	<p align="center"><b>URZĄD GMINY SADKI</b>  89-110 Sadki, ul. Strażacka 11  telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59  e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a></p>	SKG.0141.2.2011.KŁ
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<p align="center"><b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b></p>	Wydanie 01
		Strona 1 z 29


# ***KSIĘGA JAKOŚCI***

## ***URZĘDU GMINY SADKI***

**EGZEMPLARZ NR 1**  
/Użytkowy/


<b>Opracował</b>	<b>Sprawdził</b>	<b>Zatwierdził</b>
<b>Bartosz Błaszczyk</b>	<b>Katarzyna Łukaszczyk</b>	<b>Zygmunt Gliszczyński</b>
Konsultant	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Wójt Gminy Sadki

Sadki, 16.05.2011r.


	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 2 z 29

## Spis treści

<b>1. Polityka Jakości</b>	<b>4</b>
<b>2. Cele Jakości</b>	<b>4</b>
<b>3. Prezentacja Urzędu Gminy Sadki</b>	<b>5</b>
<b>4. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Sadki</b>	<b>7</b>
4.1. Założenia ogólne	7
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	9
4.2.1. Postanowienia ogólne	9
4.2.2. Księga Jakości – przedmiot, zakres i nadzorowanie	9
4.2.3. Nadzór nad dokumentami	10
4.2.4. Nadzór nad zapisami	10
<b>5. Odpowiedzialność kierownictwa</b>	<b>11</b>
5.1. Zaangażowanie kierownictwa	11
5.2. Orientacja na klienta	11
5.3. Polityka Jakości	12
5.4. Planowanie systemu zarządzania jakością	12
5.4.1. Cele Jakości	12
5.4.2. Planowanie w Systemie	12
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	12
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	12
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa	12
5.5.3. Komunikacja wewnętrzna	13
5.6. Przegląd Systemu	13
<b>6. Zarządzanie zasobami</b>	<b>14</b>
6.1. Zapewnianie zasobów	14
6.2. Zasoby ludzkie	14
6.2.1. Postanowienia ogólne	14
6.2.2. Kompetencje świadomość i szkolenia	14
6.3. Infrastruktura	14
6.4. Środowisko pracy	15
<b>7. Realizacja usług i wyrobów</b>	<b>15</b>
7.1. Planowanie	15
7.2. Procesy związane z klientem	15
7.2.1. Określenie wymagań	16
7.2.2. Komunikacja z klientem	16
7.3. Projektowanie usług i rozwój	16
7.4. Zakupy	17
7.5. Wykonywanie usług	17
7.5.1. Nadzorowanie usług	17
7.5.2. Walidacja procesów	17
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność	17
7.5.4. Własność klienta	18

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 3 z 29

7.5.5. Zabezpieczenie wyrobów _____	18
7.6. Nadzorowanie urządzeń pomiarowych _____	18
<b>8. Pomiary, analiza, doskonalenie _____</b>	<b>19</b>
8.1. Postanowienia ogólne _____	19
8.2. Monitorowanie i pomiary _____	19
8.2.1. Zadowolenie klienta _____	19
8.2.2. Audit wewnętrzny _____	19
8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów _____	19
8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobów _____	20
8.3. Nadzór nad niezgodnościami (wyrobem niezgodnym) _____	20
8.4. Analiza danych _____	21
8.5. Doskonalenie _____	21
8.5.1. Ciągłość doskonalenia _____	21
8.5.2. Działania korygujące _____	21
8.5.3. Działania zapobiegawcze _____	22
Lista procesów _____	23
Schemat Organizacyjny Urzędu Gminy Sadki _____	24
Karta zmian _____	25
Wykaz celów oraz mierników _____	26

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 4 z 29

**Załącznik**  
**do Zarządzenia Nr 26/K/2010**  
**WÓJTA GMINY SADKI**  
**z dnia 8 grudnia 2010r.**

## POLITYKA JAKOŚCI

*„ ... Stawiaj przed sobą jak najtrudniejsze cele i jak tylko je osiągniesz, staraj się je podwyższyć. Jeśli tego nie uczynisz, ktoś cię prześcignie właśnie wtedy, gdy będziesz zajęty zachwytem nad swoimi osiągnięciami. Nigdy nie spoczywaj na laurach ...”*

