

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 1 Wydanie 01 z 27.08.2010r.

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN
UL. MARSZAŁKA PIŁSUDSKIEGO 12
09-210 DROBIN

KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN

Księga Systemu Zarządzania Jakością wydanie nr 1

Księga Systemu Zarządzania Jakością odpowiada wymogom normy:
ISO 9001-2008

Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu Miasta i Gminy Drobin i przeznaczony jest do użytku służbowego. Dokonywanie zmian treści dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Burmistrza Miasta i Gminy Drobin lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością jest zabronione.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 2 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

SPIS TREŚCI:

1. Wprowadzenie

1. 1. Prezentacja środowiska organizacji
1. 2. O Księdze Systemu Zarządzania Jakością
1. 3. Słownik pojęć używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością

2. Opis organizacji

2. 1. Podstawy prawne działalności
2. 2. Charakterystyka i zakres działalności
2. 3. Przedmiot działalności
2. 4. Struktura organizacyjna
2. 5. Zakres Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie
 2. 5. 1. Zarządzanie jakością

3. Informacja o produktach

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4. 1. Deklaracja Kierownictwa
4. 2. Polityka Jakości
4. 3. Wdrażanie Polityki Jakości
4. 4. Odpowiedzialność i uprawnienia
4. 5. Zasoby
4. 6. Przedstawiciel kierownictwa
4. 7. Powiązania organizacyjne

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 3 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

5. System Zarządzania Jakością

5. 1. Schemat Systemu Zarządzania Jakością
5. 2. Mapa procesów
5. 3. Księga Procesów
5. 4. Orientacja na klienta
5. 5. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
5. 6. Przegląd systemu przez kierownictwo
5. 7. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji
5. 8. Nadzorowanie wymagań prawnych

6. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

6. 1. Cele Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do procesów
6. 2. Grupy procesów
 6. 2. 1. Proces doskonalenia systemu
 6. 2. 2. Instrukcje ogólne
 6. 2. 3. Proces obsługi klienta
 6. 2. 4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi
 6. 2. 5. Proces obsługi ustawowej

7. Nadzorowanie wyposażenia do pomiarów

8. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością oraz Księdze Procesów

1. Wprowadzenie

1. 1. Prezentacja środowiska organizacji

Drobin – miasto w powiecie płockim, woj. mazowieckie, siedziba władz gminy miejsko-wiejskiej. Ośrodkiem założenia miejskiego jest duży, prostokątny rynek, na środku którego stoi kościół gotycki z 1477r. Za datę otrzymania praw miejskich uważa się bezspornie rok 1487. Na mocy decyzji władz zaborczych, aktem prawnym z 1 czerwca 1869 r., Drobin utracił prawa miejskie i dnia 1 stycznia 1870 r. stał się osadą. Ponownie Drobin otrzymał prawa miejskie 1 czerwca 1994r. decyzją Premiera RP Waldemara Pawlaka.

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 4 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

Drobin położony jest 100 km od Warszawy. Tu krzyżują się dwa ważne szlaki komunikacyjne: droga nr 10 łącząca Warszawę z całym Pomorzem Zachodnim oraz droga nr 60 stanowiąca szlak tranzytowy do krajów bałtyckich. Gminę Drobin o pow. 143 km² położoną w północno-zachodniej części Niziny Mazowieckiej zamieszkuje 8.585 osób.

Historia miasta i gminy Drobin

Pierwszą wzmiankę o Drobinie spotykamy w „Historii Polski” samego Jana Długosza. Pochodzi ona z 1172 r. Od połowy XV wieku, Drobin był we władaniu rodu Kryskich. W 1444 roku bracia Ninogniew i Paweł Kryscy kupili Drobin od – jak pisze Jerzy Łempicki w „Herbarzu Mazowieckim” – „swoich współrodowców Gulczewskich.” Synowie Ninogniewa: Ninogniew II, późniejszy wojewoda płocki, i Jan z Gradzanowa, kanonik płocki, odziedziczyli prawa do Drobiną po ojcu. Książdz Jan, w 1478 r. odstąpił bratu prawa do Drobiną, wzmiankowanego wówczas jako miasto. Miasto przechodziło różne koleje losu nierozzerwalnie związane z historią Polski. Przez Drobin król Jagiełło prowadził swoje wojska pod Grunwald, nie ominął nas potop szwedzki, powstanie styczniowe. W 1511r. Drobin otrzymał przywilej królewski dotyczący jarmarków. Do dnia dzisiejszego zachował się zwyczaj i w każdy czwartek zjeżdżają do nas okoliczni mieszkańcy na jarmark. Drobin był w posiadaniu Kryskich do schyłku XVII wieku. Po śmierci Stanisława Kryskiego kasztelana raciańskiego prawa do Drobiną, od macochy Jadwigi z Mostowskich Kryskiej, wykupiła Zofia z Kryskich Kępska, żona Mikołaja. W ich posiadaniu był do 1715 roku. Następnie prawa do Drobiną wykupił w 1715 r. Adam Jeżewski, podkomorzy płocki; w jego rękach pozostawał do 1719 r. Bracia Jerzy i Józef Tyszkiewiczze zaczęli wykupywać dobra drobińskie w latach 1721-1722. Później dziedzicem został Franciszek Skarbek, chorąży łęczycki. W roku 1750 dobra dziedziczą jego synowie: Jan, Władysław i Wojciech, którzy zarządzanie oddali w ręce Ignacego Suchęckiego. Następnie Drobin przypadł Janowi Skarbkowi, kasztelanowi inowrocławskiemu.

