

ZARZĄDZENIE NR RZ-74/2017
BURMISTRZA MIASTA SŁAWKOWA

z dnia 27 czerwca 2017 r.

w sprawie przyjęcia Księgi Jakości Urzędu Miasta Sławkowa

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2016 r., poz. 446 z póź. zm.) oraz wymagania 4.2.2. normy ISO 9001:2008

zarządzam

§ 1. Przyjąć Księgę Jakości Urzędu Miasta Sławkowa zawierającą prezentację zakresu systemu zarządzania jakością w Urzędzie wraz z udokumentowanymi procedurami ustanowionymi dla systemu zarządzania jakością oraz opisem wzajemnego oddziaływania między procesami systemu zarządzania jakością.

§ 2. Treść Księgi Jakości Urzędu Miasta Sławkowa zawiera załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Treść udokumentowanych procedur systemu zarządzania jakością, opracowanych na podstawie wymagań ISO 9001:2008, stanowiących załączniki do Księgi Jakości Miasta Sławkowa, zawierają następujące załączniki do niniejszego zarządzenia:

1. Procedura P-SZJ/001 - Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością wraz z załącznikami,
2. Procedura P-SZJ/002 - Zapisy jakości,
3. Procedura P-SZJ/003 - Wewnętrzny audyt jakości wraz z załącznikami,
4. Procedura P-SZJ/004 - Działania zapobiegawcze i korygujące wraz z załącznikami,
5. Procedura P-SZJ/005 - Nadzór nad usługą niezgodną,
6. Procedura P-SZJ/006 - Nadzór nad sprzętem informatycznym wraz z załącznikami.

§ 4. Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi Burmistrza Miasta Sławków ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§ 5. Traci moc Zarządzenie Nr RZ-59/2016 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 22 czerwca 2016 roku w sprawie przyjęcia Księgi Jakości Urzędu Miasta Sławkowa.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Sławkowa

mgr Rafał Adamczyk

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 1 z 47

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU MIASTA SŁAWKOWA

wg normy ISO 9001:2008

Opracował:

Zatwierdził:

data, podpis

data, podpis

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p>Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p>Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 2 z 47</p>

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 3 z 47

I.	WPROWADZENIE	5
1.	PREZENTACJA MIASTA SŁAWKOWA	5
2.	PREZENTACJA URZĘDU MIASTA SŁAWKOWA	8
3.	STRUKTURA ORGANIZACYJNA UM SŁAWKÓW UWZGLĘDNIAJĄCA ZAKRES SZJ	9
II.	WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	10
1.	ZAKRES I CEL KSIĘGI JAKOŚCI URZĘDU	10
1.1.	ZAKRES KSIĘGI JAKOŚCI	11
1.2.	CEL KSIĘGI JAKOŚCI	11
2.	DOKUMENTY POWOŁANE	11
3.	TERMINOLOGIA	12
3.1.	TERMINOLOGIA ZWIĄZANA Z ADMINISTRACJĄ	12
3.2.	TERMINOLOGIA ZWIĄZANA Z JAKOŚCIĄ	13
4.	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE	14
4.1.	UWAGI OGÓLNE	14
4.2.	WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI	17
4.2.1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	17
4.2.2.	KSIĘGA JAKOŚCI	17
4.2.3.	NADZÓR NAD DOKUMENTAMI	17
4.2.4.	NADZÓR NAD ZAPISAMI	18
5.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	19
5.1.	ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA	19
5.1.1.	OPIS PROCESU OPERACYJNEGO ZARZĄDZANIA URZĘDEM	20
5.2.	ORIENTACJA NA KLIENTA	20
5.3.	POLITYKA JAKOŚCI	20
5.4.	PLANOWANIE	21
5.4.1.	CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI	21
5.4.2.	PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	21
5.5.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA	22
5.5.1.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA	22
5.5.2.	PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA	22
5.5.3.	KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA	23
5.6.	PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA	23
5.6.1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	23
5.6.2.	DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU	23
5.6.3.	DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU	24
6.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	24
6.1.	ZAPEWNIENIE ZASOBÓW	24
6.2.	ZASOBY LUDZKIE	24
6.3.	INFRASTRUKTURA	26
6.4.	ŚRODOWISKO PRACY	27
7.	REALIZACJA USŁUGI	28
7.1.	PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI	28
7.2.	PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM	28
7.2.1.	OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU	28
7.2.2.	PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH PRODUKTU	29
7.2.3.	KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	29
7.3.	PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ - WYŁĄCZONY	29
	ORGANIZACJA NIE PROWADZI PRAC ZWIĄZANYCH Z PROJEKTOWANIEM SWOICH USŁUG, PONIEWAŻ	29
	SĄ ONE REALIZOWANE NA PODSTAWIE ZASAD OKREŚLONYCH AKTAMI WYŻSZEGO RZĘDU.	29
7.4.	ZAKUPY	29

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 4 z 47</p>

7.5. DOSTARCZANIE USŁUG.....	30
7.5.1. NADZOROWANIE DOSTARCZANIA USŁUGI.....	30
7.5.2. WALIDACJA PROCESÓW USŁUGOWYCH.....	33
7.5.3. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ.....	33
7.5.4. WŁASNOŚĆ KLIENTA.....	34
7.5.5. ZABEZPIECZENIE USŁUGI.....	34
7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW.....	35
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE.....	35
8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	35
8.2. MONITOROWANIE I POMIARY.....	35
8.2.1. ZADOWOLENIE KLIENTA.....	35
8.2.2. AUDYT WEWNĘTRZNY.....	36
8.2.3. MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW.....	37
8.2.4. MONITOROWANIE I POMIARY USŁUG ADMINISTRACYJNYCH.....	37
8.3. NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ.....	38
8.4. ANALIZA DANYCH.....	39
8.5. DOSKONALENIE.....	39
8.5.1. PODSTAWY DOSKONALENIA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD.....	39
8.5.2. DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE.....	40
9. UDOKUMENTOWANE PROCEDURY SZJ.....	40
10. ZAŁĄCZNIKI.....	41
11. WYKAZ ZAMIESZCZONYCH RYSUNKÓW.....	41
ZAŁĄCZNIK NR 1. KARTA ZMIAN WPROWADZONYCH DO KSIĘGI JAKOŚCI.....	42
ZAŁĄCZNIK NR 2. POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW.....	46
ZAŁĄCZNIK NR 3. MAPA PROCESÓW URZĘDU MIASTA SŁAWKOWA.....	47

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 5 z 47</p>

I. WPROWADZENIE

1. PREZENTACJA MIASTA SŁAWKOWA

Miasto Sławków jest położone na prawym brzegu rzeki Białej Przemszy we wschodniej części województwa śląskiego, w powiecie będzińskim, na granicy województw małopolskiego i śląskiego. Geograficznie Sławków zlokalizowany jest na Wyżynie Śląsko-Krakowskiej, we wschodniej części Wyżyny Śląskiej. Szerokość geograficzną północną określono na 50° 19', a długość geograficzną wschodnią na 19° 23'. Przez miasto przepływa rzeka Biała Przemsza.

W obecnych granicach terytorialnych powierzchnia miasta wynosi 3660 ha. W jego obrębie znajdują się niegdyś samodzielne miejscowości, a obecnie dające się wyodrębnić rejony o zabudowie rozproszonej: Burki, Niwa, Dębowa Góra, Groniec, Chwaliboskie. Miasto liczyło na koniec 2016 roku 6876 stałych mieszkańców.

Sławków graniczy z następującymi jednostkami administracyjnymi: miasto Dąbrowa Górnicza, miasto Jaworzno, miasto Sosnowiec położonymi w województwie śląskim oraz miasto Bukowno i gmina Bolesław położonymi w województwie małopolskim.

Przez miasto przebiega międzynarodowa Droga Krajowa 94 relacji Berlin – Lwów, z której istnieją dobre połączenia z drogą szybkiego ruchu Warszawa – Budapeszt oraz autostradą A4 Katowice - Kraków. Przez Sławków przebiega również linia kolejowa Katowice – Kielce. Ponadto na terenie miasta kończy się Linia Hutnicza Szerokotorowa (LHS), połączona z szerokotorowym układem transportowym Rosji i Dalekiego Wschodu, przy której funkcjonuje zespół czterech terminali przeładunkowych.

W związku z przeprowadzoną analizą sytuacji społeczno-gospodarczej miasta Sławkowa w układzie ostatnich 30 lat należy stwierdzić, iż po dynamicznym rozwoju gminy na przełomie 70-dziesiątych i 80-dziesiątych ubiegłego wieku nastąpiła faza regresu rozwojowych funkcji miasta oraz pogłębiania się dysproporcji rozwojowych w stosunku do miast regionu śląskiego, która trwała do początków samorządności w Polsce.

Z początkiem lat 90-dziesiątych ubiegłego wieku samorząd miasta Sławków przystąpił do realizacji wielu zadań inwestycyjnych i społecznych, których celem było wyrównanie powstałych w latach wcześniejszych dysproporcji w infrastrukturze technicznej i społecznej na obszarze gminy.

Spółeczność miasta Sławkowa wraz z reprezentującymi ją władzami samorządowymi stoi aktualnie przed poważnym zadaniem rozwiązania wielu problemów, które swoją genezę mają nie tylko w słabości ekonomicznej charakterystycznej dla większości małych miast, ale także w lokalizacji na obszarze będącym pod wpływem restrukturyzacji przemysłowej.

W związku z faktem, iż w mieście Sławków przyjęto zasady zrównoważonego rozwoju jako podstawę realizacji działań rozwojowych podejmowane inicjatywy przez samorząd miasta dotyczą różnych sfer życia społeczności lokalnej.

W ramach sfery społecznej podejmowane działania mają doprowadzić do osiągnięcia wysokich standardów cywilizacyjnych życia mieszkańców i wysokiej jakości kapitału ludzkiego. W tej sferze podejmowane są wielokierunkowe działania mające na celu podnoszenie lokalnych usług edukacyjnych jak również zapewnienie skutecznego systemu ochrony zdrowia i opieki społecznej oraz możliwości wypoczynku. W związku z faktem, iż Sławków dzięki swojemu położeniu i długowiekowym tradycjom może stać się enklawą kulturalną i rekreacyjną dla aglomeracji śląskiej prowadzone są działania w celu zwiększenia oferty kulturalnej skierowanej nie tylko do mieszkańców Sławkowa, ale również gości z zewnątrz.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 6 z 47</p>

Lokalizacja miasta oraz jego unikalna atmosfera są atrakcyjne dla nowych mieszkańców, którzy ze względu na stale zwiększającą się uciążliwość mieszkania w dużych miastach poszukują dla siebie cichych enklaw, gdzie jest spokojniej i bezpieczniej żyć. Miasto dysponuje odpowiednimi terenami pod zabudowę mieszkaniową i stale prowadzone są działania w kierunku rozwoju osiedli jednorodzinnych dla obecnych mieszkańców aglomeracji śląskich.

W ramach sfery gospodarczej podejmowane są działania mające na celu kreowanie i wspieranie pozytywnych zmian w sferze gospodarczej miasta, tak aby Sławków stał się ośrodkiem gospodarczym znaczącym w regionie. Sytuacja gospodarcza miasta uległa znacznym zmianom w konsekwencji transformacji ustrojowej i zmniejszenia się roli wielkich zakładów górniczych i hutniczych zapewniających w przeszłości liczne miejsca pracy dla mieszkańców Sławkowa. Ich miejsce zastępują w coraz większym stopniu małe i średnie przedsiębiorstwa, dlatego celem działań samorządu miasta jest stworzenie odpowiednich warunków rozwoju dla tego sektora.

Samorząd miasta podejmuje również starania mające na celu stworzenie jak najlepszych warunków rozwoju dla dużych przedsiębiorstw zlokalizowanych na terenie miasta, a w szczególności mające na celu szersze wykorzystanie gospodarcze terenów Zespołu Terminali Przeładunkowych Linii Hutniczej Szerokotorowej (LHS). Sławków posiada duże rezerwy terenów, które po odpowiednim przygotowaniu infrastrukturalnym mogą zostać wykorzystane przez sektor gospodarczy na nowe inwestycje, szczególnie w aspekcie planowanego utworzenia w Sławkowie Międzynarodowego Centrum Logistycznego. Dlatego podejmowane są różnokierunkowe działania dla podniesienia atrakcyjności inwestycyjnej miasta, aby możliwe stało się wykorzystanie tkwiącego w nim ogromnego potencjału dla rozwoju gospodarczego zarówno lokalnego jak i regionu śląskiego.

W planach rozwojowych Sławkowa uwzględniany jest również rozwój działalności wypoczynkowej i turystycznej w oparciu o bogate zasoby przyrodnicze, w tym malowniczą Dolinę Białej Przemyśl oraz liczne zasoby kulturowe.

W ramach sfery środowiskowej podejmowane są działania mające na celu ochronę środowiska przyrodniczego miasta Sławkowa oraz zachowanie dziedzictwa przyrodniczego i środowiskowego dla przyszłych pokoleń mieszkańców miasta.

Na terenie Śląska, gdzie przez dziesiątki lat rozwijany był intensywnie przemysł górniczy i hutniczy, szczególnie widać znaczne i czasem nieodwracalne przekształcenia środowiska przyrodniczego. W Sławkowie także można w wielu miejscach zaobserwować efekty dawnej polityki przemysłowej, która przekształciła naturalne zasoby przyrodnicze i przestrzenne gminy. Dlatego celem samorządu miasta jest takie działanie, aby zmiany spowodowane dalszym rozwojem Sławkowa oddziaływały na środowisko w jak najmniejszym możliwym stopniu. Podejmowane będą również starania, aby zminimalizować lub usunąć zniszczenia powstałe w przeszłości.

W najbliższych latach prowadzone będą intensywne działania w zakresie rozwoju infrastruktury ochrony środowiska, w szczególności ochrony zasobów wodnych, gdyż istniejące aktualnie zagospodarowanie techniczne miasta nie pozwala na efektywną ochronę środowiska przyrodniczego.

W ramach sfery instytucjonalnej podejmowane będą działania prowadzące do osiągnięcia wysokiego poziomu zarządzania gminą tak, aby Sławków był miastem sprawnie zarządzanym, otwartym na współpracę i partnerstwo w Zjednoczonej Europie.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 7 z 47

W związku z faktem, iż zarządzanie rozwojem miasta jest zadaniem trudnym i skomplikowanym, wymagającym wysokiej sprawności instytucji realizujących strategię miasta prowadzone będą działania w celu poprawy efektywności procesów usługowych zarówno Urzędu Miasta jak również samorządowych jednostek organizacyjnych.

Szczególnego znaczenia nabiera także, przy ograniczonej wielkości zasobów finansowych, właściwe zarządzanie budżetem miasta. W związku z tym będą podejmowane działania zmierzające do poprawy efektywności wydatkowania środków budżetowych jak i mające na celu zwiększenie dochodów gminy, które będzie można wykorzystać na przyspieszenie procesu inwestowania w zrównoważony rozwój miasta. Dlatego szczególna uwaga poświęcona zostanie zagadnieniom dalszego pozyskiwania zewnętrznych środków finansowych, zwłaszcza z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej na finansowanie procesu rozwojowego Sławkowa.

Jednocześnie uznając wysokie znaczenie aktywności mieszkańców, sektora organizacji pozarządowych oraz lokalnego sektora gospodarczego dla rozwoju miasta podejmowane będą działania zmierzające do budowy możliwie jak najszerszego partnerstwa lokalnego i współodpowiedzialności za sprawy lokalne.

Dodatkowo samorząd miasta będzie dążył do dalszego zwiększania zakresu współpracy Sławkowa z partnerami ponadlokalnymi, zarówno samorządowymi, rządowymi jak i III sektora. Jednocześnie w związku z przynależnością Polski do Unii Europejskiej podejmowane będą działania zwiększające zakres współpracy międzynarodowej zarówno samorządu jak i partnerów lokalnych.

W procesie zarządzania rozwojem lokalnym miasta Sławków na poziomie strategicznego, długoletniego planowania procesów rozwojowych należy wskazać aktualnie 2 podstawowe dokumenty. Pierwszym z nich jest Strategia Rozwoju Miasta Sławkowa na lata 2014 – 2020, przyjęta Uchwałą Nr XVIII/131/2015 z dnia 29 grudnia 2015 roku. Drugim dokumentem strategicznego, długoletniego planowania procesów rozwojowych jest Miejskowy Plan Zagospodarowania Przestrzennego Miasta Sławkowa. Plan ten został przyjęty Uchwałą Nr L/339/06 Rady Miejskiej w Sławkowie z dnia 3 lutego 2006 roku.

Opracowany został także Wieloletni Program Inwestycyjny na lata 2004 – 2012 wraz ze szczegółowym harmonogramem wdrażania i finansowania zidentyfikowanych zadań inwestycyjnych. Następnie od roku 2011 zgodnie z zapisami ustawy o finansach publicznych funkcjonuje Wieloletnia Prognoza Finansowa Gminy Sławków, która zastąpiła Wieloletni Program Inwestycyjny.


Wprowadzenie systemu długookresowego planowania finansowego i inwestycyjnego ma na celu skuteczne i efektywne zarządzanie finansami gminy.

Pierwszy okres, którego dotyczył Wieloletni Program Inwestycyjny (WPI), uchwalony przez Radę Miejską, był zbieżny z pierwszym okresem programowania funduszy strukturalnych w Polsce, czyli okresem 2004 - 2006. Następny okres WPI dotyczył okresu lat 2007 – 2010. Plany finansowe miasta Sławków na poszczególne lata uchwalane są w formie Uchwały Budżetowej Rady Miejskiej w Sławkowie i ich aktualne wersje dostępne są w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie Urzędu Miasta Sławków pod adresem www.slawkow.pl.

Rada Miejska w Sławkowie Uchwałą Nr III/6/10 z dnia 29 grudnia 2010 roku przyjęła Wieloletnią Prognozę Finansową Gminy Sławków na lata 2011 – 2023. Zgodnie z zapisami ustawy o finansach publicznych Wieloletnia Prognoza Finansowa Gminy Sławków zastąpiła funkcjonujący do końca 2010 roku Wieloletni Program Inwestycyjny. Obowiązujący dokument jest na bieżąco aktualizowany i wszystkie zmiany są uchwalane przez Radę Miejską.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 8 z 47</p>

Na początku 2008 roku został opracowany i przyjęty do realizacji przez Radę Miejską w Sławkowie Program Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego w Sławkowie, który jest dokumentem określającym cele i kierunki informatyzacji na terenie miasta, będące podstawą do określania konkretnych zadań zaplanowanych do realizacji w ciągu najbliższych lat. Program jest wynikiem konsultacji przeprowadzonych z przedstawicielami środowiska lokalnego oraz władzami samorządowymi.

W maju 2014 roku została również przyjęta do realizacji przez Radę Miejską w Sławkowie Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych dla Miasta Sławkowa na lata 2014– 2019, która jest istotnym narzędziem realizacji lokalnej polityki społecznej oraz dokumentem wyznaczającym kierunki działań mających na celu zapewnienie mieszkańcom miasta jak najwyższej jakości życia. Podstawą realizacji dokumentu będzie umacnianie współpracy podmiotów realizujących zadania w zakresie pomocy społecznej, ochrony zdrowia, bezpieczeństwa publicznego, edukacji oraz kultury i sportu.

2. Prezentacja Urzędu Miasta Sławkowa

Urząd Miasta Sławków działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446 z póź. zm.), Statutu Miasta Sławków nadanego uchwałą Rady Miejskiej w Sławkowie z dnia 30 grudnia 1996 r. (Dz. U. Województwa Katowickiego Nr 1 poz. 5/1997), Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Sławków zatwierdzonego Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-10/2015 z dnia 30 stycznia 2015 roku oraz Regulaminu pracy Urzędu Miasta Sławków zatwierdzonego Zarządzeniem Burmistrza Miasta Nr RZ – 65/2012 z dnia 17 sierpnia 2012 roku.

W Urzędzie pracuje 63 pracowników. Kierownikiem Urzędu jest Burmistrz Miasta Sławkowa, którego pracę wspomaga Sekretarz Miasta oraz Skarbnik.

W Urzędzie wyodrębnionych jest 9 referatów, pracą których kierują kierownicy. Funkcjonują także Urząd Stanu Cywilnego, Straż Miejska oraz samodzielne stanowiska pracy. Struktura organizacyjna przedstawiona jest na schemacie organizacyjnym Urzędu Miasta Sławków przedstawionym w dalszej części Księgi Jakości. Urząd pełni funkcję pomocniczą wobec organów miasta – Rady Miejskiej w Sławkowie – organu stanowiącego i kontrolnego oraz Burmistrza Miasta Sławkowa – organu wykonawczego. Urząd prowadzi działalność organizatorską i administracyjną w realizacji zadań publicznych, służących zaspokajaniu zbiorowych i indywidualnych potrzeb społeczności lokalnych. Do obszaru działania Urzędu należą w szczególności sprawy z zakresu infrastruktury technicznej, infrastruktury społecznej, porządku i bezpieczeństwa publicznego, ładu przestrzennego i ekologicznego, oświaty. Te zadania są realizowane przez referaty merytoryczne, samodzielne stanowiska lub poprzez jednostki organizacyjne.

Urząd Miasta Sławków bierze udział w innowacyjnych projektach mających na celu poprawę jego organizacji i funkcjonowania oraz tworzenie pozytywnego wizerunku.

Jednym z takich projektów jest wprowadzenie w Urzędzie Miasta Sławków Systemu Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej (SEKAP). Jest to strategiczny dla rozwoju regionu innowacyjny projekt samorządów gmin i powiatów Województwa Śląskiego, który uzyskał dofinansowanie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego na lata 2004 – 2006.

Zakres projektu obejmuje stworzenie teleinformatycznego środowiska dla świadczenia usług publicznych w formie elektronicznej, działania analityczne związane z przygotowaniem organizacyjnym do wdrożenia powyższego środowiska, a następnie zarządzania działaniami związanymi ze świadczeniem usług publicznych. Efektem realizacji niniejszego projektu jest modernizacja administracji samorządowej poprzez zwiększenie poziomu wykorzystania nowo-

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 9 z 47</p>

czesnych technologii informacji i komunikacji. Dzięki realizacji projektu wzrośnie poziom usług administracyjnych dla mieszkańców i przedsiębiorców świadczonych drogą elektroniczną oraz zwiększy się efektywność pracy administracji m.in. w zakresie realizacji tych usług.

Celem głównym projektu SEKAP jest stworzenie warunków organizacyjnych i technicznych dla świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną oraz wzrost efektywności pracy administracji w realizacji tych usług.

Do celów ogólnych projektu SEKAP należą:

- obniżenie kosztów świadczenia usług publicznych,
- podniesienie jakości usług publicznych,
- poszerzenie oferty usług świadczonych drogą elektroniczną,
- poprawa warunków rozpoczęcia i prowadzenia działalności gospodarczej zwiększenie stopnia wykorzystania technologii informatycznych przez mieszkańców regionu,
- wzrost konkurencyjności regionu w skali krajowej oraz europejskiej.

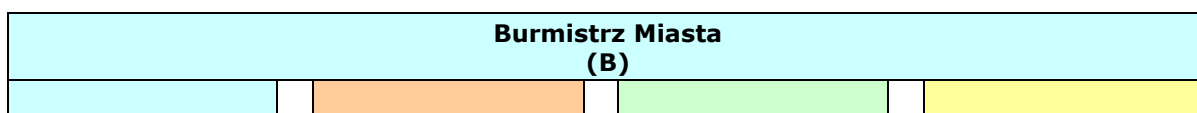
Zakres realizowanego przez Urząd Miasta Sławków projektu obejmuje stworzenie teleinformatycznego środowiska dla świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną. Na w/w środowisko zbudowane w ramach projektu składają się urządzenia teleinformatyczne oraz oprogramowanie.

W ramach Projektu zostanie dostarczone następujące oprogramowanie:

- Elektroniczny System Obiegu Dokumentów,
- System Bezpieczeństwa,
- Platforma Formularzy Elektronicznych,
- System Automatycznej Weryfikacji Podpisu Elektronicznego,
- System Płatności,
- Platforma e-USług Publicznych.

Urząd Miasta Sławków realizuje również własne zadania informatyczne związane z rozwojem zintegrowanego systemu wspomagania zarządzania w administracji samorządowej miasta Sławków polegające na poprawie warunków organizacyjnych i technicznych dla wzrostu efektywności procesu świadczenia usług publicznych (w tym również e-usług) oraz zarządzania procesem sprawnej realizacji zadań administracyjnych Urzędu Miasta Sławków.

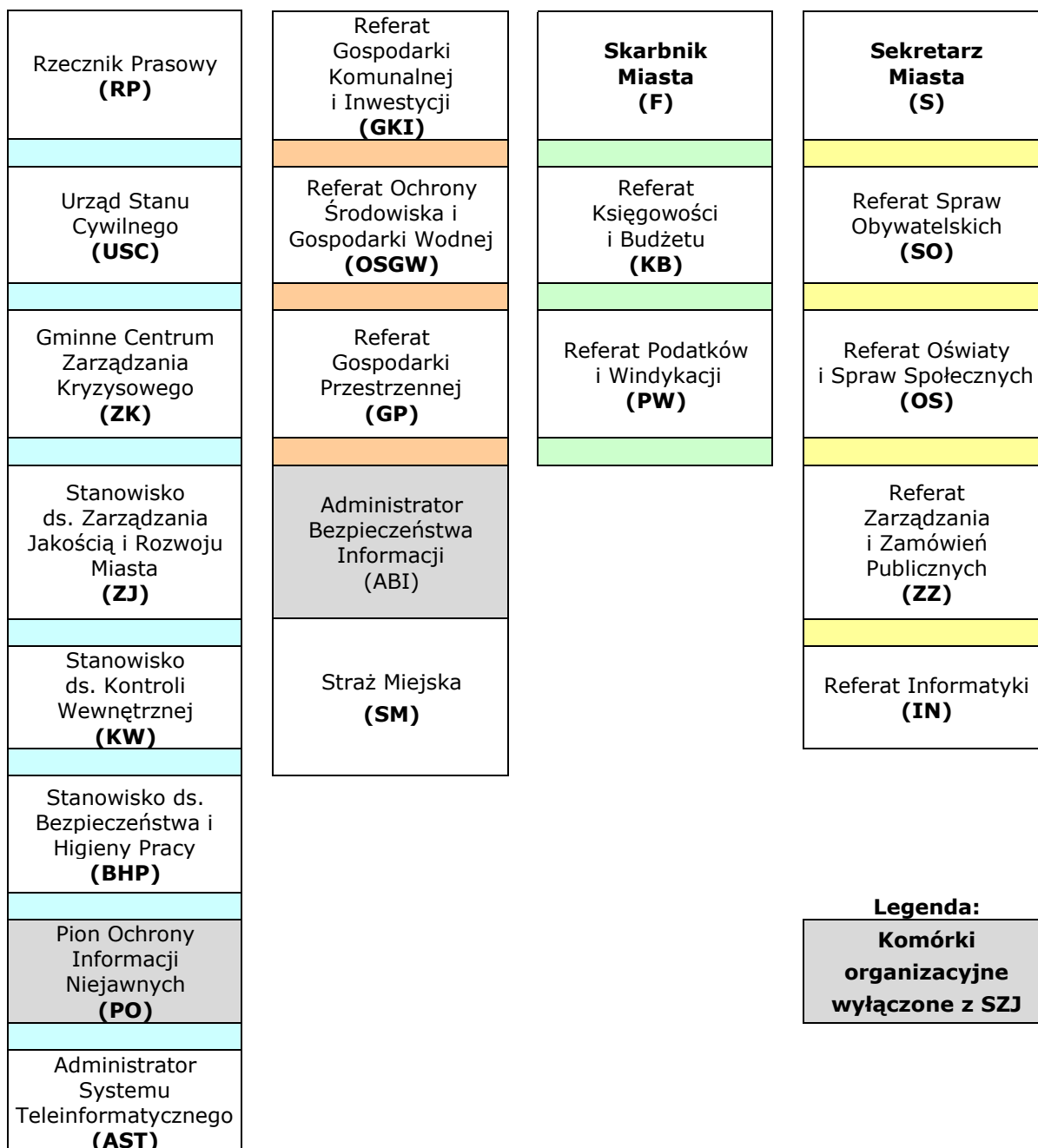
3. Struktura organizacyjna UM Sławków uwzględniająca zakres SZJ



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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 10 z 47



Rysunek 1. Schemat organizacyjny Urzędu Miasta Sławków od 10 stycznia 2015 r. (opracowano na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Sławków zatwierdzonego Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-10/2015 z dnia 30 stycznia 2015 roku z późniejszymi zmianami).

II. WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. Zakres i cel Księgi jakości Urzędu

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 11 z 47</p>

„Organy administracji publicznej prowadzą postępowanie w sposób budzący zaufanie jego uczestników do władzy publicznej, kierując się zasadami proporcjonalności, bezstronności i równego traktowania.”

art. 8 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego

1.1. Zakres Księgi jakości

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

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

W Urzędzie zdefiniowano 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.

