




**URZĄD MIEJSKI
W SUWAŁKACH**

**KSIĘGA JAKOŚCI
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
URZĘDU MIEJSKIEGO W SUWAŁKACH**

Nr egzemplarza :	Adresat :
Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja: 1

Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Data /Podpis.....	Data /Podpis.....	Data /Podpis.....
Stanowisko :	Stanowisko :	Stanowisko :
Imię i nazwisko :	Imię i nazwisko :	Imię i nazwisko :
.....

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Spis treści	Nr rozdziału :	Strona / Stron : 2/3

Spis treści

0. Deklaracja Kierownictwa

1. Prezentacja Miasta i Urzędu Miejskiego w Suwałkach

- 1.1. Prezentacja Suwałk – Miasta na prawach powiatu
- 1.2. Prezentacja Urzędu Miejskiego w Suwałkach
- 1.3. Zakres działania Urzędu
- 1.4. Najistotniejsze dokumenty wyznaczające kierunki działania Miasta
- 1.5. Struktura organizacyjna Urzędu

2. Korzystanie z Księgi Jakości

- 2.1. Postanowienia ogólne
- 2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości
- 2.3. Zarządzanie Księgą Jakości

3. Dokumenty związane

4. System Zarządzania Jakością

- 4.1. Wymagania ogólne
- 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

5. Odpowiedzialność kierownictwa


- 5.1. Zaangażowanie kierownictwa
- 5.2. Orientacja na Klienta
- 5.3. Polityka i cele jakości
- 5.4. Planowanie
- 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
- 5.6. Przegląd zarządzania

6. Zarządzanie zasobami

- 6.1. Zapewnienie zasobów
- 6.2. Zasoby ludzkie
- 6.3. Infrastruktura
- 6.4. Środowisko pracy

7. Realizacja wyrobu / usługi

- 7.1. Planowanie realizacji usługi
- 7.2. Procesy związane z Klientem
- 7.3. Projektowanie i prace rozwojowe
- 7.4. Zakupy
- 7.5. Produkcja i dostarczanie usługi
- 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Spis treści	Nr rozdziału :	Strona / Stron : 3/3

8. Pomiary, analiza, doskonalenie

- 8.1. Postanowienia ogólne
- 8.2. Monitorowanie i pomiary
- 8.3. Nadzorowanie niezgodnego wyrobu / usługi
- 8.4. Analiza danych
- 8.5. Doskonalenie

9. Definicje i określenia

- 9.1. Podstawowe definicje i określenia
- 9.2. Dodatkowe definicje i określenia

10. Procedury obowiązujące w Urzędzie Miejskim w Suwałkach


11. Wykaz załączników w Księdze Jakości

12. Tabela zmian

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Deklaracja Kierownictwa	Nr rozdziału : 0	Strona / Stron : 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

0. DEKLARACJA KIEROWNICTWA

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Deklaracja Kierownictwa	Nr rozdziału : 0	Strona / Stron : 2/2

Deklaracja kierownictwa


Deklaruję osobiste zaangażowanie w realizację przyjętej Polityki Jakości oraz kierowanie Urzędem Miejskim w sposób umożliwiający osiągnięcie przyjętych celów.

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu do zaangażowania się w realizację Polityki Jakości, postępowanie w sposób zgodny z zasadami określonymi w Księdze Jakości oraz aktywny udział w doskonaleniu wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z wszystkimi wymogami normy PN-EN ISO 9001:2001.

Zobowiązuję wszystkich pracowników biorących bezpośredni lub pośredni udział w wykonywaniu zadań będących przedmiotem działania Urzędu do przestrzegania zapisów określonych w Księdze Jakości.


Przedstawicielem kierownictwa jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Jest on odpowiedzialny za nadzór i utrzymanie Systemu Zarządzania Jakości oraz jego nieustanne doskonalenie oraz zapewnienie zgodności Systemu Zarządzania Jakości z wymaganiami zawartymi w normie PN-EN ISO 9001:2001.

Prezydent Miasta Suwałk

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 1/13

KSIĘGA JAKOŚCI

1. PREZENTACJA UM W SUWAŁKACH

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 2/13

1.1 PREZENTACJA SUWAŁEK – MIASTA NA PRAWACH POWIATU

Pierwsze wzmianki o Suwałkach pochodzą z 1688 r. w dokumentach założycieli – zakonu kamedułów wigierskich. W 1715 roku kameduli nadali Suwałkom prawa miejskie, tworząc jego rozplanowanie przestrzenne nad rzeką Czarną Hańczą. Zostały one potwierdzone w 1720 r. przez króla Augusta II wraz z herbem nadanym przez zakonników z Wigier, przedstawiającym dwóch świętych zakonu kamedułów (Rocha i Romualda).

W latach 1866-1918 Suwałki były siedzibą guberni suwalskiej, a w latach 1975 - 1998 — stolicą województwa suwalskiego.

Miasto położone jest w północno-wschodniej części Polski na północnym skraju województwa podlaskiego. Zajmuje powierzchnię 65,5 km², z czego prawie 72 proc. to tereny wykorzystywane do produkcji rolnej i leśnej.

Obecnie siedziba dwóch powiatów – grodzkiego (Miasto Suwałki) ziemskiego (Powiat Suwalski).

Blisko stąd do przejść granicznych: do Rosji (Obwodu Kaliningradzkiego), do „unijnych” przejść granicznych z Litwą: w Budzisku i Ogrodnikach. Blisko też do granicy z Białorusią. Z Suwałk do Wilna jest tylko 210 km - bliżej niż do Warszawy (280 km).

Suwałki – dawniej leżące na pograniczu Prus Wschodnich i Litwy, dziś znajdują się na tranzytowym szlaku lądowym łączącym kraje Unii Europejskiej – od Portugalii aż po Estonię – i dalej - promem - do Finlandii i Szwecji.


To szczególnie atut naszego miasta. Jego położenie decydowało na przestrzeni wieków o rozwoju społeczno-gospodarczym.

Suwałki to drugie – po Białymstoku – miasto w województwie podlaskim pod względem liczby ludności (ok. 69 tys. mieszkańców), to też ważny ośrodek pod względem gospodarczym, społeczno-kulturalnym i usługowym.

W mieście mają siedzibę: Suwalska Specjalna Strefa Ekonomiczna i Park Naukowo-Technologiczny Polska – Wschód Spółka z o.o. jak również wiele działających zakładów i przedsiębiorstw (ok. 6,5 tys. firm i zakładów okołobiznesowych).

W mieście funkcjonuje liczna sieć placówek oświatowych - w tym: 9 przedszkoli, 8 szkół podstawowych, 4 gimnazja i 8 szkół ponadgimnazjalnych.

Ponadto funkcjonują: Państwowa Szkoła Muzyczna I i II st., Kolegium Nauczycielskie, Zamiejscowy Wydział Politechniki Białostockiej, Wyższa Szkoła Suwalsko-Mazurska im. Papieża Jana Pawła II. Z dniem 15 lipca 2005 r. utworzona została państwowa wyższa szkoła zawodowa pod nazwą „Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Suwałkach”.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 3/13

W sferze kultury prowadzą działalność instytucje miejskie: domy kultury (Regionalny Ośrodek Kultury i Sztuki i Miejski Dom Kultury), 2 muzea, Biblioteka Publiczna im. Marii Konopnickiej wraz z oddziałami bibliotecznymi.

W Suwałkach działają też lokalne mass media. Spośród najważniejszych należy wymienić: Radio 5, Tygodnik Suwalski, Telewizja Suwałki.

Ponadto w mieście mają siedzibę oddziały: „Gazety Współczesnej” i „Kuriera Porannego”, Radia Białystok, redakcja „Naszych Krajobrazów”, a także inne lokalne periodyki prezentujące na swoich łamach tematykę miasta.


Suwałki do I wojny światowej stanowiły znaczny i strategicznie ważny punkt na mapie Europy. Z tego względu stacjonował w mieście liczny garnizon wojsk rosyjskich, czego śladem są do dzisiaj zachowane zespoły koszarowe przy ul. Wojska Polskiego i ul. Gen. Kazimierza Pułaskiego.

Po odzyskaniu przez Polskę niepodległości po I wojnie światowej miasto - leżące blisko granic z Prusami (Rzeszą Niemiecką i Litwą) – odgrywało istotne znaczenie strategiczne w okresie międzywojennym.

Suwałki przeżyły II wojnę światową bez wielkich strat pod względem zabudowy przestrzennej, w tym zniszczeń obiektów cennych dla zabudowy historycznej miasta.

Do najważniejszych obiektów z okresu XIX i początku XX wieku, kiedy nastąpił szczególnie intensywny rozwój Suwałk – w związku z umiejscowieniem tu siedziby władz województwa augustowskiego, należy wymienić: konkatedrę pw. św. Aleksandra, gmach I Liceum Ogólnokształcącego im. Marii Konopnickiej, kościół gimnazjalny pw. NSPJ, Archiwum Państwowe, Resursę Obywatelską (obecnie siedzibę Muzeum Okręgowego), kościół ewangelicki pw. św. Trójcy, suwalski Ratusz. W parku im. Konstytucji 3 Maja można obejrzeć zabytkowy zegar słoneczny z XIX w., przy ul. Tadeusza Kościuszki 31 wejść do Muzeum im. Marii Konopnickiej, gdzie urodziła się autorka „Roty”, by zapoznać się z poświęconą jej interesującą wystawą biograficzną.

Okolice Suwałk to unikalne, неповtarzalne krajobrazy – lasy, jeziora, rzeki przyciągające w ciągu roku, a szczególnie w okresie letnim, licznych turystów. Od północy i wschodu sąsiadują z miastem dwa parki: Suwalski Park Krajobrazowy (z cmentarzyskiem Jaćwingów w pobliskiej Szwajcarii) oraz Wigierski Park Narodowy (wraz z jeziorem Wigry i pokamedulskim zespołem klasztornym, gdzie w 1999 r.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 4/13

odpoczywał Papież Jan Paweł II w trakcie pielgrzymki do Polski). Tereny te są szeroko znane w kraju i poza granicami, stanowią wizytówkę Suwalszczyzny.


Miasto Suwałki aktywnie włącza się we współpracę z miastami w Europie. Obecnie utrzymuje kontakty z Grande-Synthe we Francji, Waren (Müritz) w Niemczech, Mariampolem i Alytusem (Olita) na Litwie, Võru w Estonii, Rezekne na Łotwie. Za podjęte przez Suwałki inicjatywy w zakresie ochrony środowiska i rozwoju przedsiębiorczości oraz za aktywność w umacnianiu procesu integracji europejskiej miasto zostało uhonorowane przed laty przez Radę Europy dyplomem (1993 r.), flagą (1995 r.) i plakietą (1996 r.).

Obecnie w Suwałkach podejmuje się wiele nowych inicjatyw. Ich intensyfikacja nastąpiła szczególnie po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Są one ukierunkowane przede wszystkim na rozwój infrastruktury społeczno-gospodarczej, poprawę warunków życia mieszkańców oraz podnoszenie jakości usług w sferach oświaty, kultury i ochrony środowiska, działania na rzecz rewitalizacji zabytkowej starówki, poprawy estetyki miasta itp.