*Carl Sewell*


**Misją Urzędu Gminy w Sadkach jest uzyskanie zadowolenia oraz satysfakcji naszych klientów, które osiągniemy poprzez świadczenie usług na najwyższym poziomie jakości, dbałości o środowisko naturalne i efektywne realizowanie zasady samorządności lokalnej.**

### Cele:

1. Tworzenie klimatu przyjaznej obsługi poprzez skracanie czasu oczekiwania na załatwienie sprawy.
2. Rzetelne, obiektywne i kompetentne załatwienie sprawy klienta.
3. Tworzenie prawidłowych i przejrzystych procedur działania.
4. Doskonalenie środowiska pracy i infrastruktury, zwłaszcza w zakresie mającym wpływ na jakość usług.

### Realizacja celów następować będzie poprzez:

- umacnianie roli Urzędu Gminy jako instytucji pełniącej służbę publiczną z zachowaniem jej służebnej roli wobec mieszkańców,
- tworzenie przyjaznej atmosfery obsługi oraz likwidowanie wszelkich barier w kontaktach pomiędzy klientami a Urzędem Gminy,
- podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników zatrudnionych w Urzędzie Gminy oraz świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na wszystkich stanowiskach,
- budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania w wykonywanie zadań na najwyższym poziomie jakości,
- utrzymanie standardów etycznych, zakładających szacunek urzędników do klientów,
- doskonalenie zasad zarządzania Urzędem Gminy oraz usprawnianie organizacji pracy,
- doskonalenie metod świadczonych usług wraz z optymalizacją czasu ich trwania poprzez gromadzenie i wykorzystywanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach klientów oraz pracowników,
- udzielanie rzeczowej i wyczerpującej informacji o usługach świadczonych przez Urząd Gminy poprzez prowadzoną politykę promocyjną,
- realizowanie przez każdego pracownika zadań wyznaczonych systemem zarządzania jakością,
- wprowadzenia nowoczesnych technologii informatycznych i wyposażenia technicznego do wspomagania działań Urzędu Gminy,
- przestrzeganie obowiązujących procedur, przepisów prawa i aktów wewnętrznych,
- ochronę i dbałość o środowisko naturalne,
- efektywne gospodarowanie środkami publicznymi,
- tworzenie pozytywnego i przyjaznego wizerunku Urzędu Gminy.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 5 z 29

### 3. Prezentacja Urzędu Gminy w Sadkach

Urząd Gminy Sadki jest jednostką budżetową Gminy Sadki, przy pomocy którego Wójt jako organ gminy wykonuje uchwały Rady Gminy i zadania Gminy określone przepisami prawa. Gmina Sadki jest wspólnotą samorządową zajmującą terytorium o powierzchni 153,6 km kwadratowych, jest podstawową jednostką lokalnego samorządu terytorialnego, powołaną dla organizacji życia publicznego na swoim terytorium. Gminę zamieszkuje 7356 mieszkańców (stan na 31 grudnia 2010r.) Gmina podzielona jest na 14 sołect, które stanowią jednostki pomocnicze: Anieliny, Bnin, Broniewo, Dębionek, Dębowo, Jadwiżyn, Kraczkki, Liszkówko, Łódzia, Mrozowo, Radzicz, Sadki, Samostrzel, Śmielin.

Gmina Sadki ma charakter typowo wiejski, charakteryzuje się dogodnym położeniem pod względem administracyjnym, leży bowiem w środkowo – zachodniej części województwa kujawsko – pomorskiego, bezpośrednio przy drodze krajowej K-10.




Gmina posiada własny herb, jest to wizerunek korony, poniżej której znajdują się skrzyżowane ze sobą pastorał i wiosło, niżej umieszczone jest jabłko.



