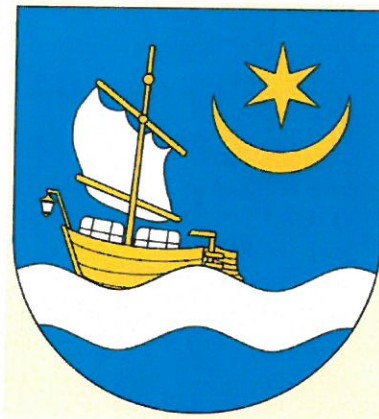


Urząd Gminy Tryńcza
37-204 Tryńcza 127
tel/fax (0-16) 642-12-21
www.tryncza.eu
ug.tryncza@data.pl



KSIĘGA JAKOŚCI

Urzędu Gminy Tryńcza

**Wydanie 09
z dnia 04.04.2016 r.**

**Opracował:
Pełnomocnik ds. SZJ
Magdalena Rachwał**

**Zatwierdził:
Wójt Gminy Tryńcza
Ryszard Jędruch**



Spis treści

Przedmowa

1. Zakres i cel Księgi jakości Urzędu

1.1 Zakres Księgi jakości

1.2 Cel Księgi jakości

2. Dokumenty powołane

3. Terminologia

3.1 Terminologia związana z administracją

3.2 Terminologia związana z jakością

4. System zarządzania jakością w Urzędzie

4.1 Uwagi ogólne

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji (*Dokumentacja systemu zarządzania jakością*)

4.2.1 Postanowienia ogólne

4.2.2 Księga jakości

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

4.2.4 Nadzór nad zapisami (*Zapisy systemu zarządzania jakością*)

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa (*Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo*)

5.1.1 Opis procesu operacyjnego zarządzania Urzędem

5.2 Orientacja na klienta

5.3 Polityka jakości (*Jakościowa strategia rozwoju Urzędu*)

5.4 Planowanie

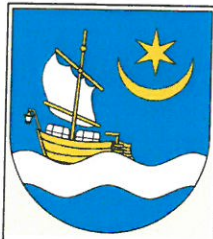


Księga Jakości

Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 3

- 5.4.1 Cele dotyczące jakości
- 5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością
- 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
 - 5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia
 - 5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa
 - 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna (*System komunikacji wewnętrznej*)
- 5.6 Przegląd zarządzania (*Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo*)
 - 5.6.1 Postanowienia ogólne
 - 5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu
 - 5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu
- 6. Zarządzanie zasobami
 - 6.1 Zapewnienie zasobów
 - 6.2 Zasoby ludzkie (*Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu*)
 - 6.3 Infrastruktura (*Infrastruktura Urzędu*)
 - 6.4 Środowisko pracy
- 7. Realizacja usługi
 - 7.1 Planowanie realizacji usługi
 - 7.2 Procesy związane z klientem
 - 7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi
 - 7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi
 - 7.2.3 Komunikacja z klientem
 - 7.3 Projektowanie i rozwój
 - 7.4 Zakupy (*Zakupy i ocena dostawców*)



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 4

7.5 Dostarczanie usług

7.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi (*Biuro Obsługi Klienta*)

7.5.2 Walidacja procesów usługowych

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność (*Identyfikacja i identyfikowalność usług*)

7.5.4 Własność klienta (*Ochrona własności klienta*)

7.5.5 Zabezpieczenie usługi

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta (*Badanie satysfakcji klienta*)

8.2.2 Audit wewnętrzny (*System auditów wewnętrznych*)

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

8.2.4 Monitorowanie i pomiary usług administracyjnych

8.3 Nadzór nad usługą niezgodną

8.4 Analiza danych

8.5 Doskonalenie (*Doskonalenie świadczenia usług*)

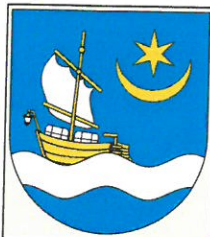
8.5.1 Podstawy doskonalenia usług świadczonych przez Urząd

8.5.2 Działania korygujące i zapobiegawcze

9. Udokumentowane procedury SZJ

10. Załączniki

11. Wykaz zamieszczonych rysunków



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 5

1. Zakres i cel Księgi jakości Urzędu

„ Organy administracji publicznej obowiązane są prowadzić postępowanie w taki sposób, aby pogłębiać zaufanie obywateli do organów Państwa oraz świadomość i kulturę prawną obywateli ”

art. 8 Kodeksu postępowania administracyjnego

1.1 Zakres Księgi jakości

Niniejsza Księga Jakości została opracowana na podstawie normy ISO 9001:2008, wymaganie nr 4.2.2 Księga jakości.

Księga jakości zawiera:

- opis systemu zarządzania jakością ,
- udokumentowane procedury, ustanowione dla systemu zarządzania jakością lub w uzasadnionych przypadkach powołanie się na nie,
- opis procesów organizacyjnych mających przebieg w Urzędzie oraz wzajemnych między nimi powiązań.

Uwaga:

Struktura niniejszej Księgi jakości uwzględnia tzw. „podejście procesowe” do zarządzania jakością.

W Urzędzie zdefiniowano następujące procesy dotyczące:

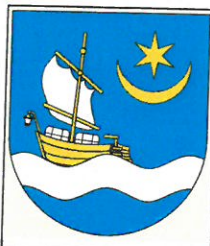
- zarządzania,
- zasobów,
- klientów,
- świadczenia usług,
- nadzoru,
- doskonalenia.

1.2 Cel Księgi jakości

Celem opracowania niniejszej Księgi jakości jest:

- dostarczenie jej odbiorcy kompleksowej informacji na temat systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- wykazanie zdolności Urzędu do świadczenia usług na najwyższym poziomie jakościowym, zgodnie z obowiązującą literą prawa,
- przedstawienie zobowiązania Urzędu do stałego badania poziomu satysfakcji jego klientów, wykonywania analiz rezultatów tego badania i planowania stąd wynikających kierunków oraz metod doskonalenia organizacji.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 6

Dla pokazania powiązań wymagań normy ISO 9001:2008 i Kodeksu postępowania administracyjnego, regulującego w sposób podstawowy działalność Urzędu (z wyłączeniem spraw podatkowych), we właściwych momentach przywołano stosowne przepisy tego Kodeksu.

2. Dokumenty powołane

„ Organy administracji publicznej działają na podstawie przepisów prawa ”

art. 6 Kodeksu postępowania administracyjnego

W niniejszej Księdze jakości powołano się na szereg przepisów i uregulowań zewnętrznych i wewnętrznych, obowiązujących przed wdrożeniem systemu zarządzania jakością, a mających zastosowanie w działalności Urzędu.

Regulują one postępowanie w zakresie systemu organizacyjnego Urzędu, zasad i procedur stosowanych przy świadczeniu usług administracyjnych dla obywateli, rozpatrywania skarg i wniosków klientów Urzędu.

Przez to są integralną częścią dokumentacji systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

Za właściwe dokumenty systemu zarządzania jakością w Urzędzie uznano:

- przepisy prawne zewnętrzne przepisy prawne wewnętrzne
- Politykę jakości Urzędu,
- Księgę jakości i procedury opracowane wg wymagań ISO 9001:2008,
- karty informacyjne dla usług świadczonych przez Urząd.

W celu uporządkowanego zidentyfikowania obowiązkowych do stosowania w trakcie obsługi klientów przepisów prawnych, opracowano w Urzędzie wykaz pod nazwą: „ Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez referaty oraz samodzielne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Trynca ”.

3. Terminologia

3.1 Terminologia związana z administracją

Administracja publiczna – to przyjęte przez państwo i realizowane przez jego niezależne organy, a także przez organy samorządu terytorialnego zaspokajanie zbiorowych i indywidualnych potrzeb obywateli, wynikających ze współżycia ludzi w społecznościach.

Administracja samorządowa – część administracji publicznej służąca realizacji interesów obywateli tworzących wspólnotę samorządową. Występuje w modelach trójstopniowych (gmina, powiat, województwo) realizując zadania w ujęciu dualistycznym (własne i powierzone) a ingerencja państwa ograniczona jest do nadzoru weryfikacyjnego (w zadaniach własnych – według kryterium legalności, w zadaniach powierzonych – również według kryteriów celowości, rzetelności i gospodarności).

Wójt Gminy Trynca – organ wykonawczy, kierownik Urzędu Gminy Trynca.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynka

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 7

Jakość administracyjna – całokształt działań urzędniczych, stanowiących obiektywny dowód zgodności trybu i treści wydanych rozstrzygnięć z obowiązującymi przepisami prawa.

Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz.U. z 2013 r., poz. 267) normująca postępowanie administracyjne ogólne, uproszczone postępowanie o charakterze administracyjnym, postępowanie w sprawach sporów o właściwość między organami administracji publicznej a sądami oraz postępowanie w sprawach skarg i wniosków.

Rada Gminy Trynka – kolegialny organ stanowiący i kontrolny w Gminie Trynka.

Uchwała Rady Gminy Trynka – akt normatywny kolegiального organu administracji publicznej, jakim jest Rada Gminy Trynka, w tym akty prawa miejscowego mające walor aktów powszechnie obowiązujących na terenie gminy.

Urząd Gminy Trynka (dalej Urząd) – jednostka organizacyjna Gminy Trynka, przy której pomocy Wójt Gminy wykonuje swoje zadania.

Zarządzenie Wójta Gminy Trynka – akt wewnętrznego zarządzania Wójta Gminy Trynka wydawany na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.

3.2 Terminologia związana z jakością

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

Dokument – informacja i jej nośnik.

Doskonalenie jakości – część zarządzania jakością ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że wymagania dotyczące jakości będą spełnione.

Dostawca – organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób.

Działania korygujące – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

Działania zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego.

Identyfikowalność – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania.

Jakość – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania.

Kontrola – inspekcja, ocenianie zgodności przez obserwację i orzecznictwo, w połączeniu - odpowiednio - z pomiarami, przeprowadzeniem badań lub stosowaniem sprawdzianów.

Księga jakości – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

Monitorowanie – ciągle nadzorowanie i weryfikacja jakości dokonywane przez klienta lub w jego imieniu, w celu zagwarantowania, że organizacja spełnia wyspecyfikowane wymagania. Pozwala zapobiegać pogarszaniu się charakterystyk lub procesów z upływem czasu.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Organizacja – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań.

Polityka jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynka wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 8

Procedura – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

Umowa - uzgodnione pomiędzy dostawcą a klientem wymagania przekazane w dowolnej formie.

Wada – niespełnienie wymagania odnoszące się do zamierzonego lub wyspecyfikowanego użytkowania.

Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.

System zarządzania – system do ustanawiania polityki i celów oraz osiągnięcia tych celów.

System zarządzania jakością – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

Struktura organizacyjna – przypisanie odpowiedzialności, uprawnień i powiązań między ludźmi.

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

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

4. System zarządzania jakością w Urzędzie

4.1 Uwagi ogólne

Wójt Gminy Trynca wydał Zarządzenie nr 1/SZJ/2004, na mocy, którego podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca.

Na poniższym schemacie przedstawiono model systemu zarządzania jakością przyjęty w Urzędzie, którego podstawą jest proces, czyli zbiór odpowiednich czynności następujących po sobie, będących w związku przyczynowo-skutkowym.

Klienci Urzędu pełnią istotną rolę w określeniu wymagań wejściowych, dotyczących poziomu świadczonych usług, przy zachowaniu nadrzędności przepisów prawnych regulujących zasady i sposób postępowania administracyjnego.

Zadowolenie klienta jest ściśle powiązane z zaufaniem do pracy Urzędu i urzędników.

Ponieważ z istoty działania administracji, rozstrzygnięcie sprawy nie zawsze jest korzystne (satisfakcjonujące) dla obywatela, kierownictwo Urzędu ogromną wagę przywiązuje do podnoszenia świadomości prawnej obywateli gminy.

W celu usprawnienia procesów usługowych, w urzędzie utworzono Biuro Obsługi Klienta, którego pracownik jest odpowiedzialny za pomoc w załatwianiu spraw.

Urząd ponosi pełną odpowiedzialność za jakość świadczonych usług. W tym celu stworzono mechanizmy dla dokonywania przekrojowych ocen działalności Urzędu oraz dla oceny i motywowania pracowników Urzędu.

W/w mechanizmy oparto m.in. na tzw. zasadzie PDCA Deminga – od angielskich słów:

planuj – wykonaj – sprawdź - popraw.

Praca Urzędu podlega prawnie uregulowanym mechanizmom nadzoru zewnętrznego (m.in.: sprawowanego przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Urząd Wojewódzki,

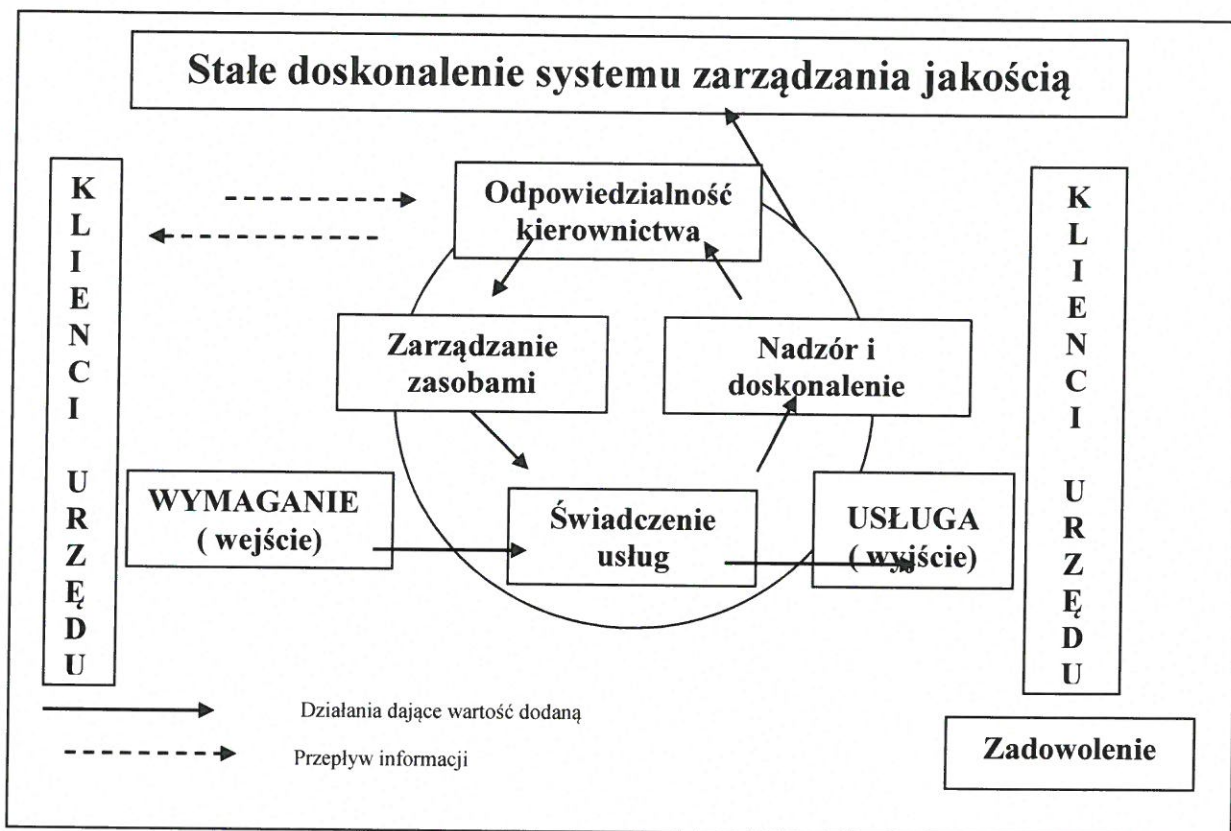
Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 9

Urząd Skarbowy, Inspekcje Państwowe) oraz trybu składania odwołań, zażaleń, skarg i wniosków przez klientów Urzędu. Wszelkie informacje płynące do Urzędu od instytucji nadzorujących oraz wynikające z odwołań, zażaleń, skarg i wniosków jw., są podstawą do podjęcia działań wyjaśniających, a w uzasadnionych przypadkach do korekty podjętych decyzji lub przyjętego postępowania



Rysunek 1 – Model systemu zarządzania jakością w Urzędzie, którego podstawą jest proces

W ramach systemu zarządzania jakością zidentyfikowano następujące procesy dotyczące:

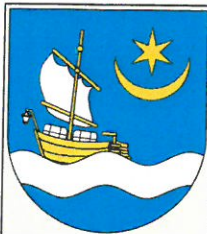
zarządzania:

- jakościowa strategia rozwoju Urzędu,
- nadzorowanie pracy Urzędu przez Wójta,
- ocena systemu zarządzania jakością przez Wójta,
- dokumentacja systemu zarządzania jakością,
- zapisy systemu zarządzania jakością,
- system komunikacji wewnętrznej,

zasobów:

- zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu,
- infrastruktura Urzędu,

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 10

klientów urzędu:

- Biuro Obsługi Klienta
- ochrona własności klienta,
- rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań,

świadczenia usług:

- usługi realizowane przez Referat Finansów
- usługi realizowane przez Referat Inwestycji,
- usługi realizowane przez Referat Organizacyjny
- usługi realizowane przez stanowisko pracy ds. kadrowych,
- usługi realizowane przez Urząd Stanu Cywilnego
- usługi realizowane przez stanowisko pracy ds. organizacyjnych
- usługi realizowane przez stanowisko pracy ds. ochrony środowiska

PROCES GŁÓWNY

nadzoru:

- monitorowanie procesów usługowych,
- system auditów wewnętrznych,
- badanie satysfakcji klienta,
- projektowanie usługi.

wspomagania i doskonalenia:

- zakupy i ocena dostawców,
- identyfikacja i identyfikowalność usług,
- działania zapobiegawcze i korygujące,
- doskonalenie świadczenia usług,
- projektowanie usługi.

