjonuje elektroniczny system obiegu dokumentów SmartDoc. Służy on przede wszystkim do elektronicznej rejestracji pism przychodzących. Każdy z pracowników zobowiązany został do prowadzenia jednej kategorii spraw (według rzeczowego jednolitego wykazu akt) w wersji tradycyjnej i elektronicznej.

W realizacji niektórych specyficznych zadań dopuszczalne jest aby wniosek Klient składał bezpośrednio w komórce merytorycznej władnej do rozpatrzenia sprawy. W takim przypadku wniosek rejestrowany jest w tej komórce (spis spraw lub rejestr baz komputerowych).

#### **8.5.3 Własność Klienta**



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>41</b> |


W toku załatwiania indywidualnych spraw Klientów w ramach realizowanych zadań (procesów) są wykorzystywane ich dane osobowe. Są one przez pracownika prowadzącego przyporządkowane do sprawy i identyfikowane pod numerem sprawy. Ich zgodność jest weryfikowana na każdym etapie postępowania. Do ochrony i zabezpieczenia danych osobowych w Urzędzie, a także w przypadku naruszenia danych osobowych w toku ich przetwarzania, stosowane są metody postępowania oraz środki techniczne i organizacyjne, zapewniające ochronę przetwarzanych danych, odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną. Ustalone metody wynikają z ustawy o ochronie danych osobowych.

W celu zabezpieczenia własności Klienta oraz ochrony danych osobowych i informatycznych w Urzędzie wprowadzono Politykę Bezpieczeństwa Informacji, instrukcję zarządzania systemami informatycznymi przetwarzającymi dane osobowe. Dodatkowo w związku z nowelizacją przepisów w zakresie ochrony danych osobowych Urząd wdraża na bieżąco rozwiązania w zakresie ochrony danych osobowych zgodne z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

Celem zabezpieczenia danych osobowych Klientów w Urzędzie pomieszczenia biurowe wyposażone są w zamykane szafki i biurka a komputery zabezpieczone są hasłami.

#### **8.5.4 Zabezpieczenie produktu**

Pracownik merytorycznie prowadzący usługę (zadanie – sprawę) czuwa nad zachowaniem zgodności jej identyfikacji, trybu postępowania i wyniku końcowego (produktu). Zgromadzone w toku postępowania w aktach spraw - dokumenty, w tym zapisy są zabezpieczone przed nieupoważnionym dostępem i są gromadzone w teczkach i przechowywane w miejscach do tego przeznaczonych stosownie do zasad określonych w regulaminie pracy. Dokumenty – pisma, decyzje, zaświadczenia (produkty), będące wynikiem określonych usług przygotowane dla Klienta są identyfikowane, pakowane, rejestrowane i dostarczane Klientowi stosownie do przepisów instrukcji kancelaryjnej, w sposób zapewniający ich bezpieczne dostarczenie bez utraty ich jakości. Funkcjonujący system komputerowy posiada odpowiednie wielostopniowe zabezpieczenia przechowywanych w nim w formie elektronicznej dokumentów. Nośniki są przechowywane w zabezpieczonym pomieszczeniu serwera.

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>42</b> |

### 8.5.5 Działania po dostawie wyrobu

Ze względu na specyfikę produktów realizowanych w Urzędzie wymaganie zostało wyłączone.

### 8.6 Zwolnienie produktu

Celem spełnienia wymagań związanych z prowadzeniem działalności w warunkach nadzorowanych dla każdego produktu realizowanego w Urzędzie zostały ustalone właściwe metody jego monitorowania i pomiarów, aby zweryfikować czy zostały spełnione wymagania dotyczące produktu na poszczególnych etapach jego realizacji oraz zwalniania go do Klienta. Szczególną uwagę zwraca się na tzw. Punkty krytyczne – etapy procesu realizacji produktu, które mają szczególne znaczenie dla osiągnięcia zaplanowanych wyników i bez których weryfikacji nie jest możliwe przejście do następnych zaplanowanych w procedurze czynności. Na potrzeby monitorowania i pomiaru produktu uściślono kompetencje i odpowiedzialność poszczególnych osób na kolejnych etapach realizacji produktu. Kwestie te opisane są w procedurach pisemnych lub też w przypadku procedur ustnych wynikają z przepisów prawa.


### 8.7 Nadzór nad usługą niezgodną

Wykonanie każdego zadania prowadzone jest w warunkach nadzorowanych. Niemniej jednak w przypadku powstania sytuacji nieprawidłowych, niezgodnych z wymaganiami Klienta, z przyjętą praktyką postępowania, wynikającą w szczególności z przepisów prawnych i ustaleniami wewnętrznymi w Urzędzie są stosowane zasady dotyczące identyfikowania i nadzorowania zadania realizowanego niezgodnie z wymaganiami.

Produkt niezgodny (niezgodności) jest identyfikowany (źródło identyfikacji) w wyniku:

- 1) auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- 2) kontroli (samokontroli) osób zaangażowanych w realizację produktu,
- 3) postępowania odwoławczego,
- 4) postępowania skargowego,
- 5) postępowania prowadzonego w trybie nadzoru nad działalnością gminną,
- 5) postępowania kontrolnego.



|   |   |                  |                   |                   |
|---|---|------------------|-------------------|-------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                  |                   |                   |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                  |                   |                   |
|   | RWA:<br><br>0141  | INDEX:<br><br>KJ | WYDANIE:<br><br>B | STRONA:<br><br>43 |

W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego w postępowaniu, o którym mowa w ppkt 1-5, pracownik odpowiedzialny za dany zakres zadań sporządza na karcie działań korygujących ( załącznik nr 2 do Księgi Jakości) opis niezgodności w oceniając zgodność z:

- 1) wymaganiami klienta i innych stron zainteresowanych,
- 2) z dokumentami systemu jakości,
- 3) z wymaganiami ustawowymi i innymi przepisami

i raport przedkłada Pełnomocnikowi. W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego w wyniku auditów wewnętrznych stosuje się postępowanie zgodne z procedurą auditów wewnętrznych.

Pełnomocnik na podstawie opisu niezgodności kwalifikuje niezgodności jako niezgodności systemowe i decyduje o podjęciu działań korygujących.

W przypadku zasadności podjęcia działań korygujących pełnomocnik rejestruje niezgodność w rejestrze niezgodności. Wzór rejestru określa załącznik nr 3 Księgi Jakości.

Produkt niezgodny otrzymuje oznaczenie odwołujące się do:

- 1) symbolu Pełnomocnika ds. jakości (Pj),
- 2) kolejnej liczby, pod którą produkt niezgodny został zarejestrowany,
- 3) dwóch ostatnich cyfr roku, w którym nastąpiła rejestracja,
- 4) znaku sprawy z komórki organizacyjnej, w której został ujawniony produkt niezgodny.

Realizacja działań korygujących odbywa się zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej, przy uwzględnieniu trybu określonego w wymaganiach ustawowych i przepisach lub procedurach, a w szczególności zgodnie z:


- 4) z zasadami rozpatrywania skarg,
- 5) zasadami kontroli wewnętrznej,
- 6) kodeksem postępowania administracyjnego.

## **9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI**

### **9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena**

#### **9.1.1 Postanowienia ogólne**

W Urzędzie zostały zaplanowane i wdrożone metody dotyczące monitorowania, analizy i doskonalenia wykorzystywane w celu systematycznego sprawdzania zgodności

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>44</b> |

i poprawności realizowanych zadań oraz dalszego doskonalenia świadczonych przez Urząd usług. Metody te dotyczą następujących obszarów działalności Urzędu:

- 1) funkcjonowania systemu zarządzania jakością,
- 2) zgodności realizacji procesów i zgodności ich wyników – produktów/usług, oraz
- 3) zadowolenia Klientów z usług Urzędu.

Przyjęte metody monitorowania to:

- 1) ustalone formy badania informacji o stopniu zadowolenia Klientów,
- 2) proces auditów wewnętrznych,
- 3) działania sprawdzające dotyczące procesów i produktów, w tym kontrola końcowa produktu.

Uzyskane wyniki, poddane w ustalonym trybie analizie i ocenie, dają podstawową wiedzę o skuteczności działalności Urzędu i obszarach do doskonalenia, w tym podejmowania dalszych ustalonych działań w ramach ciągłego doskonalenia. Umożliwia to lepszą organizację pracy i realizację zadań, których efektem będzie zachowanie skuteczności systemu zarządzania jakością oraz poprawa zadowolenia Klientów.

Stosowane metody monitorowania, analizy i doskonalenia są opisane lub zostały powołane w niniejszym rozdziale.

#### **9.1.2 Zadowolenie klienta**


Burmistrz i pracownicy Urzędu uznają, że opinie Klientów są istotnymi wskaźnikami skuteczności usług samorządowych i kierunków ich dalszego doskonalenia.

Sposób zbierania danych z powyższych źródeł został zaplanowany w odniesieniu do czasu i formy ich realizacji.

Informacje na temat poziomu zadowolenia Klientów zewnętrznych pozyskiwane są z następujących źródeł:

- skarg i wniosków składanych w sprawie funkcjonowania Urzędu,
- wyników badania ankietowego,
- postępowania odwoławczego,
- uwag, spostrzeżeń, wniosków pracowników Urzędu.



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>45</b> |

Przebieg postępowania skargowego jest ustalony w Regulaminie –*Rozdz. Nr IX 1* „Zasady i tryb rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz postępowania ze środkami masowego przekazu”. Proces ten jest nadzorowany przez Sekretarza Gminy, który zbiera i analizuje dane ze skarg. Analiza zbiorcza jest przeprowadzana raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania.


Postępowanie odwoławcze realizowane jest na podstawie przepisów określonych w zewnętrznych aktach normatywnych, w szczególności Kodeksu postępowania administracyjnego. Analizy i oceny informacji w tym zakresie dokonują kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy na samodzielnych stanowiskach raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania.

Urząd przeprowadza raz w roku badania ankietowe reprezentatywnej grupy danej kategorii Klientów Urzędu. Są one koordynowane przez Pełnomocnika ds. jakości, który proponuje zakres badania (czas trwania badania i grupę Klientów), sposób postępowania, zasoby, w tym związaną odpowiedzialność za poszczególne czynności oraz treść kwestionariusza ankiety. Wyniki badań są analizowane przez Pełnomocnika ds. jakości.

Informacje na temat poziomu zadowolenia Klientów są gromadzone i analizowane, a na bazie ich wyników określa się obszary, które wymagają poprawy i udoskonalenia. W przypadku niezgodności inicjowane są działania korygujące, aby skorygować niezgodności lub zapobiec ich wystąpieniu w przyszłości. Informacje, które określają zadowolenie Klienta są poddawane analizie przez pracowników odpowiedzialnych za koordynowanie wyżej wymienionych działań. Wyniki analizy stanowią dane wejściowe przekazywane Pełnomocnikowi ds. jakości w celu uwzględnienia ich w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

### **9.1.3 Analiza danych i ocena**

W Urzędzie przeprowadzana jest analiza danych gromadzonych w trakcie realizacji zadań, które dotyczą funkcjonowania systemu zarządzania jakością. Zebrane informacje umożliwiają dokonywanie systematycznej oceny skuteczności systemu w poszczególnych dziedzinach działalności Urzędu przez pracowników, generalnie kierowników komórek organizacyjnych, a kompleksowo przez Pełnomocnika ds. jakości i Pełnomocnika ds. jakości, a następnie Burmistrza i kierownictwo Urzędu w ramach przeglądu zarządzania.

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>46</b> |

Źródłami danych są:

1. monitorowanie procesów, dostarczające informacji o przebiegu procesów realizacji zadań – procesów oraz ich wynikach - produktach,
2. badania satysfakcji Klienta, w tym informacje dotyczące załatwiania skarg i wniosków,
3. wyniki z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
4. protokoły z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
5. informacje z podjętych działań korygujących,
6. ocena stopnia wykonania celów.

Obszary prowadzenia analiz zostały ustalone w dokumentacji systemu jakości oraz są wyznaczane przez Burmistrza. Tryb zbierania danych i odpowiedzialność za ich analizę określają odpowiednio dokumenty systemu jakości, w tym niniejsza Księga Jakości oraz procedury. Wyniki analizy danych z wymienionych obszarów są wykorzystywane jako dane wejściowe na przegląd zarządzania. Zbiorcza informacja, zawierająca wyniki analizy danych zawarta jest w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Na tej podstawie dokonywana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz określenia jego kierunków.

## **9.2 Audit wewnętrzny**

W Urzędzie przeprowadzane są w zaplanowanych odstępach czasu audyty wewnętrzne, których wyniki pozwalają określić zgodność z wymaganiami stosowanej normy, jak też przyjętymi ustaleniami systemu zarządzania jakością oraz systematycznie oceniać jego skuteczność. Odpowiedzialność, wymagania dotyczące planowania i przeprowadzania auditów oraz przedstawiania wyników i utrzymywania zapisów z auditów zostały określone w „Procedurze auditów wewnętrznych”.


## **9.3 Przegląd zarządzania**

### **9.3.1 Postanowienia ogólne**

Burmistrz raz w roku przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd ma na celu ocenę systemu pod kątem jego przydatności, adekwatności i skuteczności w realizacji przez Urząd zadań samorządowych, w tym:

1. sprawdzenie konsekwencji realizacji i przestrzegania wymagań, określonych w dokumentacji;



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>47</b> |

- ocenę skuteczności funkcjonowania systemu dla realizacji Polityki Jakości i osiągnięcia jej celów oraz sformułowanie ewentualnych korekt polityki jakości i jej celów;
- sformułowanie wytycznych w sprawie zmian w systemie dla jego doskonalenia oraz określenie ewentualnych działań zapobiegawczych.