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

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p>Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p>Strona 12 z 47</p>

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, rozpatrywaniu 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 (ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady Miasta, zarządzenia Burmistrza Miasta jako organu wykonawczego, ogłoszone w stosownych publikatorach w przypadku, gdy przepisy tego wymagają),
- przepisy prawne wewnętrzne (zarządzenia i decyzje Burmistrza Miasta jako kierownika Urzędu),
- Politykę jakości Urzędu,
- Księgę jakości i procedury opracowane wg wymagań ISO 9001:2008,
- karty usług świadczonych przez Urząd.

W celu uporządkowanego zidentyfikowania obowiązkowych do stosowania w trakcie obsługi klientów przepisów prawnych, opracowano w Urzędzie wykaz pod nazwą: „Spis najważniejszych przepisów prawa związanych z działalnością Urzędu Miasta Sławkowa”.

3. Terminologia

3.1. Terminologia związana z administracją

Administracja publiczna

- to przyjęte przez państwo i realizowane przez jego niezawisłe 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).

Burmistrz Miasta

- organ wykonawczy, kierownik Urzędu Miasta.

Jakość administracyjna

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

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p>Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p>Strona 13 z 47</p>

Kodeks postępowania administracyjnego

– ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 z póź. zm.) normująca postępowanie administracyjne ogólne, uproszczone postępowanie o charakterze administracyjnym, postępowanie w sprawach sporów o własność między organami administracji publicznej a sądami oraz postępowanie w sprawach skarg i wniosków.

Rada Miasta

– kolegialny organ stanowiący i kontrolny w Mieście.

Uchwały Rady Miasta

– akty normatywne kolegialnego organu administracji publicznej, jakim jest Rada Miasta, w tym akty prawa miejscowego mające walor aktów powszechnie obowiązujących na terenie miasta.

Urząd Miasta (zwany dalej Urzędem)

– jednostka organizacyjna Miasta, przy pomocy której Burmistrz Miasta wykonuje swoje zadania.

Zarządzenia Burmistrza Miasta

– akty wewnętrznego zarządzania Burmistrza Miasta wydawane na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnymi.

3.2. Terminologia związana z jakością

Audyt jakości

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

Audytorka

– osoba posiadająca kompetencje do przeprowadzenia audytu.

Dokument

– informacja i jej nośnik.

Doskonalenie jakości

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

Dostawca

– organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób lub usługę.

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 nieodłącznych 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

– ciągłe nadzorowanie i weryfikacja jakości dokonywane przez klienta lub w jego imieniu, w celu zagwarantowania,

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 14 z 47

**Niezgodność
Organizacja**

Polityka jakości

**Procedura
Proces**

Wada

Wymaganie

System zarządzania

System zarządzania jakością

Struktura organizacyjna

Zapis

Zarządzanie jakością

że organizacja spełnia wyspecyfikowane wymagania. Pozwala zapobiegać pogarszaniu się charakterystyk lub procesów z upływem czasu.

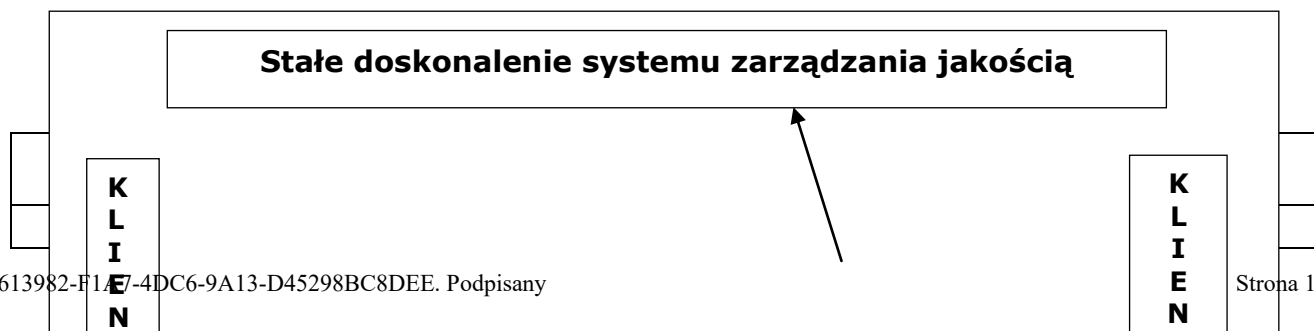
- niespełnienie wymagania.
- grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań.
- ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.
- ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.
- zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.
- niespełnienie wymagania odnoszące się do zamierzonego lub wyspecyfikowanego użytkownika.
- potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.
- system do ustanawiania polityki i celów oraz osiągnięcia tych celów.
- system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.
- przypisanie odpowiedzialności, uprawnień i powiązań między ludźmi.
- dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.
- skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

4. System zarządzania jakością w Urzędzie

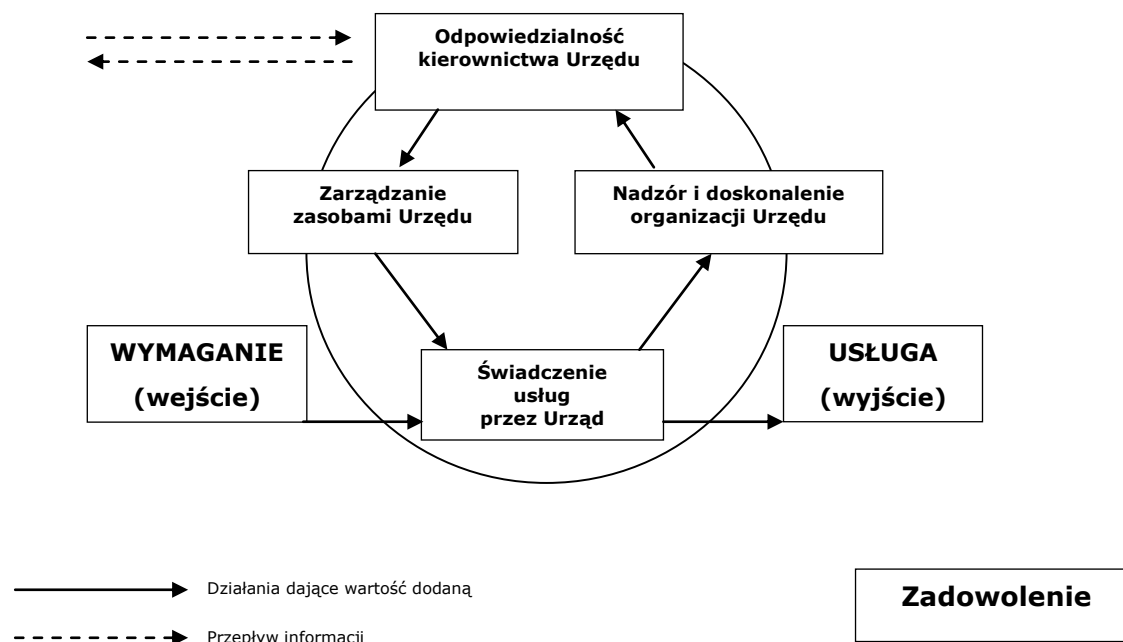
4.1. Uwagi ogólne

Burmistrz Miasta Sławkowa wydał Zarządzenie Nr 17/S/07 z dnia 5 września 2007 roku w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001:2001 w Urzędzie Miasta Sławków i powołania Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością.

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.



	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 15 z 47



Rys. 2. Model systemu zarządzania jakością w Urzędzie, którego podstawą jest proces

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 miasta.

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. Wyżej wymienione mechanizmy oparto m.in. na tzw. zasadzie PDCA Deminga – od angielskich słów:

planuj – wykonaj – sprawdź - popraw.

Praca Urzędu podlega prawnie uregulowanym mechanizmom kontroli i nadzoru zewnętrznego (m.in.: sprawowanego przez Regionalną Izbę Obrachunkową, Śląski Urząd Wojewódzki, Najwyższą Izbę Kontroli, Urząd Skarbowy, inspekcje państwowe) oraz trybom składania odwołań, zażaleń, skarg i wniosków przez klientów Urzędu. Wszelkie informacje płynące do Urzędu od instytucji kontrolnych i nadzorujących oraz wynikające z odwołań, zażaleń, skarg i wniosków są podstawą do podjęcia działań wyjaśniających, a w uzasadnionych przypadkach do korekty podjętych decyzji lub przyjętego postępowania.

W ramach systemu zarządzania jakością zidentyfikowano następujące procesy:

zarządzania:

- jakościowa strategia rozwoju Urzędu,
- nadzorowanie pracy Urzędu przez kierownictwo,

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 16 z 47</p>

- ocena systemu zarządzania jakością przez kierownictwo,
- dokumentacja systemu zarządzania jakością,
- zapisy systemu zarządzania jakością,
- system komunikacji wewnętrznej,

zasobów:

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

klientów Urzędu:

- ochrona własności klienta,
- rozpatrywanie skarg, wniosków, zażaleń i odwołań,

świadczenia usług:

usługi realizowane przez:

- Referat Podatków i Windykacji
- Referat Gospodarki Komunalnej i Inwestycji
- Referat Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej
- Referat Gospodarki Przestrzennej
- Referat Informatyki
- Referat Spraw Obywatelskich
- Referat Oświaty i Spraw Społecznych
- Referat Zarządzania i Zamówień Publicznych
- Urząd Stanu Cywilnego

PROCES GŁÓWNY

nadzoru:

- monitorowanie procesów usługowych,
- system auditów wewnętrznych,
- badanie satysfakcji klienta,

doskonalenia:

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

Mapa procesów zachodzących w Urzędzie Miasta Sławkowa z podziałem na procesy strategiczne, procesy związane z obsługą Klienta oraz procesy wspomagające działalność Urzędu została zaprezentowana w Załączniku Nr 3 do niniejszej Księgi Jakości.

W dalszej części Księgi Jakości opisano wzajemne powiązania oraz kryteria i metody nadzorowania, monitorowania i doskonalenia ww. procesów.

Urząd nie zleca na zewnątrz świadczenia usług, gdyż do ich świadczenia jest zobowiązany na mocy stosownych przepisów prawa.

Biorąc pod uwagę specyfikę organizacji oraz jej produktów nie mają zastosowania niektóre wymagane normy:

- 7.5.2. - walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi - w trakcie realizacji usług przez Urząd Miasta Sławków, szczegółowo zaplanowanych i opisanych co do trybu postępowania, istnieje możliwość weryfikacji ich wyników poprzez bieżące monitorowanie obowiązujących przepisów prawnych (zewnętrznych i wewnętrznych)

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 17 z 47</p>

nych), kontrolę sprawy będącej w toku lub ostateczną kontrolę przed wydaniem decyzji dlatego nie stosuje się walidacji procesów dostarczania usług.

**Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
na podstawie niniejszej Księgi Jakości
określa procesy składające się
na system zarządzania jakością w Urzędzie Miasta**

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

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

- Politykę jakości będącą deklaracją strategii jakościowej Urzędu,
- Księgę jakości – „konstytucję” jakościową Urzędu,
- procedury – „ustawy jakościowe” wymagane normą ISO 9001:2008, niezbędne do sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie,
- instrukcje robocze (karty usług, tj. 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 UM.

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

4.2.2. Księga jakości

Burmistrz Miasta Sławkowa wydał Zarządzenie Nr RZ-52/08 z dnia 23 kwietnia 2008 roku, na mocy, którego wprowadził do stosowania Księgę Jakości Urzędu zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2001. W dniu 22 czerwca 2010 roku Burmistrz Miasta Sławkowa wydał Zarządzenie Nr RZ-48/10, na mocy, którego wprowadził do stosowania Księgę Jakości Urzędu zgodnie z normą ISO 9001:2008. Obecnie obowiązująca Księga Jakości została wprowadzona do stosowania Zarządzeniem Burmistrza Miasta Nr RZ-73/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku.

Księga jakości jest głównym dokumentem systemowym:

- opisującym system zarządzania jakością wraz z uzasadnionymi wyłączeniami od wymagań normy ISO 9001:2008,
- przywołującym procedury ustanowione dla systemu lub zawierającym odniesienia do tych procedur,
- opisującym 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 Zarządzania Jakością.

Księgę jakości zatwierdza do stosowania Burmistrz Miasta Sławkowa.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami

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

Szczegóły nadzoru polegają na:

- przydzieleniu kompetentnego personelu do opracowania dokumentów,

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 18 z 47</p>

- 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) są dostępne dla wszystkich pracowników UM Sławków poprzez infrastrukturę teleinformatyczną oraz, że znana jest ich aktualność prawna
- zapewnieniu, że dokumenty stanowione lokalnie (uchwały Rady Miasta, zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa jako organu wykonawczego) są gromadzone i przechowywane w odpowiednio oznaczonych zbiorach, są dostępne dla wszystkich pracowników UM Sławków poprzez infrastrukturę teleinformatyczną oraz, że znana jest ich aktualność prawna,
- utworzeniu 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.

Art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym są podstawą prawną regulującą zasady wydawania zarządzeń przez Burmistrza Miasta, w tym dla Zarządzenia Nr RZ-54/2015 z dnia 19 czerwca 2015 r. w sprawie przyjęcia i opublikowania Polityki Jakości Urzędu Miasta Sławkowa.

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

Zasady tworzenia i aktualizacji kart usług świadczonych przez Urząd Miasta Sławkowa oraz nadzoru nad kartami usług reguluje Zarządzenie Nr RZ-59/2014 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 10 czerwca 2014 r. w sprawie przyjęcia instrukcji opracowywania, zatwierdzania, publikowania, modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych stanowiących opis usług administracyjnych Urzędu Miasta Sławkowa.

4.2.4. Nadzór nad zapisami

Szczegóły dotyczące identyfikowania, sporządzania, gromadzenia i archiwizowania 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 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011, Nr 14, poz. 67 z póź. zm.) 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,
- sporządzanie czystopisów pism oraz ich powielanie,

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 19 z 47

- 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 komórek organizacyjnych lub stanowisk pracy

oraz komórki organizacyjne 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, rejestrację, znakowanie spraw oraz archiwizację akt,
- formy załatwiania spraw,
- wysyłanie i doręczanie pism,
- przechowywanie akt, przekazywanie akt do archiwum zakładowego,
- sposób pobierania opłat administracyjnych,
- tryb postępowania z aktami organów Miasta,
- zasady powielania i publikowania dokumentów,
- warunki dopuszczenia informatyki w czynnościach kancelaryjnych,
- nadzór nad wykonywaniem czynności kancelaryjnych.

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. Instrukcja dopuszcza w uzasadnionych przypadkach rozbudowanie przez kierownika urzędu jednolitego rzeczowego wykazu akt.

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Za sprawne i zgodne z prawem funkcjonowanie Urzędu odpowiada Burmistrz Miasta Sławkowa sprawujący bezpośredni nadzór nad systemem organizacyjnym podległej mu jednostki administracji samorządowej oraz Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, kierownicy samodzielnych referatów, Kierownik USC, pracownicy na samodzielnych stanowiskach, każdy odpowiednio z posiadanymi uprawnieniami.

Proces operacyjnego zarządzania Urzędem regulują następujące przepisy prawne:

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446 z póź. zm.),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902),
- Statut Miasta uchwalony uchwałą Rady Miasta ogłoszony w Dzienniku Urzędowym Województwa,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta nadany przez Burmistrza Miasta jego wewnętrznym zarządzeniem,
- akty wewnętrznego zarządzania wydane przez Burmistrza Miasta.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 20 z 47</p>

5.1.1. Opis procesu operacyjnego zarządzania Urzędem

Kierownictwo Urzędu w trakcie systematycznych posiedzeń 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,
- 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 przypadkach sprawy dotyczące Urzędu są omawiane na naradach Burmistrza Miasta Sławkowa, w których uczestniczą: Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, kierownicy referatów, samodzielne stanowiska oraz kierownik USC.

Z narad Burmistrza Miasta sporządzane są protokoły a istotne decyzje wydawane są w formie zarządzeń Burmistrza.

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

Projekty nowych zarządzeń Burmistrza Miasta Sławkowa lub, jeśli jest to wystarczające, tylko zmian do dotychczas obowiązujących zarządzeń, są opracowywane w komórkach organizacyjnych Urzędu, według właściwości rzeczowej. Zatwierdzanie zarządzeń Burmistrza Miasta Sławkowa następuje w trybie ustalonym prawem.

5.2. Orientacja na klienta

Burmistrz Miasta Sławkowa, sprawując nadzór nad funkcjonowaniem Urzędu, zobowiązał wszystkich podległych pracowników do realizacji Polityki jakości Urzędu Miasta, w której to określił znaczenie wymagań klienta.

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

Cel ten Urząd Miasta osiąga poprzez świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie jakościowym, zapewniającym podnoszenie świadomości prawnej obywateli miasta.

5.3. Polityka jakości

Burmistrz Miasta Sławkowa wydał Zarządzenie Nr RZ-54/2015 z dnia 18 czerwca 2015 r. w sprawie przyjęcia i opublikowania Polityki Jakości Urzędu Miasta Sławkowa zgodnie z normą ISO 9001:2008.

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.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 21 z 47</p>

Polityka jakości została rozpowszechniona w Urzędzie w formie plakatów oraz zamieszczona na stronie internetowej Urzędu. 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 Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta sprawuje w imieniu Burmistrza Miasta Sławkowa bezpośredni nadzór nad realizacją Polityki jakości przez pracowników Urzędu.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością współpracuje na bieżąco z Burmistrzem Miasta Sławkowa w zakresie oceny aktualności Polityki jakości oraz systematycznie składa raport dotyczący stopnia jej przestrzegania. Raport ten jest dokumentem roboczym w trakcie przeglądu systemu zarządzania Urzędem, dokonywanego przez kierownictwo Urzędu.

Wnioski z przeglądu, 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

Wszyscy pracownicy Urzędu za główne cele swego działania uznali:

- świadczenie usług publicznych na najwyższym poziomie „jakości administracyjnej” w oparciu o staranne przygotowanie merytoryczne oraz pożądane umiejętności,
 - stosowanie w praktyce zasady - Urząd przyjazny dla obywatela,
 - poprawę kultury organizacyjnej w Urzędzie,
 - wzrost świadomości prawnej obywateli,
 - budowę społecznego zaufania do Urzędu i urzędników,
- które to cele są całkowicie spójne z celami wyrażonymi w Polityce jakości.

Dowodem osiągnięcia ww. celów jest:

- stały wzrost pozytywnych ocen funkcjonowania Urzędu, wyrażonych w ankietach, wypełnianych przez klientów,
- spadek skarg i zażaleń na pracę Urzędu i urzędników,
- spadek liczby decyzji uchylonych, zmienionych czy uznanych za nieważne na skutek błędu popełnionego przez Urząd.

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością

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

Jednocześnie na potrzeby systemu zarządzania jakością wprowadzono do stosowania dokumentację wymaganą normą 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:

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 22 z 47

planuj – wykonaj – sprawdź – popraw

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

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

Schemat organizacyjny Urzędu Miasta Sławkowa przedstawiono na Rysunku nr 1. w niniejszej Księdze jakości.

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Wszystkim pracownikom Urzędu przekazano do wiadomości treść Regulaminu organizacyjnego poprzez dostęp na każdym stanowisku komputerowym do lokalnej strony podmiotowej BIP-u oraz w ramach wewnętrznego Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów (SOD) wdrożonego w Urzędzie Miasta Sławków w ramach projektu SEKAP.

Ponadto odpowiedzialność i uprawnienia danego urzędnika regulują przepisy prawa (m.in. ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych) i zakresy obowiązków służbowych.

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

Burmistrz Miasta Sławków Zarządzeniem Nr 17/S/07 z dnia 5 września 2007 roku w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001:2001 w Urzędzie Miasta Sławkowa i powołania Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością wyznaczył **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta.**

Zarządzeniem Nr RZ – 36/2013 z dnia 9 maja 2013 roku Burmistrz Miasta Sławkowa powołał nowego **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta.**

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- zapewnia, że procesy składające się na system zarządzania jakością w Urzędzie są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- składa kierownictwu Urzędu 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.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 23 z 47</p>

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

Burmistrz Miasta Sławkowa sprawuje bezpośredni nadzór nad polityką informacyjną w Urzędzie.

Proces komunikacji wewnętrznej polega na:

- określaniu podczas przeglądu przez kierownictwo Urzędu potrzeb i zasad informacyjnych,
- wydawaniu przez Burmistrza Miasta Sławkowa aktów wewnętrznego zarządzania stanowiących integralną część polityki informacyjnej,
- stwarzania warunków sprawnego dostępu do informacji poprzez:
 - tablice informacyjne i informacje plakatowe,
 - zainstalowanie stanowisk internetowych,
 - przesyłanie komunikatów za pomocą elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów (SOD),
 - pocztę elektroniczną,
 - lokalną stronę podmiotową BIP,
 - zakup wydawnictw informacyjnych,
 - robocze spotkania z kadrą urzędniczą,

tak, aby wszyscy pracownicy posiadali niezbędne informacje do wykonywania powierzonych zadań.

Urząd uczestniczy w polityce informacyjnej Miasta.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za skuteczne przekazywanie informacji na temat systemu zarządzania jakością w Urzędzie, a w szczególności będących rezultatem oceny systemu zarządzania jakością przez kierownictwo (pkt.5.6).

5.6. Przegląd zarządzania

5.6.1. Postanowienia ogólne


Burmistrza Miasta Sławkowa, co najmniej raz w roku dokonuje oceny skuteczności funkcjonowania systemu jakości w oparciu o przygotowany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością „Raport z funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Sławków”, uwzględniający zakres tematyczny wg punktu 5.6.2. W tym celu zwołuje posiedzenie kierownictwa Urzędu. Obok Burmistrza Miasta Sławkowa w posiedzeniu uczestniczą: Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta, kierownicy referatów, samodzielne stanowiska oraz Kierownik USC. Obecność jest potwierdzana podpisem na liście obecności.

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Podczas dyskusji, w trakcie przeglądu, ocenie podlegają:

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 24 z 47</p>

- dane dotyczące realizacji Polityki jakości,
- wyniki auditów wewnętrznych, przeprowadzonych w Urzędzie,
- informacje dotyczące: skarg, wniosków, zażaleń i odwołań klientów Urzędu,
- wnioski kierowników referatów oraz pracowników obejmujących samodzielne stanowiska dotyczące procesów, nad którymi bezpośrednio sprawują nadzór merytoryczny,
- informacje dotyczące działań korygujących i zapobiegawczych,
- stopień realizacji zadań wynikających z poprzednich przeglądów,
- zmiany organizacyjne lub prawne mające istotny wpływ na system zarządzania jakością w Urzędzie,
- kierunki doskonalenia organizacji Urzędu.

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

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

- 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 Urzędu w związku z dokonaną oceną wymagań klientów Urzędu,
- wnioski dotyczące kadry urzędniczej.

Załącznikiem do protokołu jest lista obecności. Protokół zatwierdza Burmistrz Miasta Sławkowa, a Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością dostarcza oznaczone kopie do zainteresowanych, ujętych w rozdzielniku. Oryginał protokołu znajduje się u Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Odpowiedzialni za konkretne działania opisane w protokole, realizują je z należytą starannością. Wyniki działań są oceniane podczas wewnętrznego audytu jakości.

6. Zarządzanie zasobami

6.1. Zapewnienie zasobów

Burmistrz Miasta Sławkowa zobowiązał się w Polityce jakości Urzędu Miasta 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

Wymagania kwalifikacyjne

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 25 z 47</p>

Pracownikiem samorządowym może być osoba, która spełnia wymagania określone w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902).

Podstawowe wymagania kwalifikacyjne dla pracowników Urzędu (wykształcenie oraz umiejętności zawodowe, staż pracy w latach) określone są w rozporządzeniu w sprawie wynagradzania pracowników (Dz. U. z 2014 r., poz. 1786).

Wymagania te mają charakter minimalny i mogą być zaostrzane w zależności od indywidualnych potrzeb sytuacji na rynku pracy i specyfiki konkretnych stanowisk, na które prowadzony jest ewentualny nabór. Szczegółowo kwestie te reguluje Zarządzenie Burmistrza Miasta Nr RZ-6/09 z dnia 06.01.2009 roku w sprawie wprowadzenia „Regulaminu naboru kandydatów na wolne stanowisko urzędnicze w Urzędzie Miasta Sławkowa” oraz późniejsza zmiana tego regulaminu wprowadzona Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-32/2013 z dnia 17 kwietnia 2013 roku.

Dodatkowe wymagania dla stanowisk pracy w komórkach Urzędu określają opisy stanowisk pracy. Opis stanowiska sporządza się w dwóch egzemplarzach, jeden egzemplarz otrzymuje pracownik, drugi egzemplarz przechowuje się w aktach osobowych pracownika. Obecnie obowiązujące formularze opisu stanowiska pracy oraz zakres obowiązków zostały wprowadzone do stosowania Zarządzeniem Nr RZ-55/2012 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 18 lipca 2012 roku w sprawie przyjęcia formularzy opisu stanowiska oraz zakresu obowiązków.

Burmistrz Miasta Sławkowa Zarządzeniem Nr 30/09 z dnia 23 marca 2009 roku ustalił szczegółowy sposób przeprowadzania służby przygotowawczej i przeprowadzania egzaminu końcowego kończącego tę służbę w Urzędzie Miasta Sławków.

Szkolenia

Szkolenia mają na celu przygotowanie pracownika do osiągnięcia jak najlepszych efektów w pracy na zajmowanym stanowisku.

Każdy nowo zatrudniony pracownik lub stażysta odbywa szkolenie stanowiskowe w dziedzinie BHP, którego celem jest uzyskanie wiedzy nt.:

- miejsca wykonywania pracy,
- ogólnych zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- podstawowych wiadomości z zakresu bezpieczeństwa wykonywania pracy na określonym stanowisku,
- podstawowych wiadomości o niebezpieczeństwach wypadkowych i zagrożeniach dla zdrowia oraz sposobów ochrony przed wypadkami.

Potwierdzeniem odbycia szkolenia stanowiskowego jest wypełniona Karta szkolenia wstępnego w dziedzinie BHP, podpisana przez osoby przeprowadzające instruktaże stanowiskowe i kierownika komórki organizacyjnej, którą załącza się do akt osobowych pracownika, stażysty.

Bezpośredni przełożony zapoznaje pracownika, stażystę z zakresem zadań, uprawnień i odpowiedzialności, zasadami organizacyjnymi obowiązującymi w Urzędzie (w tym dotyczącymi systemu zarządzania jakością), regulaminami i zarządzeniami.

Pracownicy Urzędu Miasta ustawicznie podnoszą swoje kwalifikacje i doskonałą umiejętności w ramach:

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

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 26 z 47</p>

Burmistrz Miasta Sławkowa Zarządzeniem Nr RZ-75/2013 z dnia 26 sierpnia 2013 roku ustalił Instrukcję dotyczącą planu szkoleń pracowników UM.

System ocen pracowniczych

Okresowe oceny pracowników Urzędu Miasta Sławków przeprowadzane są w oparciu o ustawę z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902) oraz Zarządzenie Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-7/2016 z dnia 28 stycznia 2016 roku w sprawie wprowadzenia regulaminu przeprowadzania ocen pracowników samorządowych zatrudnionych w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Ocena powstaje na podstawie spostrzeżeń dotyczących całorocznej pracy pracownika z uwzględnieniem jego osiągnięć, postępów, wyników pracy, błędów oraz udzielonych kar.

Celem przeprowadzania okresowych ocen jest uzyskanie informacji o sposobach i kierunkach rozwoju pracownika, stwierdzenie jego przydatności do pracy na zajmowanym stanowisku oraz prowadzenie właściwej polityki personalnej.

Ocena jest dokonywana w oparciu o kryteria wybrane przez oceniającego i pracownika. Informacja o kryteriach oceny pracownika znajduje się w aktach osobowych oraz w opisie stanowiska pracy.

6.3. Infrastruktura

Urząd zlokalizowany jest w budynkach pod adresem Rynek 1, na ulicy Łosińska 1 oraz Mały Rynek 10.

Urząd zadbał o miejsca parkingowe, które pozwalają każdemu klientowi na zaparkowanie samochodu w pobliżu budynków urzędu. Zlikwidowano także bariery architektoniczne, tworząc podjazdy dla osób niepełnosprawnych dla budynku urzędu w lokalizacji Rynek 1, a także miejsca parkingowe dla niepełnosprawnych.

Dla potrzeb klientów w Urzędzie znajdują się tablice informacyjne:

- o godzinach pracy Urzędu i dniach przyjęć interesantów przez Burmistrza Miasta w sprawach skarg i wniosków,
- o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych i samodzielnych stanowisk w Urzędzie,
- tablice ogłoszeń urzędowych.

Tablice są czytelne i estetyczne.

Dla klientów w holu budynków na każdym z pięter, istnieje wydzielony obszar, gdzie klient może usiąść, czy też wypełnić potrzebne dokumenty.