W dalszej części Księgi jakości opisano:

- wzajemne powiązania,
- kryteria i metody nadzorowania, monitorowania i doskonalenia,
w/w procesów.

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości na podstawie niniejszej Księgi Jakości określa procesy składające się na system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy w Trynca.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 11

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji (*Dokumentacja systemu zarządzania jakością*)

4.2.1 Postanowienia ogólne

Na potrzeby sprawnie funkcjonującego systemu zarządzania jakością, specjalnie opracowano i zatwierdzono do stosowania specyficzną dokumentację, wymaganą normą EN ISO 9001:2008, tj.:

- Politykę jakości będącą deklaracją strategii jakościowej Urzędu,
- Księgę jakości – „konstytucję” jakościową Urzędu,
- Procedury – „ustawy jakościowe” wymagane normą EN ISO 9001: 2008, niezbędne do sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- Instrukcje robocze (karty informacyjne dla usług), wspomagające planowanie i nadzorowanie procesów usługowych świadczonych przez Urząd,
- Wykazy przepisów prawnych będących podstawą „know how” dla świadczonych usług publicznych przez Urząd,
- Uporządkowany zbiór druków – formularzy, na których sporządzane są zapisy jakości w Urzędzie.

Uwaga!

Zakres dokumentacji systemu zarządzania jakością dostosowano do specyfiki administracji publicznej, jaką jest administracja samorządowa.

4.2.2 Księga jakości

Wójt Gminy Trynca wydał zarządzenie, na mocy którego wprowadził do stosowania Księgę jakości Urzędu.

- księga jakości jest głównym dokumentem systemowym opisującym system zarządzania jakością w zakresie realizacji zadań gminy oraz świadczenia usług administracyjnych dla ludności
- zakres księgi jakości odpowiada wszystkim wymaganiom normy ISO 9001 .
- księga jakości opisuje wzajemne relacje między procesami podanymi w pkt. 4.1.

Za opracowanie Księgi jakości, nadzór nad jej aktualnością oraz właściwe rozpowszechnianie odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Jakości.

Księgę jakości zatwierdza do stosowania Wójt Gminy Trynca.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

Zagwarantowano, że wszystkie dokumenty podane w pkt. 4.2.1 są nadzorowane.

Szczegóły nadzoru polegają na:

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 12

- zatwierdzeniu dokumentów przed ich stosowaniem przez osoby, którym nadano takie uprawnienia,
- natychmiastowej aktualizacji dokumentów, jeśli zaistniały ku temu uzasadnione przyczyny,
- identyfikowaniu zmian w dokumentach oraz aktualnych poziomów wydań dokumentów,
- zapewnieniu stosowania w bieżącej pracy tylko aktualnych dokumentów,
- zapewnieniu czytelności i identyfikacji nazw dokumentów,
- zapewnieniu, że dokumenty zewnętrzne (ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady Gminy Trynca, ogłoszone w stosownych publikatorach)
- stworzeniu archiwów dla dokumentów nieaktualnych, których przechowywanie jest wymagane literą prawa lub potrzebami Urzędu,
- opracowaniu uporządkowanego wykazu i zbioru druków – formularzy, na których sporządzane są zapisy jakości dotyczące: świadczonych usług w Urzędzie lub zagadnień organizacyjno-prawnych.

Uwaga 1

Art. 33, ust. 3 ustawy z dnia 08 marca 1990 r o samorządzie gminnym jest podstawą prawną regulującą zasady wydawania zarządzeń przez Wójta Gminy Trynca, w tym dla zarządzenia nr 4/SZJ/2011 z dnia 04.04.2011 roku w sprawie określenia Polityki Jakości obowiązującej w Urzędzie Gminy Trynca.

Uwaga 2

Szczegóły dotyczące nadzoru nad Księgą jakości, procedurami, dokumentami prawnymi wewnętrznymi i zewnętrznymi oraz kartami informacyjnymi dla usług reguluje procedura P-SZJ/001 Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ.

4.2.4 Nadzór nad zapisami (*Zapisy systemu zarządzania jakością*)

Szczegóły dotyczące identyfikowania, sporządzania, gromadzenia i archiwowania zapisów jakości w Urzędzie, reguluje procedura P-SZJ/002 Zapisy jakości.

Poprzez sporządzanie na stosownych formularzach zapisów jakości w Urzędzie, organizacja dostarcza dowodów skuteczności działania systemu zarządzania jakością oraz dowodów właściwego wykonania czynności, które zostały zaplanowane w przebiegu danego procesu. Zapisy są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania wg wykazów rzeczowych akt.

Zasady gromadzenia w Urzędzie akt (w tym również wypełnionych formularzy) wg wykazów rzeczowych określa instrukcja kancelaryjna stanowiąca załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67) zwana dalej "Instrukcją kancelaryjną".

Instrukcja kancelaryjna określa podstawowe czynności, do których należą:

- ewidencjonowanie, rejestrowanie, rozdział i rozliczanie korespondencji oraz przesyłek,
- prowadzenie ewidencji wpływów specjalnych i wartościowych,

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 13

- sporządzanie czystopisów pism oraz ich powielanie,
- wysyłanie korespondencji i przesyłek,
- przyjmowanie i nadawanie telegramów, telefonogramów, dalekopisów, faksów oraz obsługa poczty elektronicznej itp.,
- udzielanie informacji interesantom, a w razie potrzeby kierowanie ich do właściwych referatów lub stanowisk pracy, oraz referaty i stanowiska pracy wykonujące czynności kancelaryjne.

Instrukcją kancelaryjną uregulowano:

- tryb przyjmowania i obiegu korespondencji, przekazywania korespondencji osobom funkcyjnym,
- przeglądanie i przydzielanie korespondencji,
- wewnętrzny obieg akt,
- system kancelaryjny, rejestracja, znakowanie spraw oraz archiwizacja akt,
- wysyłanie i doręczanie pism,
- przechowywanie akt, przekazywanie akt do archiwum zakładowego,
- tryb postępowania z aktami organów gminy,
- warunki dopuszczenia informatyki w czynnościach kancelaryjnych,
- nadzór nad wykonywaniem czynności kancelaryjnych.

Instrukcja kancelaryjna wprowadza do stosowania:

- opis rejestru przesyłek wpływających,
- opis spisu spraw,
- opis rejestru przesyłek wychodzących,
- opis teczki aktowej,
- opis pieczęci wpływu,
- opis punktu kancelaryjnego.

Do oznaczania, rejestracji, łączenia i przechowywania akt instrukcja wprowadza jednolity rzeczowy wykaz akt dla organów gmin. Stanowi on jednolitą, rzeczową, niezależną od struktury organizacyjnej urzędu, klasyfikację akt powstających w toku działalności urzędu oraz zawiera ich kwalifikację archiwalną. Oparty jest na systemie klasyfikacji dziesiętnej.

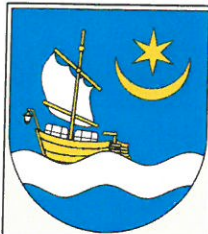
5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa (*Nadzorowanie pracy Urzędu przez Wójta*)

Za sprawne i zgodne z prawem funkcjonowanie Urzędu odpowiada Wójt Gminy Trynca sprawujący bezpośredni nadzór nad systemem organizacyjnym podległej mu jednostki administracji samorządowej, oraz Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy i Kierownicy referatów, Osoby na samodzielnym stanowisku pracy, każdy odpowiednio z posiadanymi uprawnieniami.

Proces operacyjnego zarządzania Urzędem regulują następujące przepisy prawne:

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynka

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 14

- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym – t.j. Dz.U. z 2015 r.poz.1515 z późn. zm,
- Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r o pracownikach samorządowych – t.j. Dz. U. z 2014, poz. 1202 z późn. Zm.
- Statut Gminy Trynka uchwalony Uchwałą Rady Gminy Trynka Nr III/348/10 z dnia 30 sierpnia 2010 r. ogłoszony w Dz. Urz. woj. Podkarpackiego, Nr 96 poz. 1751 z dnia 11 października 2010 r.
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Trynka, nadany przez Wójta Gminy Trynka zarządzeniem Nr 16/2016 z 26 lutego 2016 r.
- Akty wewnętrznego zarządzania wydane przez Wójta Gminy Trynka.

5.1.1 Opis procesu operacyjnego zarządzania Urzędem

Kierownictwo Urzędu w trakcie systematycznych posiedzeń (najczęściej raz w miesiącu) dokonuje bieżącego przeglądu funkcjonowania Urzędu pod kątem:

- przestrzegania obowiązujących aktów prawnych (zewnętrznych i wewnętrznych),
- realizacji ustalonych zadań oraz zaleceń z poprzednich posiedzeń,
- przestrzegania dyscypliny budżetowej,
- zarządzania jakością (w tym funkcjonowania Biura Obsługi Klienta)
- polityki personalnej,
- wewnętrznej i zewnętrznej polityki informacyjnej Urzędu,
- wpływających do Urzędu informacji w tym: skarg, zażaleń, odwołań i opinii,
- usprawnień dot. organizacji Urzędu,
- działań promocyjnych na rzecz społeczności lokalnej.

W uzasadnionych wypadkach sprawy dotyczące Urzędu są omawiane na naradach Wójta jako organu wykonawczego.

Z narad Wójta sporządzane są notatki a istotne decyzje wydawane są w formie Zarządzeń Wójta.

W przypadkach, gdy jest to niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urzędu, Wójt wydaje akty wewnętrznego zarządzania w formie zarządzeń.

Projekty nowych zarządzeń Wójta lub, jeśli jest to wystarczające, tylko zmian do dotychczas obowiązujących zarządzeń, są opracowywane w Referatach oraz samodzielnych stanowiskach Urzędu, według właściwości rzeczowej. Zatwierdzanie zarządzeń Wójta następuje w trybie ustalonym prawem.

5.2 Orientacja na klienta

Wójt Gminy Trynka, sprawując nadzór nad funkcjonowaniem Urzędu, zobowiązał wszystkich podległych pracowników do realizacji Polityki Jakości Urzędu Gminy Trynka, w której to określił znaczenie wymagań klienta.

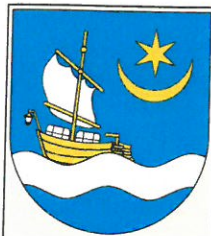
Zadowolenie klienta jest ściśle powiązane z zaufaniem do pracy Urzędu i urzędników.

Cel ten, Urząd Gminy Trynka osiąga poprzez świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie jakościowym,.

5.3 Polityka jakości (*Jakościowa strategia rozwoju Urzędu*)

Wójt Gminy Trynka wydał Zarządzenie nr 4/SZJ/2011, na mocy którego określił Politykę jakości Urzędu.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynka wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 15

Polityka jakości powstała w oparciu o najnowsze tendencje dotyczące zarządzania administracją publiczną i zawiera zobowiązania oraz strategiczne cele jakościowe Urzędu, w odniesieniu do jego pracowników i klientów.

Treść Polityki jakości w formie graficznej przedstawiono w załączniku nr 2 do Księgi jakości.

Polityka jakości została rozpowszechniona w Urzędzie w formie kolorowych plakatów oraz zamieszczona na stronie internetowej Urzędu (BIP). Pracownicy Urzędu całkowicie identyfikują się z celami Polityki jakości, czemu dają wyraz w codziennej pracy, ukierunkowanej na profesjonalne zaspokojenie potrzeb społeczności lokalnej podczas pełnienia służby publicznej.

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości w Urzędzie Gminy Trynca sprawuje w imieniu Wójta Gminy bezpośredni nadzór nad realizacją Polityki jakości przez pracowników Urzędu.

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości współpracuje na bieżąco z Wójtem Gminy w zakresie oceny aktualności Polityki jakości. Uwagi co do dokumentu zbierane są na blogu bezpośrednio przypisanym do dokumentu.

Wnioski z przeglądu zapisów blogu, stanowią wytyczne do dalszego usprawniania procesów mających przebieg w Urzędzie lub zmian w treści Polityki jakości.

5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości

Szczegółowe cele jakości wraz z ich miernikami i osobami odpowiedzialnymi są określane zarządzeniami Wójta minimum 1 raz w roku, a analizowane w trakcie przeglądu zarządzania.

5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością

Organizację Urzędu oraz zasady świadczenia w nim usług administracyjnych uregulowano przepisami prawa (zewnątrznego lub wewnętrznego).

Jednocześnie na potrzeby systemu zarządzania jakością wprowadzono do stosowania dokumentację wymaganą normą EN ISO 9001: 2008.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością, odnosząca się do jego planowania jest kompletna i spójna. Dokumentacja podlega weryfikacji pod kątem swej aktualności.

Doskonalenie systemu zarządzania jakością odbywa się poprzez usprawnianie lub aktualizowanie procesów (wykaz procesów - patrz pkt 4.1), w sposób nie naruszający jego integralności.

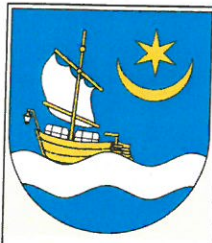
Zmiany w systemie zarządzania jakością oparto na zasadzie PDCA:

planuj – wykonaj – sprawdź – popraw

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

Wzajemne powiązania organizacyjne w Urzędzie, dotyczące odpowiedzialności, uprawnień i komunikacji opisuje Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Trynca, którego integralną częścią jest schemat organizacyjny Urzędu.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości

Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 16

Schemat organizacyjny Urzędu przedstawia załącznik nr 3 do niniejszej Księgi jakości.

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Ponadto odpowiedzialność i uprawnienia danego urzędnika regulują przepisy prawa (m.in. ustawa z dnia 21 listopada 2008r o pracownikach samorządowych) i indywidualne Karty wymagań osobowych.

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Wójt Gminy Trynca Zarządzeniem Nr 16/06/2015 dokonał zmiany na stanowisku **Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Trynca**

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości:

- zapewnia, że procesy składające się na system zarządzania jakością w Urzędzie są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- składa Wójtowi Gminy sprawozdania dotyczące funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością i kierunków jego doskonalenia (w trakcie tzw. przeglądów zarządzania patrz pkt. 5.6),
- zapewnia, że pracownicy Urzędu podczas świadczenia usług publicznych są świadomi swej odpowiedzialności za jakość administracyjną podejmowanych decyzji.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna (*System komunikacji wewnętrznej*)

Bezpośredni nadzór nad polityką informacyjną w Urzędzie sprawuje Wójt Gminy Trynca.