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 5 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

W roku 1772 dobra dziedziczyła wdowa po kasztelanie inowrocławskim Konstancja von Bruchenthal – Michałowa Aleksandrowa Czetwertyńska, starościna tuszyńska i żytomirska. W 1787 r. miasto nabył od swych pasierbów M. Czetwertyński (drugi mąż Konstancji Skarbkowej) i odstąpił Stanisławowi Dąbskiemu, wojewodzie brzesko – kujawskiemu. Ten z kolei odstąpił go Antoniemu Karnkowskiemu, po którym z kolei odziedziczył Drobin jego syn, Stefan Karnkowski. W 1833 r. należał do Justyny z Karnkowskich Piwnickiej, w 1844 został przez nią sprzedany Bankowi Polskiemu, a po dwóch latach od banku nabył Drobin Józef Horowski, ale w tym samym roku sprzedał go i właścicielami stali się Paweł Kunkel i jego żona Augusta z Kitzmanów. Od 1878 r. był własnością Roberta Kunkla, a w 1898 prawa nabyli jego bracia Ludwik i Eugeniusz oraz córka Maria Wilhelmina z Kunklów Macieszyna. Od 1912 do 1945 roku właścicielem dóbr ziemskich Drobin był Jan Karczewski. W 1817 roku Drobin liczył – jak podaje Łempicki – „40 domów i 363 mieszkańców. Gdy w 1912 roku Jan Karczewski nabywał dobra ziemskie Drobin, zajmowały one powierzchnię 605 ha, w tym 24 ha, to folwark o nazwie Kunklewo. W okresie międzywojennym nastąpiła częściowa rozprzedaż dóbr, tak, że do rozparcelowania w 1945 r. pozostało 290 ha. 19 stycznia 1945 roku Drobin został wyzwolony spod okupacji niemieckiej. Drobin znowu stał się Drobinem, bo warto wiedzieć, że jego niemiecka nazwa brzmiała Reichenfeld. Życie zaczęło organizować od nowa.

W latach 80-tych i 90-tych reforma samorządowa wytworzyła nową sytuację. Gmina otrzymała nowe możliwości, nowe zadania. Jesteśmy gminą o charakterze typowo rolniczym. Gleby dobrej jakości stanowią ok. 70% gruntów ornych co stwarza odpowiednie warunki dla intensyfikacji produkcji rolnej a zatem nasze gospodarstwa rolne mogą być źródłem każdego surowca dla przemysłu rolno-spożywczego. Wprowadzony system dopłat obszarowych potrafią prawidłowo wykorzystać nasi rolnicy dostosowując swoje gospodarstwa do wymogów unijnych, inwestując, modernizując i wprowadzając nowe technologie. W produkcji zwierzęcej występuje specjalizacja w hodowli bydła mlecznego.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 6 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

Oprócz silnego rolnictwa możemy pochwalić się 320 działającymi podmiotami gospodarczymi. Do największych należy Zakład Przetwórstwa Mięsa „OLEWNIK” w Świerczynku.

Otwarcie władz gminnych na nowych inwestorów zaowocowało wejściem na lokalny rynek niemieckiej spółki REMONDIS AQUA Sp. z o.o. Władze gminne współpracując z lokalnym biznesem podejmują szereg inwestycji mających na celu rozwój firm. Przykładem może być m.in. wykup terenów pod drogi dojazdowe, modernizacja dróg i oświetlenia, kanalizacja sanitarna, budowa parkingów. Dzięki takim przedsięwzięciom powstają i działają takie firmy, jak m.in.: REMONDIS Drobin Komunalna Sp. z o.o., PUH Remigiusz Morawski, P.P.H. GER-POL, KONSTALMEX s.c., MAR-TECH, „DRZEWIARZ” Produkcja i Sprzedaż Edward Wiśniewski, PIEKARNIA Tadeusz Guzowski czy „AGRO-CHEM”. Wyrazem uznania dla podejmowanych działań jest przyznanie naszej gminie tytułu i certyfikatu „Gmina FAIR PLAY 2007” - Certyfikowana Lokalizacja Inwestycji.

Posiadamy oczyszczalnię ścieków w Drobinie i składowisko odpadów w Cieszewie z przyległą kwaterą i stacją segregacji odpadów komunalnych.