Przegląd zarządzania przeprowadzany jest najpóźniej do końca pierwszego kwartału danego roku, zaś jego konkretny termin wyznacza Burmistrz, na wniosek Pełnomocnika we współpracy z Zespołem pilotowym. Pełnomocnik informuje pracowników o zakresie materiałów do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania Urzędu, ustalając termin ich dostarczenia, nie później niż do końca lutego roku następnego. Na podstawie danych wejściowych Pełnomocnik ds. jakości dokonuje analizy zebranych informacji i sporządza pisemne sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania jakością za okres od ostatniego przeglądu. Pełnomocnik zawiadamia kierowników komórek organizacyjnych i pracowników na samodzielnych stanowiskach o ustalonym terminie przeglądu.


Burmistrz dokonuje przeglądu przy udziale Pełnomocnika ds. jakości - Sekretarza Gminy oraz członków Zespołu Pilotowego. W przeglądzie zarządzania uczestniczyć również mogą kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu.

Po przeglądzie Zespół Pilotowy sporządza raport w terminie 7 dni od daty przeglądu. Po zatwierdzeniu przez Burmistrza, Zespół rozpowszechnia Raport poprzez zamieszczenie go w folderze Dokumenty ISO w poczcie wewnętrznej na Sekretarz. Pełnomocnik ds. jakości przy współpracy z Zespołem Pilotowym realizuje lub uruchamia realizację decyzji i innych wytycznych Burmistrza, wynikających z raportu, nadzoruje realizację uruchomionych zadań, oraz informuje Burmistrza w przypadku zagrożeń realizacji, których sam nie może usunąć.

### **9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu**

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- sprawozdanie określające wyniki z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych w czasie od ostatniego przeglądu,
- informacja dotycząca wyników badania percepcji Klientów, w tym informacji zwrotnej - skarg i odwołań Klientów Urzędu,

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>48</b> |

3. ocena sposobu realizacji procesów, w tym opisanych dokumentami systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań (usług/produktów Urzędu) z określonymi wymaganiami, w tym z przepisami prawa oraz stopnia realizacji celów dotyczących jakości dotyczących produktów / usług,
4. informacja o sposobie i skuteczności przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących,
5. sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów,
6. prognoza zmian, mogących wpłynąć na system zarządzania jakością,
7. zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania,
8. wstępna ocena realizacji Polityki Jakości pod kątem jej ciągłej przydatności oraz celów dotyczących jakości – operacyjnych.

Opracowywanie danych wejściowych do przeglądu nadzoruje Pełnomocnik ds. jakości, stosownie do przyjętych ustaleń. Wyniki analizy danych wejściowych na przegląd ujęte są w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

### **9.3.3 Dane wyjściowe z przeglądu**

Raport z przeglądu zarządzania zawiera dane wyjściowe z przeglądu, obejmujące podjęte decyzje i ustalone działania dotyczące:

1. doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością i jego procesów,
2. podnoszenia poziomu jakości świadczonych usług i produktów w stosunku do wymagań Klientów.

W raporcie określa się środki na realizację przyjętych działań, terminy ich realizacji oraz osoby zobowiązane do ich wykonania.

## **10. DOSKONALENIE**


### **10.1 Postanowienia ogólne**

Doskonalenie w Urzędzie jest realizowane regularnie i konsekwentnie, bowiem Burmistrz uznał, że istotnym warunkiem zadowolenia Klientów z usług Urzędu jest wykazywanie systematycznej poprawy działalności Urzędu.

Elementami doskonalenia są kolejno:

- planowanie realizacji usług/produktów Urzędu przy uwzględnieniu poprawnie określanych wymagań stosowanych w tej realizacji,



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>49</b> |

- świadczenie usług zgodnie z przyjętymi ustaleniami, co do ich wykonania,
- monitorowanie i pomiary procesów i produktów Urzędu,
- badanie poziomu satysfakcji Klientów,
- audyty wewnętrzne

realizowane równolegle i dostarczające informacji do:

- analizy danych, w której ponadto dokonuje się oceny przydatności Polityki Jakości i osiągania celów dotyczących jakości,
- przeprowadzania działań korygujących,
- przeglądu zarządzania,
- podejmowania działań zapobiegawczych.

Doskonalenie realizowane jest w Urzędzie jako wskazane działania powtarzające się w okresach rocznych, których cykl determinowany jest przeglądem zarządzania.

## **10.2 Niezgodności i działania korygujące**

Celem działań korygujących jest badanie przyczyn występujących nieprawidłowości – niezgodności i podejmowanie działań likwidujących niezgodności (działania korekcyjne), a przede wszystkim eliminujących przyczyny tych niezgodności w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu (działania korygujące).

Pełnomocnik odpowiada za:


- 1) ocenę i przedstawianie Burmistrzowi propozycji działań korygujących,
- 2) sprawowanie nadzoru nad realizacją działań korygujących i zapobiegawczych,
- 3) ocenę skuteczności wdrożenia działań korygujących i zapobiegawczych.

Pracownicy Urzędu odpowiedzialni są za:

- 1) badanie przyczyn niezgodności i zagrożeń ich wystąpienia,
- 2) proponowanie działań korygujących,
- 3) zgłaszanie zagrożeń wystąpienia potencjalnych niezgodności,
- 4) usuwanie stwierdzonych niezgodności (działania korekcyjne),
- 5) wykonanie ustalonych działań korygujących lub zapobiegawczych.

- 1) Sposób postępowania z niezgodnościami opisano w pkt 8.7 Księgi Jakości.

Opis i źródło niezgodności lub potencjalnej niezgodności opisuje oraz przedstawia propozycję działań korygujących lub zapobiegawczych w zakresie swoich uprawnień:

|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH I ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>50</b> |

- 2) kierownik komórki organizacyjnej, w której powstała niezgodność - odnośnie merytorycznych zadań komórki, lub organizacji pracy i funkcjonowania Urzędu,
- 3) Pełnomocnik – odnośnie wymagań systemowych.

Pełnomocnik dokonuje przeglądu i oceny proponowanych działań korygujących lub zapobiegawczych, w szczególności biorąc pod uwagę proporcjonalność zakresu ich zastosowania do przewidywanych skutków niezgodności lub stopnia zagrożenia niezgodnością i możliwości ich wystąpienia lub powtórzenia się, które mają lub mogą mieć wpływ na realizację zadań i celów jakościowych Urzędu.

Propozycje działań korygujących oraz zapobiegawczych podlegają akceptacji Burmistrza.

Ustaleni przez Pełnomocnika pracownicy wdrażają zaakceptowane działania korygujące lub zapobiegawcze, opisując sposób ich realizacji oraz ich wynik odpowiednio na formularzu karty.


Kierownik komórki organizacyjnej ocenia prowadzone w swojej komórce działania korygujące lub zapobiegawcze. W przypadku stwierdzenia nieskuteczności działań, wstrzymuje ich wykonanie, jednocześnie proponując wprowadzenie korekty w tych działaniach. O podjętych decyzjach kierownik informuje Pełnomocnika.

Pełnomocnik nadzoruje wykonanie działań korygujących i zapobiegawczych oraz bada ich skuteczność, dokonując zapisów z oceny odpowiednio na karty. W przypadku nieskuteczności podejmowanych działań inicjuje ponowne badanie przyczyny i zmianę działań na bardziej skuteczne.

W przypadku korekty działań korygujących lub zapobiegawczych, postępowanie z niezgodnością rozpoczyna się na nowo na nowym formularzu karty, który w numeracji wyróżniany jest dodatkowo literką „K” (korekta działań).

Po wdrożeniu działań Pełnomocnik wykonuje kopię karty działań korygujących lub zapobiegawczych i przekazuje ją kierownikowi komórki organizacyjnej, w której te działania zostały wdrożone. Kopia karty oznaczana jest napisem „zgodność z oryginałem”. Wyniki (status) przeprowadzonych działań korygujących oraz zapobiegawczych, w tym kompleksową ocenę ich skuteczności, pełnomocnik przedstawia Burmistrzowi w sprawozdaniu na przegląd systemu jakości, lub na bieżąco, w przypadku zaistnienia takiej konieczności.



|   |   |                     |                      |                      |
|---|---|---------------------|----------------------|----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                       |                     |                      |                      |
|   | <b>PROCEDURA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH i ZAPOBIEGAWCZYCH</b> |                     |                      |                      |
|   | RWA:<br><b>0141</b>                                     | INDEX:<br><b>KJ</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>51</b> |

## **10.2 Ciągłe doskonalenie**

W wyniku wdrożenia i funkcjonowania systemu zarządzania jakością zostały ustalone i wdrożone mechanizmy zalecane przez normę, które doskonaleniu nadają charakter ciągły i systemowy. Ciągłość doskonalenia zapewniono przez wykorzystanie wyników analiz i oceny oraz danych wyjściowych z przeglądu.







**URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

RWA: 0142

Index: PP.1.1-Pj

wydanie: C

strona: 1

| TYTUŁ PROCEDURY                             | PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI i ZAPISAMI                |                                     |                              |
|---|---|-------------------------------------|------------------------------|
| OPRACOWAŁ:                                  | <i>Imię i nazwisko</i><br>Wiesława Milewska                 | <i>Podpis</i><br>Wiesława Milewska  | <i>Data</i><br>20.08.2018 r. |
| SPRAWDZIŁ:                                  | <i>Imię i nazwisko</i><br>Piotr Milewski                    | <i>Podpis</i> Piotr Milewski        | <i>Data</i><br>21.08.2018 r. |
| ZATWIERDZIŁ                                 | <i>Imię i nazwisko</i><br>Ireneusz Gliniecki -<br>Burmistrz | <i>Podpis</i><br>Ireneusz Gliniecki | <i>Data</i><br>23.08.2018 r. |
| PROCEDURA OBOWIĄZUJE OD DNIA: 23.08.2018 r. |   |                                     |                              |

EGZEMPLARZ Nr .....

**ZMIANY:**

| Numer zmiany   | Numer strony    | Data   | Podpis dokonującego zmiany i zatwierdzającego zmianę |
|----------------|-----------------|--------|--|
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
| Data przeglądu | Wynik przeglądu | podpis |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |
|                |                 |        |  |



**URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

**RWA: 0142**

**Index: PP.1.1-Pj**

**wydanie: C**

**strona: 2**

**Spis treści:**

- I. Cel
- II. Zakres
- III. Odpowiedzialność
- IV. Terminologia
- V. Opis postępowania
- VI. Zapisy
- VII. Załączniki

**I. Cel**

Celem procedury jest:

- 1) zapewnienie właściwego postępowania w zakresie nadzoru nad dokumentacją systemu jakości,
- 2) uniknięcie stosowania unieważnionych lub nieaktualnych wydań dokumentacji,
- 3) zapewnienie, że dokonywane zapisy dostarczają dowodów zgodności postępowania z wymaganiami systemu jakości oraz skuteczności jego funkcjonowania.

**II. Zakres**

- 1. Urząd tworzy dokumentację systemu jakości w zakresie niezbędnym dla prawidłowego jego funkcjonowania w związku z tym przy planowaniu dokumentacji bierze się pod uwagę w szczególności:
  - 1) wymagania normy i przepisów prawnych,
  - 2) złożoność realizacji procesów,
  - 3) stopień wzajemnych powiązań i współzależności między procesami,
  - 4) kwalifikacje pracowników realizujących procesy.
- 2. Procedura określa jednolite zasady opracowania, zatwierdzania, rozpowszechniania, aktualizacji i przechowywania i archiwizowania dokumentacji systemu zarządzania jakością.
- 3. Procedura reguluje także zasady sprawowania nadzoru nad:
  - 1) dokumentami systemu jakości,
  - 2) aktami prawnymi,
  - 3) zapisami systemu jakości.





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

RWA: 0142

Index: PP.1.1-Pj

wydanie: C

strona: 3

4. Wewnętrznymi dokumentami systemu jakości są:
- 1) Polityka Jakości (PJ) i cele dotyczące jakości,
  - 2) Księga Jakości, (KJ),
  - 3) Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami (PP.1.1-Pj),
  - 4) Procedura audytów wewnętrznych (PZ.1.1-Pj)
  - 5) Dokumenty potrzebne do skutecznego planowania i nadzorowania procesów (zadań), którymi w szczególności mogą być:
    - a) Procedury (jednoznacznie opisujące tryb postępowania w ramach zadania mającego charakter powtarzalny), (P)
    - b) Instrukcje (zawierające szczegółowy opis sposobu przeprowadzenia i kontroli danego działania), (I)
    - c) Plany jakości (określające zakres, sposób i zasoby potrzebne do realizacji określonego produktu, przedsięwzięcia, umowy),(PL)
    - d) Specyfikacje (zawierające wymagania), (S)
    - e) Wytyczne (zawierające zalecenia lub propozycje), (W)
    - f) Formularze (wykorzystywane do zapisu wymaganych danych), (F)
  - 6) Akty prawne wewnętrzne wydawane przez Burmistrza – Zarządzenia Burmistrza,
  - 7) Zapisy (Z).

### **III. Odpowiedzialność**

**1. Pełnomocnik:**

- 1) koordynuje opracowanie dokumentacji systemu jakości,
- 2) nadzoruje skuteczność funkcjonowania procedury.

**2. Zespół Pilotowy**


- 1) nadzoruje opracowanie dokumentacji systemu jakości,
- 2) zapewnia redakcyjną spójność dokumentów oraz kompletność i zgodność przyjętych rozwiązań z wymaganiami normy,
- 3) koordynuje wdrożenie wymagań określonych niniejszą procedurą
- 4) nadzoruje prawidłowość funkcjonowania procedury.

**3. Pracownicy urzędu** będącymi redaktorami, autorami dokumentów systemu jakości opracowują poszczególne dokumenty systemu jakości i odpowiadają za ich merytoryczną treść.

**4. Kierownicy komórek organizacyjnych urzędu** odpowiadają za przestrzeganie, w zakresie działania komórki organizacyjnej, ustaleń zawartych w niniejszej procedurze.