1.2 PREZENTACJA URZĘDU MIEJSKIEGO W SUWAŁKACH

Urząd Miejski w Suwałkach jest jednostką samorządową przy pomocy, której Prezydent Miasta jako organ wykonawczy gminy wykonuje powierzone zadania. Poprzednio do 1990 roku stanowił terenowy organ administracji państwowej i miał ograniczone możliwości w kształtowaniu nowoczesnych metod organizacji zarządzania zasobami. Ustawa z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym umożliwiła samodzielne podejmowanie rozstrzygnięć dotyczących zatrudnienia, wysokości środków finansowych przeznaczonych na wyposażenie techniczne, szkolenie pracowników i organizację Urzędu. Miasto uzyskało dużą swobodę w decydowaniu, co do wyboru drogi rozwojowej, ale jednocześnie stało się zależne od warunków otoczenia i mechanizmów gospodarki rynkowej. Ta sytuacja wymogła na kierownictwie i pracownikach Urzędu uzyskanie nowych umiejętności, kwalifikacji, sprawne działanie oraz stałe poszukiwanie optymalnych rozwiązań w różnych dziedzinach życia, zwłaszcza w dziedzinie organizacji, zarządzania i pozyskiwania środków finansowych. Ten proces jest najważniejszy, gdyż stanowi o powodzeniu każdej organizacji we właściwym wypełnianiu jej funkcji.

Najwyższe Kierownictwo tworzą: Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Skarbnik i Sekretarz Miasta Suwałk.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 5/13

Organizację Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu nadany zarządzeniem Nr 310/03 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 31 grudnia 2003 roku z późniejszymi zmianami. Struktura organizacyjna Urzędu dostosowana jest do jak najlepszego wykonywania zadań obsługi Klientów. Obejmuje 14 wydziałów i równorzędnych jednostek organizacyjnych oraz samodzielne stanowiska pracy.

W Urzędzie zatrudnieni są pracownicy w większości posiadający wykształcenie wyższe i wieloletni staż pracy.

Poziom wykształcenia i doświadczenie pracowników są gwarancją właściwego załatwiania spraw naszych klientów. Sprawne, bez zbędnej zwłoki załatwianie spraw Klientów jest podstawowym zadaniem wszystkich pracowników. Takie załatwianie spraw przez Urząd służy pogłębianiu zaufania Klientów do organów Państwa oraz podnosi ich świadomość i kulturę prawną.


Urząd prowadzi obsługę Prezydenta Miasta, który jest organem wykonawczym gminy i realizuje zadania określone:

- Ustawą z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późniejszymi zmianami),
- Ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późniejszymi zmianami),
- Przepisami prawa materialnego stanowionymi przez centralne i wojewódzkie organa władzy ustawodawczej i wykonawczej,
- Statutem Miasta Suwałk, uchwalonym uchwałą Nr VII/58/03 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 26 marca 2003 roku,
- Uchwałami Rady Miejskiej w Suwałkach,
- Porozumieniami zawartymi ze starostami powiatów, wójtami gmin oraz zarządzeniami Prezydenta Miasta.

1.3 ZAKRES DZIAŁANIA URZĘDU

Do najważniejszych zadań Urzędu należy zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej. W szczególności zadania te obejmują sprawy:

- ładu przestrzennego, gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej,
- dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego,
- wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk i unieszkodliwiania odpadów komunalnych, zaopatrzenia w energię elektryczną i ciepłą oraz gaz,
- lokalnego transportu zbiorowego,

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 6/13


- ochrony zdrowia,
- pomocy społecznej, w tym ośrodków i zakładów opiekuńczych,
- budownictwa mieszkaniowego,
- edukacji publicznej,
- kultury, w tym bibliotek, i innych instytucji kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami,
- kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych,
- targowisk i hal targowych,
- zieleni i zadrzewień,
- cmentarzy,
- porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli oraz ochrony przeciwpożarowej i przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania magazynu przeciwpowodziowego,
- utrzymania obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych,
- polityki prorodzinnej, w tym zapewnienia kobietom w ciąży opieki socjalnej, medycznej i prawnej,
- wspierania i upowszechniania idei samorządowej,
- promocji miasta,
- współpracy z organizacjami pozarządowymi,
- współpracy ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw,
- przeciwdziałaniu bezrobociu oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy,
- wspierania osób niepełnosprawnych.

1.4 NAJISTOTNIEJSZE DOKUMENTY WYZNACZAJĄCE KIERUNKI DZIAŁANIA MIASTA

Pracownicy Urzędu, organu pomocniczego Prezydenta Miasta są współautorami wielu programów, które wyznaczają kierunki działania miasta.


Są to:

- Strategia Zrównoważonego Rozwoju Miasta Suwałki do 2015 roku, przyjęta uchwałą nr XXVIII/269/2000 z dnia 16 czerwca 2000 r. Przyjęcie strategii zrównoważonego rozwoju jest zasadniczym elementem planowania rozwoju lokalnego. Dokument ten wspólnie ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego stanowią zapis założeń i celów rozwoju lokalnego w perspektywie do 2015 roku. Zadaniem tych dokumentów jest

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 7/13

wskazanie oczekiwanego stanu docelowego (wizji) oraz kierunków dojścia do tego stanu przez zdefiniowanie celów strategicznych,

- Uchwała nr XLVIII/378/98 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 18.06.1998 r. w sprawie kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy miasta Suwałki z późniejszymi zmianami,
- Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego Miasta Suwałki na lata 2004 – 2010, przyjęta uchwałą nr XXV/251/04 z dnia 25.08.2004 r.. Celem głównym strategii jest zaprojektowanie i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego do zarządzania administracją Urzędu i jego jednostek organizacyjnych dla rozwoju społeczeństwa informatycznego i promocji technologii informacyjnych na terenie miasta i regionu,
- Uchwała nr XLIX/447/01 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 19 grudnia 2001 r. w sprawie przyjęcia działań oświatowych w mieście Suwałki do 2005 roku z późniejszymi zmianami. Podstawowym celem działań oświatowych jest zapewnienie dzieciom, młodzieży i dorosłym warunków edukacyjnych i wychowawczych, niezbędnych do wszechstronnego rozwoju człowieka. Program ma upowszechniać przekonanie, że wykształcenie jest inwestycją wolnego obywatela w przyszłość swojej rodziny, miasta, regionu i kraju,
- Uchwała nr XVII/92/03 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 30 grudnia 2003 r. w sprawie przyjęcia programu ochrony środowiska dla miasta Suwałki na lata 2004 – 2007. W trosce o dobro mieszkańców oraz konkurencyjność naszego miasta w aspekcie atrakcyjności turystycznej i inwestycyjnej zaistniała potrzeba opracowania koncepcji działań niezbędnych do zapewnienia właściwego stanu środowiska w mieście. Przyjęty program wytycza kierunki działań w zakresie ochrony środowiska, zasady gospodarki odpadami mające na celu polepszenie stanu środowiska naturalnego miasta we wszystkich komponentach środowiska,
- Uchwała nr XXXI/361/05 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 26 stycznia 2005 roku w sprawie przyjęcia programu rozwoju kultury miasta Suwałki na lata 2005 – 2010. Program rozwoju kultury zawiera główne priorytety i zadania w tej dziedzinie, wskazując kierunki i przykłady działań wpływające na jej rozwój. Jest dokumentem stanowiącym podstawę do ubiegania się przez instytucje kultury, stowarzyszenia i inne podmioty o środki zewnętrzne,
- Uchwała nr XXXI/356/05 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 26 stycznia 2005 roku w sprawie przyjęcia zintegrowanego programu gospodarki transportowej miasta Suwałki. Celem programu jest wytyczenie szczegółowych celów polityki transportowej wraz z przedstawieniem środków i zasad

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 8/13

realizacji. Realizacja zadań programu poprawi funkcjonowanie transportu miejskiego, między innymi poprzez:


- usprawnienie warunków ruchu w układzie komunikacyjnym miasta,
- poprawę niezawodności funkcjonowania systemu transportu,
- poprawę efektywności systemu komunikacji indywidualnej i zbiorowej,
- podniesienie jakości przestrzeni publicznej w centrum miasta i wzdłuż głównych ciągów ulic,
- Uchwała nr VIII/78/03 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 28 kwietnia 2003 roku w sprawie określenia zasad gospodarki nieruchomościami mienia gminnego miasta Suwałk z późniejszymi zmianami. Wskazane w programie cele określają zasady i kierunki gospodarowania mieniem gminnym miasta dla jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej zapewniając ich ciągłe podnoszenie.
- Uchwała nr XLVIII/433/01 Rady Miejskiej w Suwałkach z dnia 28 listopada 2001 roku w sprawie przyjęcia miejskiego programu rozwiązywania problemów społecznych na lata 2001 – 2005 z późniejszymi zmianami. Program zakłada długofalowe, wielostronne i skoordynowane oddziaływania, których celem jest ograniczenie rozmiarów szkód związanych z alkoholem na poziomie lokalnym poprzez:
 - zapobieganie powstawaniu nowych problemów alkoholowych,
 - zmniejszenie rozmiarów tych problemów, które aktualnie występują,
 - zwiększenie zasobów kadrowych i lokalowych niezbędnych do radzenia sobie z już istniejącymi problemami.

1.5 STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU

Kierownikiem Urzędu jest Prezydent Miasta, który kieruje jego pracą przy pomocy dwóch Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika.

Zastępcy Prezydenta zapewniają w powierzonym zakresie kompleksową merytoryczną realizację zadań oraz nadzorują wydziały i inne jednostki organizacyjne realizujące te zadania.

Sekretarz Miasta zapewnia warunki organizacyjne umożliwiające sprawne wykonywanie zadań przez Radę Miejską, Prezydenta i Urząd.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 9/13

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością zapewnia:

- koordynację prac związanych z opracowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001 : 2001,
- ustanowienie, wdrożenie i utrzymywanie procesów niezbędnych w Systemie Zarządzania Jakością,
- upowszechnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań Klienta,
- współpracę z konsultantami zewnętrznymi i jednostkami certyfikującymi w zakresie Systemu Zarządzania Jakością.

Skarbnik Miasta zapewnia prawidłową gospodarkę finansową Miasta i jako główny księgowy budżetu realizuje wynikające z tego tytułu zadania określone w odrębnych przepisach. Koordynuje i nadzoruje prace dotyczące opracowania projektu budżetu miasta oraz czuwa nad prawidłową jego realizacją, opracowuje określone analizy i sprawozdania w tym zakresie, parafuje dokumenty, w których ustala się zobowiązania finansowe UM.


W skład Urzędu wchodzi 14 wydziałów i równorzędnych jednostek organizacyjnych:

1. Biuro Rady Miejskiej, które odpowiedzialne jest m.in. za:

- obsługę rady i jej organów,
- ewidencję uchwał i innych aktów rady oraz wniosków komisji,
- ewidencję interpelacji, zapytań i wniosków radnych,
- wykonywanie zadań związanych z wyborami do Rady Miejskiej, a w szczególności, obsługą Miejskiej Komisji Wyborczej oraz z wyborami do sołectw,
- wykonywanie zadań związanych z wyborami ławników sądowych,
- wykonywanie czynności zapewniających Przewodniczącemu Rady sprawne kierowanie jej pracami.