Na terenie miasta i gminy Drobin znajduje się wiele atrakcji turystycznych m.in. kościół gotycki z najcenniejszym zabytkiem - nagrobkami Kryskich. Na szczególną uwagę zasługuje nagrobek po prawej stronie (patrząc z ławek). Są na nim wyobrażone w postaci rzeźb trzy osoby. Siedzące w niszach małżeństwo Paweł i Anna ze Szreńskich Kryscy i leżący ich syn Wojciech. Drugi nagrobek przedstawia postacie Stanisława Kryskiego (tego, który ufundował pierwszy nagrobek), jego żonę Małgorzatę z Uchańskich i syna Piotra. Warto zwrócić uwagę na czwartą postać, maleńkiego Pawła, trzymanego przez matkę na kolanach i niewidocznego z nawy kościoła. Został on ufundowany przez Wojciecha Kryskiego w latach 1609 – 1613. Z zabytkowych budowli w Drobinie warto wymienić jeszcze dwór Piwnickich i najstarszy budynek, tzw. „długi dom”, kiedyś karczma i zajazd. Podobno nocowali tu i Jagiełło w drodze pod Grunwald i Napoleon w czasie kampanii rosyjskiej.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 7 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

W Łęgu Probstwie mamy kościół gotycki pod wezwaniem św. Katarzyny. Jest on jednym z bardziej interesujących na Mazowszu. Prezbiterium powstało w 1470 r. Nadzwyczaj bogate jest wyposażenie z wczesnobarokowym krucyfiksem z pierwszej poł. XVII w. oraz wiele dzieł sztuki z XVII-XIX w. Najbardziej interesujący jest fantazyjnie wykonany manierystyczny ołtarz główny z 1636 r. o bogatej dekoracji snycerskiej.

We wsi Kuchary możemy obejrzeć odrestaurowany, eklektyczny dwór z pięknym parkiem, w którym od 1920r. mieszkała i tworzyła Helena Mniszkówna – autorka m.in. „Trędowatej”. Gościem w Kucharach bywał także Jarosław Iwaszkiewicz. Od 1985r. dwór jest własnością i siedzibą Związku Buddyjskiego Karma Kagyu i miejscem spotkań buddystów z całej Europy.

W Mokrzku znajduje się grodzisko z XI wieku

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin

Sławomir Wiśniewski

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 8 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

1. 2. O Księdze Systemu Zarządzania Jakością

Księga Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „SZJ”) jest dokumentem opisującym SZJ w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin (zwany dalej „Urzędem”), spełniającym wymagania norm ISO 9001:2008.

Księga SZJ jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „Pełnomocnikiem ds. SZJ”) i zatwierdzana przez Burmistrza Miasta i Gminy Drobin. Aktualizacja Księgi SZJ odbywa się co najmniej raz w roku.

W przypadku wprowadzania zmian w Księdze SZJ wymieniana jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian.

Klientom zewnętrznym przekazywane są egzemplarze informacyjne, nie nadzorowane. Nie podlegają one bieżącej obsłudze zmian i wymianie. Pracownicy Urzędu korzystają z udostępnionej w zasobach informatycznych organizacji wersji elektronicznej dokumentu, podlegającej nadzorowaniu jedynie w tej formie. Pełnomocnik ds. SZJ przechowuje jeden egzemplarz Księgi SZJ w formie wydruku zatwierdzonego odręcznymi podpisami.

1. 3. Słownik pojęć używanych w Księdze SZJ

Pojęcia podstawowe Księgi SZJ oraz dokumentów systemowych używane są zgodnie z terminologią norm ISO 9001:2008,

Audit – systematyczne, niezależne i udokumentowane badanie mające stwierdzić, czy działania w ramach systemu zarządzania i ich wyniki są zgodne z planowanymi ustaleniami oraz czy ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów.

Audit wewnętrzny – audit przeprowadzany przez audytorów Urzędu w celach wewnętrznych.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 9 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	---

Audit zewnętrzny – audit przeprowadzany przez niezależną organizację zewnętrzną prowadzącą certyfikację na zgodność z wymaganiami poszczególnych norm.

Dokumenty Systemu Zarządzania – Księga SZJ, procedury, instrukcje, regulaminy, opisy procesów.

Działania jakościowe – działania podejmowane w celu spełnienia wymagań zawartych w dokumentach SZJ.

Działanie zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

Działanie korygujące – działanie w celu wyeliminowania niezgodności lub innej niepożądaney sytuacji.

Jakość – ogół cech i właściwości wyrobu decydujących o możliwości zaspokojenia stwierdzonych lub przewidywalnych potrzeb.

Klient – podmiot, na rzecz którego Urząd świadczy usługi.

Kierownik komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierownika referatu.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta i Gminy Drobin – Burmistrz Miasta i Gminy Drobin.

Organizacja – Urząd Miasta i Gminy Drobin

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowań organizacji dotyczących jej systemu zarządzania, formalnie wyrażony przez najwyższe kierownictwo Urzędu.

Zapis – dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań lub osiągnięcia wyników.

Zasoby – kadra pracownicza, odpowiednio przeszkolona i przygotowana do realizacji powierzonych zadań oraz środki pieniężne i infrastruktura.

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 10 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

System Zarządzania Jakością (SZJ) – zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów niezbędnych do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności.

2. Opis organizacji

2.1. Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 r. , Nr 223, poz. 1458),
- Statut Miasta i Gminy Drobin,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy Drobin wprowadzony zarządzeniem Burmistrza Miasta i Gminy Drobin,
- Gmina posiada identyfikator według systemu REGON: 611015371 oraz
- Urząd posiada identyfikator według systemu REGON:000546644 oraz Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP):776-10-58-643

2. 2. Charakterystyka i zakres działalności

Urząd jest aparatem pomocniczym Burmistrza Miasta i Gminy Drobin i realizuje zadania własne gminy określone ustawami, uchwałami Rady Miejskiej w Drobinie oraz zadania zlecone z zakresu administracji rządowej na podstawie przepisów ogólnie obowiązujących lub w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej i samorządowej.