Zastosowanie zasady podejścia procesowego do zarządzania wymusza, aby w Urzędzie funkcjonował sprawny obieg informacji, który będzie gwarantował wykonywanie zadań przez poszczególnych pracowników w sposób zharmonizowany. Mając pełną świadomość znaczenia skutecznej komunikacji w zapewnieniu poprawnego funkcjonowania wszystkich procesów w Urzędzie Gminy w Trynca zidentyfikowano i określono proces, jakim jest komunikacja wewnętrzna.

Proces komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Gminy w Trynca polega na:

- ⇒ określaniu podczas cyklicznych narad i przeglądów systemu zarządzania jakością przez Najwyższe Kierownictwo Urzędu potrzeb, zasad i środków komunikowania oraz możliwych do przeznaczenia na ten cel środków finansowych,
 - ⇒ określeniu celów jakie mają być osiągnięte,
 - ⇒ wydawaniu przez Wójta Gminy aktów wewnętrznego zarządzania stanowiących integralną część polityki informacyjnej,
 - ⇒ określenie osób odpowiedzialnych za realizację i kontrolę,
 - ⇒ sprawdzanie przez Najwyższe Kierownictwo czy cele zostały osiągnięte.
- ⇒ Środki komunikacji:



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynka

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 17

Środek komunikacji	Cel	Odpowiedzialność
Tablica informacyjna	Szybkie przekazywanie informacji o: szkoleniach, konkursach, ogłoszeniach, innych możliwościach rozwoju zawodowego i „życiu Urzędu”	Wg zakresów czynności
Przepływ korespondencji zgodnie z Instrukcją kancelaryjną (zobacz 4.2.4)	Zapewnienie, iż każda komórka organizacyjna otrzyma informacje adekwatne do realizowanych zadań. Sprawne wydawanie poleceń i wyznaczanie osób odpowiedzialnych za załatwienie sprawy	Pracownik do spraw organizacyjnych - sekretarka Wg zakresów czynności
Narady Najwyższego Kierownictwa	Operacyjne zarządzanie Urzędem (zob. 5.1.1).	Najwyższe Kierownictwo Urzędu.
Spotkania z Pełnomocnikiem Wójta ds. Jakości	Upowszechnianie informacji na temat systemu zarządzania jakością w tym wymagań klienta	Pełnomocnik ds. Jakości
Narady w obrębie referatów	Dotarcie informacji do wszystkich pracowników Urzędu. Możliwość zgłoszenia przez pracowników własnych, uwag, pomysłów, rozwiązań i problemów. Motywowanie, pobudzanie kreatywności i zachęcanie do uczestniczenia w ciągłym doskonaleniu	Kierownicy referatów
Telefonia komórkowa	Stały dostęp do informacji podczas pracy w terenie.	Obsługa Stanowisko pracy ds. organizacyjnych
Wewnętrzna sieć telefoniczna	Szybka i efektywna wymiana informacji	Obsługa Stanowisko pracy ds. organizacyjnych
Bieżące kontakty Kierownictwa z personelem	Szybka wymiana informacji i wydawanie poleceń	Najwyższe Kierownictwo Urzędu
Szkolenia wewnętrzne	Możliwość szybkiego reagowania na zmiany przepisów prawnych i dotarcia z aktualną informacją do wszystkich pracowników Urzędu.	Najwyższe Kierownictwo Urzędu
Szkolenia kaskadowe	Zapewnienie dostępu do aktualnej wiedzy i możliwości rozwoju zawodowego wszystkim pracownikom Urzędu Efektywne wykorzystanie środków przeznaczonych na szkolenia	Pracownicy biorący udział w szkoleniach zewnętrznych
Aktualizowany spis telefonów i pokoi	Zapewnienie właściwego korzystania z wewnętrznej sieci telefonicznej a także cenna informacja o rozmieszczeniu wszystkich pracowników w obrębie Urzędu i komórek organizacyjnych	Stanowisko pracy ds. Organizacyjnych

Wójt sprawuje bezpośredni nadzór nad polityką informacyjną w Urzędzie.

5.6 Przegląd zarządzania (Ocena systemu zarządzania jakością przez Kierownictwo)

5.6.1 Postanowienia ogólne

Wójt Gminy, minimum raz do roku dokonuje oceny skuteczności funkcjonowania systemu jakości w oparciu o przygotowany przez Pełnomocnika ds. Systemu Jakości „Raport z funkcjonowania systemu

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynka wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 18

zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca” uwzględniający zakres tematyczny wg. punktu 5.6.2. W tym celu zwołuje posiedzenie kierownictwa Urzędu. Obok Wójta Gminy w posiedzeniu uczestniczą: Z-ca Wójta, Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy Referatów. Obecność jest potwierdzana podpisem na liście obecności. Materiały do przeglądu zbierane są w formie sprawozdań rocznych przygotowywanych przez kierownictwo z funkcjonowania referatów jak również samodzielnych stanowisk pracy. W tym czasie sprawozdanie dotyczące SZJ winno trafić do Pełnomocnika ds. SZJ, który na tej podstawie przygotowuje raport. Następnym materiałem przeglądu Systemu SZJ są dokumenty z audytów wewnętrznych. Następnym sposobem zbierania informacji jest przegląd zebranych ankiet z badania satysfakcji klienta, których wykonywanie prowadzi pracownik Biura Obsługi Klient .

5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu

Podczas dyskusji, w trakcie przeglądu, ocenie podlegają:

- dane dotyczące realizacji Polityki jakości,
- wyniki auditów wewnętrznych, przeprowadzonych w Urzędzie,
- informacje dotyczące: skarg, wniosków, zażaleń i odwołań klientów Urzędu, (ilość oraz zakres tego typu dokumentów, które wpłynęły do Urzędu – Sekretarz Gminy)
- wnioski kierowników referatów, dotyczące procesów, nad którymi bezpośrednio sprawują nadzór merytoryczny, (przygotowane w formie pisemnej)
- informacje dotyczące działań korygujących i zapobiegawczych,
- stopień realizacji zadań wynikających z poprzednich przeglądów, (sprawozdania przygotowane przez osoby odpowiedzialne za realizację zaleceń)
- zmiany organizacyjne lub prawne mające istotny wpływ na system zarządzania jakością w Urzędzie, (zmiany w przepisach prawnych jak również regulaminie organizacyjnym – propozycje i gotowe projekty rozwiązań)
- kierunki doskonalenia organizacji Urzędu. (propozycje zmian usprawniających przygotowywane przez pracowników Urzędu, przekazane za pośrednictwem kierownictwa).
- informacje o decyzjach uchylonych przez wojewodę i samorządowe kolegium odwoławcze. (Przygotowuje Sekretarz Gminy)

5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu

Po zakończeniu posiedzenia, Pełnomocnik ds. Systemu Jakości sporządza numerowany i datowany protokół z przeglądu zawierający:

- informację o koniecznych do wykonania działaniach w celu doskonalenia skuteczności systemu organizacyjnego w Urzędzie,
- wnioski dotyczące zmian w procesach usługowych, świadczonych przez poszczególne referaty Urzędu w związku z dokonaną oceną wymagań klientów Urzędu,
- wnioski dotyczące kadry urzędniczej.

Załącznikiem do protokołu jest lista obecności. Protokół zatwierdza Wójt Gminy, a Pełnomocnik ds. Systemu Jakości protokół do określonych adresatów. Oryginał protokołu znajduje się u Pełnomocnika ds. Systemu Jakości. Odpowiedzialni za konkretne działania opisane w protokole, realizują je z należytą starannością. Wyniki działań są oceniane podczas wewnętrznego audytu jakości.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



6 Zarządzanie zasobami

6.1 Zapewnienie zasobów

Wójt Gminy zobowiązał się w Polityce jakości Urzędu Gminy Trynca do zapewnienia zasobów, niezbędnych do funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z obowiązującym w danym roku budżetem.

Utrzymanie zasobów, na które składa się:

- wykwalifikowana kadra urzędnicza,
- infrastruktura Urzędu
- finanse,

ma na celu świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie jakości administracyjnej.

6.2 Zasoby ludzkie (*Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu*)

Podstawowe wymagania kwalifikacyjne (wykształcenie, umiejętności, doświadczenie) stawiane pracownikom Urzędu, reguluje ustawa z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych /Dz.U. z 2014, poz.1212 z póź.zm/.

W celu zapewnienia, aby personel był w pełni świadomy znaczenia i wpływu swoich działań na poziom jakości pracy Urzędu, w Urzędzie funkcjonuje system adaptacji i szkoleń pracowniczych.

Osoby odbywające szkolenia stażowe, uzyskują wiedzę nt.:

- zewnętrznych przepisów prawnych dotyczących pracy Urzędu,
- zasad organizacyjnych obowiązujących w Urzędzie (w tym dotyczących systemu zarządzania jakością, obowiązujących regulaminów i zarządzeń),
- zakresu świadczonych przez Urząd usług administracyjnych,
- lokalizacji referatów,
- miejsca wykonywania pracy,
- zależności służbowej,
- zakresu uprawnień i odpowiedzialności.

Opiekunem stażysty, zobowiązanym do przekazania wiadomości wg powyższego zakresu tematycznego jest jego bezpośredni przełożony.

Potwierdzeniem odbycia szkolenia stażowego jest wypełnione Sprawozdanie o przebiegu stażu. Pracownicy Urzędu Gminy Trynca ustawicznie podnoszą swoje kwalifikacje i doskonalą umiejętności w ramach:

- samokształcenia,
- szkoleń wewnętrznych,
- szkoleń zewnętrznych (indywidualnych, zbiorowych),
- doksztalcenia w formach pozaszkolnych (np. studia podyplomowe),
- obowiązkowych szkoleń wymaganych przepisami prawa.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 20

Aby zapewnić skuteczność szkoleń są one planowane. W tym celu Kierownicy referatów, zgłaszają w terminie do końca każdego półrocza danego roku, potrzeby szkoleniowe na następne półrocze.

Biorą przy tym pod uwagę przede wszystkim:

- wymagania stawiane personelowi na danym stanowisku,
- rzeczywiste kwalifikacje, umiejętności i uprawnienia urzędnika,
- wymagania przepisów prawa (np. kodeksu pracy),
- interes Urzędu (np. szkolenia dot. zamówień publicznych lub dla służb finansowych),
- możliwość szybkiego przekwalifikowania urzędnika (uniwersalizacja przygotowania zawodowego),
- chęć podniesienia kwalifikacji deklarowaną przez samego pracownika,
- inne uzasadnione czynniki.

Zgłoszenie potrzeb szkoleniowych zawiera następujące informacje:

- imię i nazwisko pracownika lub ilość pracowników danego referatu do przeszkolenia,
- tematykę szkolenia,
- przewidywany termin szkolenia,

(Uwaga! dopuszcza się stosowanie formularzy zgłoszeniowych instytucji szkolących)

Zgłoszenia potrzeb szkoleniowych akceptuje Sekretarz Gminy.

Zaakceptowane zgłoszenia są podstawą dla pracownika ds. kadr do opracowania w terminie do 03 stycznia oraz 03 lipca zbiorczego projektu planu szkoleń na dane półrocze.

Plan szkoleń podlega zaakceptowaniu przez Skarbnika Gminy pod kątem możliwości finansowych Urzędu a następnie zatwierdzeniu przez Wójta Gminy.

Pracownik d.s. kadr nadzoruje na bieżąco wykonanie planu szkoleń i o wszystkich nieprawidłowościach (np. opóźnieniach, przekroczeniach kosztów, zmianach terminu) informuje Wójta Gminy, który zależnie od sytuacji podejmuje stosowne czynności wyjaśniające.

Szkolenia zewnętrzne zlecane są w drodze umów (zamówień) wyspecjalizowanym instytucjom edukacyjnym. Szkoleniem zewnętrznym jest: kształcenie i doksztalcanie w ramach seminariów, kursów, instruktaży itp. w zewnętrznej jednostce szkoleniowej lub w miejscu wyznaczonym przez Urząd (najczęściej na terenie Urzędu).

Ze szkoleń zewnętrznych jest sporządzana dokumentacja, na którą składa się:

- program, tematyka szkolenia (obligatoryjnie),
- lista obecności jeżeli szkolenie odbywa się w Urzędzie,
- dane dotyczące wykładowcy(ców), jeśli szkolenie było realizowane poza jednostką szkoleniową, np. w Urzędzie,
- kopie świadectw i certyfikatów (jeśli były wydane).

Dokumentacja jw. jest archiwowana przez Sekretarza Gminy zgodnie z zasadami archiwowania dokumentacji, obowiązującymi w jednostkach samorządowych.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 21

Dodatkowo, w miarę potrzeb w Urzędzie są realizowane tzw. szkolenia wewnętrzne. Są one prowadzone bezpłatnie przez pracownika Urzędu, który posiada odpowiednie umiejętności i przygotowanie merytoryczne.

Ze szkoleń wewnętrznych jest sporządzana dokumentacja, na którą składa się:

- tematyka szkolenia (obligatoryjnie),
- lista obecności (obligatoryjnie),
- dane dotyczące wykładowcy (pracownika prowadzącego szkolenie),
- protokół egzaminacyjny (jeżeli przeprowadzono egzamin),
- inne potrzebne informacje.

Dokumentacja jw. jest archiwowana przez Sekretarza Gminy zgodnie z zasadami archiwizowania dokumentacji, obowiązującymi w jednostkach samorządowych.

Szkolenia organizowane na terenie Urzędu podlegają ocenie ankietowej za pomocą ustalonego wzoru ankiet.

Wyniki ocen ankietowych są jedną z przesłanek przy doborze usług szkoleniowych. Służą podnoszeniu jakości szkoleń i weryfikacji poziomu usług dydaktycznych.

W sytuacji gdy pracownik zostaje indywidualnie skierowany w celu podniesienia kwalifikacji, wynikających z inicjatywy własnej pracownika lub bezpośrednio z potrzeb Urzędu, kwestie wzajemnych zobowiązań pracodawca - pracownik reguluje zawarta między nimi umowa.

Urząd Gminy Trynca utrzymuje zapisy dotyczące wykształcenia i doświadczenia pracowników oraz przebytych szkoleń i kwalifikacji pracowników. Informacje gromadzone są i archiwizowane w aktach osobowych prowadzonych oddzielnie dla każdego zatrudnionego.

W Urzędzie Gminy Trynca system ocen pracowniczych opiera się na podstawie ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych oraz Zarządzenia Nr 41/05/09 Wójta Gminy Trynca z dnia 29 maja 2009r. w spr. sposobu dokonywania okresowych ocen pracowników samorządowych w urzędzie gminy, okresów za które jest sporządzana ocena oraz skala ocen. Dokonanie oceny należy do bezpośredniego przełożonego ocenianego pracownika.

Celem oceny jest umożliwienie prowadzenia właściwej polityki personalnej. Oceny mają charakter okresowy i są przeprowadzane w przyjętych okresach: co najmniej raz na 2 lata.

Wyniki ocen uwzględnia się przy podejmowaniu decyzji o:

- awansie, zaliczeniu do rezerwy kadrowej,
- przyznaniu nagrody, innej formy uznania,
- programie szkoleń w celu uzupełnienia lub nabycia nowych kwalifikacji,
- udzielenia kary porządkowej,
- zwolnieniu pracownika z pracy w Urzędzie – z zachowaniem trybu określonego obowiązującymi przepisami prawa – w przypadku wystawienia drugiej (weryfikującej) oceny ustalającej, że pracownik nie odpowiada wymogom stanowiska pracy.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 22

6.3 Infrastruktura (*Infrastruktura Urzędu*)

Urząd zlokalizowany jest w centrum miejscowości Trynca, w estetycznie wyglądającym jednopiętrowym budynku.

Dla potrzeb klientów w Urzędzie znajdują się 4 tablice informacyjne:

- pierwsza na której podano wykaz komórek organizacyjnych oraz dane dotyczące ich lokalizacji,
- druga, trzecia, czwarta, na których wywieszane są informacje, które Urząd jest zobowiązany przekazywać obywatelom.

Tablice są czytelne i estetyczne.

Przy drzwiach pokoi znajdują się tabliczki informacyjne z imionami, nazwiskami i funkcjami osób w nich pracujących.