Na ścianie, przy drzwiach pokoi znajdują się tabliczki informacyjne z nazwą referatu, imionami, nazwiskami i funkcjami osób w nich pracujących.

Pracownicy Urzędu Miasta Sławków korzystają z dostępu do sieci internetowej oraz licencjonowanych programów komputerowych: systemu Microsoft Windows, Microsoft Office, przeglądarek internetowych, poczty elektronicznej, Lexa, BIP-u, elektronicznego systemu obiegu dokumentów (SOD) oraz 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-księgowego, systemu płacowo-kadrowego, programów do ewidencji: ludności, dowodów osobistych, działalności gospodarczej, środków trwałych, gruntów i budynków, rejestru wyborców, Systemu Informacji Oświatowej i innych.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 27 z 47</p>

Nadzór nad bezpieczeństwem sieci oraz danych w niej zawartych i jej ochronę przed dostępem osób nieuprawnionych, sprawuje Administrator Bezpieczeństwa Informacji.

Proces zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną uregulowany jest następującymi Zarządzeniami Burmistrza Miasta Sławkowa:

- Nr RZ-147/2015 z dnia 28 grudnia 2015 r. w sprawie przyjęcia polityki bezpieczeństwa i instrukcji zarządzania systemem informatycznym,
 - Nr 28/S/07 z dnia 28.11.2007 w sprawie wprowadzenia systemu elektronicznego obiegu dokumentów w Urzędzie Miasta Sławkowa,
 - Nr RZ-62/2017 z dnia 31.05.2017 r. w sprawie wyznaczenia Administratora Bezpieczeństwa Informacji
- oraz Procedurą Systemu Zarządzania Jakością P-SZJ/006 Nadzór nad sprzętem informatycznym.

Urząd Miasta Sławków umożliwia mieszkańcom miasta zapoznanie się ze sposobami załatwiania spraw, pobrania niezbędnych druków i formularzy za pośrednictwem strony Biuletynu Informacji Publicznej (<http://bip.slawkow.pl>) oraz strony internetowej z elektronicznymi formularzami spraw (<http://peup.sekap.pl>).

Aby podnieść na wyższy poziom jakość usług administracyjnych, a co za tym idzie stworzyć „klimat” przyjazny dla obywatela, w Urzędzie Miasta Sławków Stanowisko ds. obsługi sekretariatu (SO.VIII) pełni funkcje Biura Obsługi Obywatela, tj. miejsca pierwszego kontaktu urzędnika i klienta.

Do najważniejszych zadań Biura Obsługi Obywatela należy:

- udzielanie wstępnej informacji w zakresie: rodzaju, miejsca i trybu załatwiania spraw,
- dostarczanie interesantom zestawu ujednoczonych formularzy dla załatwienia spraw,
- udzielanie pomocy przy nawiązaniu bezpośredniego kontaktu interesanta z merytorycznym pracownikiem Urzędu obsługującym proces załatwiania spraw,
- przyjmowanie korespondencji.

Do dyspozycji pracowników BOO oddano niezbędne wyposażenie: komputer, drukarkę, 2 telefony oraz niezbędną dokumentację, na którą składają się m.in. karty informacyjne usług i związane z nimi formularze, tak aby zapewnić obywatelowi dostęp do pełnej informacji związanej z załatwianą sprawą.

Stałym elementem promującym Urząd jest wywieszona w BOO, w formie kolorowego plakatu, Polityka jakości Urzędu.

6.4. Środowisko pracy


Wymagana przestrzeń do pracy, to pomieszczenia biurowe, w których urządzone są stanowiska pracy wyposażone w meble i urządzenia biurowe. Wszystkie stanowiska pracy wyposażone są także w środki łączności oraz sprzęt komputerowy.

Większość stanowisk pracy wyposażona jest w odpowiednie do realizowanego zakresu zadań oprogramowanie.

Najwyższe kierownictwo podejmuje coroczne działania, mające na celu doskonalenie stanu budynku Urzędu, sprzętu i oprogramowania, z którego korzystają pracownicy. Zakres planowanych modernizacji, remontów, zakupu sprzętu komputerowego oraz zapewnienie optymalnej wysokości środków finansowych na te zadania, odbywa się corocznie w trakcie prac związanych z przygotowaniem budżetu gminy.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 28 z 47</p>

7. Realizacja usługi

7.1. Planowanie realizacji usługi

Procesy usługowe realizowane przez Urząd Miasta w ramach działalności:

- Referatu Podatków i Windykacji
- Referatu Gospodarki Przestrzennej
- Referatu Gospodarki Komunalnej i Inwestycji
- Referatu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej
- Referatu Informatyki
- Referatu Spraw Obywatelskich
- Referatu Oświaty i Spraw Społecznych
- Referatu Zarządzania i Zamówień Publicznych
- 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.

W wyniku analiz dokonanych w trakcie wdrażania systemu zarządzania jakością spośród zadań realizowanych w Urzędzie Miasta Sławków wybrano te, które mają najistotniejsze znaczenie dla jakości działań organizacji i zostały one włączone do SZJ w postaci procesów.

Uwzględniając dotychczasowe doświadczenia oraz specyfikę UM Sławków, w którym dotychczas realizowano skutecznie zadania na podstawie sprawdzonych procedur niepisanych, usankcjonowano ten fakt w ten sposób, że część procedur tworzą procedury ustne.

Dla wszystkich procedur niezależnie od formy (ustnej czy pisemnej) zidentyfikowano wymagania dotyczące produktu (w zdecydowanej większości są to przepisy składające się na podstawę prawną), wymagane dokumenty oraz zapisy. Wszystkie w/w elementy zostały przyporządkowane konkretnym produktom. W procedurach pisemnych zostało to opisane wprost w częściach opisowych tych procedur.

W trakcie wdrażania Systemu Zarządzania Jakością dołożono starań, aby uświadomić pracownikom, że procedura ustna ma taki sam status ważności jak pisemna.

7.2. Procesy związane z klientem

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu

Wymagania dotyczące produktów zostały zidentyfikowane przez pracowników je realizujących i przypisane bezpośrednio tym produktom niezależnie od tego, czy są one realizowane na podstawie procedury ustnej czy pisemnej.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 29 z 47</p>

Wymagania te przedstawione zostały w kartach usług, na podstawie Zarządzenia Burmistrza Sławkowa Nr RZ-59/2014 z dnia 11 czerwca 2014 r. w sprawie przyjęcia instrukcji opracowywania, zatwierdzania, publikowania, modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych stanowiących opis usług administracyjnych Urzędu Miasta Sławkowa.

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 lub w formie elektronicznej.

Przy wniesieniu ustnym urzędnik rozpatrujący sprawę dokonuje stosownych zapisów - adnotacji dotyczących przedmiotu sprawy, które są podpisywane przez klienta Urzędu.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących produktu

Przed rozpoczęciem realizacji każdego wniosku klienta, wniosek ten jest szczegółowo przeglądany przez pracownika, któremu przydzielono realizację tego wniosku. Przegląd jest dokonywany przede wszystkim pod kątem kompletności wniosku oraz właściwości organizacji (wg uprawnień) do realizacji wnioskowanego produktu.

Jeśli wniosek okaże się niekompletny, to wnioskodawca wzywany jest (telefonicznie, korespondencyjnie) do uzupełnienia swojego wniosku.

Jeśli organizacja okaże się niewłaściwa, to przekazuje się wniosek klienta do organizacji właściwej, poprzez wydanie stosownego postanowienia, o czym zawiadamia się klienta.

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 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2017 r., poz. 1764) od dnia 1 lipca 2003 r. Urząd zobowiązany jest do udostępniania informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej. Biuletyn Informacji Publicznej jest oficjalnym publikatorem, dostępnym w Internecie. Podlega rygorom przewidzianym w ww. ustawie i rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej. Urząd ma obowiązek zamieszczania w nim obowiązkowych informacji wynikających z ustawy, jak również może publikować inne przez siebie wybrane dane, ale muszą one mieć przymiot informacji publicznej.

7.3. Projektowanie i rozwój - wyłączony

Organizacja nie prowadzi prac związanych z projektowaniem swoich usług, ponieważ są one realizowane na podstawie zasad określonych aktami wyższego rzędu.

7.4. Zakupy

Zamówienia publiczne w Urzędzie Miasta udzielane są według zasad i trybów udzielania zamówień publicznych określonych ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z póź. zm.).

Zamówienia publiczne (stanowiące roboty budowlane, dostawy lub usługi) udzielane są według jednego z następujących trybów:

- przetarg nieograniczony,

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 30 z 47</p>

- przetarg ograniczony.

Ustawa Prawo zamówień publicznych (pzp) określa przetarg nieograniczony i przetarg ograniczony jako tryby podstawowe udzielania zamówień publicznych. Możliwość zastosowania pozostałych trybów:

- negocjacje z ogłoszeniem,
- dialog konkurencyjny,
- negocjacje bez ogłoszenia,
- zamówienie z wolnej ręki,
- zapytanie o cenę,
- licytacji elektronicznej

uzależniona jest od spełnienia ustawowych przesłanek zgodnie z ustawą prawo zamówień publicznych.

Procedura udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Sławków została określona w Zarządzeniu Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-146/2015 z dnia 15 grudnia 2015 roku w sprawie regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro oraz w zmianie powyższego zarządzenia wprowadzonej Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-71/2016 z dnia 25 lipca 2016 roku (procedura ta określa zasady postępowania przy udzielaniu zamówień do wartości zamówienia nie przekraczającej 30.000 euro netto z podziałem na zamówienia poniżej 14 000 zł netto, od 14 000 do 40 000 zł netto oraz powyżej 40 000 zł netto a poniżej 30.000 euro netto) oraz w Zarządzeniu nr 59/2015 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 26 czerwca 2015 r. w sprawie procedury wewnętrznej przygotowania i przeprowadzenia postępowań o udzielenie zamówień publicznych, których wartość przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30.000 euro oraz monitorowania stanu realizacji udzielonych zamówień. Zasady planowania zamówień publicznych określa Zarządzenie nr 58/2015 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 26 czerwca 2015 r. w sprawie planowania zamówień publicznych realizowanych w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Za przygotowanie i przeprowadzenie określonych czynności w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego odpowiada Kierownik Zamawiającego tj. Burmistrz Miasta Sławkowa. Komisja Przetargowa, jako zespół pomocniczy, prowadzi prace zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie ustawy. Kierownik Zamawiającego każdorazowo powołuje Komisję Przetargową do przeprowadzania postępowań o udzielenie zamówienia na podstawie Zarządzenia Nr RZ-59/2015 z dnia 26 czerwca 2015r..

Przedmiot zamówienia (jeżeli są zabezpieczone środki finansowe na ten cel) jest opisany w specyfikacji istotnych warunków zamówienia za pomocą cech technicznych i jakościowych, przy przestrzeganiu Polskich Norm przenoszących normy europejskie. Przedmiotu zamówienia nie można opisywać w sposób, który mógłby utrudniać uczciwą konkurencję. W przypadku robót budowlanych zamawiający opisuje przedmiot zamówienia za pomocą dokumentacji projektowej oraz specyfikacji technicznej wykonania i odbioru robót budowlanych.

7.5. Dostarczanie usług


7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi

„Sprawy należy załatwiać w formie pisemnej lub w formie dokumentu elektronicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114), doręczanego środkami komunikacji elektronicznej.”

art. 14 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 31 z 47</p>

„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 Miasta są zaplanowane i prowadzone w warunkach określonych przez prawo.

Wszyscy pracownicy Urzędu są 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.: zbiory elektroniczne Dzienników Ustaw, Monitorów Polskich, aktów prawa miejscowego, systemu informacji prawnej Lex, wydawnictw prawniczych).

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 Podatków i Windykacji,
- usługi realizowane przez Urząd Stanu Cywilnego,
- usługi realizowane przez Referat Gospodarki Komunalnej i Inwestycji,
- usługi realizowane przez Referat Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej,
- usługi realizowane przez Referat Gospodarki Przestrzennej,
- usługi realizowane przez Referat Spraw Obywatelskich,
- usługi realizowane przez Referat Oświaty i Spraw Społecznych,
- usługi realizowane przez Referat Informatyki,
- usługi realizowane przez Referat Zarządzania i Zamówień Publicznych.


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

- wykaz „Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta” przywołujący przepisy (będące swego rodzaju procedurami i instrukcjami roboczymi), które pracownicy Urzędu (danej komórki organizacyjnej) 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 opracowano tzw. karty usług.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 32 z 47

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

- nazwa usługi,
- komórka organizacyjna,
- stanowisko odpowiedzialne za usługę,
- adres, numer pokoju, telefon, email,
- podstawa prawna,
- wymagane wnioski,
- wymagane załączniki,
- dokumenty do wglądu,
- opłaty,
- termin załatwienia sprawy,
- tryb odwoławczy,
- opłaty za odwołanie,
- informacje dodatkowe.

Zasady tworzenia i aktualizacji kart usług reguluje Zarządzenie Nr RZ-59/2014 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 10 czerwca 2014 r. w sprawie przyjęcia instrukcji opracowywania, zatwierdzania, publikowania, modyfikowania oraz wycofywania z obiegu kart informacyjnych stanowiących opis usług administracyjnych Urzędu Miasta Sławkowa. Karty oznaczane są symbolem referatu/samodzielnego stanowiska i numerem usługi z wykazu usług w danym referacie/samodzielnym stanowisku.

Na mocy ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 296 z póź. zm.) Urząd udostępnia „do wglądu” klientom akty prawa miejscowego.

Proces obsługi klienta 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 wskazującymi na lokalizację danego referatu lub stanowiska.

Klient może przedstawić sprawę i złożyć pismo lub potrzebne dokumenty w sekretariacie lub w uzasadnionych przypadkach w komórkach organizacyjnych Urzędu świadczących usługi. Pracownik danego referatu przekazuje otrzymane pisma lub dokumenty klientów na Sekretariat, który rozdysponowuje je dalej zgodnie z właściwością na kierownictwo lub komórki organizacyjne. Dokumenty zadekretowane przez kierownictwo przekazywane są do komórek organizacyjnych, gdzie sprawy załatwiane są zgodnie z kompetencją. W uzasadnionych przypadkach pracownik merytoryczny konsultuje decyzje w danej sprawie z kierownictwem Urzędu i specjalistami z innych komórek organizacyjnych.

Informację odnośnie załatwianej sprawy w Urzędzie, klient otrzymuje w danej komórce organizacyjnej Urzędu.

Wariant 2 – klient załatwia sprawę w Urzędzie korespondencyjnie

W Urzędzie funkcjonuje elektroniczny system obiegu dokumentacji i informacji oparty na Instrukcji kancelaryjnej stanowiącej załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 .Nr 14, poz. 67 z póź. zm.).

Każda przesyłka pocztowa wpływająca do Urzędu przechodzi przez Sekretariat UM. Sekretariat rejestruje (poprzez postawienie pieczęci wpływu i wpisaniu do rejestrów) przesyłki

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 33 z 47</p>

poleczone oraz pocztę przychodzącą z: Urzędu Wojewódzkiego, Urzędu Marszałkowskiego i Starostwa Powiatowego. Pozostała korespondencja zgodnie z podziałem zadań i kompetencji (bez rejestracji) jest przekazywana do Burmistrza Miasta oraz do merytorycznych referatów Urzędu.

Sekretariat rejestruje pocztę przychodzącą poprzez postawienie pieczęci wpływu, rejestrację pisma w elektronicznym systemie obiegu dokumentów i nadanie numeru z dziennika korespondencyjnego, a następnie przekazuje w celu dekretacji: Burmistrzowi Miasta lub zastępcy Burmistrza. Zadekretowana korespondencja, zgodnie z dyspozycjami, jest przekazywana do załatwienia w elektronicznym systemie obiegu dokumentów oraz w wersji papierowej, za potwierdzeniem w dziennikach korespondencyjnych, właściwym merytorycznie referatom/samodzielnym stanowiskom.

Kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta po zapoznaniu się z otrzymaną korespondencją, dekretują ją na podległych pracownikach i przekazują wg dekretacji. Pracownicy komórek organizacyjnych, którym przydzielono do załatwienia daną sprawę, przystępują do załatwienia sprawy.

Po załatwieniu sprawy (wg przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego i przepisów szczególnych), pracownik komórki organizacyjnej po zarejestrowaniu pisemnej odpowiedzi w systemie elektronicznego obiegu dokumentów i teczce zgodnej z jednolitym rzeczowym wykazem akt, kopertuje i przekazuje do sekretariatu Urzędu, w celu doręczenia adresatowi.

Przesyłki poleczone ewidencjonuje się w dwóch egzemplarzach w Pocztovej książce nadawczej. Jeden egzemplarz pozostaje w Urzędzie Pocztovej, drugi po ostemplowaniu przez Urząd Pocztovej pozostaje w Pocztovej książce nadawczej będącej w posiadaniu Urzędu. Dla przesyłek zwykłych sporządzane jest zestawienie ilościowe wysłanej korespondencji, potwierdzone przez pocztę.

7.5.2. Walidacja procesów usługowych

W trakcie realizacji usług przez Urząd Miasta Sławków, szczegółowo zaplanowanych i opisanych co do trybu postępowania, istnieje możliwość weryfikacji ich wyników poprzez bieżące monitorowanie obowiązujących przepisów prawnych (zewnętrznych i wewnętrznych), kontrolę sprawy będącej w toku lub ostateczną kontrolę przed wydaniem decyzji. W związku z tym nie stosuje się walidacji procesów dostarczania usług Urzędu Miasta Sławków.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Na mocy Instrukcji kancelaryjnej w Urzędzie Miasta, w odniesieniu do danej sprawy (usługi), stosuje się tzw. jednolity rzeczowy wykaz akt (JRWA), 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.
- przechowywanie dokumentów dotyczących danej sprawy w elektronicznym systemie obiegu dokumentów SOD, zgodnie z instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 34 z 47</p>

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 BOO),
- 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.

7.5.4. Własność 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,
- jest otoczona w Urzędzie ochroną polegającą na:
- uporządkowanym przechowywaniu dokumentów klienta w teczkach rzeczowych akt dotyczących danej sprawy oraz w elektronicznym systemie obiegu dokumentów (wg JRWA),
 - 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

Decyzje administracyjne doręczane są stronom na piśmie.

Sprawy załatwiane są w formie pisemnej. Mogą być załatwiane ustnie, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie.

Podczas załatwiania sprawy w Urzędzie zagwarantowano, że wszystkie dokumenty składowe i końcowe, dotyczące danej sprawy są identyfikowane wg jednolitego rzeczowego wykazu akt (JRWA).

Sprawy są identyfikowane poprzez odwoływanie się w każdym dokumencie do numeru/symbolu sprawy.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 35 z 47</p>

„Organ administracji publicznej doręcza pisma za pokwitowaniem przez operatora pocztowego w rozumieniu [ustawy](#) z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830), przez swoich pracowników lub przez inne upoważnione osoby lub organy”.

art. 39 Kodeksu postępowania administracyjnego

Wszystkie dokumenty dotyczące danej sprawy, dostarczane przez klientów lub tworzone w Urzędzie są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą. Zabezpieczenia te obejmują:

- uporządkowane przechowywanie dokumentów w teczkach prowadzonych zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt i w elektronicznym systemie obiegu dokumentów,
- zabezpieczenie baz danych,
- w przypadku dokumentów niejawnych – przechowywanie i nadzorowanie przez kancelarię niejawną.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Sprzęt kontrolno – pomiarowy wykorzystywany w Urzędzie Miasta Sławków jest nadzorowany. Nadzór polega na wymianie lub oddawaniu sprzętu w określonych odstępach czasu do wzorcowania lub legalizacji w celu zapewnienia właściwych wyników pomiarów. Rejestr sprzętu kontrolno – pomiarowego UM Sławków jest prowadzony przez Stanowisko ds. gospodarczych (SO.III).

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 ISO 9001:2008,
- doskonalenie skuteczności SZJ w Urzędzie.

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1. Zadowolenie klienta

Urząd Miasta Sławków monitoruje informacje dotyczące satysfakcji klienta w odniesieniu do poziomu jakości obsługi w Urzędzie przy wykorzystaniu anonimowych badań ankietowych. Informację na temat badania ankietowego podaje się do publicznej wiadomości na stronie internetowej miasta www.slawkow.pl.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 36 z 47</p>

Formularze ankietowe udostępniane są klientom na terenie Urzędu w wyznaczonych miejscach, poprzez zamieszczenie na stronie internetowej miasta www.slawkow.pl lub dostarczenie bezpośrednio do domu wraz z innymi materiałami informacyjnymi.

Wypełnione ankiety klienci mogą dostarczyć do Urzędu:

- wrzucając do urny znajdującej się w widocznym miejscu w budynkach Urzędu,
- bezpośrednio do rąk urzędnika.

Po zakończeniu badania ankietowego dokonywana jest analiza wyników. Analizę wyników badania ankietowego wraz z propozycjami wdrożenia ewentualnych działań naprawczych Pełnomocnik ds. SZJ przekazuje Burmistrzowi Miasta.

Wyniki badania ankietowego są podawane do publicznej wiadomości w postaci raportu na stronie internetowej miasta www.slawkow.pl. Na tej stronie zamieszczana jest również informacja o podjętych działaniach naprawczych.

Rezultatami analizy wyników badania ankietowego przez kierownictwo Urzędu 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 Miasta gromadzi dane dotyczące oceny pracy Urzędu pochodzące z instytucji zewnętrznych i na tej podstawie dokonuje weryfikacji przyjętego systemu organizacyjnego.

8.2.2. Audyt wewnętrzny

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


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

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością odpowiada za:

- opracowanie i zatwierdzenie listy audytorów wewnętrznych,
- opracowanie - do końca roku poprzedniego - planu audytów wewnętrznych na dany rok,
- zarządzanie audytami planowymi i pozaplanowymi (przygotowanie, planowanie, nadzór nad realizacją),
- cykliczne informowanie kierownictwa Urzędu o wynikach audytów w trakcie posiedzeń związanych z przeglądem systemu jakości przez kierownictwo Urzędu,
- bieżące szkolenie audytorów,
- właściwy dobór audytorów do przeprowadzenia audytów w danym obszarze, z uwzględnieniem ich niezależności od obszaru audytowanego, odpowiednich kwalifikacji i praktyki zawodowej,
- terminowe przeprowadzenie wewnętrznych audytów jakości,
- archiwizowanie zapisów jakości z przeprowadzonych audytów,
- emisję raportów z audytu,
- kontrolę terminowego wdrażania poaudytowych działań korygujących.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 37 z 47</p>

Burmistrz Miasta Sławkowa Zarządzeniem Nr RZ-50/08 z dnia 23 kwietnia 2008 r. powołał audytorów wewnętrznych Urzędu Miasta Sławków, które zostało zmienione Zarządzeniem Nr RZ-34/09 z dnia 17 kwietnia 2009 r. Obecny skład audytorów wewnętrznych Urzędu Miasta Sławków powołany został Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-43/2015 z dnia 21 maja 2015 roku.

Kierownik audytowanej komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za umożliwienie sprawnego przeprowadzenia audytu, wdrożenie i sprawdzenie skuteczności poadytwowych działań korygujących/ zapobiegawczych w zarządzanej komórce.

Na podstawie planu audytów na dany rok audytorzy posiadający stosowne uprawnienia i kompetencje, niezależni organizacyjnie od audytowanych obszarów, wykonują audyty w komórkach organizacyjnych Urzędu. Z wykonanych audytów sporządzają raporty zawierające spostrzeżenia, protokoły niezgodności (jeżeli je stwierdzono). Raporty są przekazywane Burmistrzowi Miasta Sławkowa, Pełnomocnikowi ds. SZJ oraz kierownikom komórek audytowanych/samodzielnym stanowiskom, którzy mają obowiązek zrealizować działania korygujące lub zapobiegawcze.

Efekty wdrożenia i skuteczności działań korygujących lub zapobiegawczych są kontrolowane podczas powtórnych audytów wewnętrznych.

Podczas cyklicznych przeglądów SZJ przez kierownictwo Urzędu, wyniki audytów wewnętrznych są analizowane i oceniane pod kątem skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

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

Zidentyfikowane w Urzędzie procesy mają przyporządkowane wymierne parametry, które są monitorowane przez właścicieli.

Ze względu na charakter Urzędu, przy pomocy, którego Burmistrz Miasta wykonuje swoje zadania, podlegając przepisom prawa, parametrem szczególnym jest czas realizacji procesu mierzony od momentu zarejestrowania sprawy, do momentu przekazania klientowi wyniku działań procesowych.

KPA w Dziale I, Rozdz. 7 art. 35 § 3 określa czas załatwiania sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego, jako nie dłuższy niż miesiąc (dotyczy to wydawania decyzji admi-

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 38 z 47</p>

nistracyjnych, rozpatrywania skarg i wniosków). Natomiast sprawy szczególnie skomplikowane powinny być załatwione nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

W sprawach innych, szczególnie takich, które nie wymagają postępowania wyjaśniającego (np. zbierania dowodów), Urząd musi działać niezwłocznie, to znaczy w terminie krótszym niż miesiąc.

Efekt spełnienia wymagań klienta w zakresie poziomu świadczonych usług badany jest za pomocą ankiet.

Wydawane przez Burmistrza Miasta Sławkowa decyzje – spełniają kryterium zgodności z prawem, które jest jednocześnie kryterium przyjęcia w rozumieniu p. 8.2.4 ISO 9001:2008. Dowodami spełnienia tych kryteriów są pisemne uzasadnienia zgodności z prawem i ze stanem faktycznym zawarte w dokumentach na wyjściu z procesów.

Stosowne przepisy prawa regulują tryb i zasady kontroli wewnętrznych prowadzonych przez Stanowisko ds. Kontroli Wewnętrznej oraz kierowników komórek organizacyjnych Urzędu, a także kontroli zewnętrznych wykonywanych przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Inspekcje Państwowe, Urząd Wojewódzki i inne.

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

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

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.

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 opisanie (wskazując na błąd) podlegają archiwizacji.

Stwierdzenie błędu przez urzędnika upoważnionego do wydania decyzji, postanowienia, 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 wydania, która po stwierdzeniu usunięcia błędu dokument podpisuje.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 39 z 47</p>

8.4. Analiza danych

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

Źródło danych stanowią:

- wpływające skargi i wnioski,
- ankiety badające satysfakcję klientów Urzędu,
- raporty z auditów wewnętrznych,
- działania korygujące i zapobiegawcze.

Analiza danych odbywa się m.in. poprzez:

- zbiorcze zestawienie wyników dokonanych pomiarów i ich analiz,
- bieżącą analizę wpływających skarg i wniosków,
- przygotowywanie dokumentacji na przeglądy zarządzania, a także dodatkowo, gdy zachodzi taka konieczność.

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.

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 kierownictwo Urzędu analizie, w przypadkach naruszenia prawa są podejmowane natychmiastowe działania korygujące.

Kierownictwo Urzędu 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

8.5.1. Podstawy doskonalenia usług świadczonych przez Urząd

Podstawą doskonalenia organizacji Urzędu jest analiza:

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

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 40 z 47

8.5.2. 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.

Kodeks postępowania administracyjnego reguluje szczegółowo postępowanie wobec:

- odwołań od decyzji wydanych przez Urząd,
- zażaleń na wydane w toku postępowania administracyjnego postanowienia,
- 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.