2. Wydział Organizacyjny, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- organizację i funkcjonowanie Urzędu,
- obsługę Prezydenta,
- prowadzenie spraw pracowniczych,
- nadzór nad terminowym rozpatrywaniem i załatwianiem interpelacji i zapytań radnych, wniosków komisji oraz postulatów wyborców kierowanych do Prezydenta,
- rozpatrywanie skarg i wniosków kierowanych do Prezydenta,
- prowadzenie spraw administracyjno-gospodarczych.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 10/13

3. Wydział Finansowy, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- planowanie i realizację budżetu miasta,
- prowadzenie spraw dotyczących wymiaru podatków i opłat lokalnych,
- sporządzanie sprawozdań z wpływów należności podatkowych oraz zastosowanych ulg, a także informacji o utraconych dochodach z tytułu ulg i zwolnień ustawowych,
- opracowywanie projektów uchwał w sprawie stawek podatków i opłat lokalnych,
- windykację należności z tytułu podatków i opłat lokalnych,
- prowadzenie rachunkowości opłaty skarbowej.

4. Wydział Polityki Społeczno – Gospodarczej, który odpowiedzialny jest m.in. za:


- planowanie strategii i kierunków rozwoju miasta,
- realizację zadań związanych z programami pomocowymi z Unii Europejskiej,
- opracowywanie i opiniowanie pod względem celowości projektów inwestycji oraz innych przedsięwzięć gospodarczych finansowanych z budżetu miasta,
- promocję miasta,
- prowadzenie spraw wynikających ze współpracy miasta z zagranicą,
- prowadzenie ewidencji działalności gospodarczej,
- prowadzenie spraw związanych ze sprzedażą na terenie miasta napojów alkoholowych.

5. Wydział Architektury i Gospodarki Przestrzennej, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- prowadzenie spraw dotyczących ładu przestrzennego,
- architekturę i estetykę miasta,
- realizację zadań związanych z gospodarką przestrzenną określonych ustawą o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym oraz ustawą prawo budowlane – jako organ administracji pierwszej instancji.

6. Wydział Geodezji, Gospodarki Nieruchomościami i Rolnictwa, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- prowadzenie spraw z zakresu geodezji i kartografii poprzez m.in. prowadzenie zasobu geodezyjno – kartograficznego z obszaru miasta, zakładanie i prowadzenie ewidencji gruntów i budynków oraz gleboznawczej klasyfikacji gruntów, zakładanie i prowadzenie ewidencji sieci uzbrojenia terenu,
- prowadzenie spraw z zakresu gospodarki nieruchomościami, a w szczególności dotyczących komunalizacji mienia Skarbu Państwa, sprzedaży nieruchomości

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 11/13

mienia gminnego i Skarbu Państwa lub oddawania w użytkowanie wieczyste, wywłaszczenie i zwrot nieruchomości, scalanie i podział, rozgraniczanie oraz zamiana nieruchomości,

- prowadzenie spraw z zakresu rolnictwa i leśnictwa, a w szczególności związanych z produkcją roślinną i zwierzęcą, ogrodami działkowymi, wspólnotami gruntowymi, rejestracją sprzętu pływającego służącego do połowu ryb oraz ochroną gruntów rolnych i leśnych.

7. Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Komunalnej, który odpowiedzialny jest m.in. za:


- należyta realizację zadań związanych z funkcją gminy jako właściciela mienia komunalnego,
- prowadzenie spraw z zakresu zieleni miejskiej,
- ochronę przyrody i środowiska,
- gospodarkę wodną i leśną,
- utrzymanie porządku i czystości na terenie miasta.

8. Wydział Oświaty, Wychowania i Sportu, który odpowiedzialny jest m.in. za sprawy z zakresu oświaty, wychowania i sportu dzieci i młodzieży, a w szczególności:

- wykonywanie zadań związanych z zakładaniem, prowadzeniem przekształcaniem, utrzymywaniem oraz likwidowaniem przedszkoli samorządowych, grup żłobkowych, publicznych szkół i placówek oświatowych,
- prowadzenie spraw związanych z wpisywaniem do ewidencji niepublicznych szkół i placówek oświatowych oraz wydawaniem zezwoleń na zakładanie szkół i placówek publicznych,
- prowadzenie czynności dotyczących obowiązku szkolnego,
- analizę przestrzegania Karty Nauczyciela w jednostkach oświatowych,
- nadzór nad funkcjonowaniem przedszkoli samorządowych, szkół i placówek oświatowych prowadzonych przez miasto, jednostek organizacyjnych, zakładów kultury fizycznej i sportu.

9. Wydział Zdrowia i Pomocy Społecznej, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- prowadzenie spraw z zakresu ochrony i promocji zdrowia,
- zwalczanie patologii społecznych,
- rozwiązywanie problemów społecznych,
- zatrudnienie i rehabilitację osób niepełnosprawnych.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 12/13

10. Wydział Kultury i Turystyki, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- nadzór nad działalnością miejskich instytucji kultury,
- opracowywanie założeń programowych w zakresie rozwoju i upowszechniania kultury na terenie miasta i regionu,
- organizację na terenie miasta uroczystości z okazji świąt państwowych i rocznic,
- realizację zadań w zakresie współpracy kulturalnej z zagranicą,
- współdziałanie ze stowarzyszeniami oraz innymi organizacjami i instytucjami prowadzącymi działalność w zakresie turystyki.

11. Wydział Spraw Obywatelskich, który odpowiedzialny jest m.in. za:


- sprawy ewidencji ludności,
- prowadzenie rejestru wyborców i sporządzanie spisów wyborców,
- rejestrację przedpoborowych oraz przygotowania i przeprowadzania poboru,
- realizację zadań obronnych własnych i nadzorowanie ich w jednostkach organizacyjnych gminy miasta Suwałki,
- opracowywanie wieloletnich i rocznych planów działania w zakresie obrony cywilnej,
- opracowywanie i aktualizację Miejskiego Planu Reagowania Kryzysowego,
- organizowanie ochrony informacji niejawnych w Urzędzie Miejskim.

12. Urząd Stanu Cywilnego, który odpowiedzialny jest m.in. za:

- należyte wykonywanie zadań wynikających z prawa o aktach stanu cywilnego, kodeksu rodzinnego i opiekuńczego, rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracyjnych w sprawie szczegółowych zasad sporządzania aktów stanu cywilnego, sposobu prowadzenia ksiąg stanu cywilnego, ich kontroli, przechowywania i zabezpieczania oraz wzorów aktów stanu cywilnego, ich odpisów, zaświadczeń i protokołów, a w szczególności:
 - a) rejestrację urodzeń, małżeństw i zgonów,
 - b) prowadzenie ksiąg stanu cywilnego,
 - c) prowadzenie akt zbiorczych i skorowidzów ksiąg stanu cywilnego.

13. Straż Miejska, która odpowiedzialna jest m.in. za:

- ochronę porządku i spokoju w miejscach publicznych,
- czuwanie nad porządkiem – kontrolę ruchu drogowego w zakresie określonym w przepisach o ruchu drogowym,
- ochronę obiektów komunalnych i urządzeń użyteczności publicznej.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Prezentacja Miasta i UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 1	Strona / Stron : 13/13

14. Wydział Komunikacji, który odpowiedzialny jest m. in. za:

- należyte wykonywanie zadań wynikających z ustawy prawo o ruchu drogowym, ustawy o transporcie drogowym oraz rozporządzeń wykonawczych, a w szczególności :

- a) prowadzenie spraw związanych z zarejestrowaniem i wyrejestrowaniem pojazdów,
- b) wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami w ruchu krajowym i międzynarodowym,
- c) wydawaniem dowodów rejestracyjnych,
- d) udzielaniem licencji na transport drogowy.

Podległość komórek organizacyjnych w Urzędzie Miejskim w Suwałkach przedstawia „Struktura organizacyjna Urzędu Miejskiego w Suwałkach” stanowiący **załącznik nr 1** do niniejszej Księgi Jakości.


Wydziałami kierują naczelnicy na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i odpowiedzialności za wyniki pracy wydziału. Pracą Biura Rady Miejskiej i Urzędu Stanu Cywilnego kierują kierownicy, Straży Miejskiej – Komendant, a Wydziału Organizacyjnego – Sekretarz.

Na naczelnikach (kierownikach) spoczywa obowiązek ustalania zakresów czynności, uprawnień i odpowiedzialności pracowników. Odpowiadają za dyscyplinę pracy w wydziałach i podnoszenie kwalifikacji pracowników. Naczelnicy upoważnieni są ponadto do podpisywania korespondencji prowadzonej przez wydział oraz do wydawania decyzji administracyjnych w zakresie otrzymanych uprawnień.

W razie uzasadnionej potrzeby wynikającej ze specyfiki stanowiska pracy, tworzone są samodzielne stanowiska pracy poza wydziałami, np. radcowie prawni, audytor wewnętrzny, stanowiska ds. kontroli, lider klubu pracy itp.


Zakres działania wydziałów Urzędu szczegółowo został określony w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego – nadanym Zarządzeniem nr 310/03 Prezydenta Miasta Suwałki z dnia 31 grudnia 2003 r. z późniejszymi zmianami.

Prezydent Miasta Zarządzeniem Nr 44/05 z dnia 24 marca 2005 r. powołał Sekretarza Miasta na Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, Zarządzeniem nr 43/05 z dnia 24 marca 2005 r. powołał Zespół Sterujący pracami związanymi z zaprojektowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Korzystanie z Księgi Jakości	Nr rozdziału : 2	Strona / Stron : 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Korzystanie z Księgi Jakości	Nr rozdziału : 2	Strona / Stron : 2/3

2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Zasady i ustalenia zawarte w niniejszej Księdze Jakości Urzędu Miejskiego w Suwałkach mają zastosowanie we wszystkich komórkach organizacyjnych wchodzących w skład procesów realizowanych w UM.

2.2 PRZEDMIOT I ZAKRES KSIĘGI JAKOŚCI

2.2.1 Niniejsza Księga Jakości prezentuje Politykę Jakości Urzędu Miejskiego w Suwałkach oraz sposób jej realizacji w warunkach aktualnej organizacji UM. Opisuje ona System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2001 i stanowi podstawę do opracowania pozostałych dokumentów Systemu Zarządzania Jakością. Księga Jakości obowiązuje na wszystkich stanowiskach pracy uczestniczących w realizacji procesów w niej wyszczególnionych.

Księga Jakości jest przeznaczona do użytku wewnętrznego, ale może być udostępniana zainteresowanym Klientom, na pisemną prośbę z uzasadnieniem, w wersji egzemplarzy informacyjnych i opisana „Kopia nienadzorowana”.

2.3 ZARZĄDZANIE KSIĘGĄ JAKOŚCI

2.3.1 Wydawane są dwa rodzaje Księgi Jakości:

- egzemplarze podlegające aktualizacji, które są nadzorowane,
- egzemplarze informacyjne (nie podlegające aktualizacji), które nie są nadzorowane.

2.3.2 Każdy podlegający aktualizacji egzemplarz Księgi Jakości jest numerowany i zgodnie z rozdzielnikiem udostępniany na stanowiskach pracy w UM.