Aby podnieść na wyższy poziom jakość usług administracyjnych, a co za tym idzie stworzyć w Urzędzie „klimat” przyjazny dla obywatela, wewnętrznym Zarządzeniem Wójta nadany został Urzędowi Regulamin Organizacyjny, w którym utworzono m.in. Biuro Obsługi Klienta, tj. miejsce pierwszego kontaktu urzędnika z klientem.

Celem utworzenia informacyjnego Biura Obsługi Klienta jest podniesienie sprawności i jakości oraz przyspieszenie obsługi interesantów.

Do najważniejszych zadań Biura Obsługi Klienta należy:

- udzielanie pełnej informacji w zakresie: rodzaju, miejsca i trybu załatwiania spraw, sposobu załatwiania i stanu zaawansowania konkretnej sprawy (wniosku, skargi itp.),
- dostarczanie interesantom zestawu ujednoliconych formularzy i udzielanie pomocy przy ich wypełnianiu, sprawdzanie kompletności składanych wniosków,

Do dyspozycji pracowników Biura Obsługi Klienta oddano niezbędne wyposażenie, oraz dokumentację niezbędną do pełnej informacji związanej z załatwianą sprawą.

W BOK zlokalizowano „Skrzynkę wniosków” przeznaczoną na zbieranie uwag i pomysłów pochodzących od mieszkańców a dotyczących funkcjonowania Urzędu.

Stałym elementem promującym Urząd, jest wywieszona w BOK Polityka Jakości Urzędu.

Wszyscy pracownicy Urzędu korzystają z licencjonowanych programów komputerowych: systemu Windows, Microsoft Office, przeglądarek internetowych, Lexa, BIP-u oraz dostępu do sieci internetowej, wydawnictw urzędowych, prasowych i książkowych, kupowanych przez Urząd na potrzeby codziennej pracy.

Ponadto pracownicy merytoryczni stosownie do kompetencji i uprawnień korzystają z następujących aplikacji: systemu finansowo-podatkowego, systemu płacowo-kadrowego, programu do obsługi USC.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 23

6.4 Środowisko pracy

W pomieszczeniach Urzędu znajduje się niezbędne wyposażenie biurowe, zapewniające stabilne warunki pracy dla urzędników i „przyjazny klimat” dla interesantów.

7 Realizacja usługi

7.1 Planowanie realizacji usługi

Procesy usługowe realizowane przez Urząd Gminy Trynca w ramach działalności:

- Referatu Finansów
- Referatu Inwestycji,
- Referatu Organizacyjnego
- Urzędu Stanu Cywilnego

są zaplanowane i prowadzone w warunkach określonych przez prawo.

Przepisy prawa obowiązujące dla danej sprawy - usługi określają dane wyjściowe z planowania tj:

- tryb postępowania, wymagane dokumenty, osoby odpowiedzialne za podejmowanie decyzji,
- niezbędne zasoby materialne lub finansowe, jeśli to jest wskazane,
- wymagane działania weryfikujące, monitoringowe i kontrolne w odniesieniu do danego postępowania,
- kryteria dotyczące załatwienia sprawy zgodnie z prawem,
- konieczność wykonania zapisów w celu dostarczenia dowodów, że sprawa została załatwiona zgodnie z prawem,

Planami jakości w rozumieniu działalności Urzędu Gminy Trynca są przepisy prawa odnoszące się do całości usług świadczonych w Urzędzie, umieszczone w opracowanym na potrzeby SZJ wykazie, pod nazwą „Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez referaty oraz samodzielne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Trynca”.

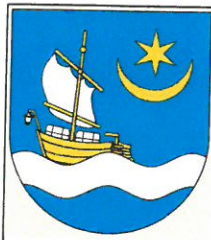
7.2 Procesy związane z klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi

Klient Urzędu wnosząc sprawę do rozpatrzenia w Urzędzie określa tym samym swoje wymagania, co do przedmiotu sprawy.

Sprawa powinna być wniesiona na piśmie (w określonych przypadkach stosuje się w tym celu ustalone wzory formularzy) lub, jeśli nie stoi to w sprzeczności z prawem może być wniesiona ustnie. Przy wniesieniu ustnym urzędnik rozpatrujący sprawę dokonuje stosownych zapisów - adnotacji dotyczących przedmiotu sprawy, które są podpisywane przez klienta Urzędu.

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 24

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi

Informacje przekazane przez klienta do Urzędu w celu załatwienia sprawy:

- pisemnie w formie podań na formularzach wg określonych wzorów,
- pisemnie w formie zwykłych podań,
- ustnie do protokołu,

są przez pracownika Urzędu załatwiającego sprawę weryfikowane pod kątem kompletności, czytelności i jednoznaczności.

W przypadku ewentualnych braków, Urząd na podstawie art. 64 Kodeksu Postępowania Administracyjnego wzywa wnoszącego podanie do ich usunięcia.

Nie usunięcie braków we wskazanym w wezwaniu terminie powoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.

Pracownik Urzędu rozpatrując daną sprawę stosuje stosowne do przedmiotu sprawy przepisy prawa i na tej podstawie załatwia sprawę.

W przypadku gdy na podstawie przepisów prawa, załatwienie sprawy nie jest zgodne z oczekiwaniami klienta Urzędu (tzw. rozstrzygnięcie władcze), klient otrzymuje decyzję odmowną w danej sprawie.

7.2.3 Komunikacja z klientem

Przepisy prawa (m.in. Kodeks Postępowania Administracyjnego, Ordynacja podatkowa, ustawa o dostępie do informacji publicznej, Prawo ochrony środowiska) określają skuteczne zasady komunikacji z klientem Urzędu poprzez:

- doręczanie pism w sprawie do zainteresowanego (m.in. decyzji, postanowień, wezwań, zaświadczeń, odpowiedzi, rozstrzygnięć w sprawach skarg i wniosków),
- informacje podawane do publicznej wiadomości.

Na mocy ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2014r. poz.782) od dnia 1 lipca 2003 r. Urząd Gminy Trynca zobowiązany jest do udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej. Biuletyn Informacji Publicznej jest oficjalnym publikatorem, dostępnym w Internecie. Podlega rygorom przewidzianym w ustawie i rozporządzeniu ministra spraw wewnętrznych i administracji z 17 maja 2002 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Urząd Gminy Trynca ma obowiązek zamieszczania w nim informacji obligatoryjnych wynikających z w/w ustawy, jak również może publikować inne przez siebie wybrane dane, ale muszą one mieć przymiot informacji publicznej.



7.3 Projektowanie i rozwój

Projektowanie wyrobu/usługi/w urzędzie dotyczy uchwał rady w tym prawa miejscowego oraz decyzji.

Podstawę prawną do projektowania usług stanowią przepisy prawa w tym m . in:

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Ustawa z dnia 02 kwietnia 1997 r.
/j.t. Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm./
2. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym
/j.t. Dz. U. z 2015r. poz.1515 z późn. zm./,
3. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych
/j.t. Dz. U. z 2013r.poz.885z późn. zm./,
4. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych
/j.t. Dz. U. z 2014 r. poz. 1202 z późn. zm./
5. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego
/j.t. Dz. U. z 2016 r. poz. 23/
6. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa
/j.t. Dz. U. z 2015 r.poz.613 z późn. zm./,
7. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
/j.t. Dz.U. z 2016r. poz.380/,
8. Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych
/j.t. Dz. U. z 2015 r.poz.2164 z późn. zm./,
9. Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej
/j.t. Dz.U. z 2015 r. poz. 783 z późn. zm./

Etapy projektowania:

- I. Opracowanie planu
 - Ustalenie zespołu odpowiedzialnego za proces projektowy oraz przydzielenie mu odpowiednich uprawnień,
 - Określenie poszczególnych etapów w projektowaniu,
 - Ustalenie przeglądów, weryfikacji i walidacji na poszczególnych etapach projektowania

Projektowanie jest planowane i nadzorowane. Działania pracowników w projektowaniu są koordynowane. Zapewniona jest także komunikacja między poszczególnymi uczestnikami projektowania. Właściwe dane wejściowe do projektowania dla poszczególnych usług są jednoznacznie określone i udokumentowane. Dane wyjściowe z projektowania przedstawia się w postaci pozwalającej na ich weryfikację w stosunku do danych wejściowych.

Przegląd, weryfikacja oraz walidacja projektowania odbywa się zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami.

7.4 Zakupy (Zakupy i ocena dostawców)

Zakupy w Urzędzie Gminy Trynca dokonywane są według zasad, form i trybów określonych ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r poz. 2164)



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 26

Zakupy (stanowiące roboty budowlane, dostawy lub usługi) są dokonywane według jednego z następujących trybów:

- przetargu nieograniczonego,
- przetargu ograniczonego,
- dialogu konkurencyjnego,
- negocjacji z ogłoszeniem,
- negocjacji bez ogłoszenia,
- zapytania o cenę,
- zamówienia z wolnej ręki.
- licytacji elektronicznej

Prawo zamówień publicznych określa przesłanki zastosowania danego trybu, zaś jako podstawowymi trybami udzielenia zamówienia jest przetarg nieograniczony oraz przetarg ograniczony.

Katalog wyłączeń przedmiotowych zawarty został w art. 4 ustawy „Prawo zamówień publicznych” i należy przyjąć, że z uwagi na istotne konsekwencje jego zastosowania przepis ten nie powinien być interpretowany rozszerzająco. Wyłączenia mają zastosowanie w każdym przypadku, niezależnie od osoby zamawiającego. W art. 136 i 137 ustawy „Prawo zamówień publicznych” zawarte są wyłączenia, które mają zastosowanie tylko do zamówień udzielonych przez tzw. zamawiających sektorowych.

Zakupy objęte pełną regulacją Prawa zamówień publicznych, jeśli są zaplanowane i możliwe do sfinansowania, są określane (precyzowany przedmiot zamówienia) w dokumencie p.n. specyfikacja istotnych warunków zamówienia (SIWZ).

Gdy przedmiotem zakupu są roboty budowlane, Urząd poza SIWZ dysponuje także dokumentacją określającą przedmiot zakupu i kosztorysem inwestorskim.

Urząd przesyła potencjalnym dostawcom lub wykonawcom dokumentację przetargową (SIWZ) na ich wnioski i umieszcza na stronie internetowej wraz z ogłoszeniem.

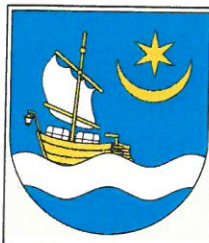
Ustawa Prawo zamówień publicznych określa przypadki i miejsca publikowania ogłoszeń o postępowaniach w sprawach zamówień (zakupów).

W pozostałych przypadkach Urząd przekazuje informacje o toczących się postępowaniach na tablicy ogłoszeń, stronie internetowej Urzędu lub podmiotowej stronie BIP-u, w lokalnej lub regionalnej prasie, w zależności od rynku potencjalnych dostawców i w Biuletynie Zamówień Publicznych.

W celu zapewnienia, żeby potencjalni wykonawcy posiadali zdolność do dostarczenia odpowiadającego wymaganiom wyrobu, w SIWZ określa się warunki, jakie muszą oni spełniać (np. finansowe, ekonomiczne, kadrowe, techniczne, organizacyjno-prawne) oraz żąda udokumentowania spełnienia tych warunków.

Kryteriami, jakimi kieruje się Gmina przy wyborze najkorzystniejszej oferty, są kryteria zawarte w SIWZ. Kryteriami tymi są cena albo cena i inne kryteria odnoszące się do przedmiotu zamówienia w szczególności jakość, funkcjonalność, parametry techniczne, zastosowanie najlepszych dostępnych technologii w zakresie oddziaływania na środowisko, koszty eksploatacji, serwis, wpływ sposobu

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 27

wykonywania zamówienia na rynek pracy w miejscu wykonywania zamówienia oraz termin wykonania zamówienia.

W ustawie „Prawo zamówień publicznych opisane są :

- przesłanki wykluczenia wykonawców
- obligatoryjnego odrzucenia ofert
- instytucja wadium, formy wniesienia, przypadki zatrzymania wadium

Przedmiot zamówienia (zakupu) Gmina opisuje w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, za pomocą dostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, uwzględniając wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie oferty.

Określa za pomocą cech technicznych i jakościowych, przy zachowaniu Polskich Norm przenoszących europejskie normy lub norm innych państw członkowskich Europejskiego Obszaru Gospodarczego przenoszących te normy.

Do opisu przedmiotu zamówienia stosuje się nazwy i kody określone we Wspólnym Słowniku Zamówień.

Do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia kierownik urzędu powołuje komisję przetargową.

Jest ona zespołem pomocniczym kierownika urzędu do oceny spełniania przez Wykonawców warunków udziału w postępowaniu oraz badania i oceny ofert.

Komisja przetargowa, w szczególności przedstawia kierownikowi urzędu propozycje wykluczenia Wykonawcy, odrzucenia oferty oraz wyboru najkorzystniejszej oferty a także występuje z wnioskiem o unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia.

Otwarcie ofert jest jawne i następuje bezpośrednio po upływie terminu do ich składania z tym, że dzień w którym upływa termin składania ofert jest dniem ich otwarcia.

Zamawiający obowiązany jest przechowywać protokół wraz z załącznikami przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania w sposób gwarantujący jego nienaruszalność.

Zamawiający zawiera umowę z wybranym Wykonawcą w terminie określonych art. 94 ustawy.

Zabezpieczenie zgodności dostaw i usług z ofertą stanowi zabezpieczenie należytego wykonania umowy, które służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, oraz zapisy w umowie w szczególności :

- system kar umownych
- rękojmia i gwarancja
- warunki odstąpienia od umowy.

Odbiór dostaw u dostawcy odbywa się przy wykorzystaniu protokołów odbioru, zawierających oświadczenie dostawcy, że przedmiot dostawy jest wykonany zgodnie z umową i obowiązującymi przepisami technicznymi oraz normami i normatywami i kompletny z punktu widzenia celu, któremu ma służyć.

7.5 Dostarczanie usług

7.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi (*Biuro Obsługi Klienta/*

„ Sprawy należy załatwiać w formie pisemnej. ”

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 28

art. 14, § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego

„Sprawy mogą być załatwiane ustnie, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji”.

art. 14, § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego

„Organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji chyba, że przepisy kodeksu stanowią inaczej.”

art. 104, § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego

Procesy usługowe realizowane przez Urząd Gminy Trynca są zaplanowane i prowadzone w warunkach określonych przez prawo.

Wszyscy pracownicy Urzędu są głęboko świadomi konieczności przestrzegania litery prawa.

Kadra urzędnicza posiada stały dostęp do przepisów prawnych, które mają (lub miały) zastosowanie w danej sprawie (są to m.in.: Dzienniki Ustaw, prawo miejscowe, system informacji prawnej Lex, wydawnictwa prawnicze).

Dla zapewnienia „jakości administracyjnej” świadczonych usług stosuje się wyposażenie opisane w rozdziale 6.3 Infrastruktura.

Na mocy odpowiednich przepisów prawa określono tryb:

- załatwiania,
- wymaganych kontroli w toku załatwiania,
- postępowania po załatwieniu,

danej sprawy w Urzędzie.

Wykaz rodzajów usług świadczonych w Urzędzie:

- usługi realizowane przez Referat Inwestycji,
- usługi realizowane przez Referat Finansów,
- usługi realizowane przez Referat Organizacyjny
- usługi realizowane przez Urząd Stanu Cywilnego,

W celu usprawnienia wewnętrznego stosowania regulacji prawnych w trakcie świadczenia danej usługi, na potrzeby systemu zarządzania jakością wg 9001:2008, opracowano:

- wykaz pn.: **„Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez referaty oraz samodzielne stanowiska pracy w Urzędzie Gminy Trynca”**, wykaz ten przywołuje przepisy (będące swego rodzaju procedurami i instrukcjami roboczymi), które pracownicy

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynka

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 29

Urzędu (danego referatu) stosują w trakcie świadczenia danej usługi (tj. załatwiania danej sprawy),

- wykaz wewnętrznych zapisów jakości, będący spisem formularzy stosowanych w Urzędzie,
- zbiór aktualnych formularzy wzorcowych.