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 Systemu Zarządzania Jakością
2.	P-SZJ/002	Zapisy jakości
3.	P-SZJ/003	Wewnętrzny audyt jakości
4.	P-SZJ/004	Działania zapobiegawcze i korygujące
5.	P-SZJ/005	Nadzór nad usługą niezgodną
6.	P-SZJ/006	Nadzór nad sprzętem informatycznym

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 41 z 47</p>

10. Załączniki

- Nr 1 – Karta zmian wprowadzonych do Księgi Jakości
- Nr 2 – Polityka Jakości Urzędu Miasta Sławków
- Nr 3 – Mapa procesów Urzędu Miasta Sławków

11. Wykaz zamieszczonych rysunków

- Rysunek 1. Schemat organizacyjny Urzędu Miasta Sławków od 30 stycznia 2015 roku oraz późniejszymi zmianami
- Rysunek 2. Model systemu zarządzania jakością w Urzędzie, którego podstawą jest proces

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 42 z 47

Załącznik Nr 1. KARTA ZMIAN wprowadzonych do Księgi Jakości

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.17	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.17	Nagłówek	Wydanie 07	Wydanie 08	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.17	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-73/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
4.	27.06.17	Strona 5	Miasto liczyło na koniec 2006 roku 6819 stałych mieszkańców, natomiast na koniec 2015 roku było 6914 mieszkańców.	Miasto liczyło na koniec 2016 roku 6876 stałych mieszkańców.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
5.	27.06.17	Strona 7	Wyniki podejmowanych działań, związanych z wieloletnim prognozowaniem i krocącym planowaniem kondycji finansowej, zawarte w kolejnych aktualizacjach Planu Rozwoju Lokalnego Miasta Sławków stanowią podstawę do dalszego wieloletniego programowania inwestycji. Wprowadzenie systemu długookresowego planowania finansowego i inwestycyjnego ma na celu skuteczne i efektywne zarządzanie finansami gminy.	Wprowadzenie systemu długookresowego planowania finansowego i inwestycyjnego ma na celu skuteczne i efektywne zarządzanie finansami gminy.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
6.	27.06.17	Strona 8	Urząd Miasta Sławków działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446).	Urząd Miasta Sławków działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446 z póź. zm.)	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
7.	27.06.17	Strona 8	W Urzędzie pracuje 62 pracowników. Kierownikiem Urzędu jest Burmistrz Miasta Sławkowa, którego pracę wspomaga Sekretarz Miasta oraz Skarbnik.	W Urzędzie pracuje 63 pracowników. Kierownikiem Urzędu jest Burmistrz Miasta Sławkowa, którego pracę wspomaga Sekretarz Miasta oraz Skarbnik.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 43 z 47

8.	27.06.17	Strona 11	„Organy administracji publicznej prowadzą postępowanie w sposób budzący zaufanie jego uczestników do władzy publicznej.” art. 8 Kodeksu postępowania administracyjnego	„Organy administracji publicznej prowadzą postępowanie w sposób budzący zaufanie jego uczestników do władzy publicznej, kierując się zasadami proporcjonalności, bezstronności i równego traktowania.” art. 8 § 1 Kodeksu postępowania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
9.	27.06.17	Strona 12	W celu uporządkowanego zidentyfikowania obowiązkowych do stosowania w trakcie ob-sługi klientów przepisów prawnych, opracowano w Urzędzie wykaz pod nazwą: „Obowiązujące akty prawne dotyczące usług realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Sławków”.	W celu uporządkowanego zidentyfikowania obowiązkowych do stosowania w trakcie ob-sługi klientów przepisów prawnych, opracowano w Urzędzie wykaz pod nazwą: „Spis najważniejszych przepisów prawa związanych z działalnością Urzędu Miasta Sławkowa”.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
10.	27.06.17	Strona 13	Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23)	Kodeks postępowania administracyjnego – ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 z póź. zm.)	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
11.	27.06.17	Strona 17	Obecnie obowiązująca Księga Jakości została wprowadzona do stosowania Miastą Zarządzeniem Burmistrza Miasta Nr RZ-59/2016 z dnia 21 czerwca 2016 roku.	Obecnie obowiązująca Księga Jakości została wprowadzona do stosowania Miastą Zarządzeniem Burmistrza Miasta Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
12.	27.06.17	Strona 19	ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446) ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1202 z póź. zm.),	ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r., poz. 446 z póź. zm.), ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902),	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
13.	27.06.17	Strona 25	Pracownikiem samorządowym może być osoba, która spełnia wymagania określone w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1202 z póź. zm.).	Pracownikiem samorządowym może być osoba, która spełnia wymagania określone w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902).	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
14.	27.06.17	Strona 26	Okresowe oceny pracowników Urzędu Miasta Sławków przeprowadzane są w oparciu o ustawę z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1202 z póź. zm.)	Okresowe oceny pracowników Urzędu Miasta Sławków przeprowadzane są w oparciu o ustawę z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 902)	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 44 z 47

15.	27.06.17	Strona 27	Nr 29/S/07 z dnia 29.11.2007 w sprawie monitorowania systemów informatycznych oraz podstawowych zasad pracy przy komputerze w Urzędzie Miasta, Nr RZ-41/2015 z dnia 20.05.2015 r. w sprawie wyznaczenia Administratora Bezpieczeństwa Informacji	Nr RZ-62/2017 z dnia 31.05.2017 r. w sprawie wyznaczenia Administratora Bezpieczeństwa Informacji	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
16.	27.06.17	Strona 29	Na mocy ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2015 r., poz. 2058 z póź. zm.)	Na mocy ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2017 r., poz. 1764)	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
17.	27.06.17	Strona 30	7.3. Projektowanie i rozwój 7.3.1. Planowanie projektowania i rozwoju 7.3.2. Dane wejściowe do projektowania i rozwoju 7.3.3. Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju 7.3.4. Przegląd projektowania i rozwoju 7.3.5. Weryfikacja procesu projektowania i rozwoju 7.3.6. Walidacja procesu projektowania i rozwoju 7.3.7. Nadzorowanie zmian w procesie projektowania i rozwoju	7.3. Projektowanie i rozwój – wyłączony	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
18.	27.06.17	Strona 30	Zamówienia publiczne w Urzędzie Miasta udzielane są według zasad i trybów udzielania zamówień publicznych określonych ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164)	Zamówienia publiczne w Urzędzie Miasta udzielane są według zasad i trybów udzielania zamówień publicznych określonych ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z póź. zm.)	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
19.	27.06.17	Strona 30	Procedura udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Sławków została określona w Zarządzeniu Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-146/2015 z dnia 15 grudnia 2015 roku w sprawie regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro.	Procedura udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta Sławków została określona w Zarządzeniu Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-146/2015 z dnia 15 grudnia 2015 roku w sprawie regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro oraz w zmianie powyższego zarządzenia wprowadzonej Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-71/2016 z dnia 25 lipca 2016 roku.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p align="center">Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa</p>	<p align="center">Strona 45 z 47</p>

20.	27.06.17	Strona 32	Na mocy ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 296)	Na mocy ustawy z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 296 z póź. zm.)	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
-----	----------	-----------	--	---	--	--

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa	Strona 46 z 47

Załącznik Nr 2. POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA SŁAWKÓW

Polityka Jakości Urzędu Miasta Sławków

Misją Urzędu Miasta Sławkowa jest sprawna realizacja zadań publicznych w oparciu o zasady praworządności ukierunkowanych na ciągłe podnoszenie poziomu życia mieszkańców poprzez świadczenie wysokiej jakości usług oraz wszechstronny rozwój Miasta Sławkowa.

Uznając wysoką jakość świadczonych usług jako najważniejszy czynnik zapewniający satysfakcję oraz zaufanie Klientów, Burmistrz Miasta Sławkowa ustanawia politykę jakości, zmierzającą do zapewnienia profesjonalnej, kompetentnej i przyjaznej obsługi Klientów, która w pełni oddaje ideę wdrożonego i doskonalonego w Urzędzie Miasta Sławkowa Systemu Zarządzania poprzez dążenie do osiągnięcia zadeklarowanych celów:

Wykonywanie zadań w sposób kompetentny i profesjonalny, w trybie i terminach określonych w przepisach prawa i aktach wewnętrznych.

Zatrudnianie pracowników posiadających wysokie kwalifikacje zawodowe i umiejętności oraz zapewnienie ciągłego doskonalenia ich umiejętności oraz kwalifikacji.

Doskonalenie zasad zarządzania Urzędem oraz efektywne gospodarowanie środkami finansowymi.

Prowadzenie otwartej polityki informacyjnej opartej na wykorzystaniu systemów informatycznych.

Prowadzenie i wspieranie działań zmierzających do poprawy jakości życia oraz podniesienia atrakcyjności społecznej i gospodarczej Miasta Sławkowa.

Identyfikowanie potrzeb i oczekiwań Klientów Urzędu w celu doskonalenia poziomu świadczonych usług.

Budowanie i umacnianie pozytywnego wizerunku Urzędu Miasta Sławkowa.

Stosowanie zasad partnerstwa społecznego w procesach decyzyjnych związanych z rozwojem miasta.

Podejmowanie działań na rzecz podniesienia świadomości obywatelskiej mieszkańców miasta.

Opracowywanie i wdrażanie programów służących poprawie jakości życia oraz atrakcyjności społecznej i gospodarczej Miasta Sławkowa.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta Sławkowa deklaruje, iż cele zawarte w Polityce Jakości są aktualne i możliwe do realizowania oraz zapewnia środki i warunki niezbędne do osiągnięcia zadeklarowanych celów, jak również nadzoruje realizację przyjętej Polityki Jakości poprzez stale doskonalenie wdrożonego w Urzędzie Miasta Sławkowa Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001:2008.

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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku



URZĄD MIASTA SŁAWKOWA
41-260 Sławków, Rynek 1
telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233
e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

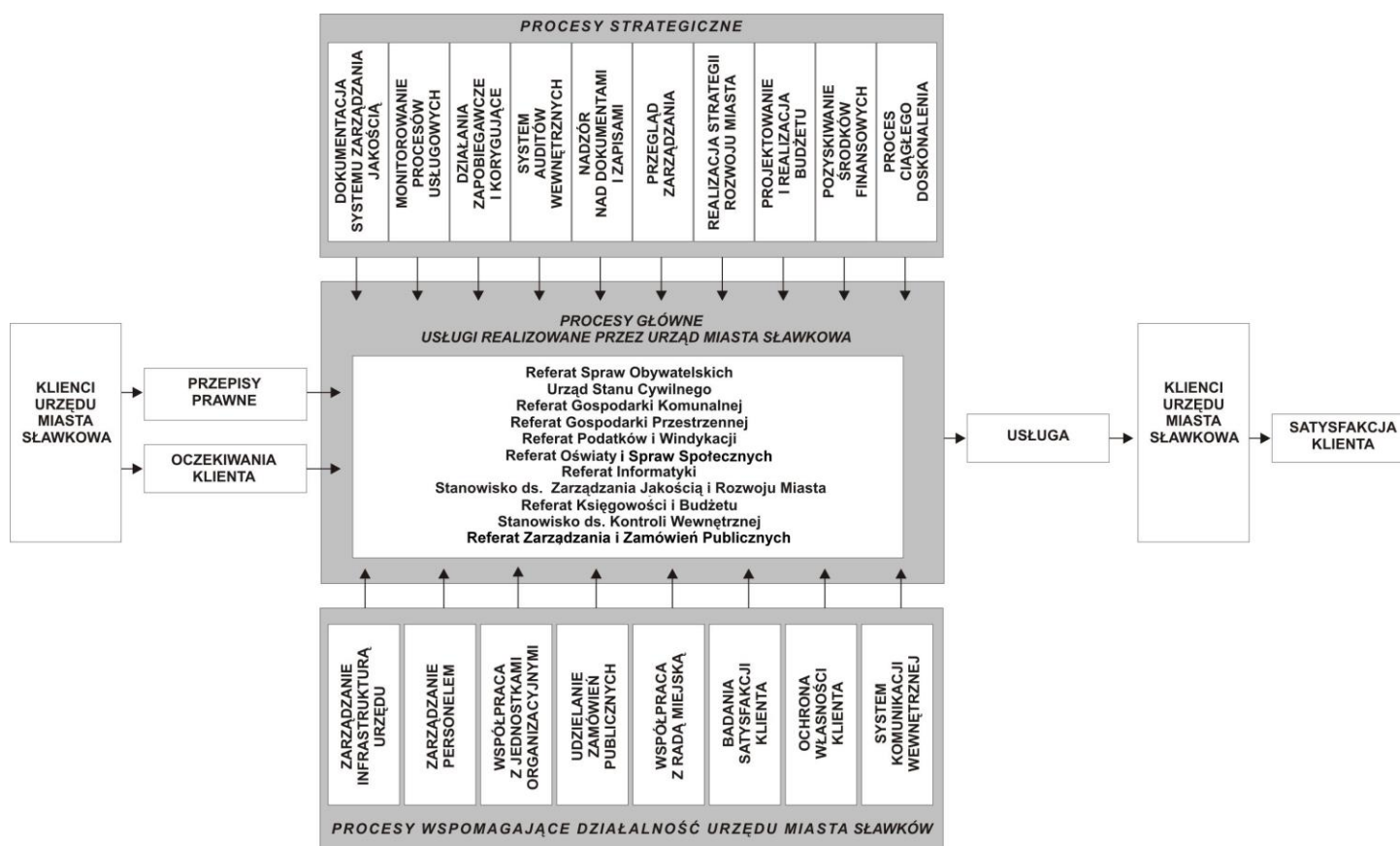
Obowiązuje od
2017.06.27

Wydanie 08

Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa

Strona 47 z 47

Załącznik Nr 3. MAPA PROCESÓW URZĘDU MIASTA SŁAWKOWA



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

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p>Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p>Wydanie 08</p>
	<p align="center">Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p align="center">P-SZJ/001</p>
	<p align="center">Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością</p>	<p align="center">Strona 1 z 11</p>

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:	
		Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Burmistrz Miasta
data	data	data	data
podpis	podpis	podpis	podpis
ORYGINAŁ			

1.	CEL PROCEDURY	2
2.	ZAKRES OBOWIĄZYWANIA	2
3.	TERMINOLOGIA	2
4.	KOMPETENCJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	2
4.1.	KSIĘGA JAKOŚCI	3
5.	OPIS POSTĘPOWANIA	3
5.1.	STRUKTURA I FORMA DOKUMENTÓW SZJ	3
5.1.1.	KSIĘGA JAKOŚCI	3
5.1.2.	PROCEDURY	3
5.1.3.	INSTRUKCJE	4
5.1.4.	FORMULARZE	5
5.2.	OPRACOWYWANIE DOKUMENTÓW	5
5.3.	ZATWIERDZANIE DOKUMENTÓW	6
5.4.	ZASADY KOPIOWANIA, ROZPOWSZECHNIANIA, ARCHIWIZOWANIA: KSIĘGI JAKOŚCI, PROCEDUR I INSTRUKCJI	6
5.5.	OPRACOWANIE I NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ PRAWNĄ WEWNĘTRZNĄ	8
5.6.	NADZÓR NAD DOKUMENTACJĄ PRAWNĄ ZEWNĘTRZNĄ	8
5.7.	INSTRUKCJA KANCELARYJNA	9
5.8.	ZMIANY W DOKUMENTACH SZJ OPRACOWANYCH W URZĘDZIE MIASTA SŁAWKÓW WG WYMAGAŃ NORMY ISO 9001:2008 (KSIĘGA JAKOŚCI, PROCEDURY I INSTRUKCJE)	9
5.9.	ZMIANY W DOKUMENTACH PRAWNYCH WEWNĘTRZNYCH I ZEWNĘTRZNYCH	10
5.10.	PRZEGLĄD AKTUALNOŚCI DOKUMENTÓW SZJ I ICH PRZESTRZEGANIA	10
6.	WSKAZÓWKI I UWAGI	10
6.1.	DOKUMENTY ZWIĄZANE	10
6.2.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA Z FORMULARZAMI	10
7.	ZAŁĄCZNIKI	10

Rozdzielnik:

- Oryginał – Referat Spraw Obywatelskich (SO) – zbiór zarządzeń Burmistrza Miasta
- Kopia nr 1 - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – egzemplarz użytkowy w formie pisemnej
- Egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej – dla korzystających z wewnętrznej sieci informatycznej w Urzędzie Miasta

<p>Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.</p>
<p>Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku</p>

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/001</p>
	<p>Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością</p>	<p>Strona 2 z 11</p>

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie:

- jednolitej struktury i formy,
- spójności merytorycznej,
- właściwych zasad rozpowszechniania (aktualności u wszystkich zidentyfikowanych użytkowników),

dla obowiązujących w Urzędzie Miasta Sławkowa dokumentów Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) tj.: Księgi jakości, procedur, instrukcji, dokumentacji prawnej wewnętrznej i zewnętrznej.

2. Zakres obowiązywania

Niniejsza procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Sławkowa.

3. Terminologia

Księga jakości	- dokument ustalający Politykę jakości i opisujący organizację Systemu Zarządzania Jakością.
Procedura	- dokument opisujący cele i zakres działania oraz ustalony sposób postępowania, aby realizować ustalone cele.
Instrukcja	- dokument opisujący ustalony sposób postępowania przy świadczeniu usługi.
Formularz	- nośnik informacji, element składowy np. procedury, instrukcji, służący do sporządzania zapisów jakości.
Załącznik	- uzupełnienie dokumentu o informacje, których nie można jednoznacznie i wyczerpująco opisać w tekście dokumentu (np. formularz, wzór pieczęci).
Instrukcja kancelaryjna	- instrukcja stanowiąca załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011 .Nr 14, poz. 67 z póź. zm.).

4. Kompetencje i odpowiedzialność

Zatwierdzając niniejszą procedurę do stosowania, Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością postanawia, że procesy związane z zapewnieniem jakości w Urzędzie Miasta reguluje się w formie pisemnej.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 3 z 11

4.1. Księga jakości

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością opracowuje, rozpowszechnia i aktualizuje Księgę jakości. Burmistrz Miasta zatwierdza Księgę jakości do stosowania w Urzędzie Miasta Sławków.

4.2. Procedury

Opracowujący daną procedurę odpowiada za jej redakcję, treść merytoryczną, zgodność z wymaganiami dokumentami normatywnymi i prawnymi.

Sprawdzający daną procedurę odpowiada za weryfikację jej treści przed zatwierdzeniem do stosowania.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- 1) zatwierdza procedury SZJ pod względem zgodności z wymaganiami normy ISO 9001:2008, na podstawie której system jakości jest wdrożony i utrzymywany,
- 2) rozpowszechnia w Urzędzie Miasta wybrane dokumenty SZJ: Księgę jakości, procedury i instrukcje dla użytkowników i ewidencjonuje dokonywane w nich zmiany.

Burmistrz Miasta zatwierdza ostatecznie procedury i instrukcje SZJ do stosowania w Urzędzie Miasta.

Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za udostępnianie posiadanego dokumentu w podległym mu miejscu pracy, w którym dany dokument obowiązuje. Rejestr zarządzeń Burmistrza Miasta dotyczących wszystkich spraw za wyjątkiem zarządzeń zmieniających budżet miasta w danym roku prowadzony jest na bieżąco w Referacie Spraw Obywatelskich przez Stanowisko ds. wojskowych (SO.II). Rejestr zarządzeń zmieniających budżet miasta w danym roku prowadzony jest na bieżąco w Referacie Księgowości i Budżetu przez Stanowisko ds. planowania budżetu (KB.III).

5. Opis postępowania

5.1. Struktura i forma dokumentów SZJ

5.1.1. Księga jakości

Księga jakości posiada stronę tytułową i kolejne; oryginał Księgi, wprowadzonej do stosowania zarządzeniem Burmistrza Miasta, znajduje się w zbiorze zarządzeń prowadzonym przez Referat Spraw Obywatelskich (SO), a kopia nr 1 w archiwum Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Stały układ tematyczny Księgi jakości jest zgodny z układem rozdziałów ISO 9001 w celu ułatwienia prezentacji spełnienia wymagań w/w normy w Urzędzie.

5.1.2. Procedury

Każda procedura posiada stronę tytułową i kolejne; oryginały procedur, wprowadzonych do stosowania zarządzeniem Burmistrza Miasta, znajdują się w zbiorze zarządzeń prowa-

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 4 z 11

dzonym przez Referat Spraw Obywatelskich (SO), a pierwsze kopie w archiwum Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Numeracja procedury:

P-SZJ/XXX gdzie XXX oznacza numer procedury

- Wydanie procedury:** wyd. XX, gdzie XX oznacza Nr kolejny wydania całego dokumentu.
- Autor procedury:** wypełnia rubrykę *Opracował* następująco – imię i nazwisko, data, podpis.
- Sprawdzający procedurę:** wypełnia rubrykę *Sprawdził* następująco – imię i nazwisko, data, podpis.
- Zatwierdzający procedurę:** wypełnia rubrykę *Zatwierdził* następująco – imię i nazwisko, data, podpis.

Stały układ tematyczny procedury:

1. Przeznaczenie, cel (co chcemy zapewnić poprzez działanie opisane procedurą).
2. Zakres obowiązywania (obszar organizacyjny obowiązywania).
3. Terminologia (wyjaśnienia terminów, które mogą być niezrozumiałe).
4. Kompetencje (uprawnienia i odpowiedzialność).
5. Opis postępowania (opis działań podejmowanych dla realizacji zamierzonego celu).
6. Wskazówki i uwagi.
 - 6.1 Dokumenty związane.
 - 6.2 Sposób postępowania z formularzami.
7. Załączniki.

5.1.3. Instrukcje

Każda instrukcja posiada stronę tytułową i kolejne; oryginały instrukcji, wprowadzonych do stosowania zarządzeniem Burmistrza Miasta, znajdują się w zbiorze zarządzeń prowadzonym przez Referat Spraw Obywatelskich (SO), a pierwsze kopie w archiwum Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Numeracja instrukcji:

I - SZJ / XXX gdzie XXX oznacza numer instrukcji

- Wydanie instrukcji:** wyd. XX, gdzie XX oznacza Nr kolejny wydania całego dokumentu.
- Autor instrukcji:** wypełnia rubrykę *Opracował* następująco – imię i nazwisko, data, podpis.
- Sprawdzający instrukcję:** wypełnia rubrykę *Sprawdził* następująco – imię i nazwisko, podpis, data.
- Zatwierdzający instrukcję:** wypełnia rubrykę *Zatwierdził* następująco – imię i nazwisko, podpis, data.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 5 z 11

Stały układ tematyczny instrukcji:

1. Cel instrukcji (co chcemy zapewnić poprzez działanie opisane instrukcją).
2. Zakres obowiązywania (obszar organizacyjny obowiązywania).
3. Terminologia (wyjaśnienia terminów, które mogą być niezrozumiałe).
4. Kompetencje i odpowiedzialność (uprawnienia i odpowiedzialność).
5. Opis postępowania (opis działań podejmowanych dla realizacji zamierzonego celu).
 - 5.1 Dokumenty związane.
 - 5.2 Formularze.
6. Załączniki.

5.1.4. Formularze

Numeracja i oznaczenie formularzy:

F – XXX/P/YYY

Gdzie:

- F – jest symbolem każdego formularza,
 XXX – numerem procedury, do której odnosi się dany formularz,
 P – symbolem oznaczającym, że dany formularz odnosi się do danej procedury,
 YYY – numerem danego formularza.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością posiada aktualny wykaz formularzy stosowanych w Urzędzie Miasta Sławków.

5.2. Opracowywanie dokumentów

Dokumenty SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa, tj. Księga jakości, procedury i instrukcje, posiadają strukturę i formę zgodną z uregulowaniami niniejszej procedury (pkt. 5.1).

W przypadku konieczności opracowania nowego, dodatkowego dokumentu SZJ (np. w związku z rozwojem systemu lub poszerzenia asortymentu usług), wnioskodawca składa pisemną propozycję wraz z uzasadnieniem do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Jeśli Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością uzna, że propozycja jest zasadna, wyznacza opracowującego i sprawdzającego projekt nowego dokumentu, określa nr identyfikacyjny dokumentu, termin zakończenia prac nad projektem oraz jeśli uzna za stosowne, wyznacza konsultanta z grona auditorów wewnętrznych.

W przypadku decyzji odmownej powiadamia o tym wnioskodawcę. Swoje stanowisko krótko uzasadnia.

Po opracowaniu projektu dokumentu, opracowujący przekazuje go do zaopiniowania wszystkim osobom, których nowy dokument będzie dotyczył.

Sprawdzający weryfikuje treść projektu biorąc pod uwagę opinie przyszłych użytkowników. Projekt dokumentu po korekcie treści, zostaje podpisany przez opracowującego i sprawdzającego, a następnie przekazany Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością i Burmistrzowi Miasta celem zatwierdzenia.

Przed zatwierdzeniem Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością analizuje dokument pod kątem zgodności z ISO 9001:2008 oraz innymi dokumentami systemowymi i niesystemowymi, obowiązującymi w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/001</p>
	<p>Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością</p>	<p>Strona 6 z 11</p>

Dokument, który nie wymaga zmian, zostaje zatwierdzony. Dokument, który powinien być poprawiony, zostaje zwrócony opracowującemu ze stosowną notatką. Po korektach dokument wraca powtórnie do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Uwaga! Wszelkie spory i wątpliwości na etapie tworzenia projektowanego dokumentu SZJ rozstrzyga Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, jeśli Burmistrz Miasta nie postanowi inaczej.

5.3. Zatwierdzanie dokumentów

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością zatwierdza procedury pod względem zgodności z wymaganiami, na podstawie których system jakości jest wdrożony i utrzymywany. Następnie przedstawia dokument Burmistrzowi Miasta, który po zatwierdzeniu wprowadza go do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa.

5.4. Zasady kopiowania, rozpowszechniania, archiwizowania: Księgi Jakości, procedur i instrukcji

Po zatwierdzeniu dokumentów systemu zarządzania jakością, tj. Księgi jakości, procedur i instrukcji oraz wprowadzeniu ich do stosowania w Urzędzie zarządzeniami Burmistrza Miasta Sławkowa:

- egzemplarz oryginalny każdego dokumentu, oznaczony napisem ORYGINAŁ, przechowywany jest w zbiorze zarządzeń prowadzonym przez Referat Spraw Obywatelskich (SO) i pozostaje pod stałym nadzorem Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością,
- egzemplarz użytkowy w formie pisemnej (kopia nr 1) - przechowywany jest przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością,
- egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej zamieszczony jest w wewnętrznej sieci informatycznej Urzędu Miasta.

Każdy egzemplarz użytkowy oznaczony jest niebieskim napisem EGZEMPLARZ UŻYTKOWY. Jest to egzemplarz emitowany do użytkownika.

Dokumenty SZJ są rozpowszechniane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością:

- 1) w formie kopii ksero, potwierdzonej za zgodność z oryginałem, do użytkowników nie posiadających dostępu do wewnętrznej sieci informatycznej Urzędu Miasta Sławkowa, zgodnie z rozdzielnikiem, stanowiącym załącznik nr 1 „Potwierdzenie rozpowszechniania dokumentu systemowego”, za potwierdzeniem odbioru.

Rozdzielnik powinien być opracowywany, aby:

- zapewnić dostęp do dokumentu SZJ zainteresowanym,
- przyporządkować nr egzemplarza do danego użytkownika.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 7 z 11

Nr egzemplarza oznacza się następująco:

lub **Kopia Nr**

1	2	3	4	5
	X			

(stempel lub nadruk na pierwszej stronie dokumentu)
 (tu zaznaczyć czerwonym kolorem nr egzemplarza)

Gdzie:

1 - oznacza oryginał,

2-5 - kolejne kopie dokumentu zatwierdzone przez Burmistrza Miasta Sławków.

- 2) w ramach wewnętrznego systemu informatycznego funkcjonującego w Urzędzie Miasta Sławkowa poprzez elektroniczny system obiegu dokumentów (SOD). Użytkownicy tego systemu mają dostęp do dokumentów SZJ zamieszczonych w rejestrze „Dokumenty SZJ według ISO 9001:2008”. Samodzielne drukowanie dokumentów SZJ jest zabronione, za wyjątkiem formularzy będących załącznikami do dokumentów SZJ, które można kopiować do własnych katalogów, drukować w celu sporządzenia zapisów jakości.”

**Wyznacznikiem aktualności dokumentu jest data obowiązywania:
 (Obowiązuje od) i numer wydania.**

Warunkiem otrzymania nowego wydania dokumentu jest zwrot Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością nieaktualnej wersji. Zwrot odnotowywany jest przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością na formularzu „Potwierdzenie rozpowszechniania dokumentu systemowego” (załącznik nr 1) w rubryce zwrot.

W wyjątkowych sytuacjach może być wydany danemu użytkownikowi, na jego pisemną prośbę, duplikat dokumentu, który uległ zniszczeniu lub zagubieniu.

Takie egzemplarze oznacza się dodatkowo stemplem DUPLIKAT.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością niszczy zwrócone, nieaktualne kopie ksero dokumentu, pozostawia tylko oryginał oraz egzemplarz użytkowy w formie papierowej nieaktualnej wersji, którego każdą stronę oznacza czerwonym stemplem NIE OBOWIĄZUJE.

Przegląd archiwizowanych dokumentów, ze względu na wymagany okres przechowywania, jest wykonywany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w trakcie bieżącego nadzoru nad dokumentami SZJ.

Egzemplarze czasowo wydane obcemu użytkownikowi, np. Jednostce Certyfikującej w celach informacyjnych, oznaczone są dodatkowo czerwonym stemplem EGZEMPLARZ INFORMACYJNY. Osobom obcym i instytucjom zewnętrznym zgody na udostępnienie dokumentów SZJ udziela Burmistrz Miasta Sławkowa. Egzemplarze dla Jednostki Certyfikującej oznacza się J. Cert.

Uwaga!

Użytkownik dokumentu ma obowiązek chronić dokument przed utratą lub zniszczeniem.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 8 z 11

5.5. Opracowanie i nadzór nad dokumentacją prawną wewnętrzną

Za opracowywanie projektów dokumentacji prawnej wewnętrznej odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Sławkowa oraz pracownicy zajmujący samodzielne stanowiska. Projekty tej dokumentacji opracowuje się, jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urzędu, biorąc pod uwagę:

- polecenia Burmistrza Miasta ,
- polecenia Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta,
- wnioski kierowników referatów lub pracowników zajmujących samodzielne stanowiska.

Projekty mogą dotyczyć nowego dokumentu lub, jeśli jest to wystarczające, aktualizacji istniejącego.