Ustrój Gminy określa Statut (Uchwała NR XXXIX/32/2010 Rady Gminy Sadki z dnia 9 września 2010r.). Struktura organizacyjna oraz zasady funkcjonowania urzędu zostały określone w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Gminy Sadki (Zarządzenie Nr 4/K/2006 Wójta Gminy Sadki z dnia 29 maja 2006r. z późniejszymi zmianami). Siedzibą urzędu jest budynek Gminnego Centrum Administracyjno-Kulturalnego w Sadkach, przy ulicy Strażackiej 11.

W 5 komórkach organizacyjnych oraz na 5 stanowiskach urzędu pracuje około 43 pracowników. Ponad 30 stanowisk wyposażonych jest w sprzęt komputerowy i licencjonowane oprogramowanie, z których urząd korzysta na podstawie odrębnych umów. Obowiązującym standardem w zakresie oprogramowania biurowego są pakiety MS OFFICE firmy MICROSOFT i OpenOffice. Stały dostęp do aktów prawnych zapewnia system informacji prawnej LEX. Nadzór nad wszystkimi etapami realizacji spraw zapewnia elektroniczny obieg dokumentów FINN 8 SQL Urząd. System umożliwia rejestrację i kontrolę wszelkiego typu kontaktów (np. e-mail, telefon, fax, wizytanota z spotkania). Stworzenie jednolitego oraz wspólnego archiwum spraw, dokumentów daje możliwość prowadzenia efektywnego i wszechstronnego nadzoru nad wykonywaniem czynności kancelaryjnych opartego na rzetelnej analizie historii zdarzeń.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 6 z 29

Struktura organizacyjna urzędu, liczba pracowników oraz poziom ich wiedzy i umiejętności podlegają stałemu dostosowywaniu do zakresu realizowanych zadań i kompetencji.

W urzędzie gminy od 1 lipca 2010 roku funkcjonuje Biuro Obsługi Klienta. Od listopada 2010 roku funkcjonuje strona internetowa Gminy Sadki [www.sadki.pl](http://www.sadki.pl), której zadaniem jest zwiększenie kontaktu klientów z urzędem, na podstronie Poradnik Klienta umieszczono 68 Kart usług z wnioskami oraz wszelkie dane teleadresowe urzędu, a także wizerunki i kompetencje urzędników załatwiających dane sprawy. Gmina prowadzi także systematycznie aktualizowany Biuletyn Informacji Publicznej oraz E-Urząd, który udostępnia różnego rodzaju rejestry oraz wnioski. Urząd Gminy posiada także elektroniczną skrzynkę podawczą na elektronicznej platformie usług administracji publicznej (ePUAP), poprzez którą można złożyć wniosek w wersji on-line opatrzony podpisem elektronicznym.

Urząd Gminy Sadki prowadzi systematyczny monitoring oceny pracy pracowników urzędu oraz zrozumienia treści karty usługi. Pracowników obowiązuje Kodeks Etyczny, ocena postawy urzędników również podlega monitoringowi. Z badań opracowywane są kwartalne raporty. Średni wskaźnik zadowolenia z jakości świadczonych usług przez Urząd Gminy Sadki i funkcjonowania Biura Obsługi Klienta utrzymuje się na poziomie 90%. Co stanowi powód do satysfakcji, ale motywuje także do dalszego udoskonalania zarządzania urzędem.

Główne kierunki rozwoju Gminy Sadki określa Strategia Rozwoju Gminy Sadki na lata 2008 – 2020 przyjęta Uchwałą Nr XIX/33/2008 Rady Gminy Sadki w dniu 26 czerwca 2008r. Strategia określa misję Gminy, która brzmi:


**„MISJĄ GMINY SADKI jest zapewnienie wysokiej jakości życia mieszkańców oraz konkurencyjności gospodarki gminy, poprzez aktywizację gospodarczą, rozwój infrastruktury technicznej, poprawę stanu wykształcenia i kwalifikacji mieszkańców, w tym również wzmocnienie jej funkcji turystycznej przy zachowaniu zasad ekorozwoju”.**

Głównymi celami służącymi realizacji celu nadrzędnego (misji) są:

1. **Aktywizacja gospodarcza** - rozwój przedsiębiorczości oraz tworzenie nowych miejsc pracy, między innymi poprzez różnicowanie źródeł utrzymania ludności;
2. **Rozwój infrastruktury technicznej**, jako instrumentu poprawy stanu środowiska, poprawy jakości życia mieszkańców oraz poprawy atrakcyjności inwestycyjnej;
3. **Poprawa stanu wykształcenia i kwalifikacji mieszkańców** poprzez rozwój bazy oświatowej i zwiększenie oferty edukacyjnej i sportowej, jako podstawowy sposób osiągnięcia mobilności na rynku pracy, ograniczania bezrobocia i poprawy sytuacji materialnej ludności;
4. **Wzrost efektywności rolnictwa**;
5. **Rozwój turystyki** rozumiany jako szansa wykorzystania zasobów gminy w zakresie wzrostu dochodów uzyskiwanych z turystyki poprzez zróżnicowanie oferty turystycznej;
6. Zwiększenie oferty i działań w zakresie służby zdrowia i opieki społecznej, w tym na rzecz bezpieczeństwa socjalnego poprzez między innymi budowę mieszkań socjalnych.

Realizacji celów strategii służą programy i polityki sektorowe: Plan Rozwoju Lokalnego Gminy Sadki na lata 2008 – 2015, Wieloletni Plan Finansowy i Inwestycyjny Gminy Sadki na lata 2008 – 2015, Gminna strategia rozwiązywania problemów społecznych, Program Aktywności Lokalnej dla Gminy Sadki na lata 2009 – 2015, Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Gminy, Program Ochrony Środowiska oraz Plan Gospodarki Odpadami.

Rozległość realizowanych zadań oraz ich skala stawiają przed władzami Gminy Sadki wymóg ciągłego doskonalenia umiejętności oraz systematycznego wzrostu sprawności działania. Zaspokajanie oczekiwań członków wspólnoty oraz coraz efektywniejsze wykorzystywanie zasobów spowodowały decyzję o wdrożeniu w Urzędzie Gminy Sadki Systemu Zarządzania Jakością.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 7 z 29

#### 4. System Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Sadkach

##### 4.1. Założenia ogólne

Urząd Gminy Sadki **ustanowił i wdrożył System Zarządzania Jakością** oraz **zapewnił jego ciągłość i ustawiczne doskonalenie**. Informacja o ustanowieniu **Systemu** i jego zasadach została upowszechniona wśród pracowników Urzędu oraz mieszkańców gminy Sadki. Ze szczególną starannością i wykorzystaniem dostępnych środków zakomunikowano mieszkańcom i pracownikom **Politykę Jakości**, w których poinformowano o dążeniu Wójta Gminy Sadki i pracowników Urzędu do wzrostu zadowolenia mieszkańców i stron zainteresowanych ze świadczonych usług oraz poprawy warunków kontaktów z administracją samorządową.