2. 3. Przedmiot działalności

Urząd zajmuje się obsługą mieszkańców Miasta i Gminy Drobin w zakresie realizacji ich uprawnień wynikających z przepisów prawa oraz planowaniem i realizacją zadań w zakresie rozwoju infrastruktury miasta i gminy.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 11 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

2. 4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna określona jest w załączniku do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy Drobin.

2.5. Zakres SZJ w Urzędzie

2. 5. 1. Zarządzanie jakością

System zarządzania jakością obejmuje strukturę organizacyjną, planowanie, odpowiedzialność, zasady postępowania, procedury, procesy i środki potrzebne do obsługi administracyjnej ludności oraz podmiotów gospodarczych.

3. Informacje o produktach

Produktem organizacji są usługi świadczone przez Urząd w zakresie obsługi ludności oraz podmiotów gospodarczych, skutki działań podejmowanych przez Urząd w zakresie realizacji zadań własnych i zleconych, zarówno w sferze administracyjnej, jak i cywilnoprawnej oraz zarządzanie przestrzenią Miasta i Gminy.

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4. 1. Deklaracja Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych podjęło starania mające na celu ustanowienie, udokumentowanie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ w Urzędzie, zgodnego z normami: ISO 9001:2008.

Konsekwentne stosowanie opracowanych procedur przez wszystkich pracowników objętych systemem sprawia, że działania objęte procedurami są planowane i nadzorowane, co pozwala spełniać w coraz doskonalszy sposób wymagania Klienta.

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 12 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

Pracownicy Urzędu zobowiązani są dołożyć wszelkich starań, aby poprzez przestrzeganie przyjętych procedur oraz stałe ich doskonalenie utrzymywać i rozwijać SZJ.

Ze swej strony Kierownictwo Urzędu, począwszy od Burmistrz Miasta i Gminy aż po kierowników niższych szczebli, nadzoruje funkcjonowanie systemu poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań o charakterze korygującym i zapobiegawczym.

4. 2. Polityka Jakości

Nasza Organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców naszej Gminy. Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdej dziedzinie działalności oraz racjonalne wykorzystanie środków publicznych. Szczególną uwagę przywiązujemy do:

1. aktywnego, opartego na współdziale społeczności lokalnej kształtowania przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymogi przepisów prawa i dobrowolnie przyjętych norm w zakresie ochrony środowiska,
2. optymalizacji procedur urzędowych, upowszechniania informacji z zakresu funkcjonowania organizacji, wdrażania i doskonalenia standardów obsługi klienta oraz uwzględniania uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania,
3. podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji,
4. zapewnienia ciągłości działania organizacji.
5. przygotowania, wprowadzania i realizacji programów, planów, celów oraz zadań środowiskowych służących ochronie zasobów środowiska przyrodniczego oraz zmierzających do zredukowania negatywnego oddziaływania organizacji na środowisko, jak również zapobiegania zanieczyszczeniom środowiska,
6. wdrażania zasad systemu zarządzania oraz okresowego sprawdzania poprawności jego funkcjonowania,

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 13 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

7. włączania w realizację wymagań systemu zarządzania wszystkich pracowników zgodnie z ich obowiązkami, kompetencjami i odpowiedzialnością.

Realizacja Polityki Jakości jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Miasta i Gminy Drobin.

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin jest odpowiedzialny za realizację Polityki Jakości w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin

Tekst Polityki Jakości podpisany przez Burmistrza Miasta i Gminy Drobin został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników urzędu, a także udostępniony na oficjalnej stronie internetowej Urzędu.

4. 3. Wdrażanie Polityki Jakości

Polityka Jakości została opracowana przez Pełnomocnika ds. SZJ i podpisana przez Burmistrza Miasta i Gminy Drobin jako obowiązująca w organizacji. Polityka Jakości przeniesiona jest na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w organizacji procesów. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez:

1. rozpowszechnienie Polityki Jakości za pomocą wywieszenia tekstu w pomieszczeniach biurowych i miejscach pracy oraz na stronie internetowej Urzędu,
2. poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych,
3. opublikowanie polityki Jakości oraz innych dokumentów SZJ na stronie internetowej i intranetowej.
4. przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Jakości przekłada się na pracę w danej komórce organizacyjnej.

4. 4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin jest odpowiedzialny za:

1. wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim zainteresowanym stronom Polityki Jakości

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 14 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

2. komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania organizacją,
3. ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania,
4. systematyczne przeprowadzanie przeglądu SZJ w Urzędzie w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności,
5. zapewnienie zasobów do realizacji Polityki Jakości
6. wyznaczenie przedstawiciela/pełnomocnika/ najwyższego kierownictwa i określenie jego obowiązków i uprawnień w celu zapewnienia, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami właściwych norm.
Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za:
 1. zapewnienie, że SZJ jest ustanowiony , wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi wymaganiami
 2. przedstawienie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ w Urzędzie i wszelkich potrzeb związanych z jego doskonaleniem,
 3. zapewnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta,
 4. ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie,
 5. analizowanie skuteczności podjętych działań korygujących i zapobiegawczych w Urzędzie poprzez:
 - a) analizę dokumentów systemowych oraz wprowadzanie zmian;
 - b) realizację auditów wewnętrznych;
 - c) analizę wyników auditów oraz inicjowania działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
 - d) ocenę efektów działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
 - e) proponowanie działań doskonalących;