Szczegółowe zasady przygotowywania aktów normatywnych, aktów administracyjnych i wybranych dokumentów urzędowych Urzędu Miasta Sławków oraz prowadzenia ich rejestrów i udostępniania .uregulowane są Zarządzeniem Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-33/2015 z dnia 15 kwietnia 2015 r.

Elektroniczny rejestr zarządzeń Burmistrza Miasta dotyczących wszystkich spraw za wyjątkiem zarządzeń zmieniających budżet miasta w danym roku prowadzony jest na bieżąco w Referacie Spraw Obywatelskich (SO) przez Stanowisko ds. wojskowych (SO.II).

Elektroniczny rejestr zarządzeń zmieniających budżet miasta w danym roku prowadzony jest na bieżąco w Referacie Księgowości i Budżetu (KB) przez Stanowisko ds. planowania budżetu (KB.III).

Elektroniczne rejestry aktów administracyjnych takich jak decyzje Burmistrza Miasta Sławków, pozwolenia oraz zezwolenia prowadzone są w Referacie Spraw Obywatelskich (SO) przez Stanowisko ds. obsługi sekretariatu (SO.VIII).

W rejestrach ewidencjonowane są podpisane dokumenty. Oryginały dokumentów przechowywane są na w/w stanowiskach zgodnie z Instrukcją kancelaryjną.

Pracownicy prowadzący w/w rejestry upoważnieni są do przekazywania kopii zarządzeń, decyzji, pozwoleń oraz zezwoleń w formie kopii ksero do potwierdzenia jej za zgodność z oryginałem przez osoby uprawnione tylko pracownikom lub referatom, których dokument dotyczy.

Zarządzenia Burmistrza Miasta dostępne są w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie internetowej Miasta Sławkowa.

Zgodnie z Instrukcją kancelaryjną, po upływie roku, dokumenty przekazywane są kompletnymi rocznikami do archiwum zakładowego.

5.6. Nadzór nad dokumentacją prawną zewnętrzną

Pracownicy Urzędu Miasta Sławkowa korzystają z Internetowego Systemu Aktów Prawnych dostępnego w serwisie WWW Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej na stronie <http://isip.sejm.gov.pl/prawo/index.html>, który zawiera opisy bibliograficzne aktów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw oraz w Monitorze Polskim.

Pracownicy Urzędu Miasta Sławków ponadto mają dostęp do Komputerowego Systemu Informacji Prawnej Lex, aktualizowanego w okresach miesięcznych, zawierającego jednolite teksty aktów prawnych wraz z informacjami o wprowadzonych w nich zmianach.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 08</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/001</p>
	<p>Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością</p>	<p>Strona 9 z 11</p>

Urząd Miasta Sławkowa zamawia Dzienniki Urzędowe Województwa Śląskiego.

Projekty uchwał Rady Miejskiej w Sławkowie przygotowywane są przez właściwe merytorycznie komórki organizacyjne Urzędu Miasta lub samodzielne stanowiska zgodnie z szczegółowymi zasadami przygotowywania aktów normatywnych, aktów administracyjnych i wybranych dokumentów urzędowych UM Sławków oraz prowadzenia ich rejestrów i udostępniania uregulowanymi w Zarządzeniu Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-33/2015 z dnia 15 kwietnia 2015 r.

Rejestr uchwał Rady Miejskiej w Sławkowie prowadzony jest przez Inspektora ds. Obsługi Rady Miejskiej. Wszystkie uchwały Rady Miejskiej są dostępne na w/w stanowisku oraz na stronie internetowej Miasta Sławkowa i w Biuletynie Informacji Publicznej.

Każda komórka organizacyjna lub samodzielne stanowisko Urzędu Miasta Sławków zobowiązana jest do prowadzenia wykazu aktów prawnych regulujących sposób postępowania podczas świadczenia usług lub realizacji innych czynności administracyjnych. Do końca każdego kwartału tj. do 31 marca, 30 czerwca, 30 września i 31 grudnia danego roku komórki organizacyjne Urzędu Miasta lub samodzielne stanowiska są zobowiązane do aktualizacji w/w wykazów. Wykazy aktów prawnych regulujących sposób postępowania podczas świadczenia usług przez poszczególne komórki organizacyjne muszą być odpowiednio publikowane w BIP UM Sławkowa w sekcji „Kart Informacyjnych Usług” poszczególnych komórek organizacyjnych przed wykazem kart informacyjnych usług. Dodatkowo na podstawie wykazów wszystkich komórek organizacyjnych UM Sławków Pełnomocnik Burmistrza Miasta ds. Systemu Zarządzania Jakością zobowiązany jest do publikacji pełnego „Wykazu przepisów prawa związanych z działalnością Urzędu Miasta Sławkowa” w BIP w sekcji „System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Sławkowa”. W/w wykazy obowiązujących aktów prawnych przygotowywane są w oparciu o załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

5.7. Instrukcja kancelaryjna

Zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Sławkowa w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą określa Instrukcja kancelaryjna.

5.8. Zmiany w dokumentach SZJ opracowanych w Urzędzie Miasta Sławków wg wymagań normy ISO 9001:2008 (Księga jakości, procedury i instrukcje)

Zmiany w dokumentach SZJ wprowadzane są na podstawie:

- raportów z auditów certyfikujących i wewnętrznych,
- przeglądów SZJ wykonywanych przez kierownictwo,
- zmian organizacyjnych Urzędu Miasta Sławkowa,
- wniosków pracowników Urzędu Miasta Sławkowa,
- prowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych,
- reklamacji klientów Urzędu Miasta Sławkowa,
- zmian w przepisach prawa wyższego rzędu,
- innych ważnych przyczyn.

Zmiany opracowuje autor dokumentu.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 10 z 11

Zmiana dokumentu jest rejestrowana na formularzu „Karta Zmian” (załącznik nr 2).
 Zmiany wymagają wycofania z obiegu wszystkich egzemplarzy dokumentu i wprowadzenia do stosowania jego nowego wydania.

5.9. Zmiany w dokumentach prawnych wewnętrznych i zewnętrznych

Projekty zmian w dokumentach prawnych wewnętrznych przygotowują kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu lub pracownicy zajmujący samodzielne stanowiska. Zmiany wprowadzane są w formie zarządzeń zmieniających, albo poprzez wydanie nowego aktu prawnego. W treści zarządzeń przytacza się akt, w którym dokonuje się zmiany wraz z wyszczególnieniem dokonanych zmian. Nowy akt prawny wydany w miejsce poprzednio obowiązującego zawiera informację o uchylonym akcie prawnym.

Projekty zmian w uchwałach Rady Miejskiej w Sławkowie przygotowują kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu lub pracownicy zajmujący samodzielne stanowiska.

5.10. Przegląd aktualności dokumentów SZJ i ich przestrzegania

Przegląd aktualności dokumentów SZJ, zgodności z przepisami prawa wyższego rzędu oraz ich właściwego przestrzegania, jest dokonywany w trakcie auditów wewnętrznych i bieżącego nadzoru przez osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie systemu w podległych sobie komórkach.

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Dokumenty normatywne:

ISO 9001:2008
 PN-EN ISO 9000:2015-10
 PN-EN ISO 9004:2009

6.2. Sposób postępowania z formularzami

Formularze, załączniki nr 1, 2, 3 są archiwizowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, przechowującego je min. 3 lata od daty wypełnienia.

7. Załączniki

Załącznik 1. Potwierdzenie rozpowszechniania dokumentu systemowego
 Załącznik 2. Karta Zmian
 Załącznik 3. Wykaz przepisów prawa związanych z działalnością UM Sławkowa

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/001
	Opracowywanie i nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością	Strona 11 z 11

KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.17	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.17	Nagłówek	Wydanie 07	Wydanie 08	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.17	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

KONIEC

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 4.2.1 c i 4.2.3. ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 1
		F-001/P/001
	Potwierdzenie rozpowszechniania dokumentu systemowego	Strona 1 z 1

Nazwa dokumentu

Księga Jakości Urzędu Miasta Sławkowa

Załącznik do Zarządzenia Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27 czerwca 2017 roku w sprawie: przyjęcia Księgi Jakości Urzędu Miasta Sławkowa.

OTRZYMAŁ		ZWROT	
Data	Czytelny podpis	Data	Czytelny podpis

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa



URZĄD MIASTA SŁAWKOWA
41-260 Sławków, Rynek 1
telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233
e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Załącznik Nr 2

F-001/P/002

Karta Zmian

Strona 1 z 1

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 3
	WYKAZ PRZEPISÓW PRAWA ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ URZĘDU MIASTA SŁAWKOWA	F-001/P/003
Komórka organizacyjna:		Strona 1 z 1

LP.	Nazwa przepisu prawa (ustawa, rozporządzenie)	Publikator
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Data utworzenia:	2010.06.30
Data ostatniej aktualizacji:	2010.06.30

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/002
	Zapisy jakości	Strona 1 z 6

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:	
		Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Burmistrz Miasta
data	data	data	data
podpis	podpis	podpis	podpis
ORYGINAŁ			

1.	CEL PROCEDURY	2
2.	ZAKRES OBOWIĄZYWANIA	2
3.	TERMINOLOGIA	2
4.	KOMPETENCJE.....	2
5.	OPIS POSTĘPOWANIA	3
5.1.	TWORZENIE ZAPISÓW JAKOŚCI, GOSPODARKA ZAPISAMI JAKOŚCI	3
5.2.	ZASADY UDOSTĘPNIANIA ZAPISÓW JAKOŚCI NA ZEWNĄTRZ	5
5.3.	ANALIZY	5
6.	WSKAZÓWKI I UWAGI	5
6.1.	DOKUMENTY ZWIĄZANE.....	5
6.2.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA Z FORMULARZAMI.....	5
7.	ZAŁĄCZNIKI	5

Rozdzielnik:

- Oryginał – Referat Spraw Obywatelskich (SO) – zbiór zarządzeń Burmistrza Miasta
- Kopia nr 1 - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – egzemplarz użytkowy w formie pisemnej
- Egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej – dla korzystających z wewnętrznej sieci informatycznej w Urzędzie Miasta

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 4.2.4 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/002
	Zapisy jakości	Strona 2 z 6

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie identyfikacji oraz właściwych zasad przechowywania zapisów jakości w Urzędzie Miasta Sławkowa.

2. Zakres obowiązywania

Niniejsza procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Sławkowa, w których są sporządzane i przechowywane zapisy jakości.

3. Terminologia

Zapis – dowód, przedstawiający obiektywne stwierdzenie wykonywanych działań czy osiągniętych rezultatów, opisujący w jakim stopniu spełniono wymagania jakościowe; świadectwo efektywności funkcjonowania systemu jakości.

Celem wykonywania i gromadzenia zapisów jest możliwość przyszłej prezentacji zdolności do spełnienia stosownych wymagań, udowodnienie w przyszłości, że czynności w przeszłości zostały wykonane oraz możliwość prowadzenia analiz w odniesieniu do osiąganego poziomu jakości, w celu podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych.

Przykłady zapisów jakościowych:

- raporty poauditowe,
- protokoły kontroli,
- parafy,
- podpisy osób upoważnionych.

Rodzaje zapisów jakości nadzorowanych w Urzędzie Miasta Sławkowa:

- zapisy jakości sporządzane na formularzach stosowanych w Urzędzie Miasta Sławkowa ze względów organizacyjno-prawnych,
- zapisy jakości sporządzane w związku z realizacją spraw – załączniki do kart usług,
- zapisy jakości sporządzane na formularzach będących załącznikami do procedur SZJ, instrukcji SZJ,
- zewnętrzne zapisy jakości.

4. Kompetencje i odpowiedzialność

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest odpowiedzialny za nadzór nad realizacją działań opisanych w niniejszej procedurze,

Użytkownicy formularzy są odpowiedzialni za ich właściwe, czytelne i zgodne ze stanem faktycznym wypełnianie.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.4 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/002
	Zapisy jakości	Strona 3 z 6

5. Opis postępowania

5.1. Tworzenie zapisów jakości, gospodarka zapisami jakości

W celu wykorzystania formularzy, służących do sporządzania zapisów jakości w Urzędzie Miasta Sławkowa, powieliła się ich potrzebną ilość np. w formie odbitek kserograficznych, wydruków komputerowych.

Użytkownik formularza dokonuje stosownych wypełnień, czytelnie, zgodnie ze stanem faktycznym.

Zasady posługiwania się formularzami, ich wypełnianie, rozprowadzanie, miejsce i czas przechowywania, opisują stosowne dokumenty SZJ lub przepisy prawne.

Dla uporządkowania gospodarki zapisami jakości Urzędu Miasta Sławkowa, wprowadzono podział na wewnętrzne i zewnętrzne zapisy jakości (patrz: Tab.1 i Tab.2):

Tab. 1. Wewnętrzne zapisy jakości

Lp.	Nazwa zapisu jakości	Miejsce przechowywania	Czas archiwizowania
1.	Druki i formularze stanowiące załączniki do kart usług. Wykaz ww. druków i formularzy znajduje się na stronie Biuletynu Informacji Publicznej w sekcji „Załatw sprawę”.	Referaty lub samodzielne stanowiska merytorycznie odpowiedzialne za załatwianie spraw opisanych kartami usług.	Do czasu dezaktualizacji w związku ze zmianą przepisów prawnych.
2.	Druki i formularze organizacyjne: 1) druki i formularze stanowiące załączniki do zarządzeń Burmistrza Miasta Sławkowa, 2) druki i formularze stanowiące załączniki do zarządzeń Burmistrza Miasta Sławkowa jako Kierownika Urzędu.	Zgodnie z uregulowaniami zawartymi w danym zarządzeniu lub w przypadku braku takich uregulowań zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu i instrukcji kancelaryjnej.	kategoria archiwalna A kategoria archiwalna A

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.4 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/002
	Zapisy jakości	Strona 4 z 6

Tab. 2. Zewnętrzne zapisy jakości

Lp.	Nazwa zapisu jakości	Miejsce przechowywania	Czas archiwizowania
1.	Dokumenty dostarczane przez klientów Urzędu Miasta Sławkowa w celu załatwienia sprawy w Urzędzie.	Wydziały merytorycznie odpowiedzialne za załatwienie sprawy.	Zgodnie z kategorią archiwalną na teczce danej sprawy.
2.	Dokumenty dostarczane przez miejskie jednostki organizacyjne w ramach nadzoru sprawowanego przez Urząd Miasta Sławkowa.	jw.	jw.
3.	Dokumenty dostarczane do Urzędu Miasta Sławkowa przez instytucje sprawujące nad nim nadzór lub funkcje kontrolne (NIK, RIO, ŚUW, PIP, ABW).	Referat Spraw Obywatelskich (protokoły pokontrolne)	jw.
4.	Dokumenty dostarczane przez dostawców Urzędu Miasta Sławkowa: – świadectwa ze szkoleń zewnętrznych, – gwarancje dla sprzętu informatycznego, – gwarancje dla sprzętu biurowego i innego.	Referat Spraw Obywatelskich Referat Informatyki Referat Spraw Obywatelskich	przez cały okres zatrudnienia do utraty ważności do utraty ważności
5.	Protokoły z kontroli przeprowadzonych przez instytucje zewnętrzne.	Referat Spraw Obywatelskich	Zgodnie z kategorią archiwalną.
6.	Świadectwa, certyfikaty potwierdzające funkcjonowanie Urzędu Miasta Sławkowa zgodnie z danymi standardami.	Wystawione lub rozwieszane na terenie Urzędu Miasta Sławkowa.	

Czas i miejsce przechowywania wypełnionych formularzy – zapisów jakości, uwzględnia:

- wymagania przepisów prawnych (w tym przepisów Kodeksu pracy w odniesieniu do zatrudnionych),
- wymagania dotyczące auditów i kontroli,
- przydatność do okresowych analiz,
- inne wymagania, jeśli są uzasadnione.

Uwaga!

Dokumenty, zapisy otrzymywane z zewnątrz przesyłką fax podlegają czasowemu przechowywaniu i są powielane dla zachowania czytelności, jako odbitki kserograficzne.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.4 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/002
	Zapisy jakości	Strona 5 z 6

5.2. Zasady udostępniania zapisów jakości na zewnątrz

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością podejmuje decyzje o ewentualnym udostępnieniu zapisów jakości osobom spoza Urzędu Miasta Sławkowa. Powyższe nie dotyczy zapisów jakości, których przyczyną sporządzenia jest współpraca Urzędu Miasta Sławkowa z otoczeniem.

5.3. Analizy

Analizy robocze, dotyczące zapisów jakości, są wykonywane w trakcie ich bieżącego sporządzania i po ich sporządzeniu. Odpowiednie dokumenty systemowe i prawne szczegółowo opisują zasady analizowania zapisów jakości, które są dowodem stwierdzonych niezgodności.

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Dokumenty normatywne:

ISO 9001:2008
 PN-EN ISO 9000:2015-10
 PN-EN ISO 9004:2009

6.2. Sposób postępowania z formularzami

Nie dotyczy.

7. Załączniki

Brak.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 4.2.4 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/002
	Zapisy jakości	Strona 6 z 6

KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.2017	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.2017	Nagłówek	Wydanie 07	Wydanie 08	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.2017	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

KONIEC

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 4.2.4 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 1 z 7

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:	
		Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Burmistrz Miasta
data	data	data	data
podpis	podpis	podpis	podpis
ORYGINAŁ			

1.	CEL PROCEDURY	2
2.	ZAKRES OBOWIĄZYWANIA	2
3.	TERMINOLOGIA	2
4.	KOMPETENCJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	2
5.	OPIS POSTĘPOWANIA	3
5.1.	PLANOWANIE WEWNĘTRZNYCH AUDYTÓW JAKOŚCI	3
5.2.	PRZYGOTOWANIE WEWNĘTRZNYCH AUDYTÓW JAKOŚCI	4
5.3.	WYKONANIE WEWNĘTRZNYCH AUDYTÓW JAKOŚCI	4
5.3.1.	SPOTKANIE OTWIERAJĄCE	4
5.3.2.	BADANIE	4
5.3.3.	RAPORT	5
5.3.4.	SPOTKANIE ZAMYKAJĄCE	5
5.4.	NASTĘPSTWA WEWNĘTRZNYCH AUDYTÓW JAKOŚCI	6
6.	WSKAZÓWKI I UWAGI	6
6.1.	DOKUMENTY ZWIĄZANE	6
6.2.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA Z FORMULARZAMI	6
7.	ZAŁĄCZNIKI	6

Rozdzielnik:

- Oryginał – Referat Spraw Obywatelskich (SO) – zbiór zarządzeń Burmistrza Miasta
- Kopia nr 1 - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – egzemplarz użytkowy w formie pisemnej
- Egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej – dla korzystających z wewnętrznej sieci informatycznej w Urzędzie Miasta

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 2 z 7

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie, że w Urzędzie Miasta Sławkowa wykonywane są planowe wewnętrzne audyty jakości, ich wyniki są poddawane analizie i podejmowane są działania poaudytowe w celu doskonalenia efektywności funkcjonowania SZJ, a przez to zapewnienie poziomu jakości spełniającego oczekiwania interesanta.

2. Zakres obowiązywania

Niniejsza procedura obowiązuje w całym Urzędzie Miasta Sławkowa.

3. Terminologia

Audyt jakości – systematyczne i niezależne badanie mające określić, czy działania dotyczące jakości i ich wyniki odpowiadają przyjętym wcześniej ustaleniom oraz, czy te ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów.

Planowy audyt jakości – audyt przeprowadzany na podstawie opracowanego „Planu wewnętrznych audytów jakości na rok” - załącznik Nr 1.

Pozaplanowy audyt jakości – audyt przeprowadzany jest poza planem, w związku z:

- żądaniem klienta,
- niekorzystnymi zmianami procesu,
- istotnymi niezgodnościami procesu,
- istotnymi zmianami dotyczącymi stosownego wyposażenia technicznego,
- istotnymi zmianami organizacyjnymi.

Pełny audyt systemu jakości – audyt przeprowadzany w celu oceny skuteczności funkcjonowania całego systemu jakości w odniesieniu do wszystkich obszarów wymagań opisanych stosowną normą przedmiotową (np. ISO 9001:2008).

4. Kompetencje i odpowiedzialność

Burmistrz Miasta - powołuje stosownym zarządzeniem przeszkolone osoby na audytorów wewnętrznych w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – odpowiada za:

- opracowanie i zatwierdzenie listy audytów wewnętrznych,
- opracowanie planu wewnętrznych audytów jakości na dany rok, w terminie do końca roku kalendarzowego, poprzedzającego czynności analityczno-kontrolne,
- zarządzanie wewnętrznymi planowymi i pozaplanowymi audytami jakości (przygotowanie, planowanie, nadzór nad realizacją),

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 3 z 7

- cykliczne informowanie kierownictwa Urzędu Miasta Sławkowa o wynikach wewnętrznych audytów jakości w trakcie posiedzeń związanych z przeglądem systemu jakości przez kierownictwo,
- bieżące szkolenie audytorów,
- właściwy dobór audytorów do przeprowadzania audytów w danym obszarze, z uwzględnieniem ich niezależności od obszaru auditowanego, odpowiednich kwalifikacji i praktyki zawodowej,
- terminowe przeprowadzanie wewnętrznych audytów jakości,
- archiwizowanie zapisów jakości z przeprowadzonych wewnętrznych audytów jakości,
- emisję raportów z wewnętrznych audytów jakości - załącznik Nr 6,
- kontrole terminowego wdrażania poaudytowych działań korygujących.

Audytor wiodący ponosi całkowitą odpowiedzialność za:

- prowadzenie wszystkich faz wewnętrznego audytu jakości zgodnie z wymaganiami odpowiednich norm i niniejszej procedury,
- szczegółowe zaplanowanie wewnętrznego audytu jakości i przydzielenie obowiązków audytorom towarzyszącym,
- sporządzenie listy pytań do wewnętrznego audytu jakości - załącznik Nr 3,
- reprezentowanie zespołu audytorów wobec kierownika komórki audytowanej,
- koordynację pracy zespołu audytorów,
- opracowanie raportu z wewnętrznego audytu jakości,
- weryfikację skuteczności przeprowadzonych poaudytowych działań korygujących/zapobiegawczych w audytowanej komórce organizacyjnej.

Audytor towarzyszący - bierze aktywny udział w wewnętrznym audycie jakości, zgodnie z posiadaną wiedzą teoretyczną, praktyczną i przydzielonymi zadaniami.

Kierownik audytowanej komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za:

- umożliwienie sprawnego przeprowadzenia wewnętrznego audytu jakości,
- wdrożenie i sprawdzenie skuteczności poaudytowych działań korygujących/zapobiegawczych w zarządzanej komórce.

5. Opis postępowania

5.1. Planowanie wewnętrznych audytów jakości

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością opracowuje i zatwierdza do końca roku Plan wewnętrznych audytów jakości na rok następny. Pełnomocnik jest uprawniony do dokonania zmian w Planie. Plan ten przechowywany jest w archiwum Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Plan uwzględnia nadrzędną zasadę objęcia audytem wszystkich funkcjonujących w Urzędzie Miasta Sławkowa obszarów wg ISO 9001:2008.

W ramach doskonalenia systemu jakości mogą być przeprowadzane wewnętrzne poza-planowe audyty jakości. Wewnętrzne poza-planowe audyty jakości są rejestrowane w planie wewnętrznych audytów jakości wg numeracji narastającej.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 4 z 7

5.2. Przygotowanie wewnętrznych audytów jakości

Na podstawie planu wewnętrznych audytów jakości Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością co najmniej na 14 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia audytu, powiadamia Audytora Wiodącego zawiadomieniem o wewnętrznym audycie jakości, o terminie rozpoczęcia audytu i jego zakresie oraz powołuje zespół audytorów - załącznik Nr 2.

Na podstawie zatwierdzonej Listy audytorów wewnętrznych, zespół audytorów dobierany jest zgodnie z zasadami niezależności audytora od komórki audytowanej, kompetencji i praktyki zawodowej. Audytor Wiodący jest odpowiedzialny za skuteczne poinformowanie kierowników komórek audytowanych / samodzielnych stanowisk pracy w sposób przez siebie uznany, o terminie rozpoczęcia audytu i jego temacie.

W przypadku wewnętrznego pozaplanowego audytu jakości zawiadomienia mogą być doręczone na 3 dni przed rozpoczęciem audytu.

Zespół audytorów określa niezbędne dokumenty konieczne do prawidłowego przeprowadzenia audytu (dokumentacja, raporty z poprzednich audytów, harmonogramy przyjętych działań korygujących/ zapobiegawczych i inne).

Zgromadzone dokumenty są analizowane i na ich podstawie budowana jest przez Audytora Wiodącego Lista pytań.

Oryginał Listy pytań archiwizowany jest przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, kopie otrzymują od Audytora Wiodącego kierownicy jednostek audytowanych / samodzielne stanowiska pracy na spotkaniu otwierającym audyt.

W przypadku:

- pozaplanowego audytu jakości - Audytor Wiodący nie musi przysyłać wcześniej Listy pytań kierownikom komórek audytowanych / samodzielnym stanowiskom pracy,
- pełnego audytu systemu jakości - Audytor Wiodący obowiązkowo sporządza i przekazuje na zasadach jw. Listę pytań.

5.3. Wykonanie wewnętrznych audytów jakości

5.3.1. Spotkanie otwierające

W dniu rozpoczęcia wewnętrznego audytu jakości Audytor Wiodący wraz z audytorami przeprowadzają spotkanie otwierające audyt, na którym oficjalnie informują kierowników jednostek audytowanych / samodzielne stanowiska pracy o celu, przedmiocie, zakresie i terminie audytu oraz przekazują zainteresowanym Listę pytań.

Na spotkaniu otwierającym Audytor Wiodący udziela stosownych wyjaśnień, co do przebiegu audytu.

5.3.2. Badanie

Na podstawie odpowiedzi kierowników jednostek audytowanych / samodzielnych stanowisk pracy na Listę pytań, zebranych dowodów w postaci dokumentów i zapisów, obserwacji audytorów, zbierany jest materiał źródłowy do Raportu z wewnętrznego audytu jakości - załącznik Nr 6.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 5 z 7

5.3.3. Raport

Tworzenie Raportu:

Nr Raportu: XX/YY/p(lub pp),

gdzie:

- XX – Nr wewnętrznego audytu jakości,
- YY – końcówka roku kalendarzowego,
- p – planowy audyt jakości,
- pp – pozaplanowy audyt jakości.

W Raporcie z wewnętrznego audytu jakości, w protokole niezgodności - załącznik Nr 5, powinny zostać zapisane stwierdzone niezgodności z dowodami ich wystąpienia i przywołaniem uregulowania, względem którego wystąpiła niezgodność. Mogą zostać również odnotowane spostrzeżenia audytorów (załącznik Nr 4 - Spostrzeżenia, uwagi ogólne). Audytorzy nie wpisują w Raporcie zaleceń dotyczących usunięcia niezgodności.

Oryginał Raportu z wewnętrznego audytu jakości jest archiwizowany przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Kopie rozpowszechniane są do zainteresowanych za pokwitowaniem wg rozdzielnika.

Kompletny Raport z wewnętrznego audytu jakości zawiera:

- Raport – stronę tytułową - załącznik Nr 6
- Listę pytań do audytu - załącznik Nr 3
- Formularz Spostrzeżenia, uwagi ogólne. Raport Nr - załącznik Nr 4
- Protokół niezgodności (na każdą niezgodność 1 protokół) - załącznik Nr 5

5.3.4. Spotkanie zamykające

W dniu zakończenia wewnętrznego audytu jakości Audytor Wiodący wraz z audytorami przeprowadzają spotkanie zamykające audyt, na którym oficjalnie informują kierowników jednostek audytowanych / samodzielne stanowiska pracy o wyniku audytu oraz przekazują im kopie Raportu z audytu.

Odbiór Raportu jest kwitowany przez odbierających. Pokwitowaniu – podpisaniu przez kierowników komórek audytowanych / samodzielne stanowiska pracy, podlega również dany Protokół niezgodności.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 6 z 7

5.4. Następstwa wewnętrznych audytów jakości

Kierownik jednostki audytowanej (pracownik samodzielnego stanowiska), w której w trakcie wewnętrznego audytu jakości stwierdzono niezgodność, podejmuje w trybie natychmiastowym działania korygujące, zgodnie z procedurą P-SZJ/004 Działania korygujące i zapobiegawcze.

W stosunku do spostrzeżeń audytowych wyciąga stosowne do ich znaczenia wnioski, skutkujące usprawnieniem procesów i doskonaleniem SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Dokumenty normatywne:

ISO 9001:2008
 PN-EN ISO 9000:2015-10
 PN-EN ISO 9004:2009

6.2. Sposób postępowania z formularzami

Wypełnione załączniki – formularze – oryginały, przechowywane są w archiwum Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w okresie 3 lat od ich sporządzenia, nie krócej jednak niż rok od zakończenia działań korygujących lub zapobiegawczych będących ich następstwem.