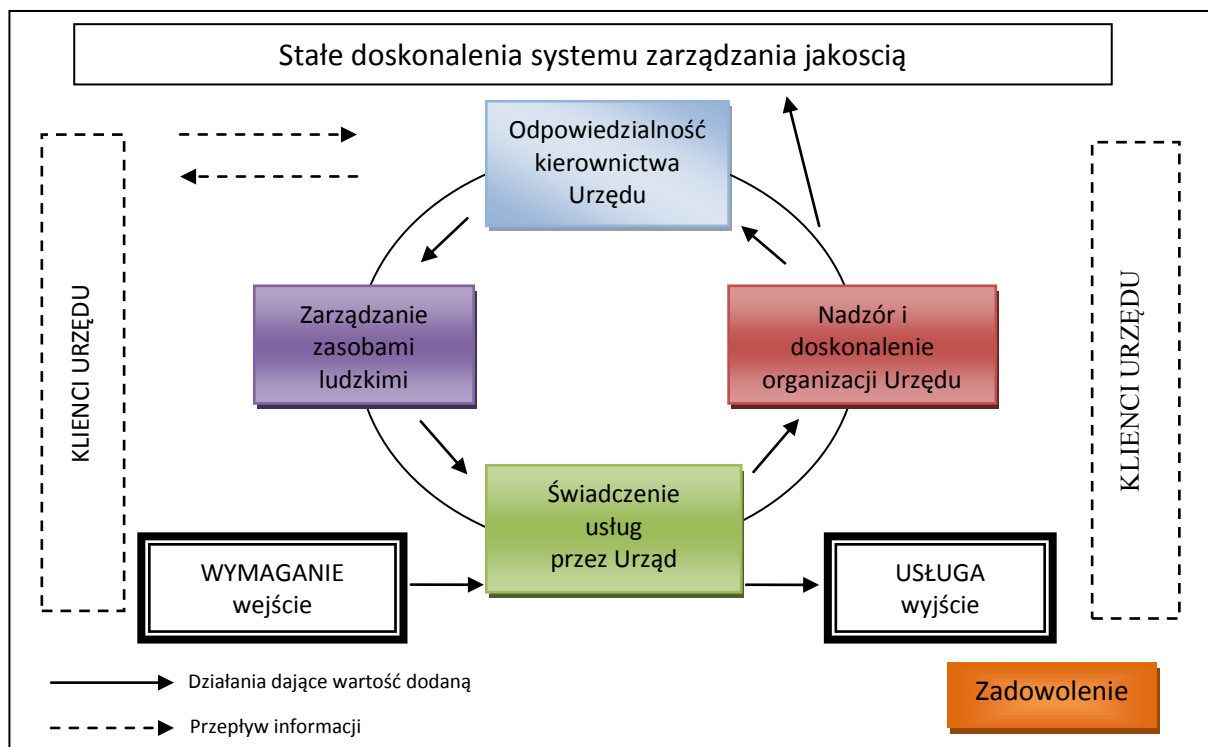
**System** podlega okresowym przeglądom oraz audytom wewnętrznym i zewnętrznym, a został tak ustanowiony, że pozwala na identyfikację potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych i wewnętrznych.

Dla umożliwienia ciągłego doskonalenia **Systemu** ustanowiono cele mierzalne realizowanych procesów, system pomiarów realizacji tych celów (mierniki) oraz metody analizy wyników.

Ustanawiając i wdrażając **System** zastosowano podejście procesowe w wyniku czego **zidentyfikowano**:

- 3 procesy strategiczne,
- 10 procesów kluczowych oraz
- 24 procesy zadaniowe, w tym 6 systemowych.

**Lista procesów** stanowi załącznik nr 1 do **Księgi Jakości**.



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

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 8 z 29

Ustalono również **wzajemne powiązania** pomiędzy procesami, co ilustruje **Mapa procesów** oraz schemat organizacyjny. Zidentyfikowanie procesów zadaniowych i ich wzajemnych powiązań umożliwi pracownikom Urzędu lepszą orientację w znaczeniu wykonywanych czynności dla funkcjonowania Urzędu Gminy oraz zaspokajania oczekiwań mieszkańców Gminy Sadki.

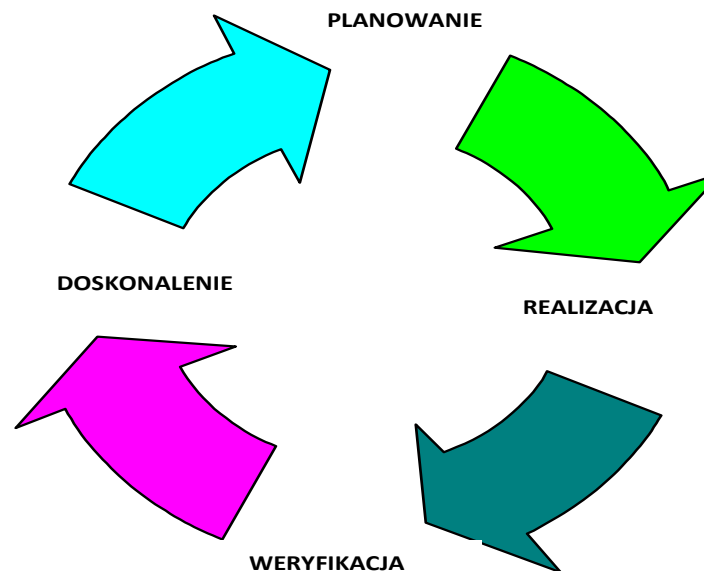
Znaczna część procesów zadaniowych jest wystarczająco opisana przepisami K.p.a., prawa materialnego oraz przepisami wewnętrznymi, stąd w dokumentacji **Systemu** zostają one jedynie przywołane. Pozostałe procesy zostały **opisane** szerzej lub **ustanowiono** dla nich procesy wynikające z wymagań normy.