Egzemplarz nr 1 Księgi Jakości jest przechowywany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością

2.3.3 Egzemplarze informacyjne Księgi Jakości są opisane „KOPIA NIENADZOROWANA” i są aktualne w momencie ich wydruku.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Korzystanie z Księgi Jakości	Nr rozdziału : 2	Strona / Stron : 3/3

2.3.4 Przegląd i ewentualną aktualizację Księgi Jakości przeprowadza się w miarę potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz w roku.

2.3.5 Zmiany wprowadzone do podlegających aktualizacji egzemplarzy Księgi Jakości są rejestrowane. Każda zmiana powoduje nowe wydanie odpowiednich stron Księgi Jakości.

Szczegółowe zasady aktualizacji i udostępniania Księgi Jakości są uregulowane procedurą nr PS-I-01 „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością”.


2.3.6 Księgę Jakości oraz zmiany w niej zatwierdza Prezydent Miasta Suwałk. Odpowiedzialnym za formułowanie treści, aktualizację i dystrybucję Księgi Jakości jest **Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością**.

2.3.7 **Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością** zapoznaje pracowników UM z treścią / zmianami Księgi Jakości.

2.3.8 **Pracownicy Urzędu Miejskiego w Suwałkach** są zobowiązani do zapoznania się z treścią / zmianami Księgi Jakości i jej stosowania.


Dysponujący podlegającym aktualizacji egzemplarzem Księgi Jakości są zobowiązani do:

- przechowywania kompletnego i aktualnego egzemplarza w warunkach zapewniających jego ochronę przed zniszczeniem, zgubieniem i dostępem osób trzecich,
- jego zwrotu w przypadku zmiany stanowiska lub zakończenia pracy w Urzędzie Miejskim w Suwałkach,
- jego zwrotu na żądanie Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Dokumenty związane	Nr rozdziału : 3	Strona / Stron : 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE


 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Dokumenty związane	Nr rozdziału : 3	Strona / Stron : 2/2

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE

System Zarządzania Jakością opisany w niniejszej Księdze Jakości Urzędu Miejskiego w Suwałkach jest oparty na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2001 „Systemy Zarządzania Jakością Wymagania”.


Podstawę Systemu Zarządzania Jakością UM w Suwałkach stanowią również normy:

- PN-EN ISO 9001:2001 „Systemy Zarządzania Jakością Podstawy i terminologia”,
- PN-EN ISO 9004:2001 „Systemy Zarządzania Jakością Wytyczne doskonalenia funkcjonowania”,
- PN-EN ISO 19011 „Wytyczne do auditowania Systemów Zarządzania Jakością i/lub zarządzania środowiskowego”.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 1/7

KSIĘGA JAKOŚCI

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 2/7

4.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

4.1.1 Urząd Miejski w Suwałkach ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2001.


Prezydent Miasta Suwałk usankcjonował wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zarządzeniami:

- zarządzeniem nr 44/05 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 24 marca 2005 r. w sprawie powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością,
- zarządzeniem nr 43/05 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 24 marca 2005 r. w sprawie powołania Zespołu sterującego pracami związanymi z zaprojektowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach,
- zarządzeniem nr 45/05 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 24 marca 2005 r. w sprawie wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością poprzez ustanowienie Polityki Jakości dla Urzędu Miejskiego w Suwałkach.

Z Systemu Zarządzania Jakością wyłączono stosowanie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001 w zakresie:

- pkt 7.3 projektowanie i rozwój – Urząd Miejski w Suwałkach wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego. Nie ma prawnej możliwości, aby nasza instytucja mogła w bezpośredni sposób zaprojektować zmiany, dokonać ich weryfikacji lub wprowadzić,
- pkt 7.5.2 walidacja – nie jest realizowany w Urzędzie Miejskim w Suwałkach i został potraktowany jako wyłączenia (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN-EN ISO 9001:2001), dla każdego z procesów określone zostały kryteria jego prawidłowego przebiegu, wobec czego nie zachodzi potrzeba przeprowadzania walidacji procesów jako oddzielnej procedury,


4.1.2 W działalności Urzędu Miejskiego w Suwałkach wyróżniono 3 grupy procesów, którymi Urząd zarządza zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2001:

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 3/7

- I.** Główne:
- a) obsługa Klienta,
 - b) doskonalenie SZJ i usług
 - c) realizacja usług.
- II.** Pomocnicze:
- a) zarządzanie zasobami,
 - b) zaangażowanie kierownictwa.
- III.** Utrzymanie systemu:
- a) nadzorowanie SZJ.

Kolejność i wzajemne oddziaływanie procesów przedstawia „Mapa procesów” stanowiąca **załącznik Nr 2** do Księgi Jakości.

- 4.1.3 Przyjęty System Zarządzania Jakością zapewnia odpowiednie środki i daje pracownikom niezbędne kompetencje do:
- nadzorowania świadczonych usług,
 - inicjowania działań zapobiegających i korygujących niezgodności,
 - identyfikowania i rejestrowania problemów jakościowych,
 - weryfikowania wprowadzonych rozwiązań,
 - nadzorowania usług niezgodnych z wymogami,
 - rozpatrywania skarg, wniosków i postulatów Klientów,
 - spełnienia wymagań Klientów.
- 4.1.4 Powiązania pomiędzy poszczególnymi procesami, dokumenty na wejściu i wyjściu procesu oraz mierniki służące monitorowaniu prawidłowej realizacji zostały przedstawione w **załączniku Nr 3** do Księgi Jakości „Powiązania procesów Systemów Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach”.
- 4.1.5 Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zaznajomieni z Systemem Zarządzania Jakością.
- 4.1.6 System podlegać będzie przeglądom dokonywanym przez Prezydenta Miasta i audytom wewnętrznym. Bieżąca analiza wyników z tych przeglądów oraz podejmowanie działań korygujących lub zapobiegawczych, pozwoli na stałe doskonalenie w zakresie usług świadczonych przez Urząd.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 4/7

4.1.7 Wszyscy pracownicy, którzy biorą udział w zarządzaniu, kierowaniu, wykonywaniu lub kontroli prac mających wpływ na jakość wykonywanych usług są odpowiedzialni za wdrożenie i utrzymanie systemu jakości. Aktualne dokumenty stanowiące elementy Systemu Zarządzania Jakością dostępne są we wszystkich komórkach organizacyjnych.

W Urzędzie jako źródło aktów prawnych wykorzystywany jest zbiór przepisów prawnych i komputerowy System Informacji Prawnej LEX.

4.1.8 Urząd Miejski w Suwałkach sprawuje nadzór nad ustaleniem warunków realizacji, realizacją, weryfikacją wykonania i odbiorami prac związanych z ustawowymi obowiązkami urzędu zleczanych jednostkom organizacyjnym o 100 % udziale gminy. Zlecenie zakupu odbywa się zgodnie z procedurami:

- PP – IV – 01 „Uruchamianie zamówień publicznych – poniżej 6.000 EURO”,
- PP – IV – 02 „Uruchamianie zamówień publicznych – powyżej 6.000 EURO”.

Realizacja i nadzór nad realizowanymi zakupami i usługami przebiega zgodnie z ustanowioną procedurą PP – IV – 03 „Realizacja umowy / zlecenia na zakup towarów i usług”.

4.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI


4.2.1 Postanowienia ogólne.

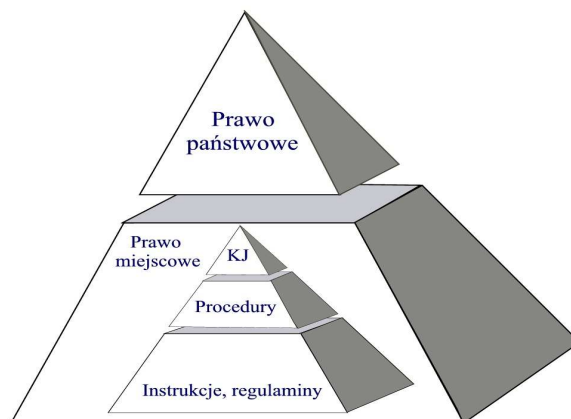
Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach zawiera:

1. Politykę Jakości, cele dotyczące jakości,
2. Księgę Jakości,
3. udokumentowane procedury systemowe,
4. udokumentowane procedury procesowe,
5. Księga Załączników do Systemu Zarządzania Jakością,
6. zapisy oraz dokumenty potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów.

Dokumentacja poddawana jest nadzorowi i systematycznej kontroli.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w połączeniu z aktami normatywnymi, zewnętrznymi i wewnętrznymi opisuje procesy i czynności administracyjne w Urzędzie. Układ dokumentacji i wzajemne zależności przedstawiono poniżej:

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 5/7



Urząd realizując swoje zadania działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz unormowania wewnętrzne. W związku z tym, istotną sprawą jest zapewnienie merytorycznym pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów. Dlatego Urząd objął nadzorem:

- akty normatywne zewnętrzne:

1. ustawy,
2. rozporządzenia,
3. pozostałe akty prawne,
4. normy,


- akty normatywne wewnętrzne:

1. Uchwały Rady Miejskiej,
2. Zarządzenia Prezydenta Miasta,

- dokumenty wewnętrzne :

1. Księgę Jakości,
2. procedury,
3. instrukcje.

Dokumenty takie jak instrukcje, regulaminy stanowiące wewnętrzne akty prawne Urzędu, omawiające w sposób szczegółowy organizację pracy Urzędu są w zależności od potrzeb i ich stosowania przywoływane w obowiązujących procedurach lub w poszczególnych rozdziałach Księgi Jakości.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 6/7

4.2.2 Księga Jakości.

Księga Jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego i utrzymywanego Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach, zgodnie z obowiązującymi wymogami normy PN-EN ISO 9001:2001.

Nadzór nad Księgą Jakości pełni Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Odpowiada on za zgodność zapisów w Księdze Jakości z wymaganiami normy, wdrożenie przyjętych postanowień, monitorowanie i doskonalenie. Wszystkie nadzorowane egzemplarze Księgi Jakości są oznaczone „Egzemplarz Nr...” i przekazywane użytkownikom zgodnie z „Rozdzielnikiem dokumentów Systemu Zarządzania Jakością” stanowiącym **załącznik Nr 4** do Księgi Jakości.

Potrzebę zmiany istniejącego dokumentu Księgi Jakości – procedury lub powstanie nowego dokumentu zgłaszają kierownicy komórek organizacyjnych do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością” – PS-I-01. Zmiany są rejestrowane w „Tabeli zmian” znajdującej się w dokumentach zmieniających.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami.


W Urzędzie Miejskim w Suwałkach dokumenty wymagane w Systemie Zarządzania Jakością są nadzorowane. Została opracowana, wdrożona i jest utrzymywana procedura „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością” – PS-I-01.

Procedura nadzoru nad dokumentacją obejmuje:

- tworzenie i akceptację dokumentów,
- rozpowszechnianie dokumentów,
- redagowanie, zatwierdzanie i aktualizację dokumentacji,
- przechowywanie dokumentów.

Dokumentacja Systemu Jakości służy umacnianiu działalności Urzędu Miejskiego w Suwałkach oraz zapewnia konsekwentną realizację procesów w sposób ustalony i znany wszystkim uczestnikom procesu.