7. Załączniki

- Nr 1. Plan wewnętrznych audytów jakości na rok
- Nr 2. Zawiadomienie o wewnętrznym audycie jakości
- Nr 3. Lista pytań do wewnętrznego audytu jakości Nr/.../...
- Nr 4. Spostrzeżenia, uwagi ogólne. Raport Nr .../.../...
- Nr 5. Protokół niezgodności
- Nr 6. Raport z wewnętrznego audytu jakości Nr .../...../.... (strona tytułowa)

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/003
	Wewnętrzny audyt jakości	Strona 7 z 7

KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.2017	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.2017	Nagłówek	Wydanie 07	Wydanie 08	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.2017	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

KONIEC

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.2.2 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 1
		F-003/P/001
	Plan wewnętrznych audytów jakości na rok 2017	Strona 1 z 2

Tabela (część 1)

Nr audytu	Temat audytu Termin audytu	Skład zespołu audytorów	Dokumenty SZJ niezbędne do badania audytowego	Uwagi
1/17/p	System zarządzania jakością: wymagania 4.1-4.2.2 ISO 9001:2008 (dokumentacja SZJ, zapisy jakości, nadzór nad dokumentami i zapisami)		Rozdział 4. Księgi jakości UMS wraz z procedurami związanymi: P-SZJ/001 i P-SZJ/002	Sprawdzić czy jest stosowany JRWA
2/17/p	Odpowiedzialność kierownictwa: wymagania 5.1-5.6.3 ISO 9001:2008 (zaangażowanie kierownictwa w SZJ, orientacja na klienta, polityka i cele jakości, przedstawiciel kierownictwa, komunikacja wewnętrzna, przegląd zarządzania)		Rozdział 5. Księgi jakości UMS wraz z dokumentami związanymi: polityka jakości, cele jakości, zarządzenia wewnętrzne, regulaminy, protokoły z narad, protokoły z przeglądu zarządzania	
3/17/p	Zarządzanie zasobami: wymagania 6.1-6.3 ISO 9001:2008 (zapewnienie zasobów, kompetencje świadomość i szkolenie, infrastruktura, środowisko pracy)		Rozdział 6. Księgi jakości UMS wraz z dokumentami związanymi: opisy stanowisk pracy, plany szkoleń, ocena szkoleń, listy obecności, nadzór nad infrastrukturą i oceny ryzyka zawodowego, ocena kwalifikacyjna pracowników UMS	Dokonać oceny dokumentacji personalnej i nadzoru nad infrastrukturą informatyczną

Uwaga:

Audytorzy po zapoznaniu się z treścią odpowiednich dokumentów SZJ odnoszących się do danego audytu opracowują listę pytań audytowych uwzględniających treść tych dokumentów

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa


	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 1
		F-003/P/001
	Plan wewnętrznych audytów jakości na rok 2017	Strona 2 z 2

Tabela (część 2)


4/17/p	Realizacja wyrobu: wymagania 7.1-7.6 ISO 9001:2008 (procesy usługowe, komunikacja z klientem, projektowanie aktów prawnych i innych opracowań, zakupy, identyfikacja i identyfikowalność)		Rozdział 7. Księgi jakości UMS wraz z dokumentami związanymi: karty usług wraz z formularzami, zakupy, stosowanie ustawy PZP, rejestry spraw i dokumentów.	Ocenić stosowanie instrukcji związanych z zakresem auditu, przestrzeganie przepisów ustawy PZP, oraz identyfikację i identyfikowalność załatwianych spraw wg instrukcji kancelaryjnej
5/17/p	Pomiary, analiza, doskonalenie: wymagania 8.1-8.5.3 ISO 9001:2008 (badanie satysfakcji klienta, audyty wewnętrzne, nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące i zapobiegawcze)		Rozdział 8. Księgi jakości wraz z dokumentami związanymi : P-SZJ/003, P-SZJ/004, P-SZJ/005, plan audytów na 2016 rok, raporty z audytów, działania korygujące, rejestry działań korygujących i zapobiegawczych, badanie satysfakcji klienta	Zbadać postępowanie dot. stwierdzonych niezgodności, działania zapobiegawcze

Uwaga:

Audytorzy po zapoznaniu się z treścią odpowiednich dokumentów SZJ odnoszących się do danego audytu opracowują listę pytań audytowych uwzględniających treść tych dokumentów

Zatwierdzam:	
Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	
podpis	
data	

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 2
		F-003/P/002
	Zawiadomienie o wewnętrznym audycie jakości	Strona 1 z 1

Informuję, że począwszy od dnia w komórkach organizacyjnych:

-
-
-

rozpocznie się wewnętrzny audyt jakości.

Temat audytu :

.....

.....

Skład zespołu audytorów

-
-

Dokumenty SZJ niezbędne do wykonania audytu:

-
-

Dodatkowe uwagi:

.....

.....

Zatwierdzam:	
Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	
podpis	
data	

Rozdzielnik:

.....


Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 3
	Lista pytań do wewnętrznego audytu jakości	F-003/P/003
	Nr/.../...	Strona 1 z 1

LP	PYTANIE AUDYTOWE
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

Zatwierdzam:	
Audytor wiodący	
podpis	
data	

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 4
	Spostrzeżenia, uwagi ogólne do audytu jakości	F-003/P/004
	Nr/.../...	Strona 1 z 1

Podczas audytu jakości stwierdzono, że:

LP	TREŚĆ SPOSTRZEŻENIA	DOWÓD WYSTĄPIENIA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		

Zatwierdzam:	
Audytór wiodący	
podpis	
data	

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 5
	Protokół niezgodności Nr	F-003/P/005
	do audytu jakości Nr.....	Strona 1 z 1


Podczas audytu jakości stwierdzono, że:

OPIS STWIERDZONEJ NIEZGODNOŚCI	DOWÓD WYSTĄPIENIA
.....
.....
.....
.....

Analiza przyczyn powstałej niezgodności:
Opis działań korygujących:
Termin realizacji działań korygujących:

Kierownik komórki organizacyjnej, w której stwierdzono niezgodność:	
podpis	
data	

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008 zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 6
	Raport z wewnętrznego audytu jakości	F-003/P/006
	Nr XX/YYYY/p(p)	Strona 1 z 1

Termin audytu:

Zakres audytu:

.....

Audytowane komórki organizacyjne:

-
-
-
-

Ilość stwierdzonych niezgodności:

.....

Zatwierdzam:	
Audytor wiodący	
podpis	
data	

Rozdzielnik:

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
 zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/004
	Działania zapobiegawcze i korygujące	Strona 1 z 6

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:	
		Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Burmistrz Miasta
data	data	data	data
podpis	podpis	podpis	podpis
ORYGINAŁ			

1.	CEL PROCEDURY	2
2.	ZAKRES OBOWIĄZYWANIA	2
2.1.	PODSTAWOWY	2
2.2.	ODWOŁANIE DO INNYCH DOKUMENTÓW SZJ	2
3.	TERMINOLOGIA	2
4.	KOMPETENCJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	3
5.	OPIS POSTĘPOWANIA	4
5.1.	REJESTRACJA NIEZGODNOŚCI	4
5.2.	REALIZACJA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ZAPOBIEGAWCZYCH DLA ZAREJESTROWANYCH NIEZGODNOŚCI, WYNIKAJĄCYCH Z PRZYCZYN PKT. 2.1-2.2	4
5.3.	INFORMACJA O REALIZACJI DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ZAPOBIEGAWCZYCH DLA ZAREJESTROWANYCH NIEZGODNOŚCI, WYNIKAJĄCYCH Z PRZYCZYN PKT. 2.1-2.2	4
5.4.	WERYFIKACJA SKUTECZNOŚCI DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ZAPOBIEGAWCZYCH DLA ZAREJESTROWANYCH NIEZGODNOŚCI, WYNIKAJĄCYCH Z PRZYCZYN PKT. 2.1-2.2	4
5.5.	NADZÓR NAD TERMINOWOŚCIĄ REALIZACJI DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ZAPOBIEGAWCZYCH	5
5.6.	PRZEGLĄD INFORMACJI DOTYCZĄCYCH SKUTECZNOŚCI REALIZACJI DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH/ ZAPOBIEGAWCZYCH DLA ZAREJESTROWANYCH NIEZGODNOŚCI, WYNIKAJĄCYCH Z PRZYCZYN PKT. 2.1-2.2	5
6.	WSKAZÓWKI I UWAGI	5
6.1.	DOKUMENTY ZWIĄZANE	5
6.2.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA Z FORMULARZAMI	5
7.	ZAŁĄCZNIKI	6

Rozdzielnik:

- Oryginał – Referat Spraw Obywatelskich (SO) – zbiór zarządzeń Burmistrza Miasta
- Kopia nr 1 - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – egzemplarz użytkowy w formie pisemnej
- Egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej – dla korzystających z wewnętrznej sieci informatycznej w Urzędzie Miasta

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 5 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/004
	Działania zapobiegawcze i korygujące	Strona 2 z 6

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie, że przyczyny zaistniałych niezgodności są eliminowane, a potencjalne przyczyny niezgodności poddawane ocenie pod kątem ich znaczenia i prawdopodobieństwa wystąpienia.

2. Zakres obowiązywania

2.1. Podstawowy

Punkty 5.1-5.6 niniejszej procedury mają zastosowanie dla niezgodności ustalonych lub niezgodności potencjalnych, których możliwość wystąpienia istnieje, stwierdzonych w wyniku:

- kontroli zewnętrznych,
- audytów wewnętrznych,
- audytów certyfikujących, nadzorujących przeprowadzonych przez jednostkę certyfikującą,
- skargi i wniosków,
- innych niezgodności systematycznych.

2.2. Odwołanie do innych dokumentów SZJ

Dla niezgodności ustalonych lub potencjalnie, stwierdzonych podczas przeglądu systemu zarządzania jakością przez kierownictwo Urzędu, działania korygujące i zapobiegawcze są określone i nadzorowane w ramach kolejnych przeglądów (patrz Rozdział 5.6 Księgi jakości).

Uwaga! Nie stosuje się niniejszej procedury w sytuacjach, gdy niezgodności powstają lub mogą powstać w trakcie normalnego, ustalonego przebiegu procesów, mają charakter przypadkowy i mogą być usunięte lub można im zapobiec, stosując działania opisane w innych dokumentach systemowych, instrukcjach, dokumentach normatywnych.

3. Terminologia

Niezgodność – niespełnienie wyspecjalizowanego wymagania.

Powyższa definicja dotyczy, w stosunku do wyspecjalizowanych wymagań, zarówno braku jednej lub kilku cech jakościowych, albo jednego lub kilku elementów systemu jakości, jak i odejścia od tych wymagań.

Niezgodność systematyczna – termin przyjęty na potrzeby SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa, ta sama niezgodność, która wystąpiła min. trzy razy w ciągu ostatniego miesiąca. Dowodem wystąpienia niezgodności są zapisy jakości wg SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Wada – niespełnienie wymagania, związanego z uzasadnionymi oczekiwaniami klienta, bezpieczeństwem usługi, odpowiedzialnością za usługę.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 5 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/004
	Działania zapobiegawcze i korygujące	Strona 3 z 6

Działania zapobiegawcze – działanie profilaktyczne, podjęte w celu usunięcia przyczyn potencjalnej niezgodności, wady lub innej niepożądanego sytuacji oraz w celu niedopuszczenia do ich wystąpienia. Działania zapobiegawcze mogą pociągać za sobą zmiany np. w dokumentacji SZJ.

Działania korygujące – działanie podjęte w celu usunięcia przyczyn istniejącej niezgodności, wady lub innej niepożądanego sytuacji oraz w celu niedopuszczenia do ich ponownego wystąpienia. Działania korygujące mogą pociągać za sobą zmiany np. w dokumentacji SZJ.

Działania korygujące a korekcja – korekcja to działanie podjęte w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności. Korekcja może zostać dokonana w powiązaniu z działaniem korygującym. Korekcja odnosi się np. do zmiany, sprostowania, wyeliminowania z obrotu prawnego istniejącej niezgodności i wiąże się z postępowaniem z istniejącą niezgodnością. Działania korygujące wiążą się z usunięciem przyczyny (przyczyn) danej niezgodności.

Postępowanie z niezgodnością – działanie podjęte wobec obiektu wykazującego niezgodność, mające na celu jej usunięcie. Działanie to może polegać na korekcji (sprostowanie błędu pisarskiego, oczywistej omyłki, zmiana, uchylene, wyeliminowanie z obrotu prawnego).

4. Kompetencje i odpowiedzialność

Pracownicy Urzędu Miasta Sławkowa odpowiadają za:

- przestrzeganie ogólnych zasad dotyczących wykonywania zadań,
- terminowe wykonywanie zadań,
- podejmowanie działań korekcyjnych w celu natychmiastowego wyeliminowania niezgodności powstałych w ich obszarze działania, w szczególności dotyczących:
 - o prostowania błędów pisarskich, rachunkowych lub innych oczywistych omyłek,
 - o zmiany lub uchylene,
 - o ponownego rozpoznania i rozstrzygnięcia,
 - o wyeliminowania z obrotu prawnego,
- informowanie przełożonych o niezgodnościach systematycznych.

Kierownicy komórek organizacyjnych/pracownicy na samodzielnych stanowiskach odpowiadają za:

- natychmiastowe informowanie Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością o wystąpieniu niezgodności systematycznych w ich obszarze działania,
- podjęcie działań korygujących dla niezgodności powstałych w ich obszarze działania,
- podjęcie działań zapobiegawczych dla niezgodności mogących powstać w ich obszarze działania, w tym w szczególności prowadzenie analiz porównawczych, właściwe w czasie reagowania na zmiany przepisów prawa,
- terminową realizację zadań wynikających z raportów poudytowych.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 5 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/004
	Działania zapobiegawcze i korygujące	Strona 4 z 6

5. Opis postępowania

5.1. Rejestracja niezgodności

W rejestrze niezgodności w roku ... stanowiącym załącznik Nr 1, rejestracji podlegają niezgodności wynikające z przyczyn pkt. 2.1-2.2.

W rejestrze odnotowywana jest również realizacja działań korygujących i zapobiegawczych.

5.2. Realizacja działań korygujących/zapobiegawczych dla zarejestrowanych niezgodności, wynikających z przyczyn pkt. 2.1-2.2

Kierownik danej komórki organizacyjnej (pracownik samodzielnego stanowiska), której niezgodność dotyczy:

- przeprowadza udokumentowaną analizę w celu sprecyzowania obszaru, którego niezgodność dotyczy oraz stopnia zagrożenia jakościowego,
- określa działania korygujące i zapobiegawcze konieczne do usunięcia przyczyn/ potencjalnych przyczyn oraz określa termin ich realizacji.

Uwaga! Dla niezgodności przypadkowych, nie podlegających rejestracji, realizacja działań korygujących i zapobiegawczych odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w stosownych instrukcjach, normach i przepisach.

Dowodem usunięcia niezgodności lub potencjalnych jej przyczyn są zapisy wg SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

5.3. Informacja o realizacji działań korygujących/zapobiegawczych dla zarejestrowanych niezgodności, wynikających z przyczyn pkt. 2.1-2.2

Odpowiedzialny za realizację działań korygujących lub zapobiegawczych przesyła do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością meldunek z realizacji działań korygujących/ zapobiegawczych, stanowiący załącznik Nr 2.

5.4. Weryfikacja skuteczności działań korygujących/zapobiegawczych dla zarejestrowanych niezgodności, wynikających z przyczyn pkt. 2.1-2.2

Dla zrealizowanych działań korygujących lub zapobiegawczych, weryfikacja skuteczności odbywa się podczas wewnętrznych audytów prowadzonych w danej komórce organizacyjnej (na samodzielnym stanowisku), zgodnie z Planem wewnętrznych audytów na dany rok. W celu

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 5 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/004
	Działania zapobiegawcze i korygujące	Strona 5 z 6

weryfikacji skuteczności realizacji działań korygujących/zapobiegawczych w danej komórce organizacyjnej może być prowadzony również wewnętrzny audyt pozaplanowy.

Dowodem prawidłowo wykonanych działań korygujących lub zapobiegawczych są stosowne, pozytywne zapisy w Raporcie audytu.

Wynik weryfikacji jest wpisywany na formularzu – meldunek z realizacji działań korygujących/ zapobiegawczych.

W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością zarządza ponownie przeprowadzenie działań określonych pkt. 5.2, 5.3.

5.5. Nadzór nad terminowością realizacji działań korygujących/zapobiegawczych

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością dokonuje okresowo sprawdzenia terminowości realizacji działań korygujących/zapobiegawczych.

5.6. Przegląd informacji dotyczących skuteczności realizacji działań korygujących/zapobiegawczych dla zarejestrowanych niezgodności, wynikających z przyczyn pkt. 2.1-2.2

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością systematycznie, w ramach przeglądów SZJ przez kierownictwo, informuje uczestników Przeglądu o zrealizowanych działaniach korygujących/ zapobiegawczych, w okresie między przeglądami.

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Dokumenty normatywne:

ISO 9001:2008
 PN-EN ISO 9000:2015-10
 PN-EN ISO 9004:2009

6.2. Sposób postępowania z formularzami

Wypełnione załączniki – formularze przechowywane są w archiwum Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością w okresie 3 lat od zakończenia działań korygujących lub zapobiegawczych opisanych w formularzu.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 5 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/004
	Działania zapobiegawcze i korygujące	Strona 6 z 6

7. Załączniki

- Nr 1. Rejestr niezgodności w roku,
 Nr 2. Meldunek z realizacji działań korygujących/zapobiegawczych


KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.17	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.17	Nagłówek	Wydanie 07	Wydanie 08	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.17	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

KONIEC

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 5 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 1
		F-004/P/001
	Rejestr niezgodności w roku	Strona 1 z 1

Numer audytu	Nr niezgodności	Dotyczy komórki organizacyjnej	Termin realizacji działania korygującego / zapobiegawczych (K, Z)	Uwagi dotyczące realizacji działań korygujących / zapobiegawczych	Dotyczy problemu

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
 zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/005
	Nadzór nad usługą niezgodną	Strona 1 z 5

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:	
		Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Burmistrz Miasta
data	data	data	data
podpis	podpis	podpis	podpis
ORYGINAŁ			

1.	CEL PROCEDURY	2
2.	ZAKRES OBOWIĄZYWANIA	2
3.	TERMINOLOGIA	2
4.	KOMPETENCJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	2
5.	OPIS POSTĘPOWANIA	3
5.1.	NIEZGODNOŚĆ STWIERDZONA W TRAKCIE PRZYGOTOWYWANIA DOKUMENTU W RAMACH SAMOKONTROLI, SPRAWDZONEJ PRZEZ PRACOWNIKA BEZPOŚREDNIO UCZESTNICZĄCEGO W JEJ PRZYGOTOWYWANIU	3
5.2.	NIEZGODNOŚĆ STWIERDZONA W TRAKCIE PRZYGOTOWYWANIA DECYZJI ADMINISTRACYJNEJ LUB INNEGO DOKUMENTU PRZEZ INNEGO PRACOWNIKA NIŻ PRACOWNIK BEZPOŚREDNIO UCZESTNICZĄCY W JEJ PRZYGOTOWYWANIU	3
5.3.	NIEZGODNOŚĆ STWIERDZONA PRZEZ KLIĘNTA UMS PRZED SKUTECZNYM DOSTARCZENIEM DOKUMENTU KLIĘNTOWI W SZCZEGÓLNOŚCI GDY KLIĘNT DOKONUJE ODBIORU USŁUGI OSOBIŚCIE W UMS	4
6.	WSKAZÓWKI I UWAGI	4
6.1.	DOKUMENTY ZWIĄZANE	4
6.2.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA Z FORMULARZAMI	4
7.	ZAŁĄCZNIKI	4

Rozdzielnik:

- Oryginał – Referat Spraw Obywatelskich (SO) – zbiór zarządzeń Burmistrza Miasta
- Kopia nr 1 - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – egzemplarz użytkowy w formie pisemnej
- Egzemplarz użytkowy w wersji elektronicznej – dla korzystających z wewnętrznej sieci informatycznej w Urzędzie Miasta

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.3 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/005
	Nadzór nad usługą niezgodną	Strona 2 z 5

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie, że usługa, dla której stwierdzono w trakcie postępowania w Urzędzie Miasta Sławkowa niezgodności z zasadami świadczenia tych usług, zostanie objęta dalszym postępowaniem lub dostarczona klientowi Urzędu dopiero po usunięciu stwierdzonych niezgodności.

2. Zakres obowiązywania

Niniejsza procedura ma zastosowanie w całym Urzędzie Miasta Sławkowa.

3. Terminologia

UMS – Urząd Miasta Sławkowa

Usługa nie spełniająca wymagań (usługa niezgodna) – usługa, dla której w trakcie postępowania w **UMS** stwierdzono niezgodności z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami świadczenia usług w **UMS**.

4. Kompetencje i odpowiedzialność

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – jest odpowiedzialny za nadzór nad aktualizacją dokumentacji SZJ, a w szczególności: wykazu przepisów prawnych, formularzy, na których sporządzane są zapisy jakościowe.

Kierownicy komórek organizacyjnych – są odpowiedzialni za zapewnienie podległym pracownikom dostępu do informacji niezbędnej do zgodnego z prawem i zasadami świadczenia usług (m.in. fachowa literatura, Dzienniki Ustaw, Monitorzy Polskie, Dzienniki Urzędowe Województwa Śląskiego, uchwały Rady Miejskiej, zarządzenia Burmistrza Miasta Sławków, system Lex) oraz za wykonanie ustalonych przepisami prawa czynności kontrolnych przed podpisaniem decyzji lub innego dokumentu.

Pracownicy – są odpowiedzialni za sprawdzanie, w ramach tzw. samokontroli, wykonywanych przez siebie czynności, pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/005
	Nadzór nad usługą niezgodną	Strona 3 z 5

5. Opis postępowania

5.1. Niezgodność stwierdzona w trakcie przygotowywania dokumentu w ramach samokontroli, sprawdzonej przez pracownika bezpośrednio uczestniczącego w jej przygotowywaniu

Gdy niezgodność została stwierdzona przez pracownika w ramach samokontroli, w trakcie przygotowywania dokumentu, pracownik:

- a) przerywa prace nad projektem dokumentu, jeśli ich jeszcze nie ukończył,
- b) zaznacza w przygotowywanym projekcie dokumentu stwierdzone niezgodności (np. przez ich podkreślenie),
- c) konfrontuje stwierdzone niezgodności z rzeczywistym stanem faktycznym, obowiązującym stanem prawnym, dokumentami, na których się oparł opracowując projekt; w przypadkach wątpliwych zasięga opinii specjalistów,
- d) podejmuje działania w celu uzupełnienia brakujących dokumentów,
- e) nanosi na projekcie dokumentu poprawki uwzględniające wyniki konfrontacji, o której mowa w lit. c,
- f) przygotowuje poprawną treść dokumentu i parafuje ją,
- g) dokonuje powtórnej samokontroli przygotowanego dokumentu,
- h) niszczy projekt dokumentu zawierający zaznaczone niezgodności w sposób uniemożliwiający jego powtórne użycie, z zachowaniem ochrony danych osobowych (np. użycie niszczarki).

5.2. Niezgodność stwierdzona w trakcie przygotowywania decyzji administracyjnej lub innego dokumentu przez innego pracownika niż pracownik bezpośrednio uczestniczący w jej przygotowywaniu

- 1) pracownik, który stwierdził niezgodność:
 - zaznacza w przygotowywanym projekcie dokumentu stwierdzone niezgodności (np. przez ich podkreślenie),
 - powstrzymuje się od podpisywania, akceptacji lub parafowania dokumentu (jeżeli jest do podpisywania, akceptowania lub parafowania uprawniony),
 - zwraca projekt dokumentu pracownikowi odpowiedzialnemu za jego przygotowanie z adnotacją „poprawić”,
- 2) pracownik odpowiedzialny za przygotowanie dokumentu:
 - postępuje w sposób opisany w pkt. 5.1 lit c-g, a następnie:
 - przedkłada do podpisania, akceptacji, lub parafowania poprawioną treść dokumentu załączając projekt dokumentu, w którym zaznaczono stwierdzone niezgodności – jeżeli niezgodność została wykryta przez pracownika uprawnionego do popisywania, akceptacji lub parafowania dokumentu.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/005
	Nadzór nad usługą niezgodną	Strona 4 z 5

5.3. Niezgodność stwierdzona przez Klienta UMS przed skutecznym dostarczeniem dokumentu Klientowi w szczególności gdy Klient dokonuje odbioru usługi osobiście w UMS

1) pracownik odpowiedzialny za dostarczenie usługi Klientowi powstrzymuje się od tej czynności, jednocześnie przekazuje dokument ze stwierdzoną niezgodnością pracownikowi odpowiedzialnemu za jego przygotowanie (jeżeli jest to inny pracownik),

2) pracownik odpowiedzialny za przygotowanie dokumentu:

- niezwłocznie przygotowuje poprawioną treść dokumentu,
- przedkłada do podpisu, akceptacji lub parafowania poprawioną treść dokumentu, załączając dokument z zaznaczoną niezgodnością, chyba że sam jest do tego uprawniony,
- niszczy dokument zawierający stwierdzoną niezgodność w sposób uniemożliwiający jego powtórne użycie, z zachowaniem ochrony danych osobowych (np. użycie niszczarki),
- przystępuje do skutecznego dostarczenia usługi klientowi lub przekazania dokumentu pracownikowi odpowiedzialnemu za te czynności.

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

Dokumenty normatywne:
 Kodeks postępowania administracyjnego ISO 9001:2008
 PN-EN ISO 9000:2015-10
 PN-EN ISO 9004:2009

6.2. Sposób postępowania z formularzami


Brak formularzy.

7. Załączniki

Brak załączników.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 08
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/005
	Nadzór nad usługą niezgodną	Strona 5 z 5

KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.17	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.17	Nagłówek	Wydanie 07	Wydanie 08	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.17	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

KONIEC

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.3 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 12
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/006
	Nadzór nad sprzętem informatycznym	Strona 1 z 18

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:	
		Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Burmistrz Miasta
data	data	data	data
podpis	podpis	podpis	podpis
ORYGINAŁ			

1.	CEL PROCEDURY	3
2.	ZAKRES OBOWIĄZYWANIA	3
3.	TERMINOLOGIA	3
4.	KOMPETENCJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	3
5.	OPIS POSTĘPOWANIA	4
5.1.	ZARZĄDZANIE SPRZĘTEM INFORMATYCZNYM	4
	5.2. ADMINISTRACJA	4
5.3.	UŻYTKOWANIE KOMPUTERÓW	5
5.4.	UPRAWNIENIA	5
5.5.	DOSTĘP DO SIECI INTERNET, POCZTY ELEKTRONICZNEJ	6
5.6.	ZAKUPY SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO	6
5.7.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SPRZĘT KOMPUTEROWY	7
5.8.	KARTY SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO I OPROGRAMOWANIA	8
5.9.	EWIDENCJA PODZESPOŁÓW, AKCESORIA ORAZ CZĘŚCI	8
5.10.	INSTALOWANIE NOWEGO SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO	9
5.11.	ZMIANY W KONFIGURACJI ISTNIEJĄCEGO SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO	9
5.12.	ZWROT SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO	10
5.13.	OKRESOWA KONTROLA STANU TECHNICZNEGO SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO I LEGALNOŚCI OPROGRAMOWANIA	10
5.14.	LIKWIDACJA SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO I OPROGRAMOWANIA	11
5.15.	POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU AWARII SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO	12
5.16.	AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA	13
5.17.	OCHRONA PLIKÓW SYSTEMOWYCH I KONFIGURACYJNYCH	13
5.18.	OCHRONA I ZARZĄDZANIE KARTAMI KRYPTOGRAFICZNYMI ORAZ BEZPIECZNYMI PODPISAMI ELEKTRONICZNYMI ZNAJDUJĄCYMI SIĘ NA TYCH KARTACH	14
5.19.	UŻYTKOWANIE I NADZÓR NAD KSEROKOPIARKAMI	15
1)	KSEROKOPIARKI SĄ OGÓLNIE DOSTĘPNE	15
2)	DOSTĘP DO FUNKCJI KSEROKOPIARKI ZABEZPIECZONY JEST KODAMI DOSTĘPU. KODY ZAKŁADA SIĘ DLA UŻYTKOWNIKA ORAZ KOMPUTERA, Z KTÓREGO MOŻNA DRUKOWAĆ NA KSEROKOPIARCE.	15
3)	RAZ W MIESIĄCU (OSTATNI DZIEŃ) WYZNACZONY PRACOWNIK PRZEZ KIEROWNIKA REFERATU INFORMATYKI DOKONUJE:	15
-	WYDRUKU LICZNIKÓW UŻYTKOWNIKÓW, DLA WSZYSTKICH KSEROKOPIAREK,	15
-	WYZEROWANIA LICZNIKÓW UŻYTKOWNIKÓW	15
4)	WYDRUKI PRZECHOWUJE SIĘ W TECZKACH SPRZĘTU INFORMATYCZNEGO DANEJ KSEROKOPIARKI	15

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 12
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/006
	Nadzór nad sprzętem informatycznym	Strona 2 z 18

5)	KAŻDA KSEROKOPIARKA NADZOROWANA JEST PRZEZ SYSTEM MONITORINGU WEWNĘTRZNEGO CCTV	15
6)	KAŻDA KSEROKOPIARKA PODLEGA OKRESOWYM PRZEGLĄDOM TECHNICZNYM SPECJALISTYCZNEGO SERWISU.	15
5.20.	PRZECHOWYWANIE NOŚNIKÓW OPROGRAMOWANIA I NADZÓR NAD DOWODAMI JEGO LEGALNOŚCI	15
6.	WSKAZÓWKI I UWAGI	15
6.1.	DOKUMENTY ZWIĄZANE	15
6.2.	SPOSÓB POSTĘPOWANIA Z FORMULARZAMI	16
7.	ZAŁĄCZNIKI	16
	KARTA ZMIAN	17

Rozdzielnik:

1. Oryginał – rejestr zarządzeń Burmistrza Miasta.
2. Kopia nr 1 - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – egzemplarz użytkowy w formie pisemnej.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p>Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p>Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 3 z 18</p>

1. Cel procedury

Celem wprowadzania niniejszej procedury jest stworzenie zasad nadzoru nad sprzętem informatycznym, których przestrzeganie zapewni:

- o prawidłowy proces przygotowania sprzętu informatycznego oraz jego wymiany,
- o odpowiedzialność materialną za powierzony sprzęt informatyczny,
- o prawidłową obsługę awarii sprzętu informatycznego,
- o zasady okresowego przeglądu sprzętu informatycznego,
- o nadzór nad legalnością używanego oprogramowania i systemów operacyjnych.