Ze szczególną uwagą dokonano **przyporządkowania** (określenia właścicieli) procesów zadaniowych. Wójt Gminy Sadki jest **właścicielem** procesów strategicznych. Funkcję właścicieli procesów zadaniowych przypisano **Pełnomocnikowi d.s. Systemu Zarządzania Jakością** i kierownikom referatów merytorycznych, wskazując przy tym **współpracowników (uczestników)**, zgodnie z powiązaniem występującymi między procesami. Procesy kluczowe mają charakter strukturalny, służąc zapewnieniu wewnętrznej spójności **Systemu**.

Podstawowe uprawnienia i obowiązki właścicieli procesów polegają na:


- badaniu skuteczności procesu pod względem osiągnięcia celu,
- informowaniu **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością** o występujących niezgodnościach i podejmowanych czynnościach korygujących,
- podejmowaniu działań zapobiegawczych.

Wójt Gminy Sadki jest głęboko przekonany, że procesowe podejście do realizowanych zadań i kompetencji skutecznie uruchomi mechanizm ciągłego doskonalenia, leżącego u podstaw zarządzania jakością.



Dokumentacja **Systemu Zarządzania Jakością** w Urzędzie Gminy obejmuje:

1. Księgę Jakości z załącznikami
2. Karty usług wraz z niezbędnymi załącznikami (wzorami wniosków)
3. Wykaz przepisów prawa związanych z działalnością urzędu

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 9 z 29

W poszczególnych referatach Urzędu tworzy się **Referatowe Dokumentacje Systemu Zarządzania Jakością**, zawierające dokumenty niezbędne do prawidłowego funkcjonowania **Systemu** oraz odzwierciedlające zadania wynikające z realizacji poszczególnych procesów i kompetencji. W ich skład wchodzi przede wszystkim: **Polityka Jakości**, karty usług oraz dokumenty związane mające związek z jakością wykonywanych zadań. Nadzór nad **Dokumentacją** jest zadaniem kierowników referatów.

Nadzór nad **Dokumentacją referatową** jest sprawowany w sposób określony przepisami prawa i Procesem „Nadzór nad dokumentami”.

**Polityka Jakości** oraz karty usług są **opublikowane** na stronie internetowej Urzędu Gminy pod adresem [www.sadki.pl](http://www.sadki.pl)

## 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

### 4.2.1. Postanowienia ogólne

### 4.2.2. Księga Jakości – przedmiot, zakres i nadzorowanie

**Księga Jakości** opisuje system zarządzania jakością wypracowany i wdrożony w Urzędzie Gminy Sadki zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz zawiera wskazania i procesy pozwalające na jego ciągłe doskonalenie.

**Księga Jakości** jest adresowana do pracowników Urzędu, do jego klientów, stron zainteresowanych oraz auditorów. Informując o organizacji i jej wewnętrznej strukturze wypełnia jedną z podstawowych zasad funkcjonowania samorządu - zasadę jawności.

**Księga Jakości** wykonana została w jednym egzemplarzu: użytkowym, będącym w dyspozycji **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością** oraz elektronicznym udostępnionym na serwerze pracownikom urzędu.

Poza prezentacją ogólną Gminy Sadki i Urzędu Gminy oraz głównych kierunków działań mających na celu zaspokajanie potrzeb wspólnoty, **Księga** zawiera:

- **Politykę Jakości**, które przyjął do realizacji Wójt Gminy Sadki oraz
- wypracowany przez pracowników sposób realizacji poszczególnych wymogów normy.


We wdrożonym w Urzędzie **Systemie Zarządzania Jakością**, wyłączono projektowanie (pkt. 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009) jako nie wykonywane w Urzędzie. Wymogi dotyczące aktów prawa miejscowego oraz aktów i czynności administracyjnych, stanowiących wyroby i usługi Urzędu zostały wystarczająco opisane przez prawo. Z tego względu nie są wykonywane prace projektowe w rozumieniu normy.