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Oryginały dokumentacji w formie elektronicznej znajdują się u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Postępowanie z dokumentami i danymi znajdującymi się w systemie informatycznym odbywa się zgodnie z Zarządzeniem nr 77/05 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 9 maja 2005 r. w sprawie ustalenia polityki bezpieczeństwa i wprowadzenia do użytku

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	System Zarządzania Jakością	Nr rozdziału : 4	Strona / Stron : 7/7


służbowego instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Suwałkach. Aktualizację dokumentacji przygotowują kierownicy komórek organizacyjnych i przedkładają Pełnomocnikowi do weryfikacji. Pełnomocnik przedstawia dokumentację Prezydentowi Miasta do zatwierdzenia. Każda zmiana jest rejestrowana w tabeli zmian zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością” – PS- I -01.

4.2.4 Nadzór nad zapisami.

W Urzędzie Miejskim w Suwałkach ustanowiono i utrzymuje się zapisy w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymogami normy i dowodów skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością. Nadzorowanie zapisów Systemu Zarządzania Jakością przedstawia **załącznik nr 5** do Księgi Jakości „Nadzorowanie zapisów Systemu Zarządzania Jakością”.


Zapisy tworzone są we wszystkich komórkach organizacyjnych uczestniczących w Systemie. Poszczególne procedury obowiązujące w Urzędzie Miejskim w Suwałkach oraz postanowienia niniejszej Księgi Jakości określają wymagane zapisy. W Urzędzie ustanowiono procedurę „Nadzór nad zapisami jakości” – PS-I-03. Nadzór nad zapisami obejmuje:

- identyfikację zapisu,
- formę zapisu,
- osobę odpowiedzialną za sporządzenie zapisów,
- zakres rozpowszechniania i udostępniania zapisów,
- miejsce i okres przechowywania zapisów.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 1/8

KSIĘGA JAKOŚCI

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 2/8

5.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

Najwyższe kierownictwo Urzędu Miejskiego w Suwałkach zaangażowało się we wdrożenie, rozwój oraz ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001:2001.

W trakcie wdrażania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie odbywały się szkolenia i spotkania informacyjne mające przybliżyć pracownikom wagę znaczenia spełnienia wymagań Klienta zewnętrznego i wewnętrznego jakim są sami pracownicy.

W Urzędzie została ustanowiona Polityka Jakości, w której określone są cele dotyczące jakości. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z jej treścią, która jest dostępna we wszystkich wydziałach oraz na tablicach ogłoszeń Urzędu i stronie internetowej.

Prezydent Miasta przeprowadza raz w roku Przegląd Kierowniczy Systemu Zarządzania Jakością (pkt 5.6), podczas którego jest bezpośrednio zaangażowany w sprawy i problemy związane z jakością świadczonych usług wraz z zapewnieniem odpowiednich zasobów.

5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA

Kierownictwo Urzędu zapewnia identyfikację oraz spełnienie potrzeb i oczekiwań Klienta poprzez zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych.


Zbieranie i analizowanie informacji od Klienta w Urzędzie realizowane jest poprzez opracowywanie i analizowanie ankiet adresowanych do Klientów Urzędu, badających ich oczekiwania i satysfakcję oraz analizowanie wpływających do Urzędu skarg i wniosków. Czynności powyższe zostały opisane w procedurach: PP-III-01 „Badanie zadowolenia klienta” i PP-III-02 „Rozpatrywanie skarg i wniosków”.

Dążymy do tego, aby Klient w Urzędzie Miejskim w Suwałkach był obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością i w możliwie najkrótszym czasie.

5.3 POLITYKA I CELE JAKOŚCI

Polityka Jakości została zatwierdzona i wprowadzona w życie zarządzeniem nr 45/ 05 z dnia 24 marca 2005 roku Prezydenta Miasta Suwałk.


Celem Urzędu jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców oraz świadczenie usług na najwyższym poziomie.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 3/8

Cele powyższe zamierzamy osiągnąć poprzez:

- 1/ realizację zadań Urzędu w sposób sprawny, kompetentny w trybie i terminach określonych przepisami prawa i aktów wewnętrznych,
- 2/ gromadzenie i wykorzystywanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach Klientów do doskonalenia świadczonych usług,
- 3/ zapewnienie Klientom kompleksowej informacji, dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez Urząd,
- 4/ podnoszenie kwalifikacji wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie,
- 5/ utrzymanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.

W celu pełnej realizacji przyjętej Polityki Jakości przedstawionej poniżej w budżecie miasta Suwałk zostały zagwarantowane odpowiednie środki finansowe.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 4/8



URZĄD MIEJSKI
W SUWAŁKACH

Polityka Jakości w Urzędzie Miejskim w Suwałkach

Uznając Za Niezbędne Stworzenie Trwałych Mechanizmów Umożliwiających Zarządzanie Urzędem W Sposób Gwarantujący Stałe Podnoszenie Jakości Świadczonych Usług

Prezydent Miasta Suwałk

Zobowiązuje Się Do Wdrożenia I Utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością Zgodnego Z Normą PN-EN ISO 9001 : 2001

Urząd Miejski W Suwałkach Służy Społeczeństwu Stojąc Na Straży Interesu Publicznego I Wykonując Zadania Zgodnie Z Przepisami Prawa

ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ :


- ZAPEWNIĆ PEŁNĄ INFORMACJĘ O SPOSOBIE ZAŁATWIANIA SPRAW W URZĘDZIE
- WNIKLIWIE, BEZSTRONNIE I TERMINOWO ZAŁATWIAĆ SPRAWY KLIENTÓW
- TRAKTOWAĆ KLIENTÓW Z SZACUNKIEM I W SPOSÓB PRZYJAZNY
- SYSTEMATYCZNIE PODNOSIĆ KWALIFIKACJE PRACOWNIKÓW
- DOSKONALIĆ JUŻ ISTNIEJĄCE PROCESY ZACHODZĄCE W URZĘDZIE ORAZ WDRAŻAĆ NOWE, KTÓRE UŁATWIĄ REALIZACJĘ ZADAŃ

REALIZACJA CELÓW ZALEŻY OD WSZYSTKICH PRACOWNIKÓW W URZĘDZIE. KAŻDY ODPOWIADA ZA JAKOŚĆ SWOJEJ PRACY I JAKOŚĆ USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH. BĘDZIEMY DAŻYĆ BY KAŻDY PRACOWNIK BYŁ WSPÓŁODPOWIEDZIALNY ZA WDROŻENIE POSTANOWIEŃ POLITYKI JAKOŚCI.

PREZYDENT MIASTA SUWAŁK

JÓZEF GAJEWSKI

Suwałki, marzec 2005

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 5/8

Polityka Jakości została udostępniona i jest zrozumiała dla wszystkich pracowników Urzędu Miejskiego w Suwałkach. Podstawowe założenia Polityki Jakości umieszczono na ogólnodostępnych tablicach ogłoszeń budynku Urzędu i stronie internetowej.

Szczegółowe zasady przeglądu i przydatności Polityki Jakości zostały omówione w procedurze PS – I – 01 „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością”.


5.4 PLANOWANIE

Prezydent Miasta zarządzeniem nr 45/05 z dnia 24 marca 2005 r. w sprawie wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością zaakceptował wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach. Prezydent Miasta uznał, że opracowanie zasad odpowiadających wymaganiom Systemu Zarządzania Jakością wpłynie na poprawę funkcjonowania Urzędu i jest wyjściem naprzeciw wymaganiom i oczekiwaniom Klienta wewnętrznego i zewnętrznego. Wdrażając system przygotowano odpowiednie procedury, instrukcje, cele i Politykę Jakości.

Z Polityki Jakości wynikają dla poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu konkretne cele. Aby je doprecyzować (dopasować do specyfiki pracy poszczególnych wydziałów) Urząd podjął starania zmierzające do określenia efektywności poszczególnych procesów. Uzyskane w ten sposób wyniki służą jako podstawa do określenia wymiernych i możliwych do zrealizowania celów i standardów. W związku z tym postanowiono określić cele ogólne, które będą realizować wszystkie komórki organizacyjne Urzędu pozostawiając jednocześnie kierownikom poszczególnych komórek możliwość wyboru celów dodatkowych, specyficznych w pracy podległych im wydziałów.

Cele ogólne, jakie postawiono wszystkim komórkom organizacyjnym to:

- 100% realizacji planów finansowych wydziałów,
- brak zasadnych skarg na dany wydział,
- realizacja zadań Urzędu w trybie i terminach określonych przepisami prawa i aktów wewnętrznych.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 6/8

Cel	Oczekiwana wartość	weryfikacja
Realizacja planów finansowych	100%	Wydział Finansowy
Ilość skarg Zasadnych	0%	Wydział Organizacyjny
Terminowość	K.p.a., akty wewnętrzne, inne przepisy prawne	Kierownicy komórek organizacyjnych

Zbiornicze zestawienia sporządzane będą dwa razy w roku do 31 lipca i 31 stycznia za dany rok i przekazywane Najwyższemu Kierownictwu.

W przypadku zmiany Polityki Jakości zmianie ulegają również cele z niej wynikające. W czasie tworzenia projektów zmian uwzględnia się w miarę możliwości opinię zainteresowanych stron.


Te elementy zapewniają planowanie Systemu Zarządzania Jakością w celu spełnienia wymagań podanych w punkcie 4.1 normy oraz jego integralność podczas planowania i wdrażania w nim zmian.

5.5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

5.5.1 Kierownikiem Urzędu jest Prezydent Miasta, który jest równocześnie organem wykonawczym gminy. Prezydent kieruje Urzędem przy pomocy dwóch Zastępców Prezydenta, Sekretarza i Skarbnika. Wydziałami kierują naczelnicy na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i odpowiedzialności za wyniki pracy wydziału.

Prezydent Miasta na podstawie odpowiednich przepisów pisemnie upoważnia pracowników Urzędu do wykonywania czynności administracyjnych w Jego imieniu.

Zasady organizacji, funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników są określone w „Regulaminie organizacyjnym”, zarządzeniach Prezydenta Miasta, procedurach i instrukcjach, a także w aktach osobowych pracowników. Zakresy obowiązków są przypisane dla każdego stanowiska. Pracownicy, przed podjęciem pracy na danym stanowisku zapoznają się z nimi i je przyjmują.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 7/8

Urząd Miejski w Suwałkach określił również wymagania wewnętrzne dla pracowników zajmujących poszczególne stanowiska.

Podział odpowiedzialności, hierarchię spełnianych funkcji oraz wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne zawiera schemat organizacyjny Urzędu, stanowiący załącznik nr 2 do zarządzenia nr 165/05 Prezydenta Miasta Suwałk z dnia 8 sierpnia 2005 r. jako **załącznik nr 1** do Księgi Jakości.

Odpowiedzialność za realizację poszczególnych procesów została określona w **załączniku nr 3** do Księgi Jakości „Powiązania procesów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach”.