**5. Wszyscy pracownicy urzędu** odpowiadają za realizację zadań określonych w procedurze i stosowanie tylko aktualnej dokumentacji oraz za sporządzanie, kompletowanie i przechowywanie zapisów zgodnie z treścią procedury.

**6. Odbiorcy** są materialnie odpowiedzialni za powierzone im dokumenty.

|   |   |                         |                   |                  |
|---|---|-------------------------|-------------------|------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                   |                         |                   |                  |
|   | <b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b>    |                         |                   |                  |
|   | <b>PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI</b> |                         |                   |                  |
|   | <b>RWA: 0142</b>                                    | <b>Index: PP.1.1-Pj</b> | <b>wydanie: C</b> | <b>strona: 4</b> |

#### IV. Terminologia

W procedurze użyto terminologii i definicji zgodnych z normą PN-EN ISO 9000:2006. Ponadto użyte następujące określenia oznaczają:

- 1) „**urząd**” - Urząd Miejski w Rajgrodzie,
- 2) „**kierownik komórki organizacyjnej**” - kierownika referatu lub samodzielne stanowisko,
- 3) „**odbiorca**” - osobę, której powierzono dokument systemu jakości,
- 4) „**akty prawne**” - akty prawne, w których zawarte są normy prawne, mające postać ustaw, dekretów z mocą ustaw, rozporządzeń, uchwał, zarządzeń, odpowiednio stanowione przez powołane do tego organy;
- 5) „**akty prawne zewnętrzne**” - w użytym znaczeniu oznaczają akty prawne, w których zawarte są normy prawne w formie przepisów prawnych, mające postać ustaw, dekretów z mocą ustaw, rozporządzeń odpowiednio wydanych przez organy państwa – Sejm Rzeczypospolitej Polskiej, Radę Ministrów, poszczególnych ministrów lub inne jednostki do tego upoważnione,
- 6) „**akty prawne wewnętrzne**” - w użytym znaczeniu oznaczają akty prawne, w których zawarte są normy prawne w formie przepisów prawnych, obowiązujące tylko jednostki organizacyjne podległe organowi wydającemu te akty,
- 7) „**akty prawa miejscowego**” - akty prawne o ograniczonym zasięgu terytorialnym – obowiązują na obszarze działania organów, które je ustanowiły tj. na obszarze działania organów miasta,
- 8) „**produkt**” - wynik procesu realizacji zadania samorządowego, którym jest w szczególności akt administracyjny (decyzja administracyjna, postanowienie), zarządzenie, umowa, zaświadczenie, wpis do rejestru lub ewidencji, dokument urzędowy, informacja,
- 9) „**SZJ**” – system zarządzania jakością.

#### V. Opis postępowania

##### 1. Opracowywanie dokumentów systemu jakości.

- 1) Redaktorami dokumentów systemu jakości są pracownicy urzędu.
- 2) Burmistrz ustanawia Politykę Jakości.
- 3) Pełnomocnik przy udziale Zespołu Pilotowego opracowuje Księgę Jakości, która zawiera uregulowania zgodne z wymaganiami normy ISO 9001 oraz określa sposób postępowania w zakresie wymagań normy, lub wskazuje odniesienia do odpowiednich dokumentów szczegółowych (procedur, opisów procesów, instrukcji, regulaminów, i innych dokumentów).
- 4) Dokumenty systemu jakości, o których mowa w rozdziale II pkt 4 ppkt 4-6 opracowują pracownicy Urzędu stosownie do obowiązującego podziału zadań i odpowiedzialności, a w przypadku wątpliwości – stosownie do wytycznych Burmistrza lub ustaleń Pełnomocnika i właściwego kierownika komórki organizacyjnej. Autorzy redagujący treść dokumentu mają na uwadze potrzeby w zakresie wykorzystania dokumentu





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

**RWA: 0142**

**Index: PP.1.1-Pj**

**wydanie: C**

**strona: 5**

w pracach Urzędu oraz skuteczność przyjętego rozwiązania dla osiągnięcia celów jakościowych.

- 5) Opracowany projekt dokumentu, o którym mowa w punkcie 4 jest weryfikowany przez kierownika komórki organizacyjnej pod względem merytorycznym oraz przez Pełnomocnika na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 i pozostałymi dokumentami systemu jakości.
- 6) Zatwierdzanie dokumentów:
  - a) Księgę Jakości i procedury wymagane normą zatwierdza Burmistrz,
  - b) Procedury udokumentowane potrzebne w pracy, wykazy zapisów dla ustalonych procedur ustnych oraz formularze wniosków zatwierdza kierownik merytorycznej komórki organizacyjnej, chyba, że charakter procedur wskazuje ich ogólnourzędowe zastosowanie – wówczas zatwierdzenie należy do Burmistrza.
- 7) Formularze wniosków stosowane do zapisu danych, są ustalane wewnętrznie w Urzędzie wraz z ich oznaczeniem (symbol – indeks formularza). Dopuszcza się stosowanie formularzy wniosków na podstawie wzorów ustalonych w aktach prawnych oraz wyprodukowanych i oznaczonych przez drukarnie, pod warunkiem zaakceptowania wzoru takiego formularza przez kierownika komórki organizacyjnej dla potrzeb danej komórki.
- 8) Zaakceptowane dokumenty są wpisywane odpowiednio do wykazu dokumentów systemu.
- 9) Strony dokumentu powinny mieć formę graficzną dostosowaną do układu stron Księgi Jakości.
- 10) Księga Jakości i procedury udokumentowane zawierają oznaczenie autora i jego podpis oraz określenie osoby weryfikującej i zatwierdzającej dokument i ich podpisy oraz datę ich złożenia. Na pozostałych dokumentach dopuszcza się umieszczenie danych autora, osoby weryfikującej i zatwierdzającej oraz ich podpisów w innym ustalonym miejscu na egzemplarzu wzorcowym dokumentu.
- 11) Dokumenty oznaczone są indeksem (symbolem), który składa się z następujących elementów:
  - Pierwsze litery nazw kategorii procesu , np. Procesy zarządzania - PZ.
  - Numer grupy procesów w danej kategorii np. w kategorii procesów zarządzania grupa „Zarządzanie kadrami” ma numer 1. – PZ.1
  - Dalsza numeracja poszczególnych procesów w danej kategorii i w danej grupie odbywa w ramach komórki organizacyjnej – np. oznaczenie dla „Naboru pracowników” PZ.1.1-OK. lub PZ.1/01-UM, gdzie OK. oznacza symbol koordynatora (pracownika odpowiedzialnego) zadania, a w przypadku procedur ogólnourzędowych nadajemy oznaczenie UM.
- 12) Źródłem dla oznaczenia pozostałych dokumentów (instrukcji, formularzy) jest indeks procedury poprzedzony symbolem właściwego dokumentu i jego numerem kolejnym z danego wykazu. Przykład: F1/PZ.1.1-OK. Dopuszcza się umieszczanie oznaczenia formularzy dokumentów tylko w stopce stron dokumentu. Formularze, o których mowa





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

**RWA: 0142**

**Index: PP.1.1-Pj**

**wydanie: C**

**strona: 6**

w pkt 7 wynikające z aktów prawnych lub oznaczone przez drukarnie są stosowane z przyjętym oznaczeniem.

- 13) Wydanie dokumentu oznacza się wielką literą alfabetu łacińskiego z wyłączeniem liter właściwych tylko językowi polskiemu, z zachowaniem ciągłości alfabetycznej dla kolejnej edycji.
- 14) Zaleca się, aby każda procedura opisowa (udokumentowana) zawierała następujące działy:
  - a) cel,
  - b) zakres,
  - c) odpowiedzialność,
  - d) terminologię,
  - e) opis postępowania,
  - f) zapisy,
  - g) załączniki.
- 15) Podstawową jednostką redakcyjną dokumentu jest punkt [ 1 ) ], który treściowo reguluje jedno zagadnienie. W celu systematyzacji treści dokumentu punkty powiązane ze sobą treściowo grupuje się w rozdziały [ I. ]. Jeśli autor dokumentu uznaje za konieczne wprowadzenie szczegółowej systematyzacji dopuszcza się dodatkowo podział rozdziału na działy [ 1. ].
- 16) Dokument może być przedstawiony w formie schematu postępowania-algorytmu, jeżeli dokumentowane działania cechują się odpowiednią prostotą, a personel odpowiednimi kwalifikacjami. Instrukcje schematu postępowania zawiera załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

## **2. Dokonywanie zmian do dokumentów systemu zarządzania jakością.**

- 1) Dokumenty systemu jakości są regularnie, nie rzadziej niż raz w roku, przeglądane przez kierowników komórek organizacyjnych urzędu, a w razie potrzeby aktualizowane, weryfikowane i ponownie zatwierdzane stosownie do zasad ustalonych w rozdziale 1. Notatkę w tym zakresie kierownik sporządza w swojej informacji na przegląd zarządzania, którą przedkłada Pełnomocnikowi.
- 2) Każdy pracownik urzędu może wystąpić z inicjatywą dokonania zmian w dokumentach systemu jakości, uzgadniając to z właściwym kierownikiem komórki organizacyjnej. Potrzeba zmiany może wynikać w szczególności z wprowadzonych zmian organizacyjnych, zmian w przepisach prawnych i normach, przeprowadzonych auditów, przeglądów zarządzania, podjętych działań korygujących lub zapobiegawczych, przeglądów aktualności dokumentów.
- 3) Zmiany w dokumentach systemu jakości w zakresie merytorycznym wprowadza pracownik - autor dokumentu lub inny pracownik ustalony przez Pełnomocnika lub kierownika komórki organizacyjnej.  
Zatwierdzenie zmian dokumentów systemu jakości dokonuje:
  - a) Burmistrz w przypadku zmian Księgi Jakości i procedur systemowych wymaganych normą;





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

RWA: 0142

Index: PP.1.1-Pj

wydanie: C


strona: 7

- b) Kierownik merytoryczny komórki organizacyjnej w przypadku procedur udokumentowanych potrzebnych w pracy, wykazów zapisów dla ustalonych procedur ustnych, chyba że charakter procedur wskazuje na ich ogólnie urzędowe zastosowanie – wówczas zatwierdzenia zmian dokonuje Burmistrz.
- 4) W zmienianych dokumentach na stronach, których dotyczy zmiana, w nagłówku w polu „Wydanie” dopisuje się obok literki cyfrę oznaczającą numer zmiany. Miejsce, którego zmiana dotyczy oznaczane jest cyfrą zmiany na prawym marginesie zmienianej strony, a treść zmiany pisana jest kursywą. Zmiana zarejestrowana jest na tytułowej stronie dokumentu w tabelce przewidzianej do zmian.
- 5) Jeżeli zmiany wprowadzone w dokumencie miałyby być liczne, albo miałyby naruszać spójność dokumentu, autor opracowuje nową edycję dokumentu. Decyzję o wydaniu nowej edycji dokumentu podejmuje Pełnomocnik. Nowa edycja dokumentu oznaczona jest dużą literą alfabetu wg zasad, o których mowa w pkt 13 rozdziału 1.
- 6) Pełnomocnik prowadzi w formie wykazu ewidencje zmian w dokumentacji systemu jakości.

**3. Rozpowszechnianie dokumentów systemu zarządzania jakością i zmian do dokumentów.**

- 1) Zatwierdzony jeden komplet dokumentacji systemu jakości, stanowiący komplet oryginał, bez wpisanego numeru egzemplarza, jest przechowywany przez Pełnomocnika i udostępniany jest do wykorzystania pracownikom.
- 2) Aktualne dokumenty systemu jakości mogą być przechowywane:
- a) odpowiednio tematycznie w aktach sprawy oznaczonych symbolem literowym komórki organizacyjnej i symbolem hasła klasyfikacyjnego jednolitego rzeczowego wykazu akt, lub
  - b) w aktach dotyczących systemu jakości oznaczonych symbolem literowym komórki organizacyjnej i symbolem liczbowym hasła klasyfikacyjnego (0142).
- 3) Nieaktualne dokumenty systemu jakości, stanowiące dotychczas egzemplarz wzorcowy, oznaczane są napisem „egzemplarz nieaktualny” i przechowywane są u Pełnomocnika przez okres zgodny z wymaganiami instrukcji kancelaryjnej, a po okresie przechowywania przekazywane są do archiwum. Pozostałe zwrócone egzemplarze dokumentów są niszczone przez Pełnomocnika.
- 4) Jeżeli kopia aktualnego dokumentu uległa zużyciu, zniszczeniu lub zagubieniu podczas użytkowania, pracownik zawiadamia Pełnomocnika, który odnotowuje ten fakt w rozdzielniku oraz decyduje o wydaniu kopii dokumentu, którą oznacza kolejnym numerem ewidencyjnym.
- 5) Dokumenty jakości rozpowszechniane są w wersji elektronicznej w następujący sposób:
- a) Dokumenty znajdują się w sieci komputerowej Urzędu w katalogu: Moje miejsce sieciowe/Dokumenty ISO na SEKRETARZ.



|   |   |                         |                   |                  |
|---|---|-------------------------|-------------------|------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                   |                         |                   |                  |
|   | <b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b>    |                         |                   |                  |
|   | <b>PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI</b> |                         |                   |                  |
|   | <b>RWA: 0142</b>                                    | <b>Index: PP.1.1-Pj</b> | <b>wydanie: C</b> | <b>strona: 8</b> |

- b) Są one rozpowszechniane przez pracownika ds. kadrowych w aktualnej, nadzorowanej wersji elektronicznej zgodnie z ustalonym przez siebie rozdzielnikiem. Odbiorca imiennie potwierdza dostęp do dokumentu swoim podpisem złożonym w rozdzielniku.
  - c) Uprawnienia do wprowadzania zmian w dokumentach systemu w wersji elektronicznej posiada pracownik ds. kadr, który rejestruje na stronie tytułowej każdego egzemplarza dokumentu w tabelce ZMIANY wprowadzoną zmianę. O zmianach wprowadzonych do dokumentu zawiadamia odbiorców i kierowników komórek organizacyjnych z zachowaniem ustaleń litery b).
  - d) Aktualność dokumentów systemu, znajdujących się w katalogach, których mowa w punkcie 3, wskazana jest datą obowiązywania dokumentu, oraz w przypadku wprowadzenia zmian – datą wprowadzenia zmiany wpisaną w tabelce „ZMIANY” na pierwszej stronie dokumentu.
  - e) Pracownicy mają dostęp do wersji elektronicznej i mają prawo korzystać z własnej kopii dokumentu wydrukowanej z systemu komputerowego. Wydruk dokumentu jest oznaczany przez pracownika (który wydrukował dokument) datą i jego podpisem. Aktualność dokumentów jest przez pracownika sprawdzana poprzez porównanie daty wydruku dokumentu z datą obowiązywania i zmian, o których mowa w punkcie 5. Nieaktualna kopia dokumentu wydrukowana z systemu komputerowego jest niszczona przez pracownika, chyba że jest zachowywana i wówczas jest oznaczona „egzemplarz nieaktualny”.
- 6) Pełnomocnik może wydać egzemplarz dokumentu osobie nie będącej pracownikiem urzędu poza urząd. Wymagane jest oznaczenie takiego egzemplarza Księgi Jakości napisem „Egzemplarz nie nadzorowany, ważny na dzień.....”