Dodatkowo, aby ułatwić klientom Urzędu poznanie i zrozumienie obowiązującego prawa w zakresie danej sprawy oraz usprawnić procesy usługowe, dla potrzeb Biura Obsługi Klienta, opracowano tzw. Karty informacyjne.

Karty te zawierają syntetyczną informację na temat usługi wg następującego układu treści:

- wstęp - podstawa prawna,
- wymagane dokumenty: wnioski, załączniki,
- opłaty,
- termin załatwienia sprawy,
- jednostka odpowiedzialna,
- tryb odwoławczy,
- opłata za odwołanie,
- uwagi.

Karty są oznaczane symbolem wydziału i nr usługi z wykazu „Obowiązujące akty prawne...”.

Uwaga!

Na mocy ustawy z dnia 20 lipca 2000r o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz.U z 2011 r. Nr 197, poz. 1172) Urząd Gminy udostępnia „do wglądu”, klientom Urzędu, akty prawa miejscowego oraz zbiory Dzienników Ustaw.
Proces obsługi interesanta w Urzędzie przedstawia się następująco:

Wariant 1 – klient załatwia sprawę w Urzędzie osobiście.

Po wejściu do Urzędu klient ma możliwość zapoznać się z informacjami umieszczonymi na tablicach ogłoszeń (patrz pkt. 6.3).

Znaki kierunkowe wyraźnie wskazują na lokalizację w Urzędzie.

W BOK klient przedstawia sprawę pracownikowi „pierwszego kontaktu”. Jeśli przedmiot sprawy wykracza ponad kompetencje tego Urzędnika, klient jest skierowany do specjalisty w danym referacie Urzędu, który dalej prowadzi sprawę. W uzasadnionych przypadkach pracownik merytoryczny konsultuje decyzje w danej sprawie z Wójtem i specjalistami z innych referatów. Informację odnośnie załatwianej sprawy w Urzędzie, klient otrzymuje w BOK lub, jeśli jest to uzasadnione w danym referacie Urzędu.

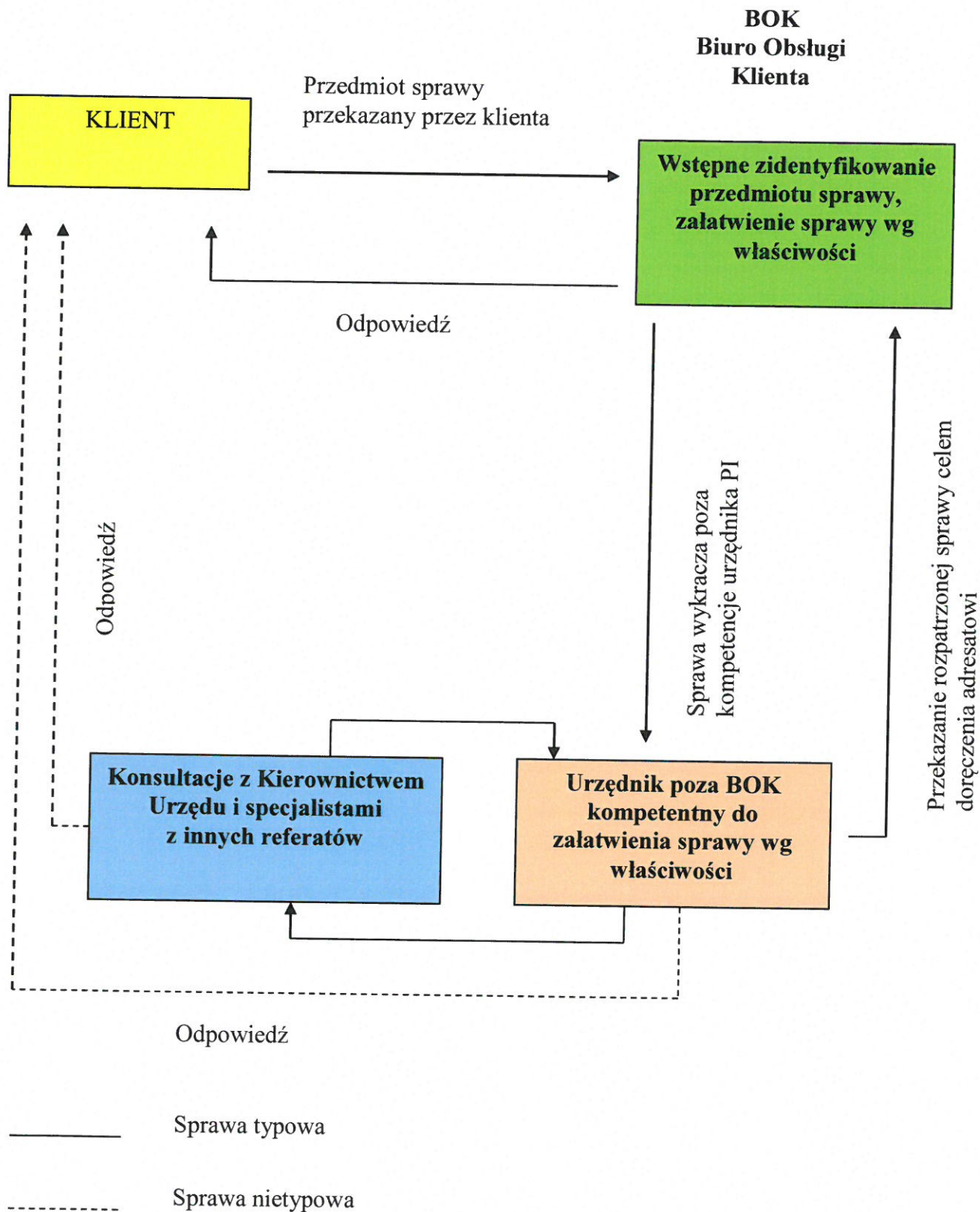
W Biurze Obsługi Klienta klient Urzędu otrzymuje:

- informację o podstawie prawnej dla danej sprawy,
- wyczerpującą informację o trybie, miejscu i terminie załatwienia sprawy,
- informację o osobie odpowiedzialnej w Urzędzie za bieg sprawy i przekazanie odpowiedzi (decyzji),
- druki formularzy, niezbędne do wypełnienia przy załatwianiu danej sprawy,
- inne informacje wynikające ze specyfiki postępowania administracyjnego w danej sprawie

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynka wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Schemat postępowania dla wariantu 1 przedstawia poniższy rysunek.



Rysunek 2 - Schemat postępowania podczas obsługi klientów w PI (proces świadczenia usług)



Księga Jakości

Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 31

Wariant 2 – klient załatwia sprawę w Urzędzie korespondencyjnie.

Korespondencja adresowana do Urzędu Gminy Trynca jest codziennie odbierana z Urzędu Poczтового w Trynczy przez upoważnionego pracownika Urzędu (sekretariat)

Zasady rejestrowania, obiegu i nadzorowania korespondencji wpływającej i wewnętrznej w Urzędzie Gminy Trynca reguluje instrukcja kancelaryjna

Pracownik sekretariatu zarejestrowaną korespondencję, wstępnie segreguje wg kompetencji referatów, przekazuje do Wójta lub Zastępcy Wójta (w przypadku nieobecności Wójta), który dekretuje ją na osoby funkcyjne nadzorujące referaty zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym, dokonuje dekretacji na podległe mu referaty i samodzielne stanowiska pracy.

Zadekretowaną korespondencję pracownik ds. organizacyjnych przekazuje do kierowników referatów, samodzielnych stanowisk pracy, zamieszczając o tym informację w prowadzonych rejestrach. Fakt odbioru korespondencji kierownicy referatów, samodzielne stanowiska pracy potwierdzają podpisem w w/w rejestrach korespondencji.

Kierownicy referatów, po zapoznaniu się z otrzymaną korespondencją, dekretują ją do podległych pracowników, odnotowują ten fakt na korespondencji.

Pracownicy, którym przydzielono do załatwienia daną sprawę, przystępują do załatwienia sprawy.

Po załatwieniu sprawy (wg przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego i przepisów szczegółowych), pracownik referatu lub pracujący na samodzielnym stanowisku rejestruje pisemną odpowiedź w sprawie i przygotowuje ją do przekazania adresatowi, następnie przekazuje do pracownika ds. organizacyjnych, w celu doręczenia adresatowi.

Pracownik ds. organizacyjnych segreguje otrzymaną z referatów oraz samodzielnych stanowisk korespondencję na przesyłki przekazane do wysłania drogą pocztową oraz na przesyłki przekazane do rozniesienia przez gońca.

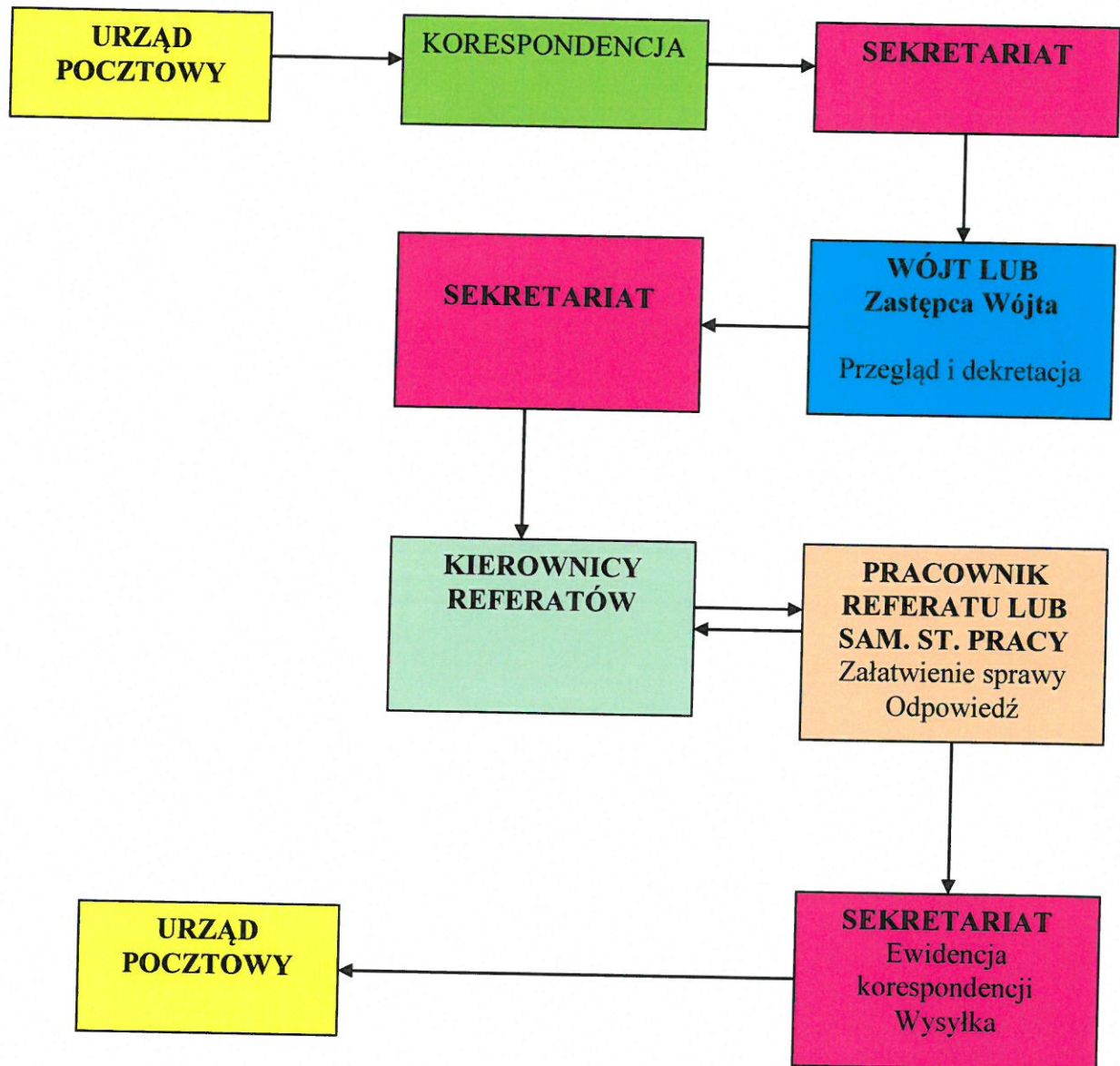
Przesyłki polecane i za zwrotnym potwierdzeniem odbioru ewidencjonuje w dwóch egzemplarzach w Pocztovej książce nadawczej. Jeden egzemplarz pozostaje w Urzędzie Pocztowym, drugi po ostemplowaniu przez Urząd Pocztovej pozostaje w Pocztovej książce nadawczej będącej w posiadaniu Urzędu Gminy.

Dla przesyłek zwykłych sporządzane jest zestawienie ilościowe wysłanej korespondencji, pozostające w dyspozycji Urzędu. Liczba listów jest zgodna z potwierdzoną przez Poczte ilością wysłanej korespondencji w formie listów zwykłych, wykazanej w Pocztovej książce nadawczej.

Korespondencja do adresatów z terenu Gminy Trynca może być doręczana przez gońca. Goniec po każdorazowym pobraniu korespondencji z sekretariatu, wpisuje korespondencję do Książki nadawczej. Każdy zwrot listu lub potwierdzenia odbioru jest odnotowywany przez gońca w książce nadawczej z podaniem daty zwrotu.



Schemat postępowania dla wariantu 2 przedstawia poniższy rysunek:



Rysunek 3 - Schemat postępowania podczas obsługi klientów załatwiających sprawę korespondencyjnie



7.5.2 Walidacja procesów usługowych

Walidacja usługi w urzędzie polega na przeglądzie decyzji i postanowień /aktów normatywnych// pod względem formalno – prawnym przez radcę prawnego.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność (*Identyfikacja i identyfikowalność usług*)

Na mocy Instrukcji Kancelaryjnej w Urzędzie Gminy Trynca, w odniesieniu do danej sprawy (usługi), stosuje się tzw. Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt (JRzWA), zapewniający właściwą identyfikację sprawy poprzez:

- nadanie sprawie indywidualnego numeru,
- nadanie sprawie symbolu komórki organizacyjnej, w której sprawa jest załatwiana,
- przechowywanie dokumentów dotyczących danej sprawy w teczkach rzeczowych, zgodnie z instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych.

Identyfikowalność - możliwość prześledzenia historii postępowania administracyjnego w zakresie danej sprawy jest zapewniona poprzez datowanie poszczególnych dokumentów i odwoływanie się w każdym dokumencie do numeru / symbolu sprawy.

Status usługi, w odniesieniu do wymagań prawnych, jest identyfikowany wg następujących zasad:

- sprawy załatwiane są pisemnie (za wyjątkiem udzielania informacji w ramach BOK),
- decyzja w danej sprawie, uznana za zgodną z obowiązującym prawem jest podpisana imiennie przez osobę upoważnioną do podjęcia decyzji oraz ostemplowana pieczęcią nagłówkową i imienną,
- decyzje nie oznaczone jw. nie są uznawane za wiążące w danej sprawie i nie mają statusu zgodności z wymaganiami prawnymi.

Uwaga !

Projekty pism (tzw. egz. ad acta – a/a) są „parafowane” przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za ich przygotowanie, lecz nie upoważnionych do ich podpisania. Pismo parafowane lecz nie podpisane posiada status ”do zatwierdzenia”.

7.5.4 Własność klienta (*Ochrona własności klienta*)

Wszelka własność, dostarczana na potrzeby załatwienia danej sprawy (usługi) przez klienta Urzędu, jak np.:

- dokumenty osobowe,
- świadectwa,
- akta stanu cywilnego,
- analizy i opracowania (projekty, kosztorysy, biznes plany),
- akty notarialne,



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 34

jest otoczona w Urzędzie ochroną polegającą na:

- uporządkowanym przechowywaniu dokumentów klienta w teczkach rzeczowych akt dotyczących danej sprawy (wg JRzWA),
- umożliwieniu dostępu do dokumentów klienta tylko osobom prowadzącym daną sprawę lub osobom upoważnionym przez prowadzącego sprawę.

W sytuacji, gdy własność klienta uległaby z powodów losowych zniszczeniu, uszkodzeniu lub zagubieniu, pełną odpowiedzialność za zaistniałą sytuację ponosi Urząd, wówczas na swój koszt zobowiązuje klienta do uzupełnienia brakujących dokumentów lub sam występuje „z urzędu” do odpowiednich instytucji o ich dostarczenie.