5.5.2 W celu zapewnienia, wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2001 Prezydent Miasta Suwałk powołał zarządzeniem Sekretarza Miasta na Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

5.5.3 W Urzędzie Miejskim w Suwałkach zapewniono odpowiednie narzędzia do komunikowania się tj.:


- narady kierownictw Urzędu,
- sieć komputerowa,
- poczta elektroniczna zewnętrzna i wewnętrzna,
- przepływ dokumentów zgodny z „Instrukcją kancelaryjną”,
- wewnętrzna i zewnętrzna sieć telefoniczna.

W/w narzędzia umożliwiają szybki przebieg informacji pomiędzy Najwyższym Kierownictwem, kierownikami komórek organizacyjnych, pracownikami.

Organizowane, co tydzień narady kierownictwa Urzędu pozwalają na wymianę uwag i doświadczeń, a także służą ustalaniu najważniejszych celów na najbliższy okres. Daje to możliwość analizowania na bieżąco zjawisk niepożądanych oraz upowszechniania pozytywnych.

5.6 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania oraz ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, Najwyższe Kierownictwo dokonuje jego przeglądu. Przegląd systemu jakości dokonywany jest przez kierownictwo Urzędu w okresach rocznych. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością przygotowuje materiały wejściowe do przeglądu poprzez przedłożenie

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Odpowiedzialność Kierownictwa	Nr rozdziału : 5	Strona / Stron : 8/8


Prezydentowi Miasta danych dotyczących:

- wyników auditów,
- informacji zwrotnej od Klientów,
- funkcjonowania procesów i zgodności wyrobu,
- działań zapobiegawczych i korygujących,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmian, które mogą wpłynąć na System Zarządzania Jakością,
- zaleceń dotyczących doskonalenia.

Z każdego przeglądu są sporządzane sprawozdania omawiające nieprawidłowości, jakie zostały spostrzeżone w czasie przeglądu. Raport sporządza Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Wnioski i zalecenia wynikające z przeglądu, dotyczące kierunków doskonalenia systemu jakości Urzędu oraz świadczonych usług stanowią między innymi dane wyjściowe i są podstawą do przeprowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych oraz do planowania auditów wewnętrznych. Dane wyjściowe z przeglądu obejmują decyzje i działania związane z :

- doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów,
- doskonaleniem wyrobu / usługi w powiązaniu z wymaganiami Klienta,
- niezbędnymi zasobami.

Sposób przeprowadzania przeglądów zarządzania przedstawiony został w procedurze „Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych” – PS-I-04.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Zarządzanie zasobami	Nr rozdziału : 6	Strona / Stron : 1/5

KSIĘGA JAKOŚCI

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Zarządzanie zasobami	Nr rozdziału : 6	Strona / Stron : 2/5

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 Zapewnienie zasobów.

Celem realizacji założeń Polityki Jakości i wymagań Systemu Zarządzania Jakością Urząd Miejski w Suwałkach w sposób systematyczny określa i zabezpiecza zasoby niezbędne do funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w postaci:

- środków finansowych,
- wykwalifikowanej kadry pracowniczej,
- właściwie wyposażonych stanowisk pracy.

6.2 Zasoby ludzkie.

Dla spełnienia celów, jakie stawia się przed Urzędem Miejskim w Suwałkach, Urząd zatrudnia pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, odpowiednio wyszkolonych. Ocena kwalifikacji odbywa się zgodnie z procedurą PP-II-05 „Ocena kwalifikacyjna pracowników”.

Za dobór kadry kierowniczej odpowiada Prezydent Miasta, zaś za dobór pracowników w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiadają kierownicy tych komórek.

System wynagradzania i nagradzania pracowników oparty jest na przepisach ustawy o pracownikach samorządowych i uwzględnia ocenę pracy pracowników.


Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu, które jest ważnym elementem w spełnianiu oczekiwań klientów, zostało uregulowane w procedurze PP-II-04 „Szkolenie pracowników Urzędu Miejskiego w Suwałkach”.

6.3 Infrastruktura.

Kierownictwo Urzędu Miejskiego w Suwałkach zapewnia swoim pracownikom warunki pracy, które między innymi obejmują:

- przestrzeń wymaganą do pracy i związane z nią urządzenia,
- materiały i narzędzia,
- dostęp do sieci telefonicznej i komputerowej,
- nowoczesny sprzęt biurowy,
- serwis wspomagający.


Istotnym elementem, wspomagającym podnoszenie jakości świadczonych usług jest korzystanie z nowoczesnych technologii. Urząd posiada wewnętrzną sieć komputerową, w chwili obecnej funkcjonującą w Urzędzie między innymi systemy informatyczne:

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Zarządzanie zasobami	Nr rozdziału : 6	Strona / Stron : 3/5

- *Oskar 3,0 - system ewidencja gruntów i budynków*
- *SWDO- ogólnopolski system ewidencji dowodów osobistych*
- *SN-USC - system ewidencji ksiąg stanu cywilnego*
- *Kierowca i Pojazd - ogólnopolskie systemy ewidencji pojazdów i kierowców*
- *Ludność- system ewidencji ludności*
- *Perseus F/K- program księgowy rozbudowany o wielowymiarową sprawozdawczość zarządczą*

Nadzór nad sprzętem komputerowym sprawują główni specjaliści ds. informatyki, którzy obsługują sieć komputerową w Urzędzie, dbają o sprawne działanie komputerów i serwerów. Czynności powyższe zostały opisane w procedurach: PP-II-01 „Nadzór i aktualizacja oprogramowania oraz systemów komputerowych”, PP-V-02 „Budowa i wdrażanie systemów informatycznych”, PP-V-03 „Przeprowadzanie napraw urządzeń komputerowych”. Nad prawidłowością funkcjonowania systemu oraz jego archiwizacją czuwa Administrator Bezpieczeństwa Informacji oraz Administrator Systemów Informatycznych, dostęp do danych w systemie informatycznym, archiwizacja danych komputerowych odbywa się zgodnie z „Polityką bezpieczeństwa systemów informatycznych służących do przetwarzania danych osobowych”.

Wykaz funkcjonujących w Urzędzie zbiorów danych osobowych wraz ze wskazaniem programów zastosowanych do przetwarzania danych:

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Zarządzanie zasobami	Nr rozdziału : 6	Strona / Stron : 4/5


Lp.	Nazwa zbioru danych	Program(moduł programu) zastosowany do przetwarzania danych	Pomieszczenie, w którym znajduje się zbiór danych	Nazwa urzędnika, w którym znajdują się dane
1.	Ewidencja Gruntów i Budynków	Oskar 3,0	155	Serwer Windows 2000
2.	Ewidencja Ludności	Ludność	155	Serwer Novell Netware 4.10
3.	Ewidencja dowodów Osobistych	Ogólnopolski system „SWDO”	22	Serwer Windows NT
4.	Podatki lokalne	Podatek, Pojazdy, Czysze	155	Serwer Novell Netware 4.10
5.	Księgi Stanu Cywilnego	SN – USC	155	Serwer Novell Netware 6.5
6.	Pojazd	Ogólnopolski system „Pojazd”	44	Serwer Windows 2003
7.	Ewidencja kierowców	Ogólnopolski system „Kierowca”	44	Serwer Windows 2003
8.	Licencje na transport	Licencje	155	Serwer Novell Netware 6.5
9.	System elektronicznej Identyfikacji zwierząt	Indexel	155	Serwer Novell Netware 6.5
10.	Wykaz przedpoborowych i poborowych	Wersja papierowa	122	
11.	Ewidencja osób przeznaczonych do pełnienia służby w obronie cywilnej	Wersja papierowa	122	

Budynek, w którym znajduje się siedziba Urzędu posiada podjazdy dla osób niepełnosprawnych, windę i sanitariaty, a po godzinach pracy Urzędu jest strzeżony przez pracowników obsługi.

Lokalizacja poszczególnych komórek organizacyjnych uwzględnia specyfikę ich pracy. Komórki odwiedzane przez Klientów najczęściej zlokalizowane są na parterze budynku.

6.4. Środowisko pracy.


Środowisko pracy jest istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność i zadowolenie personelu. Urząd dokłada starań, aby każde stanowisko pracy było wyposażone w potrzebne przedmioty, spełnione były ogólne wymogi określone przepisami BHP i PPOŻ oraz Regulaminu Pracy.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Zarządzanie zasobami	Nr rozdziału : 6	Strona / Stron : 5/5

W tym celu:


- przeprowadza się systematyczne kontrole wentylacji kominów, sprawności hydrantów, funkcjonowania dźwigu,
- przeprowadza się szkolenie wstępne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników rozpoczynających pracę w Urzędzie, informując ich o występującym ryzyku zawodowym na danym stanowisku pracy,
- prowadzi się ewidencję działań w zakresie realizacji obowiązku kierowania pracowników na badania okresowe,
- kontroluje się przestrzeganie zasad wypłaty ekwiwalentu pieniężnego z tytułu przysługującej odzieży ochronnej oraz przydziału środków ochrony indywidualnej, zgodnie z Regulaminem Pracy Urzędu.

Urząd Miejski w Suwałkach zapewnia swoim pracownikom bezpieczeństwo socjalne, w tym celu wprowadzony został „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”, w którym to omówiono szczegółowo zasady korzystania z ZFŚS.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 1/7

KSIĘGA JAKOŚCI

7. REALIZACJA WYROBU / USŁUGI

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 2/7

7.1 PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU / USŁUGI

W trakcie planowania realizacji usług w Urzędzie zostały zdefiniowane oraz opisane główne procesy, które mają wpływ na jakość świadczonych usług na rzecz Klientów. Informacja o zadaniach i sprawach realizowanych przez Urząd dostępna jest dla Klientów w każdej komórce organizacyjnej i Biuletynie Informacji Publicznej.

W Urzędzie zaplanowano i wdrożono działania mające na celu:

- poprawę obsługi klientów,
- lepsze poznanie ich oczekiwań,
- zapewnienie profesjonalnej kadry, która w przyjaznej atmosferze pomoże Klientowi załatwić sprawę,
- poprawę komunikacji między poszczególnymi komórkami Urzędu i między Urzędem a Klientem.

Przepisy aktów normatywnych zewnętrznych (ustawy, rozporządzenia i inne przepisy wykonawcze) regulują realizację części zadań, precyzyjnie określają zasady postępowania. W połączeniu z aktami normatywnymi wewnętrznymi (uchwały Rady Miejskiej, zarządzenia Prezydenta Miasta) oraz zakresami obowiązków i uprawnień pracowników Urzędu zapewnia się ich właściwą realizację.


Akty opisane w rozdziale 1.4 Księgi Jakości „Najistotniejsze dokumenty wyznaczające kierunki działania miasta” wskazują cele lokalnej polityki społecznej i gospodarczej.

Planując realizację wyrobu (usługi) Urząd uwzględnia zabezpieczenie odpowiednich zasobów, o których mowa w rozdziale 6 niniejszej Księgi Jakości „Zarządzanie zasobami”.

Szczegółowe zasady nadzoru nad zapisami niezbędnymi do dostarczania dowodów, że procesy realizacji usługi będącej ich wynikiem spełniają wymagania omówiono w procedurze PS – I – 03 „Nadzór nad zapisami jakości”.

7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu / usługi rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem dokumentu, tematu, sprawy od Klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. Urząd świadcząc usługi na rzecz swoich Klientów, rozpatruje wnoszone sprawy i realizuje następujące zadania:

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 3/7

- rozpatrywanie szczegółowego rodzaju spraw realizowanych zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego,
- prowadzenia spraw nie wymagających wszczynania postępowania administracyjnego i ich dokumentowania,
- zawieranie umów cywilno – prawnych.