#### **4. Tworzenie i nadzór nad zapisami jakości.**

- 1) Zapisy dotyczące jakości tworzone są w komórkach organizacyjnych urzędu jako pisemne lub elektroniczne potwierdzenie wykonania czynności w postępowaniu (procesie -zadaniu).
- 2) Zapisy są czytelne i jednoznacznie identyfikowane poprzez ich przyporządkowanie do akt sprawy i oznaczenie zgodne z klasyfikacją przyjętą w jednolitym rzeczowym wykazie akt znakiem sprawy.
- 3) W toku realizacji każdego procesu (zadania) należy sporządzić następujące zapisy:
  - a) z przeglądu wymagań dotyczących produktu (wynikających z wniosku klienta, przepisów prawnych, norm, dokumentów systemu jakości oraz ustaleń własnych) i działań wynikających z przeglądu. Treść zapisu z przeglądu wymagań powinna dotyczyć kompletności zgromadzonych dokumentów lub sposobu załatwienia sprawy oraz opatrzona datą i podpisem pracownika realizującego przegląd. Forma i treść zapisów zostały ustalone odpowiednio w procedurach (pisemnych, schematycznych lub ustnych).
  - b) z kontroli produktu przed jego wydaniem Klientowi, który jest wykonywany przez pracownika zgodnie z postanowieniami *Rozdziału VIII* Regulaminu 2 Organizacyjnego.





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

**RWA: 0142**

**Index: PP.1.1-Pj**

**wydanie: C**

**strona: 9**

Miejsce i zakres tworzenia pozostałych zapisów określają stosowne dokumenty systemu jakości lub przepisy prawne, w tym zwłaszcza postanowienia instrukcji kancelaryjnej.

- 4) Dla spełnienia wymagania normy ISO 9001 dotyczącego ustanowienia zapisów, kierownicy komórek organizacyjnych ustalają, zatwierdzają i prowadzą wykaz zapisów jakości sporządzanych w toku postępowania w procesie (zadaniu) w podległych im komórkach organizacyjnych. Wykaz zapisów stanowi integralną część procedur udokumentowanych (pisemnych lub schematycznych), a w odniesieniu do procedur ustnych jest odrębnym dokumentem przechowywanym odpowiednio w aktach sprawy. Wzór wykazu zapisów zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
- 5) Dokonane zapisy są przechowywane w sposób i przez okres określony w szczególności w instrukcji kancelaryjnej. Przechowywane zapisy są chronione przed zagubieniem, zniszczeniem lub uszkodzeniem przy jednoczesnym zapewnieniu do nich dostępu. Zapisy po ustalonym okresie przechowywania są archiwizowane stosownie do postanowień instrukcji kancelaryjnej.
- 6) Zapisy są rozpowszechnione i udostępniane przez odpowiedzialnego za dany zapis pracownika komórki organizacyjnej urzędu, w której powstał zapis. Pracownik wykonuje odpowiednią ilość kopii zapisów, a ich rozpowszechnienie odpowiednio dokumentuje bezpośrednio na zapisie w formie adnotacji „Do wiadomości” lub „Otrzymują” wraz z wykazem odbiorców lub w formie odrębnego rozdzielnika. Odbiorca potwierdza otrzymanie kopii zapisu swoim podpisem opatrzonym datą odpowiednio na piśmie lub potwierdzeniu odbioru.
- 7) Jeżeli o udostępnienie lub przekazanie zapisu występują osoby inne niż wskazane w pkt 6, udostępniona lub przekazana może być tylko potwierdzona kopia zapisu po uzyskaniu zgody kierownika komórki organizacyjnej. Zgoda ta odnotowana jest przez pracownika odpowiedzialnego za jego przechowywanie na oryginale zapisu i opatrzona datą oraz podpisem wydającego zgodę. Kopia zapisu oznaczona jest napisem „zgodność z oryginałem”.
- 8) Informacje o zużyciu, zniszczeniu lub zagubieniu oryginału zapisu muszą być udokumentowane przez pracownika odpowiedzialnego za jego przechowywanie.

#### **5. Nadzór nad aktami prawnymi.**

- 1) Akty prawne oraz ich aktualizacje są dostępne w programie komputerowym Legalis, do którego każdy pracownik ma dostęp na swoim stanowisku pracy. Dopuszcza się możliwość korzystania z aktualizacji przepisów prawnych dostępnych na stronach internetowych organów centralnych i organów administracji rządowej.
- 2) Na stanowisku pracownika do spraw obsługi rady i promocji gminy prowadzony jest zbiór uchwał Rady Miejskiej oraz Zarządzeń Burmistrza.
- 3) Przepisy prawne mające zastosowanie dla realizacji produktu są ustalone w:
  - a) Procedurach udokumentowanych (opisowych lub schematycznych) dla procesów operacyjnych,
  - b) Wykazie zapisów określonych dla procedur w formie ustnej.





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

**RWA: 0142**

**Index: PP.1.1-Pj**

**wydanie: C**

**strona: 10**

- 4) Każdy pracownik zobowiązany jest korzystać ze zbioru aktów prawnych w trakcie realizacji zadań służbowych dla zapewnienia wykonywania zadań zgodnie z aktualnymi wymogami prawnymi.
- 5) Pracownik, korzystający z własnej kopii aktu prawnego oznacza tę kopię napisem „ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM – data ....+podpis”, chyba że kopia jest wydrukiem z programu LEX lub fachowych stron internetowych, który posiada w stopce wydruku informację potwierdzającą, że jest to wydruk z programu wraz z datą stanu prawnego. Stosując kopię lub wydruk aktu prawnego, pracownik jest zobowiązany do upewnienia się, że korzysta z wydania aktualnego. Aktualność aktu prawnego określa się na podstawie daty wpisanej odpowiednio w treści napisu „ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM” (dla kopii) lub „stan prawny” (dla wydruku z LEX). Metodą sprawdzenia aktualności aktu prawnego jest porównanie dat – sporządzenia kopii lub wydruku aktu prawnego – ze zmianami wskazanymi na tym akcie w programie LEX. Pracownik, jeżeli korzysta z tego samego wydruku lub kopii przez dłuższy czas, potwierdza sprawdzenie aktualności tego aktu prawnego, wpisując datę sprawdzenia i swój podpis na ostatniej stronie tego aktu.
- 6) Kierownicy komórek organizacyjnych nadzorują sygnalizowane i projektowane zmiany do aktów prawnych dotyczących zakresu działalności kierowanej przez nich komórki organizacyjnej urzędu. Nadzór nad projektowanymi aktami prawnymi odbywa się w formie udziału w tematycznych szkoleniach, seminariach, a także lektury fachowych czasopism, korespondencji z posłami, senatorami, instytucjami administracji rządowej, przeglądanie stron internetowych organów centralnych i innych stron tematycznie związanych.
- 7) Akty prawne wewnętrzne i akty prawa miejscowego oraz zmiany do tych aktów są opracowywane, zmieniane, opiniowane i identyfikowane zgodnie z:
  - a) „Zasadami techniki prawodawczej”, które stanowią załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002r. (t.j. Dz.U. z 2016r. Nr, poz. 283),
  - b) Instrukcją kancelaryjną oraz
  - c) Statutem Gminy,
  - d) Regulaminem organizacyjnym.
- 8) Redaktorów aktów prawnych wewnętrznych i aktów prawa miejscowego (projektów uchwał Rady Miasta i zarządzeń Burmistrza) wyznacza Burmistrz, biorąc pod uwagę obowiązujący w Urzędzie podział zadań i odpowiedzialności, z tym, że kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do wystąpienia z inicjatywą opracowania aktów prawnych wewnętrznych i aktów prawa miejscowego lub zmian do nich, o ile wynika to w szczególności z przepisów prawnych i zmian do przepisów, realizacji zadań samorządowych, rozwiązań organizacyjnych i innych przyczyn, mających wpływ na kierunki i cele działania Urzędu i organów miasta.
- 9) Pracownicy merytoryczni ustalają odbiorców uchwał Rady Miejskiej oraz zarządzeń Burmistrza. Pracownik ds. obsługi Rady Miejskiej wykonuje odpowiednią ilość kopii, oznaczając pieczętką „Za zgodność z oryginałem”, a ich rozpowszechnienie odpowiednio dokumentuje bezpośrednio na egzemplarzu uchwały/zarządzenia w formie adnotacji potwierdzenia odbioru lub w formie odrębnego rozdzielnika. Odbiorca potwierdza otrzymanie kopii uchwały swoim podpisem opatrzonym datą.





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

RWA: 0142

Index: PP.1.1-Pj

wydanie: C

strona: 11

**6. Nadzór nad dokumentami pochodzącymi z zewnątrz**

- 1) W stosunku do dokumentów pochodzących z zewnątrz stosuje się tryb i zasady postępowania określone w instrukcji kancelaryjnej, co zapewnia jednolity sposób przyjmowania, ewidencjonowania i przechowywania oraz ochrony przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą dokumentów.
- 2) Identyfikacja dokumentów pochodzących z zewnątrz w komórkach organizacyjnych urzędu oparta jest na jednolitym rzeczowym wykazie akt i odbywa się na zasadach odnoszących się do znakowania spraw określonych w instrukcji kancelaryjnej.
- 3) Nadzór nad pisemnym załatwianiem spraw odbywa się zgodnie z wymaganiami, określonymi w szczególności w instrukcji kancelaryjnej oraz w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu (w zakresie aprobaty, podpisywania dokumentów, pism i decyzji), przy uwzględnieniu innych wymagań odnoszących się do przedmiotu sprawy wskazanych w aktach prawnych i dokumentach systemu jakości.

**VI. Zapisy.**

| Lp. | Zapis (treść)   | Odnosnik w ramach działu V procedury | Miejsce przechowywania | Forma zapisu | Osoba sporządzająca zapis                          |
|-----|---|--------------------------------------|------------------------|--------------|--|
| 1.  | Adnotacja „Opracował” + imię i nazwisko autora + podpis/symbol + data | Rozdz. 1 pkt 3<br>Rozdz. 1 pkt 4, 10 | PJ                     | A            | Pełnomocnik  |
|     |   |                                      |                        | A            | Autor dokumentu                                    |
| 2.  | Adnotacja „Sprawdził” + imię i nazwisko autora + podpis/symbol + data | Rozdz. 1 pkt 5, 10                   |                        | A            | Pełnomocnik, Kierownik komórki org.                |
| 3.  | Adnotacja „Zatwierdził” + imię i nazwisko + podpis + data             | Rozdz. 1 pkt 6, 10                   |                        | A            | Burmistrz<br>Pełnomocnik<br>Kierownik komórki org. |
| 4.  | Wykaz dokumentów systemu jakości                                      | Rozdz. 1 pkt 8                       | PJ                     | D            | Pełnomocnik  |
| 5.  | Notatka dot. aktualności dokumentów                                   | Rozdz. 2 pkt 1                       | Komórka org.           | A            | Kierownik komórki org.                             |
| 6.  | Wpis do tabelki „ZMIANY”  | Rozdz. 2 pkt 5                       | PJ<br>Komórka org.     | A            | Pełnomocnik<br>OK                                  |
| 7.  | Wykaz zmian w dokumentacji systemu jakości                            | Rozdz. 2 pkt 7                       | PJ                     | D            | Pełnomocnik  |
| 8.  | Adnotacja „data + podpis” na wydruku dokumentu z komputera            | Rozdz. 3 pkt 6 lit. d                | Komórka org.           | A            | Pracownik  |
| 9.  | Adnotacja „Zapoznałem się” + data i podpis                            | Rozdz. 3 pkt 7 ppkt f, g             | Komórka org.           | A            | Pracownik  |
| 10. | Data i podpis w rozdzielniku odbioru lub                              | Rozdz. 3 pkt 7 ppkt                  | OK                     | A            | Odbiorca   |



**URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI**

**RWA: 0142**

**Index: PP.1.1-Pj**

**wydanie: C**


**strona: 12**

|     |  |  |                 |     |   |
|-----|--|--|-----------------|-----|---|
|     | dostępu do dokumentu   | e, g;<br>Rozdz. 3 pkt 6 ppkt<br>a, b       |                 |     |   |
| 11. | Pieczątka „Zgodność z oryginałem”+ numer egzemplarza                                     | Rozdz. 3 pkt 7<br>ppkt c<br>Rozdz. 5 pkt 9 | PJ              | A   | Pełnomocnik   |
| 12. | Adnotacja „egzemplarz nie nadzorowany, ważny na dzień.....”                              | Rozdz. 3 pkt 8<br>ppkt g                   | PJ              | A   | Pełnomocnik   |
| 13. | Adnotacja „Egzemplarz nieaktualny”   | Rozdz. 3 pkt 4                             | PJ              | A   | Pełnomocnik   |
| 14. | Wpis do rozdzielnika o zużyciu, zniszczeniu, zagubieniu dokumentu + data + podpis        | Rozdz. 3 pkt 5                             | PJ              | A   | Pełnomocnik<br>Pracownik                                      |
| 15. | Wykaz zapisów  | Rozdz. 4 pkt 4                             | Komórka<br>org. | F   | Kierownik<br>komórki org.                                     |
| 16. | Adnotacja potwierdzająca wydanie i odbiór zapisu (podpis + data)                         | Rozdz. 4 pkt 6                             | Komórka<br>org. | A   | Pracownik –<br>Odbiorca                                       |
| 17. | Adnotacja potwierdzająca udostępnienie do wglądu lub przekazanie zapisu + data + podpisy | Rozdz. 4 pkt 7                             | Komórka<br>org. | A   | Pracownik –<br>Odbiorca                                       |
| 18. | Protokół dot. zużycia, zniszczenia lub zagubienia oryginału zapisu                       | Rozdz. 4 pkt 8                             | Komórka<br>org. | D,A | Pracownik<br>odpowiedzialny<br>za<br>przechowywanie<br>zapisu |
| 19. | Adnotacja „ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM + data + podpis”  | Rozdz. 5 pkt 6                             | Komórka<br>org. | A   | Pracownik<br>korzystający z<br>aktu prawnego                  |
| 20. | Data+podpis (zapis potwierdzający aktualność posiadanej kopii lub wydruku aktu prawnego) |  |                 | A   |   |
| 21. | Data+podpis jako potwierdzenie odbioru uchwały Rady Miasta/ zarządzenia Burmistrza       | Rozdz. 5 pkt 10                            |                 | A   | Pracownik<br>Odbiorca   |

**VII. Załączniki.**

1. Załącznik nr 1 Instrukcja do sporządzania procedury schematycznej
2. Załącznik nr 2 Wzór wykazu zapisów
3. Załącznik nr 3 Wykaz procesów zachodzących w Urzędzie Miejskim w Rajgrodzie




|   |  |                               |                      |                       |
|---|--|-------------------------------|----------------------|-----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                                  |                               |                      |                       |
|   | <b>INSTRUKCJA OPRACOWYWANIA SCHEMATU GRAFICZNEGO<br/>PROCEDURY</b> |                               |                      |                       |
|   | RWA:<br><b>0142</b>  | INDEX:<br><b>F1/PP.1.1-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>C</b> | STRONA:<br><b>1/5</b> |

|                                       |                                   |         |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------|
| <b>OPRACOWAŁ</b>                      | Imię i nazwisko                   | data:   |
|                                       |                                   | podpis: |
| <b>SPRAWDZIŁ</b>                      | Imię i nazwisko<br>Piotr Milewski | data:   |
|                                       |                                   | podpis: |
| <b>ZATWIERDZIŁ</b>                    | Imię i nazwisko                   | data:   |
|                                       |                                   | podpis: |
| <b>Instrukcja obowiązuje od dnia:</b> |                                   |         |

Egzemplarz nr

| Numer zmiany | Numer strony | Data | Podpis | Numer zmiany | Numer strony | Data | Podpis |
|--------------|--------------|------|--------|--------------|--------------|------|--------|
|              |              |      |        |              |              |      |        |
|              |              |      |        |              |              |      |        |
|              |              |      |        |              |              |      |        |
|              |              |      |        |              |              |      |        |

|   |  |                                |                      |                       |
|---|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                              |                                |                      |                       |
|   | <b>INSTRUKCJA OPRACOWYWANIA SCHEMATU GRAFICZNEGO PROCEDURY</b> |                                |                      |                       |
|   | RWA:<br><b>0180</b>  | INDEX:<br><b>F1/PP.1/01-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>2/5</b> |

#### **Spis treści:**

1. Cel
2. Zakres
3. Odpowiedzialność
4. Terminologia
5. Opis postępowania

#### **I. Cel**

Celem instrukcji jest zapewnienie właściwego opracowania dokumentu systemu jakości w formie schematu graficznego postępowania.

#### **II. Zakres**

Instrukcja dotyczy sposobu przedstawiania zadań Urzędu we wszystkich komórkach organizacyjnych przyjętych do dokumentowania jako schemat graficzny postępowania i stanowi w tym zakresie uszczegółowienie postanowień procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami.

#### **III. Odpowiedzialność**

Pracownicy odpowiadają za przygotowanie i wprowadzenie w życie dokumentu w formie schematu graficznego stosownie do zasad ustalonych w procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami.


#### **IV. Terminologia**

W procedurze użyto terminologii i definicji zgodnych z normą PN-EN ISO 9001:2009.

##### **1. Opis postępowania**

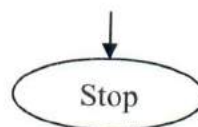
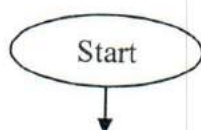
- 1) Przebieg procesów może być dokumentowany w formie schematu graficznego.  
O wyborze tej formy decyduje redaktor procedury.



|   |  |                                |                      |                       |
|---|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                              |                                |                      |                       |
|   | <b>INSTRUKCJA OPRACOWYWANIA SCHEMATU GRAFICZNEGO PROCEDURY</b> |                                |                      |                       |
|   | RWA:<br><b>0180</b>  | INDEX:<br><b>F1/PP.1/01-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>3/5</b> |

2) W schematach graficznych (blokowych) wykorzystywane są następujące symbole:

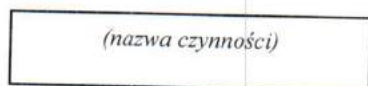
- symbole początku i końca procesu



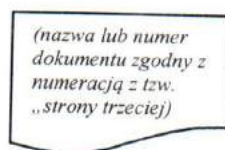
- symbol kierunku działań



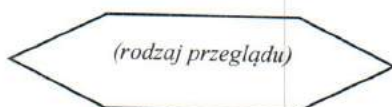
- symbol etapu procesu (czynność, operacja)




- symbol dokumentów systemu jakości (wymienionych w Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami – pkt 2.4) przywołanych w trakcie wykonywania czynności, operacji lub pomocne przy wykonywaniu danej czynności

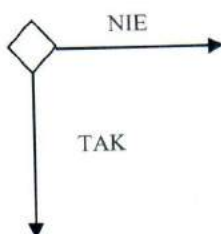


- symbol przeglądu (tj. kontroli, weryfikacji, sprawdzenia procesu/zadania lub danego etapu zadania)

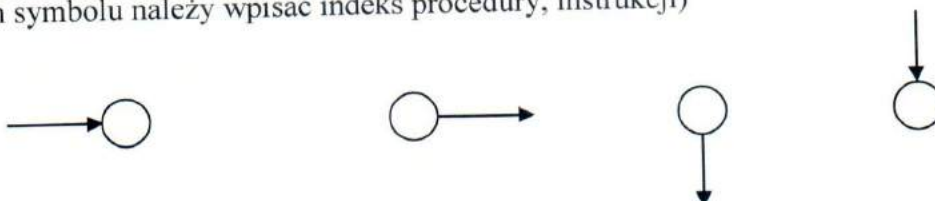


|   |  |                                |                      |                       |
|---|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                              |                                |                      |                       |
|   | <b>INSTRUKCJA OPRACOWYWANIA SCHEMATU GRAFICZNEGO PROCEDURY</b> |                                |                      |                       |
|   | RWA:<br><b>0180</b>  | INDEX:<br><b>F1/PP.1/01-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>4/5</b> |

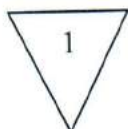
- symbol punktu decyzyjnego, kończącego etap procesu, czynności, operacji, od którego może wystąpić wielotorowość kolejnych działań w zależności od odpowiedzi TAK lub NIE



- symbol łącznika -punktu przejścia, np. między poszczególnymi stronami dokumentu lub do kolejnego procesu uregulowanego np. odrębną procedurą, instrukcją, itp. (wówczas w tym symbolu należy wpisać indeks procedury, instrukcji)




- symbol zapisu, który może być sporządzony na danym etapie procesu;
  - jest on umieszczany w jednej kolumnie po prawej stronie schematu graficznego równolegle do czynności, które są potwierdzane w formie pisemnej lub elektronicznej;
  - liczba w symbolu odpowiada liczbie zapisu opisanego w wykazie na tzw. „stronie trzeciej”



- symbol wytycznych;
  - jest on umieszczany w jednej kolumnie po prawej stronie schematu graficznego równolegle do czynności, wymagających wyjaśnienia;
  - liczba w symbolu odpowiada liczbie wytycznej opisaną na tzw. „stronie trzeciej”






|   |  |                                |                      |                       |
|---|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                              |                                |                      |                       |
|   | <b>INSTRUKCJA OPRACOWYWANIA SCHEMATU GRAFICZNEGO PROCEDURY</b> |                                |                      |                       |
|   | RWA:<br><b>0180</b>  | INDEX:<br><b>F1/PP.1/01-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>5/5</b> |

- 3) Układ graficznego schematu postępowania na stronie jest następujący:
- w pierwszej kolumnie po lewej stronie kartki wskazuje się wykonawców do poszczególnych czynności, przeglądów;
  - w środkowej części kartki zamieszcza się schemat graficzny postępowania;
  - po prawej stronie kartki, w miarę możliwości odpowiednio w odrębnych kolumnach, wskazuje się symbole dokumentów, zapisów i wytycznych.
- 4) W dokumentowaniu procesu (zadania) w formie schematu blokowego niezbędny opis umieszcza się na tzw. „stronie trzeciej”. Opis powinien zawierać:
- cel dotyczący jakości (mierzalny – w miarę możliwości) odnoszący się do procesu (zadania);
  - przepisy prawne na podstawie, których wykonywany jest proces (zadanie);
  - dokumenty systemu jakości, o ile ich wykorzystanie w procesie warunkuje ważność przedstawianych czynności;
  - wytyczne, które opisują czynności w procesie (zadaniu), w uznaniu redaktora procedury, wymagające dodatkowych wyjaśnień;
  - zapisy sporządzane w trakcie procesu (w formie wykazu sporządzonego zgodnie z wzorem „Wykazu zapisów”, który jest załącznikiem 1 do procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami).





|   |   |                               |                      |                     |
|---|---|-------------------------------|----------------------|---------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                   |                               |                      |                     |
|   | <b>WYKAZ ZAPISÓW JAKOŚCI</b>                        |                               |                      |                     |
|   | <b>PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI</b> |                               |                      |                     |
|   | RWA:<br><b>0142</b>                                 | INDEX:<br><b>F2/PP.1.1-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>C</b> | STRONA:<br><b>1</b> |

**PRODUKT** (wynik procesu-zadania)**PRZEPISY PRAWNE****CEL** procesu (zadania)**ZAPISY**

| Lp. | Zapis (treść) | Odnosnik | Miejsce przecho wywania | Forma zapisu | Osoba sporządzająca zapis |
|-----|---------------|----------|-------------------------|--------------|---------------------------|
|     |               |          |                         |              |                           |
|     |               |          |                         |              |                           |

**ZAŁĄCZNIKI**

Wykaz zapisów obowiązuje od dnia: .....

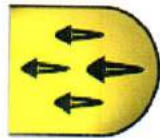
|                              |  |                          |                |  |        |
|------------------------------|--|--------------------------|----------------|--|--------|
| <b>OPRACOWAŁ</b>             |  | Imię i nazwisko<br>..... | data:          |  |        |
|                              |  |                          | podpis:        |  |        |
| <b>SPRAWDZIŁ ZATWIERDZIŁ</b> |  | Imię i nazwisko<br>..... | data:          |  |        |
|                              |  |                          | podpis:        |  |        |
| Data przeglądu               | Wynik przeglądu<br>(ew. numer i strona zmiany) | Podpis                   | Data przeglądu | Wynik przeglądu<br>(ew. numer i strona zmiany) | Podpis |
|                              |  |                          |                |  |        |
|                              |  |                          |                |  |        |

**ZMIANY:**

| Numer zmiany | Numer strony | Data | Podpis |
|--------------|--------------|------|--------|
|              |              |      |        |
|              |              |      |        |







## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

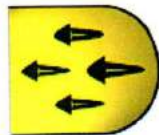
Index: F3/PP.1.1-Pj

RWA: 0142

wydanie: C

strona: 1

| Procesy                      | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury   | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna  |
|------------------------------|----------------|------------|--|-----------------|---------------------------------------|--|
| Postępowanie administracyjne | PP             |            | 1. Wydawanie decyzji o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu PO.1.1-PP    | U               | wniosek                               | Art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16 listopada 2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U. z 2015r. poz. 783)<br>Ustawa z dnia 27 marca 2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t.j. Dz.U. z 2018., poz. 1044 ze zm.)   |
|                              |                | PP         | 2. Ustalenie inwestycji publicznego PO.1.2-PP                                    | U               | wniosek                               | § 1 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 26 sierpnia 2003r. w sprawie sposobu ustalenia wymagań dotyczących nowej zabudowy i zagospodarowania terenu w przypadku braku miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego (Dz.U.2003.164.1588)<br>Art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16 listopada 2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U. z 2015r. poz. 783)<br>Ustawa z dnia 27 marca 2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t.j. Dz.U. z 2018., poz. 1044 ze zm.) |
|                              | PP             |            | 3. Wydawanie zaświadczenia miejscowego zagospodarowania przestrzennego PO.1.3-PP | U               | wniosek                               | § 1 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 26 sierpnia 2003r. w sprawie sposobu ustalenia wymagań dotyczących nowej zabudowy i zagospodarowania terenu w przypadku braku miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego (Dz.U.2003.164.1588)<br>Ustawa z dnia 27 marca 2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t.j. Dz.U. z 2018., poz. 1044) Art. 217 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16 listopada 2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U. z 2015r. poz. 199)           |
|                              |                | PP         | 4. Wydawanie decyzji o podziale nieruchomości PO.1.4-PP                          | U               | wniosek                               | Art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Art. 96 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 121 ze zm)   |



## URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRÓDZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

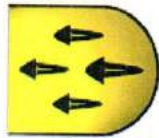
Index: F3/PP.1.1-Pj

strona: 2

RWA: 0142

| Procesy | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury  | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna   |
|---------|----------------|------------|---|-----------------|---------------------------------------|---|
|         |                | DI         | 5. Wydawanie decyzji na zajęcie pasa drogowego (w tym zaświadczeń o celu umieszczenia urządzeń w pasie drogowym)<br>PO.1.1-DI | U               | wniosek                               | Art. 40 ust. 1, 2 pkt 1, ust. 3, 4, 11 i 13 ustawy z dnia 21 marca 1985 roku o drogach publicznych (Dz.U. z 2017r., poz. 2222 ze zm.)<br>§ 2 uchwały Nr XXXIII/213/06 Rady Miejskiej w Rajgródzie z dnia 30 sierpnia 2006r. w sprawie określenia wysokości stawek opłat za zajęcie pasa drogowego dróg gminnych (Dz.Urz.Woj. Podlaskiego Nr 234, poz. 2288)<br>Art. 104 i 217 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)                               |
|         |                | USC        | 6. Rejestracja małżeństw<br>PO.1.1-USC  | U               | -                                     | Ustawa z dnia 28 lutego 2014r. prawo o aktach stanu cywilnego (Dz.U. z 2016r., poz. 2064 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 25 lutego 1964r. Kodeks rodzinny i opiekuńczy (Dz.U. z 2017r. poz. 682 ze zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 9 lutego 2015r. w sprawie sposobu prowadzenia rejestru stanu cywilnego oraz akt zbiorowych rejestracji stanu cywilnego (Dz.U. z 2016r., poz. 1904) |
|         |                | USC        | 7. Wydawanie odpisów aktów stanu cywilnego<br>PO.1.2-USC  | U               | -                                     | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011r. Nr 14, poz. 67 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 28 lutego 2014r. prawo o aktach stanu cywilnego (Dz.U. z 2016r., poz. 2064 ze zm.)  |
|         |                | USC        | 8. Zameldowanie na pobyt stały<br>PO.1.3-USC  | U               | Wniosek,                              | Ustawa z dnia 24 września 2010r. o ewidencji ludności (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 1382)  |
|         |                | USC        | 9. Wydawanie dowodów osobistych<br>PO.1.4-USC   | U               | wniosek o wydanie dowodu osobistego   | Ustawa z dnia 6 sierpnia 2010r. o dowodach osobistych (t.j. Dz.U. z 2016r., poz. 391)   |
|         |                | USC        | 10. Wymeldowanie na pobyt stały<br>PO.1.5-USC   |                 | wniosek                               | Ustawa z dnia 24 września 2010r. o ewidencji ludności (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 1382)  |
|         |                |            |   |                 |                                       |   |
|         |                |            |   |                 |                                       |   |
|         |                |            |   |                 |                                       |   |
|         |                |            |   |                 |                                       |   |





## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

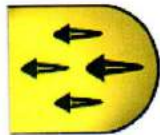
RWA: 0142

Index: F3/PP.1.1-Pj

wydanie: C

strona: 3

| Procesy            | Grupa procesów | Stanowisko  | Nazwa i indeks procedury  | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków                          | Podstawa prawna   |
|--------------------|----------------|-------------|---|-----------------|--|---|
| PROCESY OPERACYJNE |                | FIV         | 11. Postępowanie w sprawie wymiaru zobowiązań podatkowych (nieruchomości, rolne, leśne, transportowy, łączny)<br>PO.1.1-FIV           | U               | Deklaracja podatkowa karty gospodarstw rolnych i nieruchomości | Art. 207 § 1 i art. 2010 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 800 ze zm.)<br>Art. 3 ust. 1, art. 4, art. 6 ust. 1 i 7 ustawy z dnia 12 stycznia 1991r. o podatkach i opłatach lokalnych (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 1445)<br>Art. 3 ust. 1, art. 4 ust. 1, art. 6a ust. 1 i 6 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. o podatku rolnym (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1892 ze zm.)<br>Art. 1 ust. 1, art. 2 ust. 1, art. 5 ust. 1, art. 6 ust. 3 ustawy z dnia 30 października 2002r. o podatku leśnym (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1821 ze zm.)<br>Uchwała Rady Miejskiej w sprawie podatku od nieruchomości na dany rok kalendarzowy                            |
|                    |                | FIV         | 12. Postępowanie w sprawie przyznania ulg, umorzeń, odroczeń zobowiązań podatkowych i zwolnień z zobowiązań podatkowych<br>PO.1.2-FIV | U               | -  | Art. 207 § 1 i art. 2010 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 800 ze zm.)<br>Art. 3 ust. 1, art. 4, art. 6 ust. 1 i 7 ustawy z dnia 12 stycznia 1991r. o podatkach i opłatach lokalnych (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 1445)<br>Art. 3 ust. 1, art. 4 ust. 1, art. 6a ust. 1 i 6 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. o podatku rolnym (t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 1892 ze zm.)<br>Art. 1 ust. 1, art. 2 ust. 1, art. 5 ust. 1, art. 6 ust. 3 ustawy z dnia 30 października 2002r. o podatku leśnym (t.j. Dz.U. 2017, poz. 1821 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.) |
|                    |                | FIV<br>FIII | 13. Prowadzenie spraw związanych ze zwrotem części akcyzy od oleju napędowego rolnikom<br>PO.1.1-FIII                                 | U               | wniosek  | Art. 5 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 10 marca 2006r. o zwrocie podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej (Dz.U. z 2015r., poz. 1340)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)  |



## URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRÓDZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

Index: F3/PP.1.1-Pj

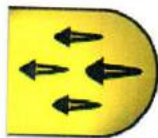
strona: 4

RWA: 0142

wydanie: C

| Procesy | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury  | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna  |
|---------|----------------|------------|---|-----------------|---------------------------------------|--|
|         |                | FIV, FIII  | 14. Wydawanie zaświadczeń o dochodach i zaświadczeń podatkowych<br>PO.1.2-FIII  | U               | Wniosek o wydanie zaświadczenia       | Art. 306a § 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 800 ze zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 grudnia 2015r. w sprawie zaświadczeń wydawanych przez organy podatkowe (Dz.U. z 2015r., poz. 2355 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16 listopada 2006r. o opłacie skarbowej (Dz.U. z 2015r. poz. 783 ze zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 września 2007r. w sprawie zapłaty opłaty skarbowej (Dz.U. z 2007r. Nr 187, poz. 1330 z późn. zm.)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.) |
|         |                | OK.        | 15. Postępowanie w sprawie dofinansowania kształcenia młodocianych pracowników<br>PO.1.1-OK.                                  | U               | wniosek                               | Art. 162 ust 6 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 996 z późn. zm.)<br>Art. 104§ 1 i art. 107 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)   |
|         |                | DZG        | 16. Procedura przyjęcia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG)<br>PO.1.1-DZG | U               | wniosek                               | Art. 26 ust. 3 i 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 2168 z późn. zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)   |





## URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRÓDZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

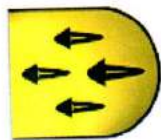
Index: F3/PP.1.1-Pj

RWA: 0142

wydanie: C

strona: 5

| Procesy | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury   | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna   |
|---------|----------------|------------|--|-----------------|---------------------------------------|---|
|         |                | DZG        | 17. Wydawanie zezwoleń na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych oraz decyzji o cofnięciu i wygaśnięciu zezwoleń na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych<br>PO.1.2-DZG | U               | wniosek                               | Art. 18 ust. 1, 2, 10 i 12 ustawy z dnia 26 października 1982r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 487 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)  |
|         |                | GN         | 18. Decyzja w sprawie rozgraniczenia gruntów<br>PO.1.1-GN  | U               | wniosek                               | Rozdział 6 ustawy z dnia 17 maja 1989 r. Prawo Geodezyjne i Kartograficzne (t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 2101 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)  |
|         |                | GK         | 19. Wydawanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach<br>PO.1.1-GK  | U               | wniosek                               | Ustawa z dnia 03.10.2008r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1405 ze zm.)<br>Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 09.11.2010r. w sprawie przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko (Dz.U. z 2016 r., poz. 71)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgrórze<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16.11.2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U.2015.783 z późn. zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Finansów z 28.09.2007r. w sprawie zapłaty opłaty skarbowej (Dz.U..2007.187.1330 z późn. zm.) |



## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE  
PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

Index: F3/PP.1.1-Pj

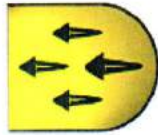
wydanie: C

RWA: 0142

strona: 6

| Procesy | Grupa procesów                   | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury   | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna   |
|---------|----------------------------------|------------|--|-----------------|---------------------------------------|---|
| EK      |                                  |            | 20. Wydawanie zezwoleń na usunięcie drzew i krzewów<br>PO.1.1-EK | U               | -                                     | Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004r. o ochronie przyrody (t.j. Dz.U.2018, poz. 1614)<br>Obwieszczenie Ministra Środowiska w sprawie stawek opłat za usunięcie drzew i krzewów oraz stawek kar za zniszczenie zieleni na rok ...<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16.11.2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U.2015.787 z późn. zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Finansów z 28.09.2007r. w sprawie zapłaty opłaty skarbowej (Dz.U..2007.187.1330 z późn. zm.)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie<br>Ustawa z dnia 11.04.2003r. o kształtowaniu ustroju rolnego (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1496 ze zm.) |
|         |                                  |            |  | U               |                                       | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 16.11.2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U.2015.787 z późn. zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Finansów z 28.09.2007r. w sprawie zapłaty opłaty skarbowej (Dz.U..2007.187.1330 z późn. zm.)<br>Art. 37 ust.1 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 121 ze zm.)   |
| GN      | Zawieranie umów cywilno-prawnych |            | 1. Sprzedaż nieruchomości drodze przetargu<br>PO.1.2-GN          | U               |                                       | Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 września 2004r. w sprawie sposobu i trybu przeprowadzania przetargów oraz rokowań na zbycie nieruchomości (Dz.U. z 2014r., poz. 1490)<br>Uchwała Nr XXXIV/222/13 Rady Miejskiej w Rajgrodzie z dnia 14.09.2013r. w sprawie zasad nabywania, zbywania i obciążania nieruchomości oraz ich wydzierżawiania lub wynajmowania na czas oznaczony dłuższy niż trzy lata lub na czas nieoznaczony.   |





## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE  
PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

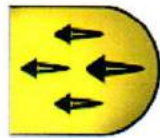
RWA: 0142

Index: F3/PP.1.1-Pj

wydanie: C

strona: 7

| Procesy | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury  | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna  |
|---------|----------------|------------|---|-----------------|---------------------------------------|--|
|         | GN             | GN         | 2. Sprzedaż nieruchomości w drodze przetargowej i zamiany<br>PO.1.3-GN              | U               |                                       | Art. 37 ust.2 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 121 ze zm.)<br>Uchwała Nr XXXIV/222/13 Rady Miejskiej w Rajgródzie z dnia 14.09.2013r. w sprawie zasad nabywania, zbywania i obciążania nieruchomości oraz ich wydzierżawiania lub wynajmowania na czas oznaczony dłuższy niż trzy lata lub na czas nieoznaczony.   |
|         |                |            | 3. Sprzedaż lokali mieszkalniowych z zasobu gminnego na rzecz najemców<br>PO.1.4-GN | U               | -                                     | Art. 37 ust.2 pkt 1 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 121 ze zm.)<br>Uchwała Nr XXXIV/222/13 Rady Miejskiej w Rajgródzie z dnia 14.09.2013r. w sprawie zasad nabywania, zbywania i obciążania nieruchomości oraz ich wydzierżawiania lub wynajmowania na czas oznaczony dłuższy niż trzy lata lub na czas nieoznaczony.   |
|         |                | GN         | 4. Wydzierżawianie nieruchomości<br>PO.1.5-GN                                       | U               | -                                     | Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 121 ze zm.)<br>Uchwała Nr XXXIV/222/13 Rady Miejskiej w Rajgródzie z dnia 14.09.2013r. w sprawie zasad nabywania, zbywania i obciążania nieruchomości oraz ich wydzierżawiania lub wynajmowania na czas oznaczony dłuższy niż trzy lata lub na czas nieoznaczony.   |
|         |                | BR         | 1. Organizacja sesji i posiedzeń komisji<br>PO.1.1-BR                               | U               | -                                     | Dział II – art. 693-709 Kodeksu Cywilnego (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgródzie   |
|         | S              | S          | 2. Rozpatrywanie skarg i wniosków<br>PO.1.1-S                                       | U               | -                                     | Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgródzie |
|         |                | USC        | 3. Udostępnianie danych osobowych<br>PO.1.6-USC                                     | U               | -                                     | Ustawa z dnia 24 września 2010r. o ewidencji ludności (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1382)  |



## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

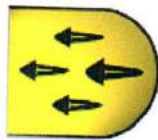
Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

|           |  |                     |            |           |
|-----------|--|---------------------|------------|-----------|
| RWA: 0142 |  | Index: F3/PP.1.1-Pj | wydanie: C | strona: 8 |
|-----------|--|---------------------|------------|-----------|

| Procesy                        | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury  | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna   |
|--------------------------------|----------------|------------|---|-----------------|---------------------------------------|---|
| Rejestracja i ewidencja danych | SI             |            | 4. Udzielanie informacji publicznej (w tym prowadzenie BIP) PO.1.1-SI   | U               | -                                     | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie<br>Statut Gminy Rajgród  |
|                                | USC            |            | 1. Sporządzanie aktów zgonu PO.1.7-USC  | U               | -                                     | Ustawa z dnia 28 listopada 2014r. prawo o aktach stanu cywilnego (Dz.U. z 2016r, poz. 2064 ze zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 26 października 1998r. w sprawie szczegółowych zasad sporządzania aktów stanu cywilnego, sposobu prowadzenia ksiąg stanu cywilnego, ich kontroli, przechowywania i zabezpieczenia oraz wzorów aktów stanu cywilnego, ich odpisów, zaświadczeń i protokołów (t.j. Dz.U. z 2015r., poz. 225)  |
|                                | RODO           |            | 2. Ewidencja obiektów hotelarskich i innych obiektów świadczących usługi hotelarskie, w tym wystawianie zaświadczeń PO.1.1-RODO | U               |                                       | Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1553 ze zm.)<br>Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 stycznia 2004r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (t.j. Dz.U. 2017 r., poz. 2166)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)   |
|                                | GN             |            | 3. Nadawanie nieruchomościom numerów porządkowych PO.1.6-GN   | U               |                                       | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Ustawa z dnia 16.11.2006r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz.U.2015.783 z późn. zm.)<br>Ustawa z dnia 17 maja 1989 r. Prawo Geodezyjne i Kartograficzne (Dz.U. z 2017., poz. 2101 z późn. zm.)<br>Art. 217 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 1257 ze zm.) |





## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

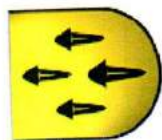
Index: F3/PP.1.1-Pj

RWA: 0142

wydanie: C

strona: 9

| Procesy             | Grupa procesów                               | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury  | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna  |
|---------------------|--|------------|---|-----------------|---------------------------------------|--|
| PROCESY ZARZĄDZANIA | Zarządzanie kadrami                          | OK.        | 1. Okresowa ocena kwalifikacyjna pracowników<br>PZ.1.1-OK.                    | U               | Arkusze oceny                         | Zarządzenie Nr 150/09 Burmistrza Rajgródu z dnia 11 maja 2009r. w sprawie sposobu dokonywania okresowych ocen kwalifikacyjnych w Urzędzie Miejskim w Rajgródzie Art. 27 i 28 ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz.U. z 2018r., poz. 1260 ze zm.)<br>Art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 994 ze zm.)   |
|                     |  | Sk         | 2. Szkolenia / Organizowanie doskonalenia zawodowego pracowników<br>PZ.1.1-Sk | U               |                                       | Rozdział III Kwalifikacje zawodowe pracowników ustawy z dnia 26 czerwca 1974r. Kodeks pracy (t.j. Dz.U. 2018r., poz. 917 z późn. zm.)  |
|                     | Nadzorowanie pracy jednostek organizacyjnych | OK.        | 1. Zatwierdzanie arkuszy organizacyjnych szkół<br>PZ.1.2-OK.                  | U               | -                                     | Art. 110 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz. U. z 2018 r., poz. 996 z późn. zm.)<br>Ramowe statuty publicznego przedszkola oraz publicznych szkół<br>Ramowe plany nauczania w szkołach publicznych   |
|                     | Planowanie                                   | F          | 1. Opracowywanie projektu budżetu miasta<br>PZ.1.1-F                          | U               |                                       | Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 994 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (t.j. Dz.U. 2017, poz. 2077 z późn. zm.)<br>Zarządzenie ws opracowywania materiałów do projektu budżetu gminy na kolejny rok budżetowy (na podstawie uchwały Nr XXIV/175/05 Rady Miejskiej w Rajgródzie z dnia 7 września 2005r. w sprawie określenia procedury opracowywania i uchwalania budżetu gminy oraz rodzaju i szczegółowości materiałów informacyjnych towarzyszących projektowi budżetu gminy) |



## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE  
PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

Index: F3/PP.1.1-Pj

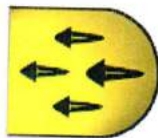
wydanie: C

strona: 10

RWA: 0142

| Procesy            | Grupa procesów                                  | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury   | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna   |
|--------------------|---|------------|--|-----------------|---------------------------------------|---|
| PROCESY POMOCNICZE | 1. Nadzorowanie dokumentacji                    | PP         | 2. Ustalenie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego PZ.1.1-PP | U               |                                       | Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004r. o ochronie przyrody (t.j. Dz.U.2018 r., poz. 1614 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 03.10.2008r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (t.j. Dz.U.2017 r., poz. 1405 ze zm.)<br>§ 12 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 26 sierpnia 203r. w sprawie wymaganego zakresu projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego (Dz.U. z 2003r. Nr 164, poz. 1587)<br>Ustawa z dnia 10 marca 2003r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (t.j. Dz.U.2018, poz. 1044 ze zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.) |
|                    |   |            | 1. Procedura auditów wewnętrznych PZ.1.1-Pj                              | P               |                                       | Rozdział 9.2 Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Rajgródzie stanowiąca załącznik do Zarządzenia Nr 375/18 Burmistrza Rajgródu z dnia 23 sierpnia 2018r.  |
|                    |   | Pj         | 2. Przegląd zarządzania PZ.1.2-Pj  | U               |                                       | Rozdział 9.3 Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Rajgródzie stanowiąca załącznik do Zarządzenia Nr 375/18 Burmistrza Rajgródu z dnia 23 sierpnia 2018r.  |
|                    |   | Sk, Pj     | 1. Nadzór nad dokumentami i zapisami PP.1.1-Pj                           | P               |                                       | Rozdział 7.5 Księgi Jakości Urzędu Miejskiego w Rajgródzie stanowiąca załącznik do Zarządzenia Nr 375/18 Burmistrza Rajgródu z dnia 23 sierpnia 2018r.  |
| PROCESY            | 2. Przyjmowanie i obieg korespondencji PP.1.1-S | S          |  | U               |                                       | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U.2011.14.67 z późn. zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgródzie  |





## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

Załącznik Nr 3

### WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

Index: F3/PP.1.1-Pj

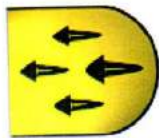
RWA: 0142

wydanie: C

strona: 11

| Procesy                            | Grupa procesów | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury   | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna  |
|------------------------------------|----------------|------------|--|-----------------|---------------------------------------|--|
| 2. Udzielanie zamówień publicznych | UM             | 3.         | Opracowywanie projektów uchwał i zarządzeń<br>PP.1.1-UM                                | U               |                                       | Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 994 ze zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego<br>„Zasady techniki prawodawczej” stanowiące załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002r. (Dz.U. z 2016r., poz. 283)<br>Ustawa z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2017 poz. 1579 ze zm.)  |
|                                    | ZP             | 1.         | Udzielanie zamówień publicznych o wartości nieprzekraczającej 30 000 Euro<br>PP.1.1-ZP | U               |                                       | Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2013r. w sprawie średniego kursu złotego w stosunku do euro stanowiącego podstawę przeliczenia wartości zamówień publicznych (Dz.U. 2017.2477)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011.14.67 z późn. zm.)<br>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 1257 ze zm.)  |
|                                    |                | 2.         | Udzielanie zamówień publicznych o wartości powyżej 30 000 Euro<br>PP.2.2-ZP            | U               |                                       | Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgródzie<br>Ustawa z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2017.1579ze zm.)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2013r. w sprawie średniego kursu złotego w stosunku do euro stanowiącego podstawę przeliczenia wartości zamówień publicznych (Dz.U. 2017.2477)<br>Zarządzenie Nr 78/08 Burmistrza Rajgródu z 17.03.2008r. w sprawie sposobów powoływania komisji przetargowej i ustalania jej składu oraz przyjęcia „Regulaminu pracy komisji przetargowej”<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z 26.10.2010r. w sprawie protokołu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego (Dz.U. 2010.223.1458)<br>Rozporządzenie Prezesa rady Ministrów z dnia 27 września 2017r. w sprawie kwot wartości zamówień oraz konkursów, od których jest uzależniony obowiązek przekazywania ogłoszeń Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej (Dz.U. 2017.1880)<br>Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresów działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011.14.67 z późn. zm.)<br>Regulamin organizacyjny Urzędu Miejskiego w Rajgródzie |

UM Rajgród – F3/PP.1.1-Pj – C



## URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE

WYKAZ PROCESÓW ZACHODZĄCYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W RAJGRODZIE  
PROCEDURA NADZORU NAD DOKUMENTAMI I ZAPISAMI

RWA: 0142


Index: F3/PP.1.1-Pj

wydanie: C

strona: 12

| Procesy                     | Grupa procesów                             | Stanowisko | Nazwa i indeks procedury   | Forma procedury | Stosowane formularze wniosków, druków | Podstawa prawna   |
|-----------------------------|--|------------|--|-----------------|---------------------------------------|---|
| PROCESY GROMADZENIA ŚRODKÓW | 1. Poczynania nie środków poza budżetowych | IU         | 1. Opracowywanie wniosków o pozyskanie środków z budżetu państwa<br>PP.3/02-IU | U               |                                       | Wytyczne instytucji zarządzającej projektem mające zastosowanie do danego rodzaju projektu, ustawy, rozporządzenia, uchwały i zarządzenia związane z realizowaną inwestycją |
|                             |  |            | 2. Opracowywanie wniosków o pozyskanie środków z budżetu państwa<br>PP.3/02-IU |                 |                                       | Wytyczne instytucji zarządzającej projektem mające zastosowanie do danego rodzaju projektu, ustawy, rozporządzenia, uchwały i zarządzenia związane z realizowaną inwestycją |
|                             | 2. Gromadzenie nie środków budżetowych     | F.III      | 1. Postępowanie egzekucyjne<br>PO.1/03-F.III                                   | U               |                                       | Art. 34-38 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 800 ze zm.)  |




|   |   |                            |                      |                       |
|---|---|----------------------------|----------------------|-----------------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b><br><b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b> |                            |                      |                       |
|   | <b>PROCEDURA AUDYTÓW WEWNĘTRZNYCH</b>   |                            |                      |                       |
|   | RWA:<br><b>0145</b>   | INDEX:<br><b>PZ.1.1-Pj</b> | WYDANIE:<br><b>B</b> | STRONA:<br><b>1/4</b> |

|   |   |                                     |                              |
|---|---|-------------------------------------|------------------------------|
| TYTUŁ PROCEDURY                             | <b>PROCEDURA AUDYTÓW WEWNĘTRZNYCH</b>                       |                                     |                              |
| OPRACOWAŁ:                                  | <i>Imię i nazwisko</i><br>Wiesława Milewska                 | <i>Podpis</i><br>Wiesława Milewska  | <i>Data</i><br>20.08.2018 r. |
| SPRAWDZIŁ:                                  | <i>Imię i nazwisko</i><br>Piotr Milewski                    | <i>Podpis</i><br>Piotr Milewski     | <i>Data</i><br>21.08.2018 r. |
| ZATWIERDZIŁ                                 | <i>Imię i nazwisko</i><br>Ireneusz Gliniecki -<br>Burmistrz | <i>Podpis</i><br>Ireneusz Gliniecki | <i>Data</i><br>23.08.2018 r. |
| PROCEDURA OBOWIĄZUJE OD DNIA: 23.08.2018 r. |   |                                     |                              |

EGZEMPLARZ Nr ....

ZMIANY:

| Numer zmiany   | Numer strony    | Data   | Podpis |
|----------------|-----------------|--------|--------|
|                |                 |        |        |
|                |                 |        |        |
|                |                 |        |        |
| Data przeglądu | Wynik przeglądu | Podpis |        |
|                |                 |        |        |
|                |                 |        |        |
|                |                 |        |        |
|                |                 |        |        |

|   |  |                      |               |                |
|---|--|----------------------|---------------|----------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                |                      |               |                |
|   | <b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b> |                      |               |                |
|   | <b>PROCEDURA AUDYTÓW WEWNĘTRZNYCH</b>            |                      |               |                |
| RWA:  | 0180   | INDEX:<br>PZ.5/02-Pj | WYDANIE:<br>A | STRONA:<br>2/4 |

### **Spis treści:**

- I. Cel.
- II. Przedmiot i zakres działania.
- III. Odpowiedzialność.
- IV. Terminologia.
- V. Opis postępowania.
- VI. Zapisy.
- VII. Załączniki.

#### **I. Cel**

Celem procedury jest zapewnienie możliwości systematycznego i niezależnego badania przebiegu realizacji zadań (procesów) samorządowych zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001.

#### **II. Przedmiot i zakres stosowania**

Przedmiotem procedury jest uregulowanie trybu planowania i przeprowadzania auditów wewnętrznych funkcjonującego systemu jakości w zakresie całej działalności Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie, objętej systemem jakości.

#### **III. Odpowiedzialność**

1. **Pełnomocnik** odpowiada za:
  - 1) zgłaszanie potrzeb dotyczących zapewnienia wystarczającej liczby auditorów wewnętrznych o odpowiednich kwalifikacjach,
  - 2) zarządzanie programem auditów wewnętrznych i nadzór nad wykonaniem poszczególnych auditów oraz prowadzeniem dokumentacji z auditów;
  - 3) proponowanie przeprowadzenia pozaplanowych auditów wewnętrznych,
  - 4) analizę wyników auditów wewnętrznych do sprawozdania na przegląd systemu jakości przez Kierownictwo.
2. **Audиторzy wewnętrzni** są odpowiedzialni za wykonanie powierzonych im auditów w sposób określony procedurą.
3. **Auditowani** odpowiedzialni są za udostępnienie auditorom żądanych dowodów spełnienia wymagań.


#### **IV. Terminologia**

W niniejszej procedurze jest stosowana terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001 oraz wskazana w Księdze Jakości Urzędu Miejskiego w Rajgrodzie.