2. Zakres obowiązywania

Niniejsza procedura obowiązuje w całym Urzędzie Miasta Sławkowa.

Procedury nie stosuje się do sprzętu informatycznego obcego, użyczonemu, będącego w zarządzaniu przez podmioty zewnętrzne, za wyjątkiem prowadzenia jego ewidencji w formie kart sprzętu informatycznego i oprogramowania.

Procedury nie stosuje się dla sprzętu informatycznego będącego na stanie majątkowym Urzędu Miasta a użyczonemu innym podmiotom, za wyjątkiem prowadzenia jego ewidencji w formie kart sprzętu informatycznego i oprogramowania.

3. Terminologia

Na potrzeby niniejszej procedury wprowadza się następującą terminologię i oznaczenia:

Sprzęt informatyczny – zasoby informatyczne, w skład których wchodzi:

- o stacja robocza z monitorem i urządzeniami wejścia (klawiatura, mysz), opcjonalnie z zasilaczem UPS, wraz z zainstalowanym systemem operacyjnym i oprogramowaniem oraz kompletem przewodów,
- o urządzenia peryferyjne, takie jak: drukarki, skanery, kserokopiarki z kompletem przewodów,
- o serwer wraz z systemem operacyjnym i oprogramowaniem na nim zainstalowanym,
- o urządzenia infrastruktury sieciowej, alarmowej, kontroli dostępu i monitoringu, UPSy sieciowe, klimatyzatory

Administrator systemu informatycznego

- o osoba wyznaczona przez kierownika ref. Informatyki, posiadająca uprawnienia administracyjne w systemie informatycznym, do zarządzania systemem informatycznym

Użytkownik sprzętu informatycznego (Użytkownik):

- o pracownik, który będzie jako jedyny użytkował sprzęt informatyczny,
- o kierownik Zespołu w przypadku, gdy sprzęt będzie używany przez wiele osób w Zespole.

4. Kompetencje i odpowiedzialność

- 1) Kierownik Referatu Informatyki (IN.K) nadzoruje i odpowiada za realizację działań ujętych w procedurze.
- 2) Wszyscy pracownicy odpowiedzialni są za zawiadamianie właściwych pracowników Referatu Informatyki o każdym zauważonym nieprawidłowym funkcjonowaniu sprzętu informatycznego, w sposób wskazany przez Kierownika Referatu Informatyki.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="right">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="right">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 4 z 18</p>

- 3) Czynności opisane w niniejszej procedurze mogą być wykonywane wyłącznie przez wyznaczonych przez Kierownika Referatu Informatyki pracowników.
- 4) Osoba prowadząca Rejestr sprzętu informatycznego (w formie papierowej i elektronicznej) jest odpowiedzialna za jego aktualizację, zgodnie z niniejszą procedurą oraz zapewnienie jego integralności i aktualności.
- 5) Użytkownicy ponoszą odpowiedzialność za powierzony im sprzęt informatyczny.

5. Opis postępowania

5.1. Zarządzanie sprzętem informatycznym

- 1) Kierownik Referatu Informatyki wyznacza osoby odpowiedzialne za prowadzenie ewidencji sprzętu informatycznego.
- 2) Zbiorcza ewidencja sprzętu informatycznego i oprogramowania Urzędu Miasta Sławków jest prowadzona w formie ksiąg inwentarzowych sprzętu i oprogramowania. Księgi inwentarzowe prowadzone są w wersji papierowej lub elektronicznej. W księgach inwentarzowych zapisywana jest co najmniej nazwa urządzenia (oprogramowania), numer inwentarzowy, data zakupu, jego wartość oraz nazwa (symbol) użytkownika. Za te czynności odpowiada pracownik na stanowisku IN.I, oraz dla środków trwałych pracownik na stanowisku KB.II
- 3) Szczegółowa ewidencja sprzętu informatycznego i oprogramowania udostępnionego poszczególnym pracownikom Urzędu Miasta Sławkowa prowadzona jest przy użyciu kart sprzętu informatycznego oraz oprogramowania, stanowiących załączniki do niniejszej procedury. Szczegółowe ewidencje sprzętu informatycznego i oprogramowania prowadzone są w formie elektronicznego rejestru oraz w wersji papierowej. Za te czynności odpowiada wyznaczony pracownik Referatu Informatyki.
- 4) Przy każdej zmianie w rejestrze musi zostać zarchiwizowana jego poprzednia wersja wraz z datą początku i końca jej ważności.
- 5) Za przechowywanie wszystkich poprzednich wersji rejestru odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Referatu Informatyki.

5.2. Administracja

- 1) Kierownik Referatu Informatyki odpowiada za konfigurację i instalację infrastruktury technicznej Urzędu. Monitoruje on stan infrastruktury technicznej i sieci komputerowej Urzędu Miasta Sławkowa.
- 2) W niektórych sytuacjach, jeśli jest to uzasadnione np.: względami technicznymi, prawnymi lub bezpieczeństwem sieci komputerowej, Kierownik Referatu Informatyki może:
 - a) ograniczyć możliwość wykonywania pewnych czynności przez użytkowników (uruchamiania programów, nawiązywania połączeń z innymi systemami),
 - b) monitorować i rejestrować aktywność użytkowników na stanowiskach komputerowych oraz w sieci.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p>Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p>Wydanie 12</p>
	<p align="center">Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p align="center">P-SZJ/006</p>
	<p align="center">Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p align="center">Strona 5 z 18</p>

- 3) Kierownik Referatu Informatyki wyznacza osoby odpowiedzialne za uaktualnianie licencji oraz przechowywanie dowodów legalności oprogramowania wykorzystywanego w Urzędzie Miasta Sławkowa. Kopie dowodów zakupu tego oprogramowania przechowywane są w dokumentacji zamówień Referatu Informatyki.

5.3. Użytkowanie komputerów

- 1) Do pracy przy stanowiskach komputerowych dopuszczone są tylko osoby będące pracownikami Urzędu, stażyści oraz praktykanci.
- 2) Podczas pracy przy stanowisku komputerowym należy przestrzegać regulaminu BHP oraz zasad pracy zgodnie z instrukcją obsługi, polityką bezpieczeństwa oraz instrukcją zarządzania systemem informatycznym.
- 3) Za zgodą Burmistrza Miasta służbowy przenośny komputer może być używany poza terenem siedziby Urzędu Miasta Sławkowa.
- 4) Osoby użytkujące przenośny komputer obowiązane są zachować szczególną ostrożność podczas transportu i przechowywania komputera, nie zezwalając na używanie komputera przez osoby nieupoważnione.
- 5) Bez zgody i wiedzy Kierownika Referatu IN zabrania się:
 - a) instalowania urządzeń dodatkowych,
 - b) przemieszczania sprzętu komputerowego, lub jego podzespołów,
 - c) zdejmowania obudowy, wyjmowania oraz instalowania jakichkolwiek części,
 - d) samodzielnych napraw,
 - e) zrywania plomb, nalepek z numerami inwentaryzacyjnymi i innych,
 - f) zmian w konfiguracji,
 - g) instalowania oraz modyfikacji oprogramowania.
- 6) Należy stosować się do innych przepisów wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa i użytkowania sprzętu teleinformatycznego.

5.4. Uprawnienia

- 1) Użytkownik systemu otrzymuje uprawnienia dostępu do zasobów, zgodne z jego potrzebami. Dotyczy to uprawnień do aplikacji, poczty elektronicznej, dostępu do pomieszczeń, systemów alarmowych, zasobów sieci wewnętrznej i Internetu, programów komputerowych, zabezpieczeń, domeny slawkow.pl oraz przestrzeni dyskowej.
- 2) Uprawnienia są przydzielane przez administratora systemu informatycznego na podstawie wniosku zatwierdzonego przez bezpośredniego przełożonego użytkownika.
- 3) Wniosek zawiera wskazanie użytkownika, do jakich aplikacji, usług i zasobów sieciowych, zabezpieczeń, w jakim zakresie ma mieć dostęp (załącznik nr 7). Wniosek może być doprecyzowany na etapie zakładania uprawnień, jeśli nie ujęto w nim wszystkich niezbędnych informacji. Dane takie są nanoszone na wniosek jako jego uzupełnienie.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 6 z 18</p>

4) Dopuszcza się inną formę wniosku, pod warunkiem zawarcia w niej wszystkich danych. Wnioski mogą być przekazywane pocztą elektroniczną podpisane podpisem elektronicznym.

5) Wnioski formułowane i zgłaszane do Kierownika Referatu Informatyki w innej formie niż podpisanego dokumentu mogą być nie uwzględniane.

5.5. Dostęp do sieci Internet, poczty elektronicznej

1) Na stanowiskach komputerowych dopuszcza się korzystanie z zasobów sieci Internet (witryny WWW, poczta elektroniczna, inne usługi) wyłącznie zgodnie z potrzebami wykonywanych obowiązków służbowych.

2) Każda komórka organizacyjna Urzędu lub pracownik może otrzymać adres poczty elektronicznej o nazwie xx@slawkow.pl, gdzie xx oznacza skrót literowy nazwy komórki organizacyjnej, np. przyjęty w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta lub indywidualną nazwę pracownika związaną z jego imieniem i nazwiskiem lub zajmowanym stanowiskiem.

3) Każda jednostka organizacyjna może otrzymać własną subdomenę oraz przestrzeń dyskową w ramach której może otrzymać adresy poczty elektronicznej o nazwie xx@yy.slawkow.pl, gdzie xx oznacza skrót literowy identyfikujący konto pocztowe a yy skrót literowy nazwy jednostki organizacyjnej.

4) W ramach subdomeny jednostka organizacyjna może użytkować własną stronę www.

5) Uzyskanie dostępu do sieci Internet, poczty elektronicznej, lub innych usług sieciowych, następuje na podstawie podpisanych wniosków, wpływających do Kierownika Referatu Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji oraz jego własnych, zgodnie z zakresem działania Referatu IN. Wnioski zawierają wskazanie rodzaju usługi, potrzebnych danych do usługi (np. nazwa adresu poczty elektronicznej, zakres uprawnień do systemu informatycznego) wskazanie stanowiska, na którym usługa ma działać.

6) Potrzeby formułowane i zgłaszane do Kierownika Referatu Informatyki w innej formie niż podpisanego wniosku mogą być nie uwzględniane.

7) Wnioski w formie dokumentu poddawane są weryfikacji. Weryfikacja następuje poprzez ustalenie konieczności dokonania zmian określonych we wniosku. W przypadkach wymagających wyjaśnienia konsultuje się je odpowiednio z Burmistrzem Miasta, Sekretarzem Miasta, Skarbnikiem Miasta.

5.6. Zakupy sprzętu informatycznego

1) Kierownik Referatu Informatyki wyznacza osoby odpowiedzialne za prowadzenie zakupów sprzętu informatycznego, oprogramowania i usług zgodnie z kompetencjami Referatu IN.

2) Zakupy dokonywane są zgodnie z obowiązującymi procedurami.

3) Przedmiot zakupów ustalany jest na podstawie wniosków wpływających do Kierownika Referatu Informatyki oraz jego własnych, zgodnie z zakresem działania Referatu IN. Wnioski

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="right">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="right">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 7 z 18</p>

składane do Kierownika Referatu zawierają wskazanie rodzaju zakupu, jego przeznaczenie oraz uzasadnienie.

- 4) Wnioski wpływające do Kierownika Referatu Informatyki, w formie dokumentu zawierającego podpis elektroniczny lub odręczny, poddawane są weryfikacji. Weryfikacja następuje w oparciu o ustalenie konieczności dokonania zakupów określonych we wniosku. W przypadkach wymagających wyjaśnienia konsultuje się je odpowiednio z Burmistrzem, Sekretarzem Miasta, Skarbnikiem Miasta. W razie potrzeby ustalenia weryfikacji w postaci dokumentu załączane są do akt sprawy danego zakupu.
- 5) Potrzeby formułowane i zgłaszane do Kierownika Referatu Informatyki w innej formie niż podpisanego wniosku podpisem elektronicznym lub odręcznym mogą być nie uwzględniane.
- 6) Kierownik Referatu Informatyki sporządza wniosek o dokonanie zakupu, który podlega rozpatrzeniu przez Burmistrza Miasta.
- 7) Po uzyskaniu akceptacji dokonuje się zakupu wnioskowanego przedmiotu.
- 8) Z przyczyn obiektywnych realizacja wniosku może zostać przesunięta w czasie.

5.7. Odpowiedzialność za sprzęt komputerowy

- 1) Każdy pracownik, któremu powierzono sprzęt komputerowy, w tym laptopy, będące własnością Urzędu jest osobiście odpowiedzialny za jego stan, należyte przechowywanie, zabezpieczenie przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zaginięciem oraz za użycie zgodne z jego przeznaczeniem.
- 2) Każdy pracownik obowiązany jest w granicach swoich obowiązków służbowych korzystać ze sprzętu komputerowego, będącego własnością Urzędu w sposób właściwy, zgodnie z wymogami przeciwpożarowymi i bezpieczeństwa pracy oraz polityki bezpieczeństwa.
- 3) Pracownik, który wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków pracowniczych ze swojej winy wyrządził szkodę na sprzęcie komputerowym, ponosi odpowiedzialność materialną na zasadach określonych w art. 114-122 Kodeksu Pracy.
- 4) Pracownik, któremu powierzono sprzęt komputerowy, będący własnością Urzędu, z obowiązkiem zwrotu, ponosi odpowiedzialność materialną na zasadach określonych w art. 124-127 Kodeksu Pracy.
- 5) Każdy pracownik, któremu powierzono sprzęt komputerowy, zatrudniony w Urzędzie zobowiązany jest do podpisania deklaracji o odpowiedzialności materialnej.
- 6) Odpowiedzialność pracownika za powierzony sprzęt, będący własnością Urzędu kończy się z chwilą zdania sprzętu.
- 7) W celu użytkowania sprzętu informatycznego (laptopa) poza miejscem lub czasem pracy konieczna jest zgoda Burmistrza Miasta (załącznik nr 8).

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 12
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/006
	Nadzór nad sprzętem informatycznym	Strona 8 z 18

5.8. Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania

- 1) Aktualne Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania (załącznik nr 1, nr 2, nr 3, nr 4, nr 5, nr 6) przechowywane są w oddzielnych teczkach wraz z anulowanymi kartami. W teczkach przechowywane są również inne dokumenty dotyczące danego sprzętu informatycznego, takie jak: protokoły serwisu, karty gwarancyjne, instrukcje.
- 2) Teczki oznaczone są symbolem stanowiska i numerem inwentarzowym.
- 3) Teczki z kartami przechowywane są w segregatorach. Każdy segregator zawiera spis teczek w nim zawartych.
- 4) Sposób przechowywania segregatorów, teczek i kart musi zapewniać łatwe odnalezienie „Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania”, w tym również kart anulowanych.
- 5) Teczki dotyczące sprzętu wycofanego z użycia lub zlikwidowanego są przechowywane w oddzielnych segregatorach. Teczki takie są przechowywane co najmniej 3 lata od daty likwidacji lub zbycia sprzętu informatycznego.
- 6) Równolegle prowadzi się rejestr w postaci elektronicznej na wskazanym zasobie sieci przez Kierownika Referatu Informatyki.
- 7) Rejestr elektroniczny ma następującą budowę katalogową:
 - 📁 **[nazwa grupy sprzętu inf.]¹** – np. komputery, drukarki, kserokopiarki itp.
 - 📁 **[nazwa sprzętu lub stanowiska] [nr inwentarzowy (końcowy numer)]²** - katalog
 - 📄 **[RRRR MM DD] [informacja uzupełniająca (np. przegląd)]³** - dokumenty dotyczące tego sprzętu (karty, przeglądy i inne) – dokumenty dot. sprzętu
 - 📄 ...
 - 📁 **Archiwum** – katalog na karty archiwalne
 - 📁 **[nazwa sprzętu lub stanowisko] [nr inwentarzowy (końcowy numer)] [informacja o przyczynie archiwizacja kart]**
 - 📄 **[RRRR MM DD] [informacja uzupełniająca (np. przegląd)]** - dokumenty dotyczące tego sprzętu (karty, przeglądy i inne) – dokumenty dot. sprzętu
 - 📄 ...

5.9. Ewidencja podzespołów, akcesoria oraz części.

- 1) Sprzęt informatyczny rozmontowany, podzespoły, akcesoria oraz części systemów informatycznych nowozakupione lub wymontowane podlegają spisowi zgodnie z załącznikiem nr 12 w postaci dwóch rejestrów.
- 2) Po instalacji podzespołu, akcesori lub części podlegają one wykreśleniu z rejestru.

¹ np. **Komputery**

² np. **B - poz.57**

³ np. **2012 07 20.doc**

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p>Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p>Wydanie 12</p>
	<p align="center">Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p align="center">P-SZJ/006</p>
	<p align="center">Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p align="center">Strona 9 z 18</p>

- 3) Rejestr prowadzi wyznaczony pracownik referatu Informatyki w systemie informatycznym (SOD) oraz w formie papierowej. Każda zmiana w rejestrze powoduje konieczność wprowadzenia nowej postaci rejestru do systemu SOD oraz wydrukowania i wpięcia do teczki rejestru odpowiednio.
- 4) Nie podlegają wpisowi do ewidencji elementy montażowe oraz przewody.

5.10. Instalowanie nowego sprzętu informatycznego

- 1) Każda stacja robocza jest zabezpieczona. Zabezpieczenie ma formę samoprzylepnej nalepki/plomby, którą nakleja się na obudowie komputera, w taki sposób, by niemożliwe stało się otwarcie obudowy komputera bez uszkodzenia nalepki. Wzór nalepki/plomby stanowi załącznik nr 9.
- 2) Instalacji nowego sprzętu i oprogramowania dokonują wyznaczeni przez Kierownika Referatu Informatyki pracownicy.
- 3) Najpóźniej następnego dnia roboczego po zakończeniu instalacji, osoba która dokonała tej instalacji, aktualizuje Rejestr sprzętu informatycznego zgodnie z dokonanymi czynnościami instalacyjnymi.
- 4) Otrzymanie sprzętu informatycznego przez Użytkownika oraz dokonanie instalacji sprzętu informatycznego potwierdza instalujący oraz Użytkownik w formularzu Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania (załącznik nr 1, nr 2, nr 3, nr 4, nr 5, nr 6).
- 5) Otrzymanie sprzętu informatycznego wiąże się z wzięciem za niego odpowiedzialności materialnej.
- 6) Przy instalacji sprzętu informatycznego należy dokonać przeglądu stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania.

5.11. Zmiany w konfiguracji istniejącego sprzętu informatycznego

- 1) Zmiany w konfiguracji sprzętu lub oprogramowania wykonywane są przez pracowników wyznaczonych przez Kierownika Referatu Informatyki lub firmy zewnętrzne, za wiedzą i akceptacją Kierownika Referatu Informatyki.
- 2) Najpóźniej następnego dnia roboczego, osoba która dokonała zmian w konfiguracji, aktualizuje Rejestr sprzętu informatycznego zgodnie z dokonanymi zmianami.
- 3) Zmiany w konfiguracji istniejącego sprzętu informatycznego (teleinformatycznego) są realizowane na podstawie wniosków, podpisanych podpisem elektronicznym lub odręcznym, wpływających do IN.K oraz jego własnych, zgodnie z zakresem działania Referatu IN. Wnioski składane do Kierownika Referatu Informatyki zawierają wskazanie rodzaju zmian/doposażeń, wskazanie istniejącego sprzętu którego dotyczą oraz uzasadnienie.
- 4) Potrzeby formułowane i zgłaszane do Kierownika Referatu Informatyki w innej formie niż podpisanego wniosku mogą być nie uwzględniane.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 10 z 18</p>

- 5) Wnioski w formie dokumentu poddawane są weryfikacji. Weryfikacja następuje w oparciu o ustalenie konieczności dokonania zmian określonych we wniosku. W przypadkach wymagających wyjaśnienia konsultuje się je odpowiednio z Burmistrzem Miasta, Sekretarzem Miasta, Skarbnikiem Miasta. W razie potrzeby ustalenia weryfikacji w postaci dokumentu załączane są do akt sprawy danego zakupu.
- 6) Jeśli zmiany związane były z wymianą elementów stacji roboczej lub oprogramowania, odbiór musi zostać potwierdzony przez instalującego oraz Użytkownika sprzętu informatycznego na formularzu „Karta sprzętu informatycznego i oprogramowania” (załącznik nr 1, nr 2, nr 3, nr 4, nr 5, nr 6).
- 7) W przypadku wystawiania nowej „Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania”, anuluje się „Kartę sprzętu informatycznego i oprogramowania” dotyczącą sprzętu przed dokonaniem zmian, poprzez przekreślenie po przekątnej na znak unieważnienia oraz złożenie czytelnego podpisu osoby wydającej i Użytkownika wraz z datą.
- 8) Z przyczyn obiektywnych realizacja wniosku może zostać przesunięta w czasie

5.12. Zwrot sprzętu informatycznego

- 1) Zwrot sprzętu informatycznego dokonywany jest w przypadku, gdy nie jest możliwe lub potrzebne jego dalsze użytkowanie (np. uszkodzenie, brak przydatności sprzętu lub oprogramowania, zaprzestanie pracy przez Użytkownika).
- 2) Podstawą do zwrotu jest informacja o takiej potrzebie od bezpośredniego przełożonego użytkownika, zwracanego sprzętu do Kierownika Referatu Informatyki.
- 3) Odbiór sprzętu musi zostać potwierdzony przez pracownika Referatu Informatyki poprzez anulowanie „Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania” (załącznik nr 1, nr 2, nr 3, nr 4, nr 5, nr 6) dotyczącej danego sprzętu. Anulowanie następuje poprzez przekreślenie po przekątnej na znak unieważnienia oraz złożenie czytelnego podpisu osoby odbierającej i Użytkownika wraz z datą. Dopuszczalny jest brak podpisu użytkownika, co wymaga odpowiedniej adnotacji odbierającego.
- 4) Najpóźniej następnego dnia roboczego po dokonaniu zwrotu osoba, która przyjęła zwrócony sprzęt informatyczny aktualizuje Rejestr sprzętu informatycznego odnośnie zwróconego sprzętu.
- 5) Przy zwrocie sprzętu informatycznego należy dokonać przeglądu stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania.

5.13. Okresowa kontrola stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania

- 1) Okresowe kontrole stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania przeprowadzane są przez pracowników, których wyznacza Kierownik Referatu Informatyki.
- 2) Kontrola polega na porównaniu zgodności zawartości wszystkich stacji roboczych z prowadzonym „Rejestrem sprzętu informatycznego i oprogramowania” oraz weryfikacji obecności

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 11 z 18</p>

i ocenie stanu technicznego całego sprzętu informatycznego. Należy zwrócić szczególną uwagę na stan techniczny urządzenia, zawartość programów oraz danych, kopii plików systemowych i programów zainstalowanych na danym komputerze (kopia partycji systemowej).

- 3) Po każdej kontroli sporządzany jest protokół zgodnie z załącznikiem nr 10 „Protokół przeglądu stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania”.
- 4) Po dokonaniu przeglądu przez wyznaczonego pracownika sporządzany jest zbiorczy raport przez tegoż pracownika dla Kierownika Referatu Informatyki, zawierający wszystkie usterki i wykryte nieprawidłowości.
- 5) W przypadku konieczności przeprowadzenia okresowych przeglądów stanu technicznego przez firmy zewnętrzne, Kierownik Referatu Informatyki zobowiązany jest do nadzorowania terminu rozpoczęcia tych prac, ich przebiegu oraz zakończenia i przechowywania protokołów potwierdzających wykonanie takich przeglądów.
- 6) W przypadku wykrycia niezgodności w zakresie legalności oprogramowania lub danych innych niż związane z obowiązkami służbowymi, osoba dokonująca okresowej kontroli zobowiązana jest do poinformowania o tym fakcie Kierownika Referatu Informatyki oraz bezpośredniego przełożonego pracownika, u którego wykryto niezgodność. Do protokołu należy wpisać przyczynę powstania nieprawidłowości.
- 7) W przypadku stwierdzenia, że dany sprzęt jest wadliwy należy dokonać jego naprawy lub wymiany.
- 8) Okresowa kontrola stanu technicznego i legalności oprogramowania prowadzona jest raz do roku, nie później niż do dnia 30 czerwca. W razie potrzeby mogą być przeprowadzane dodatkowe kontrole.
- 9) Dowodem przeprowadzenia kontroli jest Protokół z przeglądu stanu technicznego i legalności oprogramowania sprzętu informatycznego.
- 10) Protokoły z okresowych kontroli stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania archiwizowane są razem z kartami opisu komputera.

5.14. Likwidacja sprzętu informatycznego i oprogramowania

- 1) Likwidacja sprzętu i / lub oprogramowania odbywa się przez osoby wyznaczone przez Kierownika Referatu Informatyki.
- 2) Podstawą wydania przez Kierownika Referatu Informatyki dyspozycji o odinstalowaniu lub likwidacji oprogramowania mogą być:
 - a) stwierdzenie niezgodności pomiędzy oprogramowaniem niezbędnym do pracy ujętym w Rejestrze a stanem faktycznym,
 - b) otrzymanie wniosku o zmianę oprogramowania,
 - c) wycofanie oprogramowania z użycia.
- 3) Podstawą wydania przez Kierownika Referatu Informatyki dyspozycji o likwidacji sprzętu może być stwierdzenie braku możliwości pracy sprzętu informatycznego na skutek uszkodzenia lub braku dalszej jego przydatności.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="right">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="right">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 12 z 18</p>

- 4) Sprzęt informatyczny (w tym elektroniczny) przeznaczony do likwidacji należy przekazać wyspecjalizowanej firmie zewnętrznej w celu dokonania jego likwidacji i utylizacji.
- 5) Wersje instalacyjne oprogramowania wycofanego z użycia oraz ich kopie, przeznaczone do likwidacji, muszą zostać skasowane lub zniszczone w sposób uniemożliwiający ich ponowne wykorzystanie.
- 6) Likwidacji dokonuje się w trybie komisyjnym przez dwie osoby z Referatu Informatyki. Likwidację dokumentuje się w Protokole likwidacji stanowiącym Załącznik nr 11. Protokół zatwierdza Kierownik Jednostki.
- 7) Przekazany sprzęt nie może zawierać żadnych danych przetwarzanych w UM. Dane takie należy wcześniej usunąć lub zawierający je nośnik uszkodzić tak by niemożliwe było odzyskanie tych danych.