Wymagania w stosunku do realizowanych usług przez Urząd wynikają z aktów normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz potrzeb Klientów. Potrzeby Klientów formułowane są poprzez:

- korespondencję kierowaną do Urzędu drogą pocztową i elektroniczną,
- bezpośredni kontakt pracownika z Klientem,
- rozmowy telefoniczne,
- media,
- analizę skarg i wniosków,
- stronę internetową Urzędu www.um.suwalki.pl

Każdy dokument jest przeglądany przez pracowników Urzędu pod kątem zawartych w nim wymagań.


Urząd poprzez swoich pracowników stara się realizować wyroby / usługi z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności i pełnym obiektywizmem. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji wyrobu / usługi (parafowanie, aprobata uprawnionego pracownika, radcy prawnego, kierownictwa Urzędu). Pracownik merytoryczny przyjmując dokumenty od Klienta przeprowadza ich weryfikację i potwierdza jej przeprowadzenie datą i podpisem. O wynikach realizacji wyrobu / usługi klient jest informowany pisemnie.

Za identyfikację wymagań Klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu. Pracownik z kolei przekazuje informację swojemu przełożonemu. Kierownik komórki organizacyjnej Urzędu poddaje je analizie i przedstawia wnioski podległym pracownikom. Wnioski o charakterze systemowym przekazuje Sekretarzowi Miasta, który następnie omawia je na spotkaniach z kadrą kierowniczą Urzędu.

Dla większości spraw z zakresu administracji publicznej opracowane zostały formularze wniosków, druki urzędowe wypełnienie, których ułatwia spełnienie wymogów formalnych, co do poprawnego załatwiania spraw w Urzędzie.

Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach sprawy.

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i analizowania skarg i wniosków Klientów reguluje procedura PP-III-02 „Rozpatrywanie skarg i wniosków”.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 4/7

Urząd kontaktuje się z Klientem przy pomocy korespondencji przekazywanej drogą pocztową lub przez gońca. Korespondencja wysyłana jest za potwierdzeniem odbioru. Miejszem przyjmowania i wysyłania korespondencji jest kancelaria ogólna lub merytoryczni pracownicy Urzędu. Zasady te reguluje procedura „Postępowanie z dokumentami ” PS-I-02.

Za zawartość przesyłki lub listu odpowiedzialna jest jednostka organizacyjna polecająca kancelarii ogólnej wysłanie przesyłki.

W Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu dostępne są informacje dotyczące organizacji i funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Suwałkach, pracy Rady Miejskiej w Suwałkach, działalności Prezydenta Miasta, finansach, majątku miasta, prawie miejscowym i przetargach.


7.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

Proces projektowania opisany w normie PN-EN ISO 9001:2001 w pkt. 7.3 nie jest realizowany w Urzędzie Miejskim w Suwałkach i został potraktowany jako wyłączenie (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN – EN ISO 9001:2001), nie wpływa on na zdolność Urzędu do dostarczania usługi, która spełnia wymagania klienta, gdyż Urząd nie projektuje produktu oferowanego Klientowi. Prace realizowane przez Urząd są określane przepisami zewnętrznymi i wewnętrznymi.

7.4 ZAKUPY

W Urzędzie Miejskim w Suwałkach dokonywane zakupy nie mają bezpośredniego wpływu na jakość produktów świadczonych na rzecz Klienta. Realizowane są one zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz procedurami: „Uruchamianie zamówień publicznych poniżej 6000 EURO” – PP-IV-01, „Uruchamianie zamówień publicznych powyżej 6000 EURO” – PP-IV-02.

Zapisy dotyczące zapewnienia, że zakupiony towar / usługa spełnia wyspecyfikowane wymagania dotyczące zakupu wraz z oceną wyrobu dostawcy są gromadzone i przechowywane zgodnie z procedurą „Realizacja umowy / zlecenia na zakup towarów i usług” – PP-IV-03.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 5/7

7.5 PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI

7.5.1 Nadzorowanie i świadczenie usług w Urzędzie Miejskim w Suwałkach zostało zdefiniowane i opisane w podstawowe procesy, które mają wpływ na jakość świadczonej Klientowi usługi. Do każdego procesu podstawowego przypisane zostały procedury i inne dokumenty wyznaczające sposób postępowania, zakres uprawnień i odpowiedzialności, określające sposób tworzenia i przechowywania zapisów, które w połączeniu ze szczegółowymi zakresami zadań, uprawnień i odpowiedzialności dla każdego pracownika, zapewniają właściwą realizację usług świadczonych przez Urząd. Dla Klientów zostały udostępnione wzory druków i formularzy.

Stosowane w Urzędzie wyposażenie tj. sprzęt i oprogramowanie komputerowe jest nadzorowane celem zapewnienia stałej jego przydatności.

7.5.2 Walidacja.


Proces walidacji opisany w normie PN-EN ISO 9001:2001 w pkt. 7.5.2 nie jest realizowany w Urzędzie Miejskim w Suwałkach i został potraktowany jako wyłączenia (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN-EN ISO 9001:2001), dla każdego z procesów określone zostały kryteria jego prawidłowego przebiegu, wobec czego nie zachodzi potrzeba przeprowadzania walidacji procesów jako oddzielnej procedury.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność.

Urząd Miejski w Suwałkach stosuje ustalony system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw wpływających i wytwarzanych w Urzędzie. Zasady postępowania zawarte są w „Instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych”, w tym w jednolitym rzeczowym wykazie akt. „Instrukcja kancelaryjna” określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą.

Zasady postępowania z korespondencją zostały określone procedurą „Postępowanie z dokumentami” – PS-I-02.

Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz zapoznając się z korespondencją zamieszczają na niej dyspozycje dotyczące sposobu załatwienia oraz komórkę organizacyjną odpowiedzialną za załatwienie sprawy. Do przekazania tych dyspozycji stosuje się przyjęte w Urzędzie skróty np. „p. m.” oznacza „proszę

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 6/7

o rozmowę”, „p.r.” oznacza „proszę referować” oraz „a/a” oznacza „przyjąć do wiadomości i wpiąć do akt”.

Do oznaczenia komórek organizacyjnych stosowane są symbole określone w Regulaminie Organizacyjnym. W komórkach organizacyjnych obowiązuje bezdziennikowy system kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt. Wykaz akt obejmuje wszystkie zagadnienia z zakresu działalności Urzędu.

7.5.4 Własność klienta.

Podstawowymi elementami stanowiącymi własność Klienta są dokumenty dostarczone przez Klienta w celu realizacji usługi. W Urzędzie Miejskim w Suwałkach funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez Klienta, podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdziałowi, rozpatrywaniu i archiwizowaniu zgodnie z obowiązującymi instrukcjami (kancelaryjną i dotyczącą organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego oraz zasad i trybu postępowania z dokumentacją w Urzędzie Miejskim w Suwałkach). W/ w czynności zostały opisane w procedurach: PS-I-02 „Postępowanie z dokumentami”, PP-II-02 „Archiwizowanie akt Urzędu Miejskiego w Suwałkach” i PP-II-03 „Archiwizowanie dokumentów Wydziału Komunikacji”.


Urząd obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań, zgodnie z przepisami prawa. Dodatkowymi zabezpieczeniami danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Suwałkach są:

- a) monitoring budynku,
- b) całodobowa ochrona,
- c) wyposażenie pomieszczeń biurowych w :
 - czynniki przeciwpożarowe i ruchu,
 - zamykane wyposażenie biurowe – szafy, biurka.

Urząd Miejski w Suwałkach sprawuje pieczę nad własnością Klienta, w czasie gdy znajduje się ona pod nadzorem Urzędu. Jeżeli własność Klienta zostanie zagubiona lub uszkodzona zostanie on o tym powiadomiony w formie pisemnej.

7.5.5 Zabezpieczanie wyrobu.


Urząd stosuje w swojej pracy zasady postępowania z dokumentami gwarantujące ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Realizacja wyrobu / usługi	Nr rozdziału : 7	Strona / Stron : 7/7

gromadzone w systemach komputerowych nadzorowane są zgodnie z „Instrukcją zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Suwałkach”.


7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

W celu dostarczenia dowodu zgodności z określonymi wymaganiami, wszystkie przyrządy i urządzenia do przeprowadzania pomiarów znajdujące się w Urzędzie Miejskim w Suwałkach są nadzorowane, odpowiednio zabezpieczone, podlegają okresowej kontroli i sprawdzaniu zgodności przez kierowników komórek organizacyjnych oraz wzorcowaniu przez akredytowane laboratoria i urzędy miar. Nadzór nad urządzeniami pomiarowymi prowadzony jest zgodnie z procedurą PP-V-15 „Nadzorowanie urządzeń pomiarowych”.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Pomiary, analiza, doskonalenie	Nr rozdziału : 8	Strona / Stron : 1/5

KSIĘGA JAKOŚCI

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Pomiary, analiza, doskonalenie	Nr rozdziału : 8	Strona / Stron : 2/5

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Urząd Miejski w Suwałkach planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami Klientów oraz zapewnieniem poprawnego działania Systemu Zarządzania Jakością. W razie potrzeby podejmowane są odpowiednie działania korygujące lub zapobiegawcze wynikające z:

- badania zadowolenia Klienta,
- badania efektywności systemu,
- monitorowania i pomiarów procesów,
- analizy skarg i wniosków,
- przeglądów kierowniczych.

Postępowanie w związku z badaniem oceny zadowolenia Klienta zostało opisane w procedurze „Badanie zadowolenia Klienta” PP-III-01.

8.2 MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1 Zadowolenie klienta.

Zadowolenie Klienta ze świadczonych usług Urzędu Miejskiego w Suwałkach mierzone jest za pomocą ankiet, skarg i wniosków. Wyniki pomiaru zadowolenia Klienta stanowią dane wejściowe do przeglądu kierowniczego Systemu Zarządzania Jakością. Wyniki ankiet, analizy skarg i wniosków są porównywalne z ilością z okresu poprzedniego oraz omawiane na przeglądzie kierowniczym.

8.2.2 Audyty wewnętrzne.

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne zgodnie z normą PN-EN ISO 19011 „Wytyczne do auditowania Systemów Zarządzania Jakością i / lub zarządzania środowiskowego”. Do przeprowadzania auditów wewnętrznych Prezydent Miasta wyznaczył pracowników na Auditorów wewnętrznych, którzy zostali przeszkoleni w tym zakresie. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością do dnia 31 grudnia przygotowuje na rok następny roczny plan auditów. Proces auditu wewnętrznego został przedstawiony w procedurze „Planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych” – PS – IV – 01. Raporty z przeprowadzonych auditów

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Pomiary, analiza, doskonalenie	Nr rozdziału : 8	Strona / Stron : 3/5

wewnętrznych są analizowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, a wyniki tej analizy są przedkładane Prezydentowi Miasta jako materiał wejściowy do przeglądu kierowniczego SZJ. Przegląd kierowniczy określa procedura „Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych” – PS-I-04.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów.