7.5.5 Zabezpieczenie usługi

”Organ administracji publicznej, który wydał decyzję, jest nią związany od chwili jej doręczenia lub ogłoszenia, o ile kodeks nie stanowi inaczej.”

art. 110 Kodeksu postępowania administracyjnego

Podczas załatwienia sprawy w Urzędzie zagwarantowano, że wszystkie dokumenty składowe i końcowe, dotyczące danej sprawy są identyfikowane wg Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt. Sprawy są identyfikowane poprzez odwoływanie się w każdym dokumencie do numeru / symbolu sprawy.

Decyzje administracyjne :

- doręcza się stronom na piśmie,
- mogą być załatwiane ustnie, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie.

” Organ administracji publicznej doręcza pisma za pokwitowaniem przez pocztę, przez swoich pracowników lub przez inne upoważnione osoby lub organy ”.

art. 39 Kodeksu postępowania administracyjnego

Dowody dotyczące danej sprawy, które z mocy prawa powinny być archiwowane w Urzędzie są otoczone ochroną polegającą na :

- uporządkowanym przechowywaniu dokumentów w teczkach rzeczowych akt dotyczących danej sprawy (wg JRzWA),
- umożliwieniu dostępu do dokumentów tylko osobom prowadzącym daną sprawę lub osobom upoważnionym przez prowadzącego sprawę.



7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

W Urzędzie Gminy stosowany jest nadzór nad środkami kontrolno pomiarowymi. W chwili obecnej takim środkiem jest taśma miernicza. Przed każdym pomiarem pracownik zobowiązany jest zweryfikować czy urządzenie nie posiada mechanicznych uszkodzeń. Raz do roku, lub w wypadku uszkodzenia urządzenie poddawane jest weryfikacji Pełnomocnika.

8 Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Na potrzeby Systemu Zarządzania Jakością opracowano i wdrożono procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia zapewniające :

- zgodność usług administracyjnych z przepisami prawa,
- zgodność SZJ z wymaganiami normy EN ISO 9001 : 2008,
- doskonalenie skuteczności SZJ w Urzędzie.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta (*Badanie satysfakcji klienta*)

Urząd Gminy Trynca monitoruje informacje dotyczące satysfakcji klienta w odniesieniu do poziomu jakości obsługi w Urzędzie.

W tym celu Wójt Gminy Trynca poleca wskazanemu pracownikowi Urzędu opracowanie projektu ankiety na potrzeby badania.

Przy opracowaniu projektu ankiety brane są pod uwagę specyficzne cechy prawne, socjologiczne i etyczne, charakteryzujące usługi administracyjne.

Zasady prowadzenia badania ankietowego oraz prezentacji wyników podaje się do publicznej wiadomości w prasie lokalnej i na tablicy ogłoszeń w Urzędzie.

Formularze ankietowe dostarczane są do klientów Urzędu poprzez indywidualne wręczenie w Biurze Obsługi Klienta.

Wyznaczony pracownik Urzędu jest obowiązany do zebrania wypełnionych ankiet i opracowanie zbiorcze wyników, będących podstawą do prowadzenia dalszych analiz.

Pracownik zajmujący się badaniem satysfakcji prezentuje zbiorcze, przekrojowe wyniki badania ankietowego Kierownictwu Urzędu.

Rezultatami analizy wyników badania ankietowego przez Wójta Gminy są:

- decyzje mające na celu poprawę struktury organizacyjnej Urzędu,
- zmiany mające na celu doskonalenie procesów usługowych,
- zmiany mające na celu doskonalenie kultury organizacyjnej Urzędu,
- w uzasadnionych przypadkach powtórne badania ankietowe.

Urząd Gminy Trynca gromadzi dane dotyczące oceny pracy Urzędu pochodzące z instytucji zewnętrznych i na tej podstawie dokonuje weryfikacji przyjętego systemu organizacyjnego.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynka

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 36

8.2.2 Audit wewnętrzny (*System auditów wewnętrznych*)

Ustanowiono udokumentowaną procedurę P-SZJ/003 Wewnętrzny audit jakości, która opisuje postępowanie w zakresie planowania i realizacji auditów wewnętrznych w Urzędzie.

W Urzędzie Gminy Trynka wykonywane są planowe audyty wewnętrzne, ich wyniki są poddawane analizie i podejmowane są działania poauditowe w celu doskonalenia efektywności funkcjonowania SZJ, a przez to zapewnienia poziomu jakości spełniającego oczekiwania klienta.

Pełnomocnik ds. Systemu Jakości – odpowiada za opracowanie i zatwierdzenie Listy auditorów wewnętrznych, opracowanie do końca roku poprzedniego Planu auditów wewnętrznych na dany rok, zarządzanie auditami planowymi i pozaplanowymi (przygotowanie, planowanie, nadzór nad realizacją), cykliczne informowanie Wójta Gminy o wynikach auditów w trakcie posiedzeń związanych z przeglądem systemu jakości przez Kierownictwo Urzędu, bieżące szkolenie auditorów, właściwy dobór auditorów do przeprowadzenia auditów w danym obszarze, z uwzględnieniem ich niezależności od obszaru auditowanego, odpowiednich kwalifikacji i praktyki zawodowej, terminowe przeprowadzenie auditów, archiwowanie zapisów jakości z przeprowadzonych auditów, emisję Raportów z auditu, kontrolę terminowego wdrażania poauditowych działań korygujących.

Wójt Gminy Trynka Zarządzeniem powołał następujące osoby na auditorów wewnętrznych w Urzędzie Gminy Trynka:

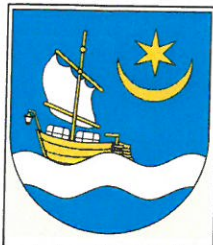
- Magdalena Rachwał, Zofia Nowak, Katarzyna Lis, Renata Słabiak,

Kierownik auditowanego referatu jest odpowiedzialny za umożliwienie sprawnego przeprowadzenia auditu, wdrożenie i sprawdzenie skuteczności poauditowych działań korygujących i zapobiegawczych w zarządzanym referacie.

Na podstawie Planu auditów na dany rok, auditorzy posiadający stosowne uprawnienia i kompetencje, niezależni organizacyjnie od auditowanych obszarów wykonują audyty w Referatach Urzędu.

Raporty są przekazywane kierownikom referatów auditowanych, którzy po dokonaniu analizy zagrożeń związanych z istniejącą lub potencjalną niezgodnością, mają obowiązek zrealizować działania korygujące lub zapobiegawcze. Efekty wdrożenia i skuteczności działań korygujących lub zapobiegawczych są kontrolowane podczas powtórnych auditów wewnętrznych.

Podczas cyklicznych Przeglądów SZJ przez Wójta Gminy, wyniki auditów wewnętrznych są analizowane i oceniane pod kątem skuteczności funkcjonowania systemu jakości.



8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

W trakcie świadczenia usług administracyjnych, Urzędnik prowadzący daną sprawę, monitoruje przebieg załatwiania sprawy (proces świadczenia danej usługi) w odniesieniu do przepisów prawa mających zastosowanie w danej sprawie (m.in. właściwość, tryb załatwienia, terminowość).

W przypadku stwierdzenia błędów dokonuje ich usunięcia wykonując stosowne adnotacje w dokumentach sprawy.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary usług administracyjnych

Monitorowanie przebiegu świadczenia usługi odbywa się podczas dokonywania urzędowych adnotacji wymaganych przepisami prawa

Przepisy prawa dotyczące danej usługi określają urzędnicze czynności kontrolne, niezbędne dla upewnienia się, że na poszczególnych etapach realizacji usługa jest zgodna z prawem.

Po wykonaniu czynności kontrolnej, urzędnik załatwiający sprawę dokonuje adnotacji potwierdzających zgodność lub niezgodność z prawem danego etapu usługi.

Podpisanie i właściwe opieczątowanie decyzji, postanowienia, zaświadczenia, aktu lub pisma w sprawie przez urzędnika jest dowodem spełnienia przepisów prawnych mających zastosowanie dla danej sprawy.

Stosowne przepisy prawa regulują tryb i zasady kontroli zewnętrznych w Urzędzie wykonywanych przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Inspekcje Państwowe, Wojewódzki Urząd i inne.

Kontrole mają na celu sprawdzenie funkcjonowania Urzędu pod kątem obowiązujących dla tego szczebla administracji samorządowej przepisów prawnych.

Protokoły z kontroli są przez Wójta Gminy analizowane a w uzasadnionych przypadkach podejmowane są działania wyjaśniające i naprawcze.

Uwaga !

W przypadku usług administracyjnych nie mają zastosowania sytuacje, w których może nastąpić zrealizowanie usługi przy częściowym spełnieniu ustalonych wymagań, pomimo, że klient wyraża na to zgodę.

8.3 Nadzór nad usługą niezgodną

Kodeks Postępowania Administracyjnego reguluje ogólne zasady prostowania błędów popełnionych w trakcie załatwiania sprawy w Urzędzie.

Dodatkowo ustanowiono udokumentowaną procedurę P-SZJ/005 Nadzór nad usługą niezgodną, która opisuje postępowanie w przypadku stwierdzenia błędu podczas świadczenia usługi administracyjnej.



Księga Jakości

Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 38

Stwierdzenie błędu przez Urzędnika załatwiającego sprawę, w toku załatwiania sprawy (na etapie przygotowywania decyzji, postanowienia, zaświadczenia, sporządzania aktu) wymaga przygotowania poprawionej wersji dokumentu jw. i jeśli to możliwe zniszczenia „od ręki” wersji błędnej.

W przypadkach opisanych prawem, wersje z błędem, po ich odpowiednim opisaniu (wskazując na błąd) podlegają archiwizacji.

Stwierdzenie błędu administracyjnego przez urzędnika upoważnionego do zatwierdzenia decyzji, postanowienia, wydania zaświadczenia lub sporządzenia aktu wymaga odesłania dokumentu z błędem do osoby go opracowującej, z wyraźną adnotacją wskazującą na konieczność korekty.

Dokument po korekcie jest ponownie przedkładany osobie upoważnionej do jego zatwierdzenia, która po stwierdzeniu usunięcia błędu dokument zatwierdza.

8.4 Analiza danych

Urząd Gminy Trynca, w celu oceny systemu zarządzania jakością jako narzędzia do skutecznego doskonalenia organizacji, gromadzi i analizuje odpowiednie dane.

Zasady składania, przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu jako jednostki administracji samorządowej lub dotyczących pracowników Urzędu są uregulowane przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego. Analiza danych ankietowych gromadzonych w trakcie badania określa Wójt Gminy Trynca.

Dane dotyczące przestrzegania prawa w Urzędzie, zawarte w raportach pokontrolnych Najwyższej Izby Kontroli, Regionalnej Izby Obrachunkowej, Inspekcji Państwowych, Urzędu Wojewódzkiego i innych instytucji są poddawane przez Wójta Gminy analizie, w przypadkach naruszenia prawa są podejmowane natychmiastowe działania korygujące.

Wójt Gminy Trynca analizuje dane dotyczące tendencji rozwojowych oraz przewidywanych zmian w funkcjonowaniu administracji samorządowej i w uzasadnionych przypadkach podejmuje działania zapobiegawcze.

Wnioski będące wynikiem analizy danych pochodzących z dotychczasowej współpracy z dostawcami Urzędu są uwzględniane przy opracowywaniu nowych specyfikacji dla kupowanych towarów i usług.

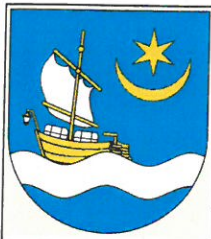
8.5 Doskonalenie (*Doskonalenie świadczenia usług*)

8.5.2 Podstawy doskonalenia usług świadczonych przez Urząd

Podstawą doskonalenia organizacji Urzędu jest analiza:

- danych dotyczących realizacji Polityki jakości,
- wyników auditów wewnętrznych,

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



- danych pochodzących ze skarg i wniosków klientów,
- raportów kontroli zewnętrznych,
- wyników zrealizowanych działań korygujących i zapobiegawczych
- trafności i skuteczności decyzji podejmowanych w trakcie przeglądu SZJ przez Kierownictwo.

8.5.3 Działania korygujące i zapobiegawcze

Ustanowiono udokumentowaną procedurę **P-SZJ/004** Działania korygujące i zapobiegawcze, która opisuje postępowanie w zakresie :

- przeglądu (oceny i kwalifikacji) niezgodności które wystąpiły, lub mogących wystąpić w Urzędzie, w odniesieniu do usług lub zasad funkcjonowania Urzędu,
- ustalania przyczyn niezgodności rzeczywistych i potencjalnych,
- planowania i realizacji działań korygujących i zapobiegawczych,
- dokonywania zapisów jakościowych związanych z działaniami korygującymi i zapobiegawczymi,
- weryfikacji skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych.

Uwaga !

Kodeks Postępowania Administracyjnego reguluje szczegółowo postępowanie w zakresie :

- odwołań od decyzji wydanych przez Urząd,
- zażaleń na wydane w toku postępowania administracyjnego postanowienie,
- uchyleń, zmiany oraz stwierdzenia nieważności decyzji,
- skarg i wniosków (w tym klientów Urzędu).

Podczas przeglądu SZJ przez Kierownictwo Urzędu, dane dotyczące skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych są poddawane ocenie jako dowód doskonalenia procesów mających przebieg w Urzędzie.



Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 40

9. Udokumentowane procedury SZJ

Wykaz udokumentowanych procedur Systemu Zarządzania Jakością opracowanych na podstawie wymagań ISO 9001:2008

Lp.	Nr procedury	Tytuł procedury
1.	P-SZJ / 001	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ
2.	P-SZJ / 002	Zapisy jakości
3.	P-SZJ / 003	Wewnętrzny audit jakości
4.	P-SZJ / 004	Działania zapobiegawcze i korygujące
5.	P-SZJ / 005	Nadzór nad usługą niezgodną
6.	P-SZJ / 006	Przegląd Systemu Zarządzania Jakością

10. Załączniki

- Nr 1 – Strona internetowa Urzędu Gminy Trynca – wydruk
- Nr 2 – Polityka jakości Urzędu Gminy Trynca w ujęciu graficznym
- Nr 3 – Schemat Organizacyjny Urzędu Gminy Trynca
- Nr 4 – Strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej – wydruk
- Nr 5 – Opis procesów i powiązań między procesami