Opracował:
Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:
Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 15 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za:

1. wdrożenie dokumentów systemowych w podległej komórce organizacyjnej,
2. zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych,
3. wdrożenie działań korygujących lub zapobiegawczych, w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w komórce organizacyjnej,
4. inicjowanie opracowywania nowych dokumentów systemowych, które będą normować działania dotychczas pominięte,
5. prowadzenie zapisów wymaganych przez poszczególne normy i przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
6. szkolenie podległych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych,
7. kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników,
8. zgłaszanie potrzeb szkoleniowych,
9. adaptację nowo zatrudnionych pracowników Urzędu w zakresie dokumentacji systemowej

Właściciele procesów są odpowiedzialni za:

1. prowadzenie, gromadzenie i przechowywanie zapisów wymaganych przez poszczególne normy,
2. współdziałanie w audytach wewnętrznych i zewnętrznych,
3. zalecanie działań korygujących lub zapobiegawczych w danej komórce organizacyjnej,
4. wnioskowanie do Pełnomocnika ds. SZJ o wprowadzenie zmian w obowiązującej dokumentacji systemowej.

Szczegółowy zakres uprawnień i obowiązków osób odpowiedzialnych za działania objęte SZJ określony jest w ich zakresach czynności.

4. 5. Zasoby

Najwyższe kierownictwo Urzędu zapewnia wszelkie niezbędne środki osobowe i materialne w celu ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania i ciągłego doskonalenia SZJ.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 16 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

W celu realizacji Polityki Jakości zapewniono następujące środki:

1. osobowe – wykwalifikowany personel urzędu,
2. materialne – wyposażenie biurowe, dostęp do przepisów prawnych, sprzęt komputerowy, oprogramowanie,
3. dokumentację SZJ,
4. metody oceny SZJ,
5. audyty wewnętrzne.

4. 6. Przedstawiciel kierownictwa

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Został on ustanowiony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, wprowadzony zarządzeniem Burmistrza Miasta i Gminy Drobin. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi SZJ. Pełnomocnik jest członkiem kierownictwa organizacji.

4. 7. Powiązania organizacyjne

Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego Urzędu, stanowiącego załącznik do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy Drobin.

Urzędem kieruje Burmistrz Miasta i Gminy Drobin poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism ogólnych oraz za pomocą procedur i instrukcji SZJ.

Kierowanie pracą poszczególnych komórek organizacyjnych odbywa się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i jednoosobowej odpowiedzialności.

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

URZĄD
MIASTA I GMINY
DROBIN

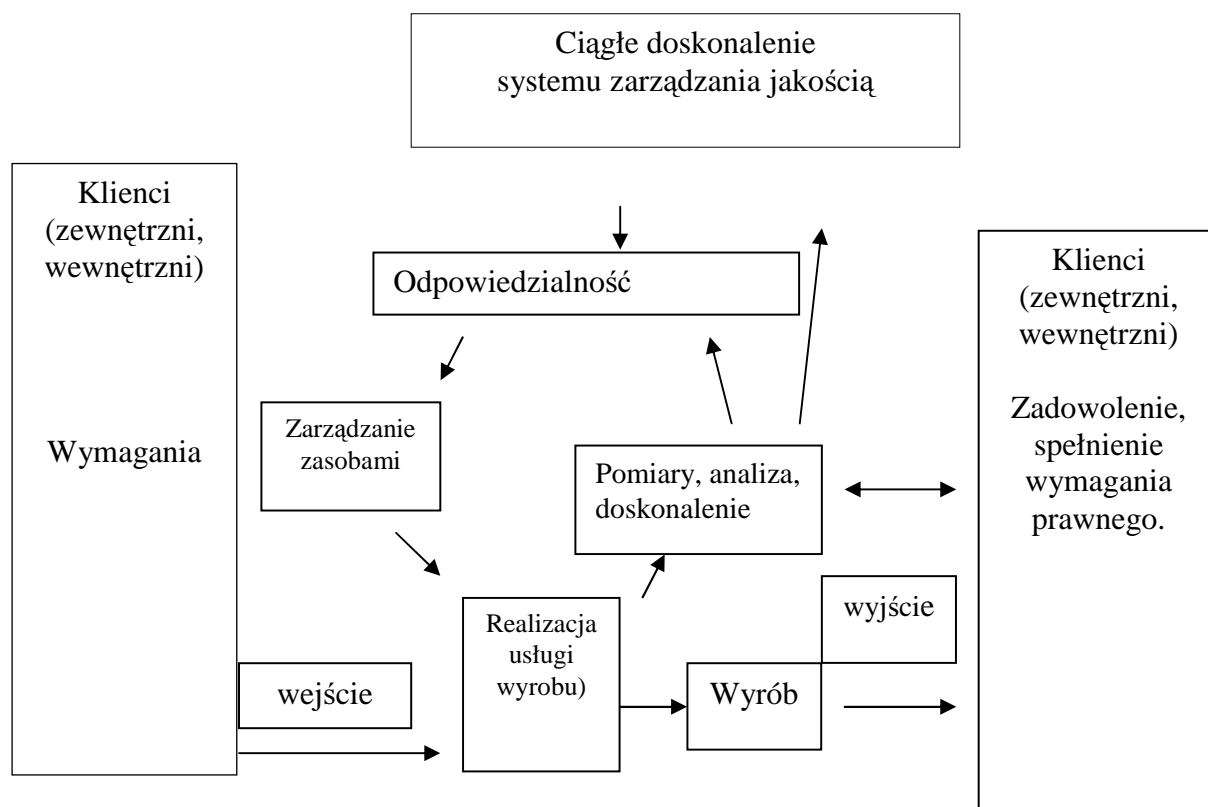
KSIĘGA
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W URZĘDZIE
MIASTA I GMINY DROBIN