W Urzędzie nie przeprowadza się również **walidacji** procesów i usług, bowiem prawo określa ich wymogi wystarczająco oraz reguluje postępowanie w przypadku wystąpienia wad w rozstrzygnięciach i innych czynnościach, np. w decyzjach, postępowaniu o zamówienie publiczne, aktach prawa miejscowego.

Za **opracowanie, aktualizację oraz archiwizację Księgi Jakości** odpowiedzialny jest **Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością**, który również dysponuje jej aktualną wersją egzemplarza użytkowego.

**Księgę Jakości** oraz dokonywane w niej zmiany **zatwierdza** Wójt Gminy Sadki.

Wszelkie zmiany i uzupełnienia odnotowywane są w **Karcie zmian**, która stanowi integralną część **Księgi**.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 10 z 29

**Księga Jakości** stanowi główny dokument **Systemu Zarządzania Jakością**. O spójności **Systemu** decydują przede wszystkim przepisy prawa zewnętrznego oraz prawo wewnętrzne. Ważniejsze z nich otrzymują status **dokumentów - wymagań prawnych** i wymienione są w „Wykazie”, stanowiącym integralną część niniejszej **Księgi**.

#### 4.2.3. Nadzór nad dokumentami

**Dokumentem w Systemie** jest informacja na nośniku papierowym lub elektronicznym. W Urzędzie są ustalone i przestrzegane reguły gwarantujące pełny nadzór nad dokumentami, co oznacza że:

- dokumenty są przeglądane i zatwierdzane przed ich wydaniem,
- istnieje system identyfikacji zmian i aktualnego statusu dokumentów,
- odpowiednie wersje dokumentów są wykorzystywane na stanowiskach pracy,
- nadzorowane są dokumenty pochodzące z zewnątrz,
- dokumenty nieaktualne, a zachowane są odpowiednio oznaczone.

**Nadzór** nad dokumentami realizowany jest zgodnie z procesem 1.4.10. opisanym w **Księdze Jakości**.

Sposoby nadzoru nad dokumentami określają przede wszystkim instrukcja kancelaryjna, jednolity rzeczowy wykaz akt oraz instrukcja w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. z 2011r. Nr 14, poz. 67). Nadzór ten jest wspomagany dwupoziomowym systemem zabezpieczeń zasobów informatycznych obejmującym sprzęt oraz oprogramowanie i bazy danych.


Drugi z tych poziomów obejmuje m.in.:

- system haseł wraz z blokadami dostępu do aplikacji,
- macierze dyskowe w serwerach wraz z zastosowaniem opcji monitoringu zapisu danych,
- okresową archiwizację baz danych,
- system blokad dostępu do serwera internetowego,
- ochronę przed wirusami,
- kontrole nośników danych,

#### 4.2.4. Nadzór nad zapisami

**Zapisem w Systemie** jest dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań lub osiągnięcia wyniku podjętych działań. Zasady sporządzania protokołów, notatek służbowych, dekretacji i adnotacji – stanowiących w **Systemie** podstawowe formy zapisów – określa K.p.a. oraz Instrukcja Kancelaryjna. W Urzędzie sporządzane są także inne zapisy, np. dotyczące oceny wykonawców i dostawców, sprawowanego nadzoru nad inwestycjami, którym stawia się wymóg odzwierciedlenia przeprowadzonej czynności lub osiągniętego wyniku.

Nadzór potrzebny do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczenia, wyszukiwania, archiwizacji zapisów określa proces 1.4.11. opisany w **Księdze Jakości** oraz funkcjonująca w Urzędzie Instrukcja Kancelaryjna.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 11 z 29

Urząd Gminy wdraża system elektronicznego obiegu dokumentów FINN 8 SQL Urząd, umożliwiający nadzór nad obiegiem dokumentów oraz odzwierciedlający w trwałej formie związane z nim zapisy /datowanie, adnotacje, dekrety/.