5.15. Postępowanie w przypadku awarii sprzętu informatycznego

- 1) W przypadku stwierdzenia awarii sprzętu informacja taka przekazywana jest do Kierownika Referatu Informatyki.
- 2) Po otrzymaniu informacji o usterce wyznaczony pracownik ma obowiązek poinformować zgłaszającego o terminie obsługi zgłoszenia. Jeśli podany mu termin ze szczególnie ważnego powodu nie może zostać dotrzymany, należy poinformować Użytkownika o nowym terminie.
- 3) Jeśli usterka uniemożliwia przez dłuższy czas zgłaszającemu pracę, wyznaczony pracownik powinien zapewnić sprzęt zastępczy do czasu usunięcia usterki. Sprzęt zastępczy musi zapewnić pracownikowi możliwość wykonywania przez niego obowiązków służbowych.
- 4) Pracownik przyjmujący zgłoszenie o usterce rejestruje je w Rejestrze awarii sprzętu informatycznego tak, aby w przypadku jego nieobecności usuwanie awarii mogło zostać powierzone innemu pracownikowi Referatu Informatyki. Rejestr zawiera pola: data wpisu, nazwa urzędu, nr inwentarzowy, opis awarii, opis podjętych czynności. Rejestr jest prowadzony w Systemie obiegu dokumentów.
- 5) Jeśli awaria dotyczy nieprawidłowego działania oprogramowania, osoba wyznaczona przez Kierownika Referatu Informatyki wykonuje czynności niezbędne do przywrócenia jej prawidłowej funkcjonalności.
- 6) W przypadku wystąpienia awarii, która nie może być usunięta przez Referat Informatyki, Kierownik referatu odpowiedzialny jest za nadzór nad zgłoszeniem naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej danego sprzętu.
- 7) Sprzęt informatyczny przekazywany do naprawy nie może zawierać żadnych danych przetwarzanych w UM. Może to być dokonane poprzez:
 - a) wymontowanie nośników przed przekazaniem sprzętu do naprawy,
 - b) usunięcie zapisu z nośników za pomocą odpowiedniego oprogramowania, po wcześniejszym zarchiwizowaniu danych.
- 8) Po usunięciu awarii należy poinformować zgłaszającego oraz odnotować w Rejestrze awarii sprzętu informatycznego datę usunięcia usterki, jej przyczynę i sposób w jaki ją usunięto.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 13 z 18</p>

W przypadku gdy zgłaszający korzystał ze sprzętu zastępczego, należy dokonać wymiany na sprzęt naprawiony.

- 9) W przypadku wymiany sprzętu, lub jego składowych, konieczne jest przygotowanie nowej Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania.

5.16. Aktualizacje oprogramowania

- 1) Aktualizację oprogramowania przeprowadzają osoby wyznaczone przez Kierownika Referatu Informatyki.
- 2) Aktualizacji dokonuje się poprzez instalację nowej wersji oprogramowania, zgodnie z instrukcją dostarczoną przez producenta oprogramowania. W razie braku takiej instrukcji oraz braku wiedzy o przeprowadzeniu procesu aktualizacji, pracownik dokonujący aktualizacji zobowiązany jest do kontaktu z producentem oprogramowania celem pozyskania wiedzy potrzebnej do przeprowadzenia procesu aktualizacji.
- 3) Obowiązkowo przed aktualizacją należy wykonać kopię aktualizowanego oprogramowania i (jeśli występuje) bazy danych dla tego oprogramowania. W przypadku uszkodzenia oprogramowania lub bazy danych po aktualizacji, osoba która wykonała takiej aktualizacji bez zabezpieczenia kopii danych, może być pociągnięta do odpowiedzialności służbowej lub karnej (art. 269 k.k.).
- 4) Każdą aktualizację oprogramowania aplikacyjnego, służącego do pracy poszczególnych komórek, odnotowuje się w rejestrze aktualizacji.
- 5) Rejestry prowadzone są oddzielnie dla każdej aplikacji dziedzinowej, w elektronicznym Systemie Obiegu Dokumentów.
- 6) Wpis w rejestrze zawiera datę nazwę aplikacji, datę przeprowadzonej aktualizacji, wersję zaktualizowanego oprogramowania, informacje o wprowadzonych zmianach podawane przez producenta.
- 7) Nazwy rejestrów zawierających wpisy o aktualizacjach tworzone są według wzorca RA-[nazwa programu lub modułu]
- 8) Nie rejestruje się aktualizacji, które odbywają się automatycznie (np. aktualizacje systemów antywirusowych, systemów operacyjnych).
- 9) Dopuszcza się dokonanie aktualizacji przez firmy zewnętrzne pod warunkiem sporządzenia umowy lub istniejącej umowy na taką usługę, za wiedzą Kierownika Referatu Informatyki. Nie zwalnia to od obowiązku dokonania wpisu do rejestru.
- 10) Niedopuszczalne jest dokonywanie aktualizacji oprogramowania z pominięciem powyższej procedury.

5.17. Ochrona plików systemowych i konfiguracyjnych

- 1) Na każdym komputerze należy zapewnić ochronę plików systemowych i konfiguracyjnych poprzez wykonanie kopii całej partycji systemowej dysku. Kopię wykonują wyznaczeni pracownicy referatu Informatyki.
- 2) Kopię należy uaktualniać po każdej modernizacji oprogramowania lub konfiguracji lecz nie rzadziej niż raz na pół roku.
- 3) Kopię można przechowywać na dodatkowej partycji dysku, nośniku zewnętrznym lub zasobie sieciowym. Kopię należy odpowiednio oznaczyć poprzez zawarcie w opisie lub etykiecie symbolu stanowiska lub nr inwentarzowego oraz daty jego wykonania.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 14 z 18</p>

- 4) Procedura wykonania kopii zawarta jest w Instrukcji Zarządzania Systemem Informatycznym.
- 5) Dla każdego urządzenia specjalizowanego (router, AP, CDP, UTM, centrala alarmowa, Switch itp.), które ma możliwość backup'u jego konfiguracji, należy bezwzględnie wykonać kopie konfiguracji. Kopia winna być zawsze aktualna względem rzeczywistej konfiguracji urządzenia.
- 6) Kopię konfiguracji urządzenia specjalizowanego można przechowywać na nośniku zewnętrznym lub zasobie sieciowym.

5.18. Ochrona i zarządzanie kartami kryptograficznymi oraz bezpiecznymi podpisami elektronicznymi znajdującymi się na tych kartach

- 1) Bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany kwalifikowanym certyfikatem (zwany dalej bezpiecznym podpisem) jest używany przez osoby do podpisywania dokumentów elektronicznych.
- 2) Bezpieczny podpis jest zamawiany dla wnioskującego po uzyskaniu zgody Kierownika Jednostki.
- 3) Osoba która posiada taki podpis, jest odpowiedzialna za:
 - a) ochronę powierzonego nośnika bezpiecznego podpisu – karty mikroprocesorowej
 - b) ochronę kodu PIN, oraz kodu PUK
 - c) przekazanie kodu (hasła) do unieważnienia certyfikatu pracownikowi na stanowisku IN.I
 - d) przekazania oryginału umowy (lub jej kopii) z subskrybentem o świadczenie usług certyfikacyjnych pracownikowi na stanowisku IN.I
- 4) W przypadku zagubienia nośnika bezpiecznego podpisu, należy bezzwłocznie zawiadomić kierownika ref. IN, który przeprowadza procedurę unieważnienia certyfikatu, określoną przez usługodawcę usług certyfikacyjnych.
- 5) W przypadku rozwiązania umowy o pracę lub śmierci posiadacza bezpiecznego podpisu pracownik ds. Kadr przekazuje informację do kierownika ref. IN, który przeprowadza procedurę unieważnienia certyfikatu, określoną przez usługodawcę usług certyfikacyjnych.
- 6) Osoba która zagubiła nośnik bezpiecznego podpisu, zagubiła kod PIN oraz PUK odpowiada materialnie przed kierownikiem Jednostki, pokrywając koszty wystawienia nowego certyfikatu wraz z kartą mikroprocesorową.
- 7) Oryginały umów (lub ich kopie) oraz hasła do unieważnienia bezpiecznych podpisów są przechowywane w ref. IN na stanowisku IN.I
- 8) Pracownik na stanowisku IN.I prowadzi wykaz osób posiadających bezpieczny podpis, zawierający m.in. informacje: imię i nazwisko, wystawca certyfikatu, zastosowanie podpisu, data wygaśnięcia certyfikatu.

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	<p align="center">Obowiązuje od 2017.06.27</p> <p align="center">Wydanie 12</p>
	<p>Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008</p>	<p>P-SZJ/006</p>
	<p>Nadzór nad sprzętem informatycznym</p>	<p>Strona 15 z 18</p>

5.19. Użytkowanie i nadzór nad kserokopiarkami

- 1) Kserokopiarki są ogólnie dostępne.
- 2) Dostęp do funkcji kserokopiarki zabezpieczony jest kodami dostępu. Kody zakłada się dla użytkownika oraz komputera, z którego można drukować na kserokopiarce.
- 3) Raz w miesiącu (ostatni dzień) wyznaczony pracownik przez Kierownika Referatu Informatyki dokonuje:
 - wydruku liczników użytkowników, dla wszystkich kserokopiarce,
 - wyzerowania liczników użytkowników
- 4) Wydruki przechowywane są w teczkach sprzętu informatycznego danej kserokopiarki.
- 5) Każda kserokopiarka nadzorowana jest przez system monitoringu wewnętrznego CCTV
- 6) Każda kserokopiarka podlega okresowym przeglądom technicznym specjalistycznego serwisu.

5.20. Przechowywanie nośników oprogramowania i nadzór nad dowodami jego legalności

- 1) Nośniki z wersjami instalacyjnymi oprogramowania przechowywane są w metalowej zamkniętej szafie. Każdemu komputerowi przypisane jest pudełko zawierające nośniki z oprogramowaniem instalowanych na tym komputerze (system operacyjny, aplikacje) jak i nośniki pakietów oprogramowania niezwiązanego z danym komputerem (np. wersje box)
- 2) W szczególności dotyczy to systemów operacyjnych i pakietów biurowych w wersji OEM, a także każdego innego oprogramowania związanego z danym komputerem.
- 3) Pudełka są opisane symbolem stanowiska oraz numerem inwentarzowym komputera.
- 4) Sposób przechowywania pudełek winien zapewnić szybkie odszukanie właściwych nośników. Przykładowo ułożenie pudełek winno odpowiadać strukturze organizacyjnej organizacji.
- 5) Pudełka z nośnikami do komputerów które są likwidowane lub przekazywane innej jednostce lub odsprzedawane są załączane do tych komputerów.
- 6) Należy bezwzględnie przestrzegać aktualności i porządku przechowywanych nośników w pudełkach.
- 7) W pudełkach można przechowywać dodatkowe dokumenty lub akcesoria dotyczące danego zestawu komputerowego (instrukcje, kopie faktur zakupu, inne oprogramowanie dołączone przez producenta do danego zestawu lub jego wyposażenia (monitor, UPS) w tym sterowniki urządzeń.
- 8) Podczas okresowego przeglądu stanu technicznego należy skontrolować kompletność i poprawność przechowywanych nośników i licencji oraz ich zgodność z księgą inwentarzową zawierającą spis oprogramowania.

6. Wskazówki i uwagi

6.1. Dokumenty związane

1. Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta Sławkowa.

Dokumenty normatywne:

<p>Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.</p>
<p>Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku</p>

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 12
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/006
	Nadzór nad sprzętem informatycznym	Strona 16 z 18

ISO 9001:2008
 PN-EN ISO 9000:2015-10
 PN-EN ISO 9004:2009

2. Polityka bezpieczeństwa.
3. Instrukcja zarządzania systemem informatycznym.

6.2. Sposób postępowania z formularzami

Wypełnione formularze są archiwizowane przez Kierownika Referatu Informatyki, przechowującego je min. 3 lata od daty ustania ich ważności.

7. Załączniki

- | | |
|----------------------|---|
| Załącznik 1. | Karta drukarki |
| Załącznik 2. | Karta skanera |
| Załącznik 3. | Karta kserokopiarki |
| Załącznik 4. | Infrastruktura sieciowa |
| Załącznik 5. | Karta oprogramowania komputerowego |
| Załącznik 6. | Karta stanowiska komputerowego |
| Załącznik 7. | Wniosek o nadanie uprawnień |
| Załącznik 8. | Wniosek o zgodę na używanie laptopa służbowego poza miejscem i czasem pracy |
| Załącznik 9. | Wzór nalepki/plomby |
| Załącznik 10. | Protokół przeglądu stanu technicznego i legalności oprogramowania sprzętu informatycznego |
| Załącznik 11. | Protokół likwidacji |
| Załącznik 12. | Ewidencja akcesoria nowych i używanych |

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.

Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 12
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/006
	Nadzór nad sprzętem informatycznym	Strona 17 z 18

KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Strona zmieniana	Było	Jest	Zmiany wprowadził	Podstawa zmiany
1.	27.06.17	Nagłówek	Obowiązuje od 2016.06.22	Obowiązuje od 2017.06.27	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
2.	27.06.17	Nagłówek	Wydanie 11	Wydanie 12	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
3.	27.06.17	Stopka	Nr RZ-59/2016 z dnia 22 czerwca 2016 roku	Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
4.	27.06.17	3	Zbiorcza ewidencja sprzętu informatycznego i oprogramowania Urzędu Miasta Sławków jest prowadzona w formie ksiąg inwentarzowych sprzętu i oprogramowania. Księgi inwentarzowe prowadzone są w wersji papierowej lub elektronicznej. W księgach inwentarzowych zapisywana jest co najmniej nazwa urządzenia (oprogramowania), numer inwentarzowy, data zakupu, jego wartość oraz nazwa (symbol) użytkownika. Za te czynności odpowiada pracownik na stanowisku IN.III, oraz dla środków trwałych pracownik na stanowisku KB.II	Zbiorcza ewidencja sprzętu informatycznego i oprogramowania Urzędu Miasta Sławków jest prowadzona w formie ksiąg inwentarzowych sprzętu i oprogramowania. Księgi inwentarzowe prowadzone są w wersji papierowej lub elektronicznej. W księgach inwentarzowych zapisywana jest co najmniej nazwa urządzenia (oprogramowania), numer inwentarzowy, data zakupu, jego wartość oraz nazwa (symbol) użytkownika. Za te czynności odpowiada pracownik na stanowisku IN.I, oraz dla środków trwałych pracownik na stanowisku KB.II	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
5.	27.06.17	10	Okresowa kontrola stanu technicznego i legalności oprogramowania prowadzona jest dwa razy do roku, nie później niż do dnia 1 czerwca oraz nie później niż do dnia 31 grudnia. W razie potrzeby mogą być przeprowadzane dodatkowe kontrole.	Okresowa kontrola stanu technicznego i legalności oprogramowania prowadzona jest raz do roku, nie później niż do dnia 30 czerwca. W razie potrzeby mogą być przeprowadzane dodatkowe kontrole.	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa
 Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008
 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.


Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Obowiązuje od 2017.06.27 Wydanie 12
	Procedura Systemu Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2008	P-SZJ/006
	Nadzór nad sprzętem informatycznym	Strona 18 z 18

6.	27.06.17	15	5.21 Audyt bezpieczeństwa	Usunięto pkt 5.21	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Zarządzenie Nr RZ-74/2017 Burmistrza Miasta Sławkowa z dnia 27.06.2017
----	----------	----	---------------------------	-------------------	--	--

KONIEC

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa Opracowano na podstawie wymagania 8.5.2 i 8.5.3 ISO 9001:2008 Kopiowanie bez zgody Burmistrza Miasta Sławkowa zabronione.
Załącznik Nr 6 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Sławkowa Nr RZ-74/2017 z dnia 27 czerwca 2017 roku

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 1
	Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania Karta drukarki	F-006/P/001
		Strona 1 z 1

Nazwa drukarki:
numer seryjny:
Nazwa stanowiska:	[stanowisko bezpośrednio połączone z drukarką, lub które ma bezpośredni nad nią nadzór]
Użytkownik:	[imię i nazwisko]
Numer pokoju:	[miejsce instalacji]
Nr inwentarzowy
Data zakupu / Numer faktury	
Data gwarancji	

Data	Sporządził	Pracownik odbierający (Użytkownik)

Oświadczenie Pracownika odbierającego (użytkownika)

W związku z przekazaną mi w użytkowanie drukarką, będącą własnością Urzędu Miasta Sławkowa, oświadczam co następuje:


- 1) zobowiązuję się do ścisłego przestrzegania Procedury Nadzoru nad sprzętem informatycznym P-SZJ/006, Polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych oraz instrukcji zarządzania systemem informatycznym w Urzędzie Miasta Sławków,
- 2) ponoszę odpowiedzialność materialną za przekazaną mi drukarkę, będącą własnością Urzędu Miasta Sławkowa na zasadach określonych w art. 114 - 122 Kodeksu Pracy.

.....
(imię i nazwisko)

.....
(stanowisko)

.....
(data i podpis)

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 2
	Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania Karta skanera	F-006/P/002
		Strona 1 z 1

Nazwa skanera:
numer seryjny:
Nazwa stanowiska:	[stanowisko bezpośrednio połączone ze skanerem, lub które ma bezpośredni nad nim nadzór]
Użytkownik:	[imię i nazwisko]
Numer pokoju:	[miejsce instalacji]
Nr inwentarzowy
Data zakupu / Numer faktury	
Data gwarancji	

Data	Sporządził	Pracownik odbierający (Użytkownik)

Oświadczenie Pracownika odbierającego (użytkownika)

W związku z przekazaniem mi w użytkowanie skanerem, będącą własnością Urzędu Miasta Sławkowa, oświadczam co następuje:


- 1) zobowiązuję się do ścisłego przestrzegania Procedury Nadzoru nad sprzętem informatycznym P-SZJ/006, Polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych oraz instrukcji zarządzania systemem informatycznym w Urzędzie Miasta Sławków,
- 2) ponoszę odpowiedzialność materialną za przekazany mi skaner, będącą własnością Urzędu Miasta Sławkowa na zasadach określonych w art. 114 - 122 Kodeksu Pracy.

.....
(imię i nazwisko)

.....
(stanowisko)

.....
(data i podpis)


Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	Załącznik Nr 3
	<p align="center">Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania Karta kserokopiarki / urządzenia</p>	F-006/P/003
		Strona 1 z 1

Nazwa kserokopiarki lub urządzenia:
numer seryjny:
Numer pokoju:	[miejsce instalacji]
Nr inwentarzowy
Data zakupu / Numer faktury	
Data gwarancji	

Data	Sporządził

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 4
	Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania Infrastruktura sieciowa	F-006/P/004
		Strona 1 z 1

Nazwa infrastruktury
opis miejsca instalacji	[opis miejsca/miejs instalacji]
nr inwentarzowy	

L.P	Nazwa elementów aktywnych infrastruktury	SN	Data zakupu / Numer faktury
1			
2			
3			
4			
5			
..			

Data	Sporządził	Pracownik odbierający (Użytkownik)

Oświadczenie Pracownika odbierającego (użytkownika)

Oświadczam co następuje:

- 1) zobowiązuję się do ścisłego przestrzegania Procedury Nadzoru nad sprzętem informatycznym P-SZJ/006, Polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych oraz instrukcji zarządzania systemem informatycznym w Urzędzie Miasta Sławków,
- 2) zobowiązuję się do nie udostępniania informacji osobom nieupoważnionym informacji dotyczącym budowy, działania infrastruktury sieciowej.

.....
(imię i nazwisko)

.....
(stanowisko)

.....
(data i podpis)

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 5
	Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania Karta oprogramowania komputerowego (licencje nie związane ze sprzętem komputerowym)	F-006/P/005
		Strona 1 z 1

Nr inwentarzowy
Nazwa programu
Licencja	[typ licencji]
Ilość licencji	[ilość licencji]
Data zakupu / Numer faktury

L.P.	Miejsce instalacji	uwagi
1	[wskazanie komputera gdzie jest zainstalowany program]	
2		
3		
4		
5		
6		

Data	Sporządził

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa



URZĄD MIASTA SŁAWKOWA
41-260 Sławków, Rynek 1
telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233
e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Załącznik Nr 6

Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania
Karta stanowiska komputerowego

F-006/P/006

Strona 1 z 2

Użytkownik:		
Nazwa stanowiska	nazwa netbios
Adres, numer pokoju:		
Nr inwentarzowy		
Data gwarancji		

L.P.	Podzespoły		Ilość	SN	Data zakupu / Numer faktury
1	Komputer	[nazwa firmowa / składak]			
2	Urządzenia sieciowe	[nazwa urządzenia / zinteg., adres MAC lub IP]			
3	Płyta główna	[nazwa urządzenia]			
4	Procesory	[nazwa urządzenia]			
5	Pamięć	[nazwa urządzenia]			
6	Dyski twarde	[nazwa urządzenia]			
7	Stacja dysków optycznych	[nazwa urządzenia]			
8	Karty graficzna	[nazwa urządzenia, zinteg]			
9	Karta dźwiękowa	[nazwa urządzenia, zinteg]			
10	Zasilacz	[nazwa urządzenia]			
11	Obudowa	[nazwa urządzenia]			
12	Monitor	[nazwa urządzenia]			
13	Klawiatura	[nazwa urządzenia]			
14	Myszka	[nazwa urządzenia]			
15	UPS	[nazwa urządzenia]			
16	Listwa	[nazwa urządzenia]			
17				

L.P.	Oprogramowanie		
	Nazwa	Licencja	Data zakupu / Numer faktury
1	[nazwa programu – system operacyjny]	[nr klucza / licencji / typ licencji]	
2	[nazwa programu – pakiet biurowy]	[nr klucza / licencji / typ licencji]	
3	Adobe Acrobat Reader	freeware	
4	Adobe Flash Player Plugin	freeware	

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa



URZĄD MIASTA SŁAWKOWA
41-260 Sławków, Rynek 1
telefon: +48 (32) 2931 552, fax. +48 (32) 2931 233
e-mail: um@slawkow.pl, <http://www.slawkow.pl>

Załącznik Nr 6

Karty sprzętu informatycznego i oprogramowania
Karta stanowiska komputerowego

F-006/P/006

Strona 2 z 2

5	Adobe Flash Player ActiveX	freeware	
6	PDF Creator	freeware	
7	Esset NOD32	Zakupiona licencja wielostan- owiskowa	
8	VLC Media Player	freeware	
9	JAVA JRE	freeware	
10	.NET Framework	freeware	
11	Mozilla Firefox	freeware	
12	Microsoft Silverlight	freeware	
13	SonicWall CDP agent tool	Zakupiona licencja wielostan- owiskowa	
14	STM Monitor agent	Zakupiona licencja wielostan- owiskowa	
15	7-zip	freeware	
16	Real VNC	freeware	
17	Adobe Air	freeware	

używane skróty
b.d. – brak danych
n.d. – nie dotyczy

Data	Sporządził	Pracownik odbierający (Użytkownik)

Oświadczenie Pracownika odbierającego (użytkownika)


W związku z przekazaniem mi w użytkowanie zestawem komputerowym, będącym własnością Urzędu Miasta Sławkowa oświadczam co następuje:

- 1) zobowiązuję się do ścisłego przestrzegania Procedury Nadzoru nad sprzętem informatycznym P-SZJ/006, Polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych oraz instrukcji zarządzania systemem informatycznym w Urzędzie Miasta Sławków,
- 2) ponoszę pełną odpowiedzialność zgodnie z przepisami prawa w przypadku wykrycia w komputerze oprogramowania, które zostało wgrane bądź zainstalowane bez zgody Kierownika Referatu Informatyki i Bezpieczeństwa Informacji,
- 3) ponoszę pełną odpowiedzialność za samowolnie wgrane dane do zestawu komputerowego,
- 4) ponoszę odpowiedzialność materialną za przekazany mi zestaw komputerowy, będący własnością Urzędu Miasta Sławkowa na zasadach określonych w art. 114 - 122 Kodeksu Pracy (dotyczy również laptopów używanych poza miejscem i godzinami pracy UM),
- 5) zobowiązuję się do nie udostępniania informacji (w szczególności haseł dostępu) osobom nieupoważnionym do korzystania z komputera i zainstalowanych tam aplikacji.

.....
(imię i nazwisko), (stanowisko)

.....
(data i podpis)

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 7
	Wniosek o nadanie uprawnień	F-006/P/007
		Strona 1 z 1

.....
 Imię i nazwisko

.....
 Stanowisko

**Referat Informatyki
 i Bezpieczeństwa Informacji**

Wniosek o nadanie uprawnień

Proszę o nadanie uprawnień dla Pani/a

Do systemu/ów: *[opis systemu, komputer, kserokopiarka, system alarmowy, dostęp do pomieszczeń]*


.....

Zakres uprawnień *[pełny, ograniczony]*

.....

Czas obowiązywania uprawnień: od do

.....
 Data i podpis

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 8
	Wniosek o zgodę na używanie laptopa służbowego poza miejscem i czasem pracy	F-006/P/008
		Strona 1 z 1

Data

.....
Imię i nazwisko

.....
Stanowisko

Burmistrz Miasta Sławkowa

Proszę o zgodę na używanie laptopa służbowego poza miejscem i godzinami pracy. Jednocześnie oświadczam, że biorę pełną odpowiedzialność materialną za przekazany mi przenośny sprzęt komputerowy (nr inwentarzowy, zgodnie z kartą opisu komputera).

.....
data i podpis

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	Załącznik Nr 9
	Wzór nalepki/plomby	F-006/P/009
		Strona 1 z 1

Opis plomby

1. Plomba ma orientacyjny wymiary: 30 x15 mm na folii samoprzylepnej.
2. Sposób zabezpieczenia: pozostawia po odklejeniu napis VOID, uniemożliwiając powtórne naklejenie.
3. na plombie znajduje się napis czarny „UM Sławków”

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 10
	Protokół przeglądu stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania	F-006/P/010
		Strona 1 z 3

Data i godzina rozpoczęcia przeglądu	
Data i godzina zakończenia przeglądu	
Osoba dokonująca przeglądu	
Przedmiot kontroli (numer ewidencyjny)	

L.p.	RODZAJ SPRZĘTU	pozytywny	negatywny
	JEDNOSTKA CENTRALNA		
1.	parametry pozwalające na komfortową pracę z wybranymi aplikacjami i zapewnienie stabilności systemu		
2.	działające przyciski zasilania		
3.	cicha praca wentylatorów		
4.	stan czystości urządzenia z zewnątrz i w środku		
	MONITOR		
1.	czytelne i jaskrawe znaki wyświetlane na monitorze		
2.	możliwość regulacji i kąta położenia monitora		
3.	nasycenie barw i kontrast		
4.	stan czystości urządzenia		
	DRUKARKA		
1.	czytelność wydrukowanego dokumentu		
2.	cicha praca		
3.	brak zacięć		
4.	działające przyciski uruchamiania oraz sterujące menu drukarki		
5.	stan czystości urządzenia		
	MYSZKA KOMPUTEROWA		
1.	Sprawność i stan czystości urządzenia		
	KLAWIATURA		
1.	Sprawność i stan czystości urządzenia		
2.	Czytelność znaków na klawiszach		

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 10
	Protokół przeglądu stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania	F-006/P/010
		Strona 2 z 3

	UPS		
1.	Sprawność i czas podtrzymania (min.)		
	INNE		
1.		
2.		
	OPROGRAMOWANIE		
1.	System operacyjny zgodny z licencją		
2.	Stan etykiety certyfikatu (jeśli występuje)		
3.	Oprogramowanie zgodne z wykazem na karcie sprzętu informatycznego i oprogramowania		
4.	Czy na dysku znajdują się dane nie związane z obowiązkami służbowymi / zatrudnieniem Jeśli ujawniono takie dane to jakiego typu one są		
5.	Czy kopia plików systemowych jest aktualna (nie starsza niż 6 m-cy) Jeśli nie czy dokonano aktualnej kopii plików systemowych i programów zainstalowanych w komputerze		

	OCENA PRZYDATNOŚCI DO DALSZEGO UŻYTKOWANIA	
<input type="checkbox"/> przydatny <input type="checkbox"/> nieprzydatny		

Uwagi

	Imię i Nazwisko	Data	komórka org.	podpis
Dane i podpis osoby dokonującej przeglądu				

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	<p align="center">URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl, http://www.slawkow.pl</p>	Załącznik Nr 10
	<p align="center">Protokół przeglądu stanu technicznego sprzętu informatycznego i legalności oprogramowania</p>	F-006/P/010
		Strona 3 z 3

Dane i podpis użytkownika				
----------------------------------	--	--	--	--

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 11
		F-006/P/011
	Protokół likwidacji	Strona 1 z 1

Obecni przy likwidacji: 1.

2.

1. Opis przedmiotu likwidacji

Oprogramowanie*:

.....

.....

.....

Sprzęt*:

.....

.....

.....

2. Opis przyczyny likwidacji

.....

.....

.....

3. Opis sposobu likwidacji

.....


.....

.....

Data	Podpis 1.	Podpis 2.	Zatwierdzam

* - *niepotrzebne skreślić*

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa

	URZĄD MIASTA SŁAWKOWA 41-260 Sławków, Rynek 1 telefon: +48 (32) 2 931 552, fax. +48 (32) 2 931 233 e-mail: um@slawkow.pl , http://www.slawkow.pl	Załącznik Nr 12
		F-006/P/012
	Ewidencja akcesoria nowych i używanych	Strona 1 z 1

Rejestry prowadzi się wg. wzorów:

Rejestr podzespołów nowych

l.p.	nazwa	nr seryjny	data zakupu, nr faktury	cena brutto zakupu	data i miejsce za- instalowania
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

Rejestr podzespołów używanych

l.p	nazwa	nr seryjny	data demon- tażu	data zaku- pu, nr faktu- ry	data i miejsce za- instalowania lub data likwidacji
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

Niniejszy dokument jest dokumentem SZJ wg ISO 9001:2008
zatwierdzonym do stosowania w Urzędzie Miasta Sławkowa