#### **V. Opis postępowania**

1. Pełnomocnik planuje audit wewnętrzny w taki sposób, aby objąć nimi wszystkie komórki organizacyjne w okresie 2 lat kalendarzowych i całą działalność w obszarze systemu jakości.
2. Pełnomocnik sporządza Grafik auditów na formularzu F1/PZ.1.1-Pj na dany rok, w którym określa zakres auditu w poszczególnych komórkach w taki sposób, aby uwzględnić w nim:
  - 1) powiązane wymagania normy z komórką organizacyjną Urzędu,



|   |  |        |                   |          |              |         |            |
|---|--|--------|-------------------|----------|--------------|---------|------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b>                |        |                   |          |              |         |            |
|   | <b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b> |        |                   |          |              |         |            |
|   | <b>PROCEDURA AUDITÓW WEWNĘTRZNYCH</b>            |        |                   |          |              |         |            |
| RWA:  | <b>0180</b>                                      | INDEX: | <b>PZ.5/02-Pj</b> | WYDANIE: | <b>A - 1</b> | STRONA: | <b>3/4</b> |

- 2) wagę poszczególnych elementów systemu dla celów Urzędu,
  - 3) problemy jakościowe, występujące w praktyce działania Urzędu w obszarze poszczególnych elementów systemu.
2. Na podstawie Grafiku, Pełnomocnik sporządza Plan auditów wewnętrznych na rok planowany, na form. F2/ PZ.1.1-Pj w terminie do 31-go grudnia roku poprzedzającego. W każdej komórce wykonywany jest co najmniej jeden audit raz na 2 lata, jednakże Pełnomocnik może ustalić dla określonej komórki ich większą ilość, biorąc pod uwagę:
    - 1) złożoność zadań komórki organizacyjnej;
    - 2) znaczenie działalności komórki dla wyników Urzędu;
    - 3) stan dyscypliny realizacji ustalonych wymagań w danej komórce.
  3. Grafik i Plan auditów podlega zatwierdzeniu przez Burmistrza.
  4. Audit pozaplanowy jest przeprowadzany z polecenia Burmistrza lub na wniosek pełnomocnika zaakceptowany przez Burmistrza.
  5. Dla każdego auditu Pełnomocnik wystawia Kartę auditu na formularzu F3/PZ.1.1-Pj, w której:
    - 1) wyznacza auditowaną komórkę;
    - 2) ustala zakres i termin auditu (termin auditu może ulec zmianie w przypadku zaistnienia ważnej przyczyny – auditowany ma obowiązek zgłosić ten fakt Pełnomocnikowi nie później niż na 1 dzień przed planowanym auditem)
    - 3) wyznacza auditora wewnętrznego i powiadamia zainteresowanych o swoich ustaleniach nie później niż na 2 dni przed wskazanym terminem auditu.
  6. Audit wewnętrzny może przeprowadzić:
    - 1) Pełnomocnik osobiście;
    - 2) wyznaczony pracownik Urzędu, posiadający odpowiednie udokumentowane kwalifikacje auditora, nie powiązany bezpośrednio z przedmiotem i podmiotem auditu;
    - 3) auditor zewnętrzny, o odpowiednich kwalifikacjach.
  7. Wyznaczony auditor sporządza listę pytań kontrolnych na form. F4/PZ.1.1.-Pj, obejmującą pełny zakres auditu (wyznaczony w Karcie auditu – obszar Księgi Jakości, procesy, procedury, instrukcje oraz obowiązujące przepisy i normy). Listę przedstawia do oceny Pełnomocnikowi. Pełnomocnik dokumentuje akceptację Listy przez złożenie parafy na Liście.
  8. Auditor przeprowadzający audit zbiera obiektywne dowody, potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania z wymaganiami. Notatki sporządza podczas auditu na odwrocie listy pytań, form F4/ PZ.1.1-Pj, którą po zakończeniu auditu podpisuje.
  9. Auditor formułuje stwierdzone niezgodności lub spostrzeżenia na Karcie auditu, omawia je z auditowanym i uzyskuje jego pisemne potwierdzenie na Karcie auditu.

|   |  |                   |          |            |
|---|--|-------------------|----------|------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE</b>                |                   |          |            |
|   | <b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b> |                   |          |            |
|   | <b>PROCEDURA AUDYTÓW WEWNĘTRZNYCH</b>            |                   |          |            |
|   | RWA:   | INDEX:            | WYDANIE: | STRONA:    |
|   | <b>0180</b>                                      | <b>PZ.5/02-Pj</b> | <b>A</b> | <b>4/4</b> |

W przypadku odmowy potwierdzenia niezgodności, audytowany sporządza, bezpośrednio po audicie, notatkę wyjaśniającą, którą przekazuje auditorowi celem dołączenia do Karty auditu.

10. Auditowany niezwłocznie usuwa stwierdzone niezgodności, o ile są naprawialne.
11. Najpóźniej w 3 dniu po zakończeniu auditu, auditor przekazuje Pełnomocnikowi Kartę auditu wraz z listą pytań i ewentualnymi notatkami oraz omawia z Pełnomocnikiem wyniki auditu.
12. Pełnomocnik dokonuje przeglądu zapisów w karcie auditu i związanej dokumentacji audytowej, a następnie podejmuje decyzję w sprawie podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych. Niezgodność Pełnomocnik rejestruje w rejestrze niezgodności.

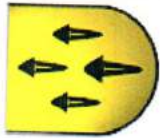
#### 7. Zapisy

| Lp. | Zapis (treść)  | Odnosnik                    | Miejsce przechowywania | Forma zapisu             | Osoba sporządzająca zapis |
|-----|--|-----------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1.  | Grafik planu auditów   | Rozdz. 5 pkt 2              | Pj                     | D<br>A→F1/<br>Pz.5/02-Pj | Pełnomocnik               |
| 2.  | Podpis na grafiku planu auditów                              | Rozdz. 5 pkt 4              |                        | A→F1/<br>Pz.5/02-Pj      | Burmistrz                 |
| 3.  | Plan auditów   | Rozdz. 5 pkt 3              |                        | D<br>A→F2/<br>Pz.5/02-Pj | Pełnomocnik               |
| 4.  | Podpis na planie auditów                                     | Rozdz. 5 pkt 4              |                        | A→F2/<br>Pz.5/02-Pj      | Burmistrz                 |
| 5.  | Wniosek o przeprowadzenie auditu pozaplanowego               | Rozdz. 5 pkt 5              |                        | D                        | Pełnomocnik               |
| 6.  | Karta auditu   | Rozdz. 5 pkt 6              |                        | D<br>A→F3/<br>Pz.5/02-Pj | Pełnomocnik               |
|     |  | Rozdz. 5 pkt 10             |                        |                          | Auditor,<br>Auditowany    |
| 7.  | Lista pytań  | Rozdz. 5 pkt 8              |                        | A→F4/<br>Pz.5/02-Pj      | Auditor,                  |
| 8.  | Podpis na liście pytań                                       |                             |                        |                          | Pełnomocnik               |
| 9.  | Identyfikacja spostrzeżeń                                    | Rozdz. 5 pkt 9              |                        | A→F4/<br>Pz.5/02-Pj      | Auditor                   |
| 10. | Notatka do niezgodności                                      | Rozdz. 5 pkt 10             |                        | D                        | Auditowany                |
| 11. | Treść decyzji w sprawie działań korygujących/zapobiegawczych | Rozdz. 5 pkt 13             |                        | A→F3/<br>Pz.5/02-Pj      | Pełnomocnik               |
| 12. | Wpis do rejestru niezgodności                                | Rozdz. 5 pkt 13             | A→F3/<br>Pz.5/02-Pj    |                          |                           |
|     |  | Rozdz. 5 pkt 4<br>Pz3-02-Pj |                        |                          |                           |

#### 8. Załącznik

- F1/ PZ.1.1-Pj – Grafik planu auditów,
- F2/ PZ.1.1-Pj – Plan auditów wewnętrznych,
- F3/ PZ.1.1-Pj – Karta auditu wewnętrznego,
- F4/ PZ.1.1-Pj – Lista pytań kontrolnych/Identyfikacja spostrzeżeń





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRÓDZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**  
**PROCEDURA AUDYTÓW WEWNĘTRZNYCH**

**RWA: 0145**

**Index: F1/PZ.1.1-Pj**

**wydanie: B**

**Strona 1 z 4**

**GRAFIK PLANU AUDYTÓW na rok ....**

| Nr<br>wymagania | Obszar wymagania normy         | ZK | USC | GN | GK | DI | EK | PP | ZP | IU | DzG | SI | S | OK | BR | SK | B | F | FIII | FIV |
|-----------------|--------------------------------|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|---|----|----|----|---|---|------|-----|
|                 |                                |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 4               | KONTEKST ORGANIZACYJNY         |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 4.1             | Zrozumienie kontekstu          |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 4.2             | Zainteresowane strony          |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 4.3             | Zakres systemu zarządzania     |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 4.4             | Podjęcie procesowe             |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 5               | PRZYWÓDZTWO                    |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 5.1.1           | Postanowienia ogólne           |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 5.1.2           | Orientacja na Klienta          |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 5.2             | Polityka jakości               |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 5.3             | Odpowiedzialność i uprawnienia |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 6.              | PLANOWANIE                     |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 6.1             | Zarządzanie ryzykiem           |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |
| 6.2             | Cele dotyczące jakości         |    |     |    |    |    |    |    |    |    |     |    |   |    |    |    |   |   |      |     |



Index: F1/PZ.1.1-Pj

**wydanie: B**

**Strona 2 z 4**

[illegible]





RWA: 0145

**Index: F1/PZ.1.1-Pj**

**wydanie: B**

**Strona 3 z 4**

[illegible]



Index: F1/PZ.1.1-Pj

**wydanie: B**

**Strona 4 z 4**

UM Rajgród – F1/PZ.5/02-Pj – A





**URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE**  
**Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy**

**Procedura auditów wewnętrznych**

**RWA 0145**

Indeks:  
F2/ PZ.1.1-Pj

*Edycja*

B

*Strona*

1

**PLAN AUDITÓW WEWNĘTRZNYCH NA ROK .....**


| L.p. | Imię i nazwisko<br>auditora | Komórka<br>auditowana | Termin<br>auditu | Nr<br>auditu | Obszar objęty auditem |
|------|-----------------------------|-----------------------|------------------|--------------|-----------------------|
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |
|      |                             |                       |                  |              |                       |

100

100

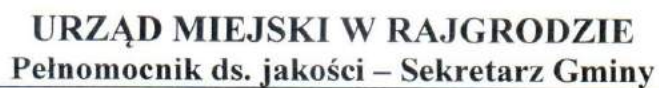
100



|   |   |                          |             |             |
|---|---|--------------------------|-------------|-------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b><br><b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b> |                          |             |             |
|   | <b>Procedura auditów wewnętrznych</b>   |                          |             |             |
|   | <b>RWA 0145</b>   | Indeks:<br>F3/ PZ.1.1-Pj | Edycja<br>B | Strona<br>1 |

## KARTA AUDITU WEWNĘTRZNEGO Nr....

|   |                      |                               |  |   |  |
|---|----------------------|-------------------------------|--|---|--|
| <b>Zakres auditu</b>  | Komórka auditowana   |                               |  |   |  |
|   | Działania i procesy  |                               |  |   |  |
|   | Termin i czas auditu | <i>Data i godziny auditu:</i> |  |   |  |
| <b>Cel auditu</b>   |                      |                               |  |   |  |
| <b>Kryteria auditu</b>  |                      |                               |  |   |  |
| <b>Auditor</b>  |                      |                               |  |   |  |
|   |                      | <i>Data wystawienia Karty</i> |  | <i>potwierdzenie przez auditowanego zawiadomienia o terminie auditu</i><br><i>podpis Pełnomocnika</i> |  |
|   |                      |                               |  | <i>data</i> <i>podpis</i>   |  |
| <b>Ustalenia z auditu</b>   |                      |                               |  |   |  |
| NIEZGODNOŚCI <div style="float: right;"> <input type="checkbox"/> <i>Ilość stron dodatkowych</i> </div> |                      |                               |  |   |  |
| L.p.  | Treść niezgodności   |                               |  |   |  |
|   |                      |                               |  |   |  |
|   |                      | <i>Auditor:</i>               |  | <i>data</i> <i>podpis</i>   |  |



## Procedura auditów wewnętrznych

RWA 0145

Indeks:  
F3/ PZ.1.1-Pj

Edycja

B

---

*Strona*

2

## SPOSTRZEŻENIA

1

Ilość stron dodatkowych

L.p.

Treść spostrzeżenia

Auditor

*data*

*podpis*

Przyjęcie niezgodności/  
sposrozeżenia

*Auditowany:*

*data,*

podpis


Decyzje w sprawie działań  
korygujących/  
zapobiegawczych

Petnomocnik;

*data.*

podpis



|   |   |                          |             |             |
|---|---|--------------------------|-------------|-------------|
|  | <b>URZĄD MIEJSKI W RAJGRODZIE</b><br><b>Pełnomocnik ds. jakości – Sekretarz Gminy</b> |                          |             |             |
|   | <b>Procedura auditów wewnętrznych</b>   |                          |             |             |
|   | <b>RWA 0145</b>   | Indeks:<br>F4/ PZ.1.1-Pj | Edycja<br>B | Strona<br>1 |

## LISTA PYTAŃ KONTROLNYCH

Data przeprowadzenia auditu ..... Nr auditu .....

Komórka auditowana .....

| L.p. | Pytanie/Problem | Odnosnik (np. rozdział KJ, punkt normy, nr procedury) | Przestrzeganie: |       |     | Nr<br>sposstrzeżenia/niezgodności |
|------|-----------------|---|-----------------|-------|-----|-----------------------------------|
|      |                 |   | tak             | część | nie |                                   |
|      |                 |   |                 |       |     |                                   |
|      |                 |   |                 |       |     |                                   |
|      |                 |   |                 |       |     |                                   |
|      |                 |   |                 |       |     |                                   |

**Uwagi:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