Strona 17
Wydanie 01
z
27.08.2010r.

W przypadku nieobecności kierownika komórki organizacyjnej zastępuje go wyznaczony przez niego pracownik. Kierownicy komórek organizacyjnych wypełniają swe obowiązki kierując się przepisami prawa, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu, zarządzeniami Burmistrza, uchwałami Rady Miejskiej w Drobinie, dokumentami systemowymi oraz pozostałymi uregulowaniami wewnętrznymi Urzędu.

5. SZJ w Urzędzie

5. 1. Schemat SZJ w Urzędzie

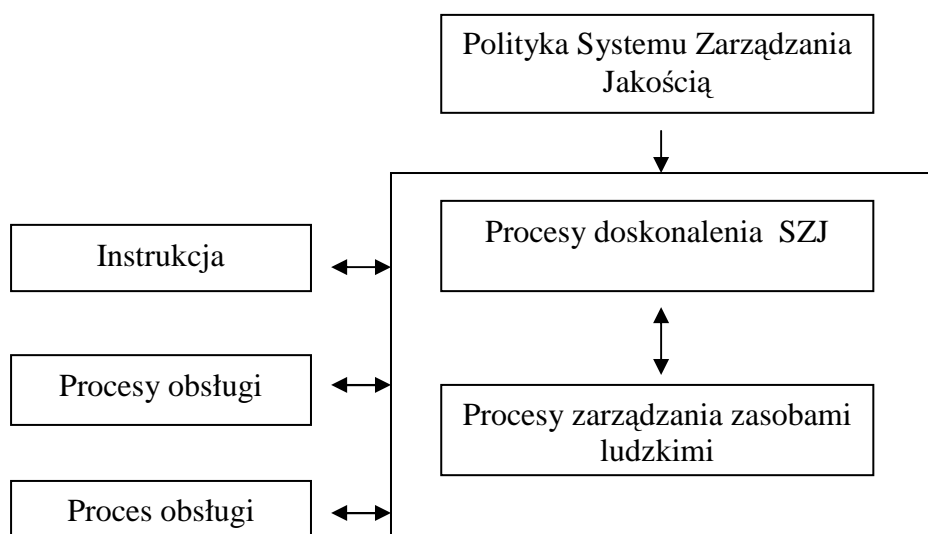


Opracował:
Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:
Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 18 Wydanie 01 z 27.08.2010r.

5. 2. Mapa procesów



5. 3. Księga Procesów

Księga Procesów zawiera dokumenty systemowe w postaci procedur i instrukcji SZJ. Dokumenty papierowe opatrzone są podpisami osób przygotowujących dane dokumenty, osób zatwierdzających merytorycznie oraz Pełnomocnika ds. SZJ.

Zgodnie z przyjętą Polityką i ustalonymi celami dokonano identyfikacji wszystkich procesów mających wpływ na zarządzanie organizacją. Procesy te zebrano w postaci Księgi Procesów. Księga ta obejmuje następujące procesy:

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 19 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

1. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.
2. Obsługa klienta.
3. Rejestracja stanu cywilnego.
4. Zarządzenie zasobami ludzkimi.
5. Realizacja obowiązków ustawowych.

Działania nie wymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych.

Procesy poddano szczegółowej analizie i ustalono:

1. cele poszczególnych procesów,
2. schematy procesów i działalności,
3. uczestników poszczególnych działań,
4. diagramy procedur wraz z opisem przebiegu zadań dla każdego uczestnika procesu będącego wykonawcą zadania,
5. uprawnienia i odpowiedzialności wszystkich uczestników realizujących poszczególne zadania w ramach procedur,
6. instrukcje dla czynności wymagających takiego uregulowania,
7. formularze potwierdzające realizację działań w procesie.

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniona jest w całości pracownikom Urzędu na intranetowej stronie. Podmiotom zewnętrznym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu: WWW.drobin.pl w zakresie dotyczącym relacji z klientem.

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 20 Wydanie 01 z 27.08.2010r.

5. 4. Orientacja na klienta

Sposób spełnienia wymagań stawianych przez Klienta jest przedstawiony w dokumentacji poszczególnych procesów obejmujących całą sferę kontaktu Urzędu z Klientem. Badanie satysfakcji klienta odbywa się poprzez coroczne badania jakości usług oferowanych w Urzędzie. Organizowane są również badania społeczne wśród lokalnej społeczności dotyczące działań władz samorządowych. Informacje z badań przekazywane są najwyższemu kierownictwu podczas przeglądu systemu, a następnie kierownikom referatów, którzy podejmują stosowne działania zgodnie z procedurą oceny i analizy procesu. Procedura ta reguluje tryb i sposób prowadzenia stałego monitoringu parametrów procesu pozwalającego na ciągłe spełnianie wymagań klienta i odpowiednich przepisów prawnych oraz stałe doskonalenie procesów.