11. Wykaz zamieszczonych rysunków

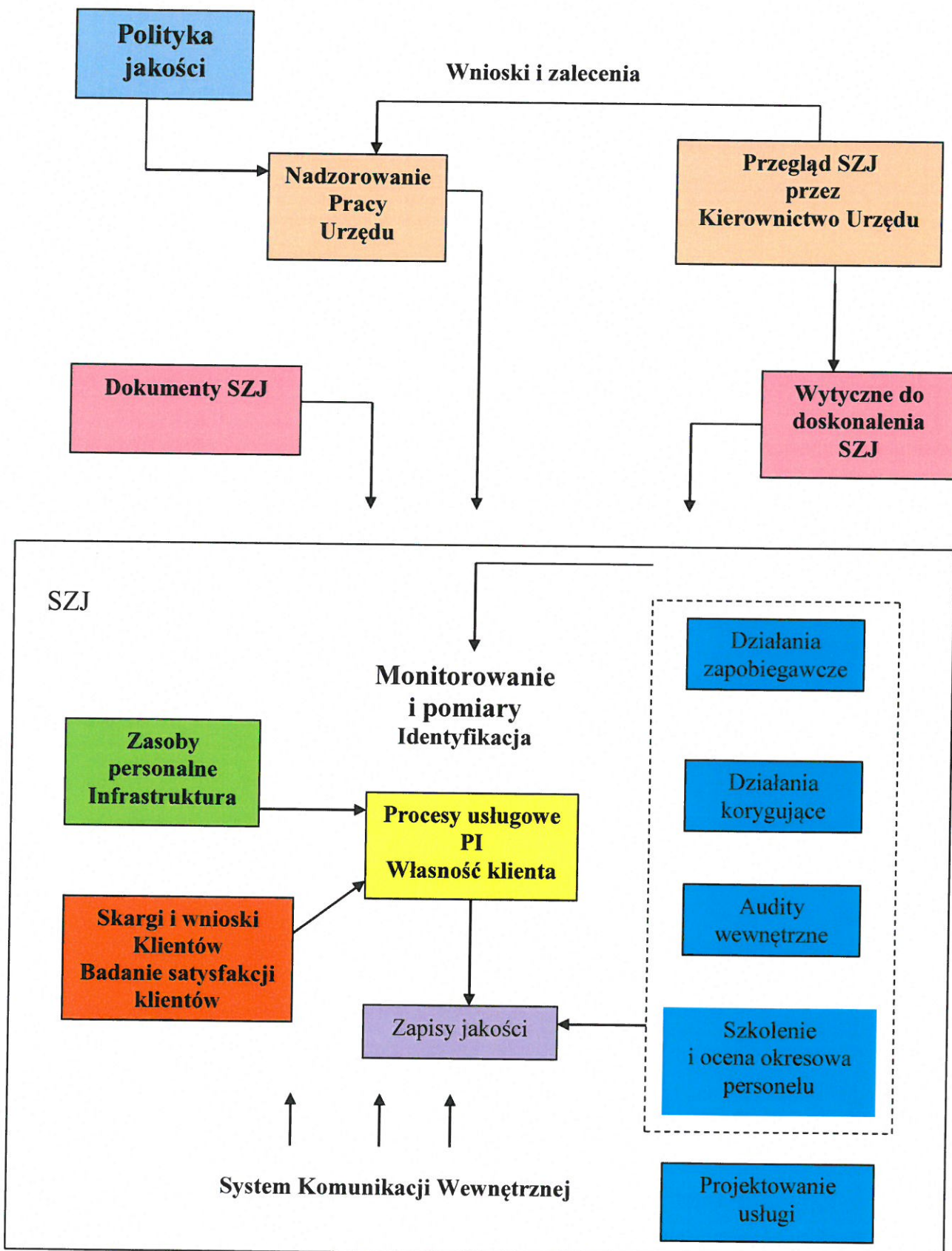
- Rysunek 1 – Model systemu zarządzania jakością w Urzędzie, którego podstawą jest proces
- Rysunek 2 – Schemat postępowania podczas obsługi klientów w PI (proces świadczenia usług)
- Rysunek 3 – Schemat postępowania podczas obsługi klientów załatwiających sprawę korespondencyjnie
- Rysunek 4 – Schemat wzajemnych powiązań między procesami systemu zarządzania jakością

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



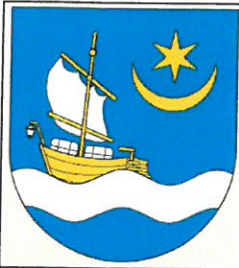
Księga Jakości Urzędu Gminy Trynca

Obowiązuje od 04.04.2016
Wydanie 09
Zmiana strony 00
Strona 41



Rysunek 4 - Schemat wzajemnych powiązań między procesami systemu zarządzania jakością

Niniejszy dokument opracowano na potrzeby systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Trynca wg. wymagania 4.2.1.b i 4.2.2. ISO 9001:2008.



Strona internetowa Urzędu Gminy Trynca wydruk

Załącznik Nr 1 do
Księgi Jakości
Urzędu Gminy
Trynca
Wydanie 09
z dnia 04.04.2016



- Start
- Inwestycje
- Galeria zdjęć
- Galeria video
- Pisz o nas
- Podziękowania
- Do pobrania
- Telefony alarmowe
- Kontakt

Dzisiaj jest: 8 lipca 2014 Imieniny: Arnolda, Edgara, Eltbiety

+ powiększ A A A

Gmina

- Urząd
- Rada Gminy
- Wójt Gminy
- Sołectwa
- Karty usług
- Baza noclegowa
- E-dzienniki
- Plan pracy Referatów
- BIP
- Jak dojechać
- O gminie

Pomoc społeczna

- GOPS

Oświata

- ZOSIP

Gospodarka komunalna

- KZB

Kultura

- TCK

Aktualności

subskrybuj

Wyszukaj

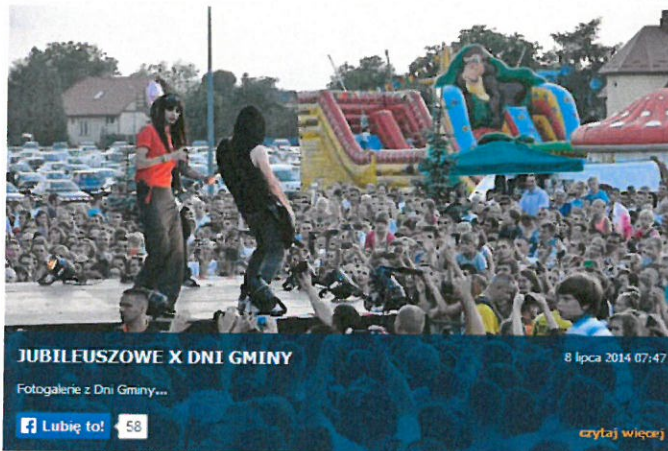
wpisz szukaną frazę...

Wyróżnienia

Certyfikat



INFORMACJE



Zaproszenie na konsultacje 8 lipca 2014 11:24
Zaproszenie na konsultacje społeczne projektu dokumentu „Analiza potencjału gospodarczego, turystycznego i społecznego Przeworsko-Dynowskiego Obszaru Wsparcia”
Lubię to! 0 [czytaj więcej](#)

Autokarowa pielgrzymka do Częstochowy 8 lipca 2014 07:36
Pracownicy Gminnej Biblioteki Publicznej w Trynca oraz filii bibliotecznych organizują autokarową pielgrzymkę do Częstochowy...
Lubię to! 0 [czytaj więcej](#)



Polityka Jakości Urzędu Gminy Trynca

Załącznik Nr 2 do
Księgi Jakości
Urzędu Gminy
Trynca
Wydanie 09
z dnia 04.04.2016 r.



Polityka Jakości Urzędu Gminy Trynca

*„Jakość jest wówczas,
gdy klienci wychodzą do nas zadowoleni!!”*

Misją wszystkich pracowników Urzędu Gminy Trynca jest skuteczne i zgodne z prawem realizowanie statutowych zadań oraz troska o podniesienie gospodarczej i społecznej rangi Gminy Trynca. Zmierzamy do zaspokojenia potrzeb mieszkańców zapewniając przy tym wysoką jakość oferowanych przez Gminę usług. Wykorzystując nowoczesne standardy zarządzania, między innymi oparte o wymagania międzynarodowej normy doskonalimy rozwój oraz organizację Urzędu Gminy

Nasze cele zamierzamy realizować poprzez:

- pełne uczestnictwo Kierownictwa Urzędu w doskonaleniu Systemu Zarządzania Jakością;*
- osobiste zaangażowanie wszystkich Pracowników Urzędu w podnoszenie jakości świadczonych usług dla mieszkańców Gminy;*
- prowadzenie i wspieranie działań dla zapewnienia rozwoju gminy i poziomu życia mieszkańców;*
- terminowe, bez zbędnej zwłoki bezstronne rozpatrywanie spraw zgodnie z prawem i ustalonymi procedurami;*
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji wewnątrz organizacji i w kontaktach z otoczeniem;*
- docenienie roli klienta wewnętrznego i zewnętrznego;*
- utrzymanie, spełnienie wymagań i stałe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością według normy EN ISO 9001:2008;*
- stałe podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników Urzędu Gminy*

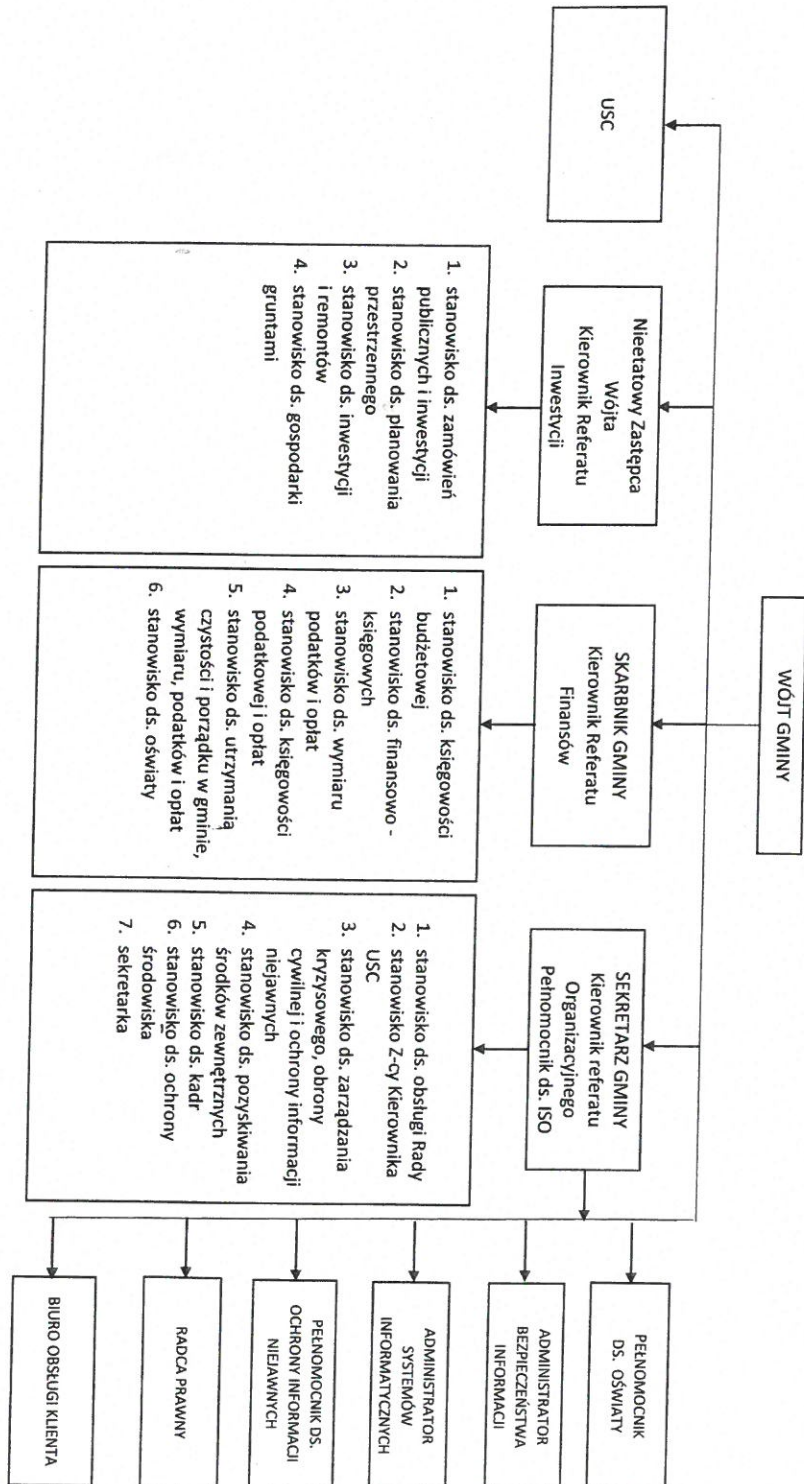
Doceniając wprowadzony System Zarządzania Jakością, deklaruje osobiste zaangażowanie w celu zapewnienia warunków i środków potrzebnych do realizacji i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Trynca.

Trynca, dnia 04.04.2011r.

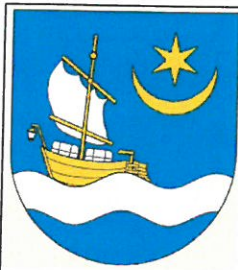


Schemat Organizacyjny

Załącznik Nr 3 do
Księgi Jakości
Urzędu Gminy
Trynca
Wydanie 09
z dnia 04.04.2016 r.



Załącznik nr 1
do Regulaminu Organizacyjnego UG Trynca
wprowadzonego Zarządzeniem Nr 16/2016
Wójta Gminy Trynca
z dnia 26 lutego 2016 r.



Strona Podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy Trynca

Załącznik Nr 4 do
Księgi Jakości
Urzędu Gminy
Trynca
Wydanie 09
z dnia 04.04.2016r.

Biuletyn Informacji Publicznej
Urząd Gminy Trynca

Jesteś tutaj: [Polityka Jakości](#)

Polityka Jakości

*„Jakość jest wówczas,
gdy klienci wychodzą od nas zadowoleni!”*

Najle uczynią pracownicy Urzędu Gminy Trynca, jeśli skłócą i zgodnie z prawem realizować statutowych zadań oraz troszczyć o podniesienie gospodarczej i społecznej rangi Gminy Trynca. Zamiary do zaspokojenia potrzeb mieszkańców spełniającej przy tym wysoki jakości oferowanych przez Gminę usług. Wykorzystując nowoczesne standardy zarządzania, między innymi oparte o wymagania międzynarodowej normy doskonałości nowej organizacji Urzędu Gminy.

Nasze cele zamierzamy realizować poprzez:

- pełne uczestnictwo Kierowników Urzędu w skutecznym Systemie Zarządzania Jakością;
- ewolucję zaangażowania wszystkich Pracowników Urzędu w podnoszenie jakości świadczonych usług dla mieszkańców Gminy;
- prowadzenie i wspieranie działań dla zapewnienia rozwoju gminy i posiedzący trynca mieszkańców;
- terminowo, bez zbędnej zwłoki bezstronnie rozpatrywanie spraw zgodnie z prawem i ustalonymi procedurami;
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji wewnętrz organizacji i w kontaktach z mieszkańcami;
- dywersyfikację roli Klienta wewnętrznego i zewnętrznego;
- utrzymywanie spójności wewnątrz i stale dokonywanie skłóć jakości Systemu Zarządzania Jakością według normy EN ISO 9001:2008;
- stałe podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników Urzędu Gminy.

Decyzując wypracowany System Zarządzania Jakością, deklarujemy możliwość zaangażowanie w celu zapewnienia normy i świadczeń przeliczonych do realizacji i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Trynca.

Aktualności

Ostatnio dodane

- 2014-07-03: Ciepła aktywność w gminie Trynca
- 2014-07-03: Budowa i modernizacja dróg wojewódzkich do granicy gminy w miejscowości...
- 2014-06-30: Zakup samochodów przy zakupie „młodych” przyłączającego do granicy...
- 2014-06-30: Zakup samochodów przy zakupie „młodych” przyłączającego do granicy...
- 2014-06-27: Promocja i renowacja kółka w miejscowości Trynca...
- 2014-06-27: Budowa placu zabaw w miejscowości Graniczna kółka Trynca, 100...
- 2014-06-27: Ciepła aktywność w gminie Trynca
- 2014-06-25: Ciepłota
- 2014-06-24: Raport dróg gminnych w miejscowości Trynca nr 40, 2013, 2014 raport 05...
- 2014-06-24: Uchwała nr XXV/352/2014 z 20.06.2014 Rady Gminy Trynca
- 2008-09-18: OGŁOSZENIE
- 2008-09-18: OGŁOSZENIE
- 2008-09-18: OGŁOSZENIE

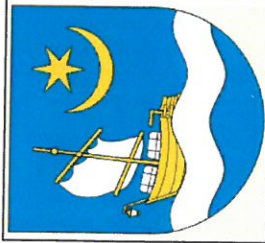
Newsletter

Logowanie

Logon:
Hasło:

Współpraca

Opis procesów i powiązań między procesami – Załącznik Nr 5 do Księgi Jakości Urzędu Gminy Trynca, Wydanie 09 z dnia 04.04.2016r



Opis procesów i powiązań między procesami w Urzędzie Gminy Trynieszka

Załącznik Nr 5 do
Księgi Jakości
Urzędu Gminy
Trynieszka
Wydanie 09
z dnia 04.04.2016 r.