W celu udowodnienia zdolności Urzędu Miejskiego w Suwałkach do świadczenia usług spełniających wymagania Klienta monitoruje się realizowane procesy. Pomiaram i monitorowaniu podlegają miary jakości danego procesu. Uzyskane dane są gromadzone i analizowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością i wykorzystywane do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych oraz doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością. W przypadku stwierdzenia nieosiągnięcia wyznaczonego celu lub zagrożenia osiągnięcia tego celu dla danego procesu podejmuje się stosowne działania korygujące lub zapobiegawcze.

8.2.4 W UM w Suwałkach przez wyznaczonych pracowników są prowadzone kontrole jakości usługi przed przekazaniem Klientowi.

Celem powyższych działań jest zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości usług poprzez ich weryfikację w ciągu całego procesu, to jest na etapach:

- analizy wymagań,
- planowania realizacji,
- odbioru dostaw materiałów i usług,
- realizacji usługi,
- rozliczenia zlecenia.

Przyjęty system definiowania błędów zapewnia, że zostają one właściwie określone, sklasyfikowane i udokumentowane. Błędy są poddawane analizie ilościowej i jakościowej, co stanowi podstawę do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych. Wskazane są odpowiedzialności i rodzaje podejmowanych działań.

8.3 NADZÓR NAD PRODUKTEM NIEZGODNYM

W Urzędzie zostały ustalone zasady działania dotyczące nadzorowania usług niezgodnych lub niespełniających odpowiednich wymagań. Dotyczy to zarówno usług wykonywanych dla Klientów jak i dokumentów dostarczonych przez Klientów. Nadzorowanie spraw i dokumentów odbywa się w formie oceny, sprawdzania, wezwania do uzupełnienia lub zaniechania postępowania

	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Pomiary, analiza, doskonalenie	Nr rozdziału : 8	Strona / Stron : 4/5

przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych. Odpowiednie zapisy gromadzone są w aktach sprawy.

Postępowanie z produktem niezgodnym zostało określone w procedurze „Nadzorowanie wyrobu / usługi niezgodnej z wymaganiami” – PS-VI-03.

8.4 ANALIZA DANYCH

Przepisy prawa, a przede wszystkim Kodeks postępowania administracyjnego określają terminy rozpatrywania przez Urząd spraw Klientów.

W celu zapewnienia źródła danych o czasie realizacji usług wpływająca dokumentacja sygnowana jest datownikiem, zgodnie z „Instrukcją kancelaryjną”, dzięki temu możliwe jest monitorowanie i pomiary czasu realizacji usług ujętych w Systemie Zarządzania Jakością, liczby odwołań oraz skarg i wniosków Klientów.

Analiza danych dostarcza informacje o:

- zadowoleniu Klienta,
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi wyrobu,
- właściwościach i trendach procesów i wyrobów, łącznie z możliwościami prowadzenia działań zapobiegawczych,
- dostawcach.

8.5 DOSKONALENIE


8.5.1 Urząd Miejski w Suwałkach w sposób systematyczny doskonalili System Zarządzania Jakością poprzez wykorzystanie:

- Polityki Jakości,
- celów jakościowych (w jakim stopniu cele zostały spełnione),
- wyników auditów wewnętrznych

oraz ciągle monitorowanie systemu, nadzorowanie i realizację Polityki Jakości, analizę danych, przeglądy kierownictwa, a także poprzez działania korygujące i zapobiegawcze.

8.5.2 Analizie poddaje się działania korygujące mające na celu określenie wymagań dotyczących:

- przeglądu niezgodności (w tym reklamacji Klienta),
- ustalenia przyczyn niezgodności,

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 11.10.2005 r.	Edycja : 2
	Pomiary, analiza, doskonalenie	Nr rozdziału : 8	Strona / Stron : 5/5


- oceny potrzeby działań zapewniających, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- ustalenia i wdrażania niezbędnych działań,
- zapisów wyników podjętych działań,
- przeglądu podjętych działań korygujących.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura PS-VI-02 „Działania korygujące”. Zbiorną informację z dokonanej analizy przedstawia Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością podczas przeglądu systemu.

8.5.3 Urząd stale analizuje działania zapobiegawcze w celu określenia:


- potencjalnych niezgodności i ich przyczyn,
- oceny potrzeby działań zapobiegających wystąpieniu niezgodności,
- ustalenia i wdrażania niezbędnych działań,
- przeglądu podjętych działań zapobiegawczych.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura PS-VI-04 „Działania zapobiegawcze”. Zbiorną informację z dokonanej analizy przedstawia Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością podczas przeglądu systemu.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Definicje i określenia	Nr rozdziału : 9	Strona / Stron : 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

9. DEFINICJE I OKREŚLENIA

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Definicje i określenia	Nr rozdziału : 9	Strona / Stron : 2/3

9.1 PODSTAWOWE DEFINICJE I OKREŚLENIA

Akta sprawy – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie. itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu sprawy;

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

Auditor – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;

Dane – informacje dotyczące jakości, które podlegają aktualizacji;

Dokument – informacja i jej nośnik;

Informacja – znaczące dane;

Jakość – stopień, w jakim zbiór konkretnych właściwości spełnia wymagania;

Księga Jakości – dokument, w którym zdefiniowano i opisano system zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach;

Najwyższe Kierownictwo – Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz i Skarbnik, grupa osób które na najwyższym szczeblu kierują organizacją i ją nadzorują;

Niezgodność – niespełnienie wyspecjalizowanego wymagania;

Organizacja – spółka, korporacja, firma, przedsiębiorstwo lub instytucja, albo jakakolwiek ich część, samodzielnie lub nie, publiczne lub prywatne, o własnych zadaniach i administracji – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań;

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i kierunków działań organizacji dotyczących jakości w sposób formalny wyrażonych przez Najwyższe Kierownictwo;

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Definicje i określenia	Nr rozdziału : 9	Strona / Stron : 3/3

Procedura – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;

Proces - system działań, który wykorzystuje zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy;

System Zarządzania Jakością – system zarządzania niezbędny do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości;

Usługa – wynik procesu bezpośredniego współdziałania Urzędu i klienta oraz wewnętrznej działalności Urzędu, w celu zaspokojenia potrzeb klienta;

Walidacja – potwierdzenie, że wytworzony wyrób / usługa jest zdolny spełnić wymagania związane z zastosowaniem / oczekiwaniem;

Wyrób – wynik działań lub procesów;

Zadowolenie klienta – percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione;

Zapis – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań;

Zasoby – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie, metody;

Zarządzanie jakością – skoordynowane działanie dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości;


9.2 DODATKOWE DEFINICJE I OKREŚLENIA

Klient – osoba lub organizacja na rzecz, której Urząd świadczy usługi;

Komórka organizacyjna – wydział /samodzielne stanowisko;


UM – Urząd Miejski,

Urząd – Urząd Miejski w Suwałkach.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Procedury obowiązujące w UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 10	Strona / Stron : 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI


10. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W URZĘDZIE MIEJSKIM W SUWAŁKACH

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Procedury obowiązujące w UM w Suwałkach	Nr rozdziału : 10	Strona / Stron : 2/3

Lp.	Nr procedury	Tytuł procedury
1.	PS-I-01	Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością
2.	PS-I-02	Postępowanie z dokumentami.
3.	PS-I-03	Nadzór nad zapisami jakości.
4.	PS-I-04	Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych.
5.	PP-II-01	Nadzór i aktualizacja oprogramowania oraz systemów komputerowych.
6.	PP-II-02	Archiwizowanie akt Urzędu Miejskiego w Suwałkach.
7.	PP-II-03	Archiwizowanie dokumentów Wydziału Komunikacji.
8.	PP-II-04	Szkolenie pracowników Urzędu Miejskiego w Suwałkach.
9.	PP-II-05	Ocena kwalifikacyjna pracowników.
10.	PP-III-01	Badanie zadowolenia klienta.
11.	PP-III-02	Rozpatrywanie skarg i wniosków.
12.	PP-III-03	Ustalenie trybu informowania klientów o sposobie załatwienia sprawy.
13.	PP-IV-01	Uruchamianie zamówień publicznych - poniżej 6.000 EURO.
14.	PP-IV-02	Uruchamianie zamówień publicznych - powyżej 6.000 EURO.
15.	PP-IV-03	Realizacja umowy/zlecenia na zakup towarów i usług.
16.	PP-V-01	Rozpatrywanie wniosków interesantów.
17.	PP-V-02	Budowa i wdrażanie systemów informatycznych.


**KSIĘGA JAKOŚCI**Data wydania :
24.08.2005 r.Edycja :
1Procedury obowiązujące w
UM w SuwałkachNr rozdziału :
10Strona / Stron :
3/3

18.	PP-V-03	Przeprowadzanie napraw urządzeń komputerowych.
19.	PP-V-04	Rejestracja małżeństw.
20.	PP-V-05	Rejestracja urodzeń/zgonów.
21.	PP-V-06	Przyjęcie wniosku o zmianę imienia i nazwiska oraz ustalenie brzmienia lub pisowni imienia i nazwiska.
22.	PP-V-07	Zastosowanie przymusu leczenia odwykowego.
23.	PP-V-08	Postępowanie administracyjne w sprawie zameldowania i wymeldowania.
24.	PP-V-09	Wprowadzanie zmian w bazach danych ewidencji ludności.
25.	PP-V-10	Przyjęcie wniosku o wydanie dowodu osobistego.
26.	PP-V-11	Wydanie dowodu osobistego.
27.	PP-V-12	Sporządzanie planu miejscowego.
28.	PP-V-13	Planowanie i realizacja służb Straży Miejskiej w Suwałkach.
29.	PP-V-14	Opracowywanie wniosków na środki pomocowe Unii Europejskiej.
30.	PP-V-15	Nadzór nad urządzeniami pomiarowymi
31.	PS-VI-01	Planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych.
32.	PS-VI-02	Działania korygujące.
33.	PS-VI-03	Nadzorowanie wyrobu/usługi niezgodnej z wymaganiami.
34.	PS-VI-04	Działania zapobiegawcze.

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Wykaz załączników w Księdze Jakości	Nr rozdziału : 11	Strona / Stron : 1/2


KSIĘGA JAKOŚCI

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Wykaz załączników w Księdze Jakości	Nr rozdziału : 11	Strona / Stron : 2/2

11. Załączniki do Księgi Jakości

- 11.1 Załącznik nr 1 do Księgi Jakości „Struktura Organizacyjna Urzędu Miejskiego w Suwałkach”
- 11.2 Załącznik nr 2 do Księgi Jakości „ Mapa procesów obowiązujących w Urzędzie Miejskim w Suwałkach”
- 11.3 Załącznik nr 3 do Księgi Jakości „Powiązania procesów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Suwałkach”
- 11.4 Załącznik nr 4 do Księgi Jakości „Rozdzielnik dokumentów Systemu Zarządzania Jakością”
- 11.5 Załącznik nr 5 do Księgi Jakości „Nadzorowanie zapisów Systemu Zarządzania Jakością”

 URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania : 24.08.2005 r.	Edycja : 1
	Tabela zmian	Nr rozdziału : 12	Strona / Stron : 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

12. TABELA ZMIAN