5. 5. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Na poziomie najwyższego kierownictwa komunikacja wewnętrzna odbywa za pośrednictwem comiesięcznych/raz w miesiącu/ porad Burmistrza Miasta i Gminy z kierownikami referatów. Ustalenia poczynione na naradzie kierownicy referatów delegują ich wykonanie na poszczególnych pracowników. Komunikacja wewnętrzna w Urzędzie opisana jest w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta i Gminy.

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych na oficjalnej stronie poprzez Biuletyn Informacji Publicznej oraz wydawany Biuletyn Informacyjny Burmistrza i Rady Miejskiej w Drobinie KONTAKT. Kwestia komunikacji z kontrahentami i dostawcami została uregulowana w systemowej instrukcji ogólnej.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 21 Wydanie 01 z 27.08.2010r.

5. 6. Przegląd systemu przez kierownictwo

Przegląd SZJ planowany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ i odbywa się dwa razy w ciągu roku kalendarzowego, po zakończeniu II i IV kwartału. Oprócz planowanych przeglądów, w sytuacjach awaryjnych może być przeprowadzony dodatkowy przegląd SZJ, na wniosek Pełnomocnika ds. SZJ, zatwierdzony przez Burmistrza Miasta i Gminy. W przeglądzie uczestniczą: Burmistrz Miasta i Gminy, Skarbnik Miasta i Gminy oraz Pełnomocnik ds. SZJ. Inne osoby – np. kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu uczestniczą w przeglądzie o ile przewiduje to program przeglądu.

W czasie przeglądu w wyniku dyskusji nad zaistniałymi problemami wyciągane są wnioski, ustala się odpowiednie działania, tryb i osoby odpowiedzialne za wdrożenie tych działań. Efektem przeglądu jest opracowanie harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych. Pełnomocnik ds. SZJ sporządza z przeprowadzonego przeglądu protokół stanowiący zapis jakości.

5. 7. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

Świadomość pracowników Urzędu dotycząca SZJ podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz uczestniczenie w spotkaniach organizowanych przez kierowników komórek organizacyjnych dla podległych pracowników.

W trakcie auditów wewnętrznych wyjaśniane są te kwestie dotyczące systemu, które budzą jakiegokolwiek pytania i wątpliwości osób auditowanych.

Zagadnienia dotyczące kompetencji i szkoleń personelu organizacji zostały uregulowane w procesie zarządzania zasobami ludzkimi w procedurze „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Miasta i Gminy Drobin”. W Referacie Organizacyjnym sporządzany jest Plan Doskonalenia Zawodowego Pracowników Urzędu Miasta i Gminy na dany rok kalendarzowy w oparciu o informacje z poszczególnych komórek organizacyjnych.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 22 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

Procedura opisuje postępowanie w przypadku kształcenia się w formie szkolnej i pozaszkolnej, udziału w szkoleniu wyjazdowym bądź organizowanym na terenie Urzędu oraz kwestie szkoleń wewnętrznych. Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległego personelu przez kierowników komórek organizacyjnych. Sporządzane są zestawienia stanowiące m. in. materiał wejściowy do przeglądu systemu przez kierownictwo.

5. 8. Nadzorowanie wymagań prawnych

Sposób dystrybucji publikatorów aktów prawnych ustalony został decyzją Sekretarza Miasta i Gminy. Prenumeraty Dziennika Ustaw oraz Dziennika Urzędowego Województwa Mazowieckiego w wersjach papierowych dokonuje corocznie Referat Organizacyjny. Rozdziału dokonuje Sekretarz Miasta i Gminy według ustalonego wykazu.

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany w Urzędzie poprzez wykupienie praw dostępu do internetowego serwisu prawnego LEX oraz „Prawni.pl.” Każdy pracownik Urzędu ma możliwość na bieżąco zalogowania się i korzystania z serwisu. konkretnego aktu prawnego.

Za dystrybucję i znajomość obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych.

Referat Organizacyjny prowadzi rejestr wymagań prawnych i wymagań innych, zgodnie z instrukcją „Przegląd przepisów prawnych i innych”. Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych zawartych w publikatorach, określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią.

Organizację obsługi prawnej poszczególnych komórek organizacyjnych koordynuje Sekretarz Miasta i Gminy.