Lp.	Dane dotyczące procesu	Procesy dotyczące zarządzania	cz. 1
I.	Nazwa procesu	Jakościowa strategia rozwoju Urzędu	
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">Współczesne tendencje dotyczące zarządzania administracją publiczną,Wymaganie EN – ISO 9001: 2008 - rozdz. 5.3 Księga Jakości – rozdz. 5.3	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	Zarządzenie wdrażające SZJ w Urzędzie	
3.	Dane wyjściowe	Wójt Gminy Trynieszka za pośrednictwem Pełnomocnika ds. SZJ	
4.	Właściciel procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu	
5.	Uczestnicy procesu	Wszystkie procesy zidentyfikowane w Urzędzie – Księga Jakości – rozdz. 4.1	
6.	Procesy związane	Przeгляд Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo	
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Audyty wewnętrzne jakości, przeglądy zarządzania	
8.	Monitorowanie		
II.	Nazwa procesu	Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo	
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none">Ustawa z dnia 8 marca 1990 r o samorządzie gminnym – tj. Dz. U. z 2015 r.poz.15151 z późn. zm),Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych – tj. Dz. U. z 2014 Nr poz. 1202 z późn. zm.,Statut GminyRegulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Trynieszka.Akty wewnętrzne zarządzania wydane przez Wójta. Księga Jakości - rozdział 5.1.1	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu		
3.	Dane wyjściowe	Decyzje dotyczące organizacji i zarządzania	

4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynćca
5.	Uczestnicy procesu	Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy referatów, Z-ca Kierownika USC,
6.	Procesy związane	Przeład Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Protokoły z narad Wójta Gminy
8.	Monitorowanie	Zgodnie z w/w przepisami prawa
III.	Nazwa procesu	Ocena Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • dane dotyczące realizacji Polityki Jakości, • wyniki auditów wewnętrznych, przeprowadzonych w Urzędzie, • informacje dotyczące: skarg, wniosków, zażeń i odwołań klientów Urzędu, • wnioski Kierownictwa Urzędu, dotyczące procesów nad którymi sprawują bezpośredni nadzór merytoryczny, • informacje dotyczące działań korygujących i zapobiegawczych, • realizacji zadań wynikających z poprzednich przeglądów, • zmiany organizacyjne lub prawne mające istotny wpływ na system zarządzania jakością w Urzędzie, • kierunki doskonalenia organizacji Urzędu
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	• Księga Jakości – rozdz. 5.6.1-5.6.3
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura P-SZJ/06 Przeład systemu zarządzania jakością • informacje o koniecznych do wykonania działaniach w celu doskonalenia skuteczności systemu organizacyjnego w Urzędzie, • wnioski dotyczące zmian w procesach usługowych, świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne w związku z dokonaną oceną wymagań klientów Urzędu, • wnioski dotyczące kadry urzędniczej
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynćca
5.	Uczestnicy procesu	Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy referatów, Z-ca Kierownika USC,
6.	Procesy związane	Wszystkie procesy zidentyfikowane w Urzędzie – Księga Jakości – rozdz. 4.1
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Protokoły z Przeładu Systemu Zarządzania Jakością
8.	Monitorowanie	Audity wewnętrzne jakości
IV.	Nazwa procesu	Dokumentacja systemu zarządzania jakością
1.	Dane wejściowe	• EN ISO 9001: 2008 rozdz. 4.2
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	• Księga Jakości - rozdz. 4.2, • Procedura SZJ/001 – Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji SZJ

3.	Dane wyjściowe	Dokumentacja SZJ
4.	Właściciel procesu	Pełnomocnik ds. SZJ
5.	Uczestnicy procesu	Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy referatów, Z-ca Kierownika USC, Samodzielne stanowisko pracy
6.	Procesy związane	Zapisy Systemu Zarządzania Jakością
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Protokoły z auditów wewnętrznych jakości
8.	Monitorowanie	Audity wewnętrzne jakości
V.	Nazwa procesu	Zapisy Systemu Zarządzania Jakością
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> Przepisy prawne zewnętrzne i wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie, Procedury SZJ
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> Księga Jakości – rozdz. 4.2.4, Procedura P-SZJ/002 – Zapisy jakości
3.	Dane wyjściowe	Zapisy jakości sporządzone na formularzach wg wykazów zgodnie z procedurą urąjw.
4.	Właściciel procesu	Pełnomocnik ds. SZJ
5.	Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu stosujący formularze, służące do sporządzania zapisów jakości
6.	Procesy związane	Wszystkie procesy zidentyfikowane w Urzędzie – Księga Jakości – rozdz. 4.1
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Protokoły z auditów wewnętrznych jakości
8.	Monitorowanie	Audity wewnętrzne jakości

VI.	Nazwa procesu	System komunikacji wewnętrznej
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> Przepisy prawne zewnętrzne i wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> Księga Jakości – rozdz. 5.5.3
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> Wydawane przez Wójta Gminy Trynca akty wewnętrznego zarządzania, Tablice informacyjne i informacje plakatowe, Stanowiska internetowe, poczta elektroniczna, Strona podmiotowa BIP-u, strona WWW Urzędu, Robocze spotkania Kierownictwa z pracownikami, Informacje w mediach
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynca
5.	Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu
6.	Procesy związane	<ul style="list-style-type: none"> Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo,

	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo • Protokoły z auditów wewnętrznych jakości, • Protokoły z Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
7.	Zapisy jakości związane z procesem
8.	Monitorowanie
	Audity wewnętrzne jakości

Procesy dotyczące zasobów		cz.2
I.	Dane dotyczące procesu	Zarządzanie personelem – dobór, szkolenie i ocena okresowa personelu
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r o pracownikach samorządowych –tj. Dz. U. z 2014, poz. 1202
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> • Księga Jakości – rozdz. 6.2, • zasady i trybu przeprowadzania oceny pracowników samorządowych w Urzędzie Gminy Trynca,
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Sprawozdanie o przebiegu stażu, • Plan szkoleń na rok....., • Wyniki oceny pracowników
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynca
5.	Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu
6.	Procesy związane	Wszystkie procesy zidentyfikowane w Urzędzie – Księga Jakości – rozdz. 4.1
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Listy obecności, świadectwa potwierdzające odbycie szkolenia, wyniki oceny pracowników
8.	Monitorowanie	Przegląd Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo, audyty wewnętrzne
II.	Nazwa procesu	Infrastruktura Urzędu
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Przepisy prawne zewnętrzne i wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie,
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> • Księga Jakości - rozdz. 6.3
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Biuro Obsługi Klienta • Kserokopiarki, telefony, faksy, skanery, • sieć informatyczna, • oprogramowanie, stanowiska internetowe,

	<ul style="list-style-type: none"> wyposażenie biurowe.
4.	Właściciel procesu Wójt Gminy Trynca
5.	Uczestnicy procesu Wszyscy pracownicy Urzędu
6.	Procesy związane <ul style="list-style-type: none"> Nadzorowanie pracy Urzędu przez Kierownictwo, Ocena Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
7.	Zapisy jakości związane z procesem <ul style="list-style-type: none"> Protokoły z auditów wewnętrznych jakości, Protokoły z Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
8.	Monitorowanie Audyty wewnętrzne jakości

Lp.	Dane dotyczące procesu	Procesy dotyczące klientów urzędu	cz. 3
I.	Nazwa procesu	Punkt Informacyjny	
1.	Dane wejściowe	Nowoczesne zasady obsługi klientów urzędów administracji publicznej (benchmarking)	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	Księga Jakości – rozdz. 7.5.1	
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> Biuro Obsługi Klienta Karty informacyjne (dot. usług) 	
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynca	
5.	Uczestnicy procesu	Pracownicy Urzędu zatrudnieni w PI	
6.	Procesy związane	Procesy dot. świadczenia usług przez referaty Urzędu	
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Formularze określone przepisami prawa lub przywołane w procedurach SZJ	
8.	Monitorowanie	Audyty wewnętrzne jakości, kontrola wewnętrzna	
II.	Nazwa procesu	Ochrona własności klienta	
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> Wymagania przepisów prawa (w tym instrukcji kancelaryjnej), EN ISO 9001:2008 rozdz. 7.5.4 	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	Księga Jakości - rozdział 7.5.4	
3.	Dane wyjściowe	Teczki rzeczowe akt dotyczących spraw załatwianych w Urzędzie	
4.	Właściciel procesu	Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy referatów, Z-ca Kierownika USC, Samodzielne stanowisko pracy	

5.	Uczestnicy procesu	Pracownicy Urzędu załatwiający daną sprawę
6.	Procesy związane	Procesy dot. świadczenia usług przez referaty Urzędu
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Formularze określone przepisami prawa lub przywołane w procedurach SZJ
8.	Monitorowanie	Audity wewnętrzne jakości, kontrola wewnętrzna
III.	Nazwa procesu	Rozpatrywanie skarg wniosków, zażaleń i odwołań
1.	Dane wejściowe	Skargi, wnioski, zażalenia i odwołania wpływające od klientów Urzędu
	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> • Kodeks Postępowania Administracyjnego • Księga Jakości rozdz. 8.4
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Zawiadomienia o sposobie załatwienia skarg, wniosków • Pisma informujące o przesłaniu zażalenia, odwołania wraz z aktami sprawy do rozpatrzenia przez właściwe organy
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Tryncza
5.	Uczestnicy procesu	Pracownicy wyznaczeni przez Kierownictwo
6.	Procesy związane	Procesy dotyczące Klientów Urzędów, świadczenia usług, nadzoru, wspomaganie i doskonalenia
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Teczki rzeczowe akt, rejestr skarg, rejestr wniosków, protokoły z kontroli
8.	Monitorowanie	Audity wewnętrzne jakości

Lp.	Dane dotyczące procesu	Procesy dotyczące świadczenia usług	Cz. 4
1.	Nazwa procesu	Procesy realizowane przez komórki organizacyjne Urzędu	
1.	Dane wejściowe	Przedmiot sprawy przekazany przez klienta	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> • obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez referaty Urzędu • Księga Jakości rozdz. 7.5 	
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Pismo, decyzja, postanowienie, uchwała, zaświadczenie, dowód wpłaty, opinia, itp. 	
4.	Właściciel procesu	Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy referatów, Z-ca Kierownika USC, Samodzielne stanowisko pracy	
5.	Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy Tryncza	
6.	Procesy związane	Procesy dotyczące nadzoru, klientów Urzędu, wspomaganie i doskonalenia	
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Wypełnione formularze przyporządkowane do danych referatów Urzędu	
8.	Monitorowanie	Audity wewnętrzne, kontrola wewnętrzna i zewnętrzna	

Lp.	Dane dotyczące procesu	Procesy dotyczące nadzoru	cz. 5
I.	Nazwa procesu	Monitorowanie procesów usługowych	
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Kodeks Postępowania Administracyjnego • Przepisy prawa dot. danej sprawy; zarządzenie Wójta w sprawie podpisywania pism i dokumentów, • Zasady udzielania upoważnień i pełnomocnictw 	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	Księga Jakości – rozdz. 8.2.3 – 8.2.4 Procedura P-SZJ/005	
3.	Dane wyjściowe	Postępowanie z usługą administracyjną niezgodną Adnotacje w aktach sprawy Protokoły z kontroli	
4.	Właściciel procesu	Kierownictwo Urzędu	
5.	Uczestnicy procesu	Pracownicy Urzędu załatwiający dane sprawy	
6.	Procesy związane	Procesy świadczenia usług	
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań Adnotacje w aktach sprawy	
8.	Monitorowanie	Audyty wewnętrzne jakości.	
II.	Nazwa procesu	System audytów wewnętrznych	
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Plan audytów wewnętrznych na rok • zarządzenie powołujące auditorów wewnętrznych w Urzędzie Gminy Trynca 	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	Księga Jakości - rozdział 8.2.2 Procedura P-SZJ/003 - Wewnętrzny audit jakości	
3.	Dane wyjściowe	Raporty z audytów wewnętrznych jakości	
4.	Właściciel procesu	Pełnomocnik ds. SZJ	
5.	Uczestnicy procesu	Audиторzy wewnętrzni jakości	
6.	Procesy związane	Ocena Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo Działania zapobiegawcze i korygujące	
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Raporty z audytów wewnętrznych jakości Protokoły z Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo Raporty z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych	

8.	Monitorowanie	Przeгляд Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
1.	Nazwa procesu	Badanie satysfakcji klienta
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • EN ISO 9001:2008 rozdz. 8.2.1
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> • Sposób przeprowadzenia badań ankietowych • Instrukcja robocza nr I/SZJ/04 Badanie satysfakcji klienta • Księga jakości rozdz.8.2.1
3.	Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Ankiety z badania ankietowego • Raport z badania ankietowego
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynca
5.	Uczestnicy procesu	Klienci Urzędu
6.	Procesy związane	Przeгляд Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Ankiety z badania ankietowego Raport z badania ankietowego Protokół z Przeгляdu Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
8.	Monitorowanie	Audit wewnętrzny jakości

Lp.	Dane dotyczące procesu	Procesy dotyczące wspomaganie i doskonalenia	cz.6
1.	Nazwa procesu	Zakupy i ocena dostawców	
1.	Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • EN ISO 9001:2008 rozdz.7.4. • Ustawa z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2015 r. poz. 2164.) • Księga Jakości – rozdz. 7.4. • Rozporządzenia wykonawcze do ustawy jw. 	
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	Dokumentacja z przebiegu postępowania o zamówieniach publicznych	
3.	Dane wyjściowe	Wójt Gminy Trynca	
4.	Właściciel procesu	Komisja Przetargowa	
5.	Uczestnicy procesu	Zapisy Systemu Zarządzania Jakością	
6.	Procesy związane	Dokumentacja z przebiegu postępowania o zamówieniu publicznym	
7.	Zapisy jakości związane z procesem	Kontrolne zewnętrzne RIO, NIK	
8.	Monitorowanie	Kontrolne wewnętrzne Audit wewnętrzny jakości	

Identyfikacja i identyfikowalność usług	
II. Nazwa procesu	Kodeks Postępowania Administracyjnego EN ISO 9001:2000 rozdz.7.5.3.
1. Dane wejściowe	
2. Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20.01.2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – j.t. Dz. U. Nr 14, poz. 67
3. Dane wyjściowe	<ul style="list-style-type: none"> Indywidualny numer sprawy Teczki rzeczowe wg instrukcji kancelaryjnej
4. Właściciel procesu	Sekretarz Gminy, Skarbnik Gminy, Kierownicy referatów, Kierownik USC, Samodzielne stanowisko pracy
5. Uczestnicy procesu	Pracownicy Urzędu załatwiający dane sprawy
6. Procesy związane	<ul style="list-style-type: none"> Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością Zapisy Systemu Zarządzania Jakością
7. Zapisy jakości związane z procesem	<ul style="list-style-type: none"> Adnotacje w aktach sprawy (znak, podpisy, pieczęcie)
8. Monitorowanie	Kontrola wewnętrzne i zewnętrzne Audit wewnętrzny jakości
III. Nazwa procesu	Działania zapobiegawcze i korygujące
1. Dane wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> Informacje dotyczące niezgodności stwierdzonych w wyniku pkt 2.1 PSZJ/004
2. Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> Procedura P-SZJ /04 Działania korygujące i zapobiegawcze
3. Dane wyjściowe	Meldunki z realizacji działań korygujących i zapobiegawczych
4. Właściciel procesu	Pełnomocnik ds. SZJ
5. Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu
6. Procesy związane	Audit wewnętrzny jakości Przeгляд Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
7. Zapisy jakości związane z procesem	Raporty z audytów wewnętrznych Raporty z kontroli Meldunki z realizacji działań korygujących/zapobiegawczych Raport niezgodności w roku
8. Monitorowanie	Przeгляд Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
IV. Nazwa procesu	Doskonalenie świadczenia usług

1.	Dane wejściowe	EN ISO 9001:2008 rozdz. 8.5
2.	Dokumenty SZJ opisujące przebieg procesu	<ul style="list-style-type: none"> • Księga Jakości - rozdz. 8.5
3.	Dane wyjściowe	Decyzje dotyczące doskonalenia skuteczności SZJ w Urzędzie
4.	Właściciel procesu	Wójt Gminy Trynicza
5.	Uczestnicy procesu	Wszyscy pracownicy Urzędu
6.	Procesy związane	Działania zapobiegawcze i korygujące, audit wewnętrzny jakości Przebieg Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo
7.	Zapisy jakości związane z procesem	<ul style="list-style-type: none"> • Protokoły z Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przez Kierownictwo • Raporty z auditów wewnętrznych jakości
8.	Monitorowanie	Audit wewnętrzny jakości