Akty prawa miejscowego podlegające ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego przekazywane są do publikacji za pośrednictwem „modułu informacyjnego”. Akty prawa miejscowego ogłaszane są w wersji papierowej i wersji elektronicznej w tzw. „E – Dzienniku”.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

<p align="center">URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN</p>	<p align="center">KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN</p>	<p align="right">Strona 23 Wydanie 01 z 27.08.2010r.</p>
--	---	---

6. Doskonalenie

6. 1. Cele systemu zarządzania w odniesieniu do procesów

NUMER PROCESU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ Jakości	WŁAŚCICIEL PROCESU
P - 1	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją	Optymalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnienie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
P - 2	Obsługa klienta	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację poszczególnych instrukcji

Opracował:
Pełnomocnik ds.
Systemu Zarządzania Jakością
Barbara Sowińska

Zatwierdził:
Burmistrz Miasta i Gminy Drobin
Sławomir Wiśniewski

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 24 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

P – 3	Rejestracja stanu cywilnego	Sprawną obsługą klientów w Urzędzie Stanu Cywilnego	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego
P – 4	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, zaadoptowanie nowo zatrudnionych pracowników do pracy w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin	Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	Kierownik Referatu
P – 5	Realizacja obowiązków ustawowych	Wysoki poziom ścisłości podatków, nałożenie obowiązku świadczeń na rzecz obrony kraju,	Racjonalne wykorzystanie środków publicznych	Sekretariat Kierownicy Referatu

6. 2. Grupy procesów

6. 2. 1. Proces doskonalenia systemu P 1:

Właścicielem procesu jest Pełnomocnik ds. SZJ. Proces rozpoczyna się od wdrożenia Polityki Jakości oraz dokumentacji systemowej w organizacji.

Proces ten obejmuje utrzymanie i doskonalenie SZJ oraz nadzór nad realizacją celów wynikających z Polityki Jakości. W skład tego procesu wchodzi następujące procedury:

- Audyty wewnętrzne SZJ,
- Działania korygujące i zapobiegawcze,
- Przegląd systemu przez Kierownictwo,

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 25 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

- Nadzór nad dokumentacją,
- Nadzorowanie zapisów.

Wyjściem z procesu jest raport z przeglądu przez kierownictwo, arkusz działań korygujących i zapobiegawczych, raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych.

6. 2. 2. Instrukcje ogólne i regulaminy

Grupa instrukcji ogólnych i regulaminów reguluje zagadnienia związane z działalnością Urzędu i organizacją pracy wspólne dla wszystkich pracowników Urzędu, m. in:

- Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
- Wydawanie opinii prawnych,
- Prowadzenie spraw sądowych,
- Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin,
- Postępowanie odwoławcze,
- Postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta,
- Tworzenie i aktualizacja kart usług świadczonych przez Urząd Miasta i Gminy ,
- Przygotowywanie projektów uchwał Rady Miejskiej i materiałów na sesje Rady Miejskiej ;
- Przygotowywanie zarządzeń Burmistrza Miasta i Gminy ,

6. 2. 3. Proces obsługi klienta P 2, P 3 i P 5:

W skład grupy procesów obsługi klienta wchodzi trzy procesy: Obsługa Klienta, Rejestracja Stanu Cywilnego i Realizacja obowiązków ustawowych. Proces ten został określony w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. Składają się na niego wszystkie procedury i instrukcje, które inicjowane są poprzez złożenie przez klienta wniosku oraz zaistnienie faktu prawnego nakładającego na urząd realizację obowiązku nałożonego przepisami prawa. Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie, informacja

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA I GMINY DROBIN	Strona 26 Wydanie 01 z 27.08.2010r.
--	---	--

6. 2. 4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi P 4:

Zasoby ludzkie są najważniejszym kapitałem organizacji i one decydują o jej rozwoju. Realizacja funkcji zarządzania potencjałem społecznym organizacji polega na planowym i celowym doborze i koordynacji poszczególnych elementów systemu personalnego oraz na dopasowaniu ich do strategii organizacji. Proces zarządzania zasobami ludzkimi został wyodrębniony ze względu na lepszą identyfikację potrzeb i wykorzystanie istniejącego potencjału poprzez podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników do optymalnego wykorzystania ich potencjału w organizacji. Kwestie naboru na wolne stanowisko urzędnicze, służby przygotowawczej i oceniania pracowników ujęte są w następujących regulaminach: Regulamin w sprawie szczegółowego sposobu przeprowadzenia służby przygotowawczej i organizacji egzaminu końcowego kończącego tę służbę w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin, Regulamin w sprawie naboru na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie Miasta i Gminy w Drobinie, Regulamin okresowej oceny pracowników.

7. Proces nadzorowania urzędzeń do pomiarów.

Do pomiarów organizacja wykorzystuje tachograf w autobusie, którym dowozi się dzieci do szkół i przedszkoli z terenu gminy

8. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze Jakości

W – Wykonawca – uczestnik jest wykonawcą zadania i jest odpowiedzialny za jego wynik,

P – Współuczestniczący – uczestnik bierze udział w wykonaniu zadania i odpowiada przed wykonawcą,

D – Doradca – uczestnik udziela porady wykonawcy i jest zobowiązany do jej udzielenia,

Z – Zatwierdzający – uczestnik zatwierdza wynik pracy wykonawcy i bierze zań odpowiedzialność,

K – Kontroler – uczestnik kontroluje wynik pracy wykonywanej przez wykonawcę na zgodność z wymaganiami,

U – Udzielający informacji – uczestnik dostarcza informacje lub dane niezbędne wykonawcy,

O – Odbiorca informacji – uczestnik otrzymuje informacje lub dane o wyniku pracy od wykonawcy,

A – Akceptujący – uczestnik ma za zadanie zaakceptować przedstawione mu w postępowaniu rozwiązanie

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Barbara Sowińska	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Drobin Sławomir Wiśniewski
--	---