## 5. Odpowiedzialność kierownictwa

### 5.1. Zaangażowanie kierownictwa

### 5.2. Orientacja na klienta

Wójt Gminy Sadki i kadra kierownicza Urzędu, wyrażając wolę wdrożenia Systemu w formie **Polityki Jakości** oraz skierowania na proces wdrożenia niezbędnych zasobów wzięło na siebie odpowiedzialność za jego utrzymanie i dalsze doskonalenie.

**Polityka Jakości** została **zakomunikowana** pracownikom oraz **udostępniona** poprzez Internet wszystkim zainteresowanym współpracą i korzystaniem z usług Urzędu. W związku z tym, że zostały one przyjęte w drodze zarządzenia Wójta, podlegają udostępnieniu na mocy ustawy o dostępie do informacji publicznej.

Najwyższe kierownictwo Urzędu jest głęboko zainteresowane wyraźnym nastawieniem struktury organizacyjnej oraz stylu pracy urzędników na zaspokajanie potrzeb mieszkańców i stron zainteresowanych. Oznacza to, że władze Gminy oczekują od personelu Urzędu nie tylko skrupulatnego wykonywania obowiązków nałożonych prawem, ale również uwzględniania potrzeb i oczekiwań mieszkańców w zakresie warunków ich przebywania w Urzędzie, pomocy w rozwiązywaniu problemów, eliminowania zbędnych uciążliwości w realizacji procedur administracyjnych. W tym celu wdrożono system obsługi mieszkańców, który jest sukcesywnie rozszerzany i doskonalony, a jego podstawowymi elementami są:


- Biuro Obsługi Klienta,
- internet z pocztą elektroniczną,
- wsparcie szkoleniowo-administracyjne dla organizacji pozarządowych.

**System Zarządzania Jakością** wprowadza stały mechanizm gromadzenia i analizowania informacji od mieszkańców (klientów), a dotyczących jakości pracy Urzędu. Do ważniejszych źródeł pozyskiwania informacji o tym charakterze należą: ankiety badające stysfakcję klientów, publikacje prasowe, skargi i wnioski, interpelacje radnych. Są one wykorzystywane przez Wójta, Sekretarza, Skarbnika i kierowników referatów w ramach kompetencji służbowych do działań korygujących i zapobiegawczych, a także do rozszerzania oferty usług. **Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością** może wykorzystywać te informacje także do przygotowania **Przeglądu Systemu**, może również przeprowadzać badania oczekiwań i stopnia satysfakcji mieszkańców w miarę potrzeb z własnej inicjatywy.

### 5.3. Polityka Jakości

**Polityka Jakości** jest dokumentem konstytucyjnym **Systemu**. Ustanowiona została przez Wójta Gminy Sadki w dniu 8 grudnia 2010r. Zarządzeniem Nr 26/K/2010. Jest ona własnością **Wójta Gminy** i przez niego jest **nadzorowana, przeglądana i aktualizowana** w trybie właściwym dla podejmowania zarządzeń Wójta.

**Polityka Jakości** została **zakomunikowana** mieszkańcom Sadek, klientom Urzędu i stronom zainteresowanym oraz pracownikom. Wójt Gminy oczekuje od urzędników stałej troski o poprawę stylu pracy i uwzględnianie w niej oczekiwań mieszkańców Gminy.

	<p style="text-align: center;"><b>URZĄD GMINY SADKI</b>  89-110 Sadki, ul. Strażacka 11  telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59  e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a></p>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 12 z 29

## 5.4. Planowanie

### 5.4.1. Cele Jakości

**Cele Jakości** zostały dostosowane do funkcji Urzędu Gminy. Rozwinięciem ich, w sensie dostosowania do poszczególnych szczebli organizacji i merytorycznej odpowiedzialności komórek organizacyjnych, jest ustanowienie celów poszczególnych procesów zadaniowych. Wójt, Skarbnik i Sekretarz **nadzorują** realizację **Celów Jakości** i celów określonych dla *procesów zadaniowych* według posiadanych kompetencji wynikających z podziału zadań

**Cele Jakości** mają charakter mierzalny, podlegają **nadzorowi, przeglądowi i aktualizacji** przez Wójta Gminy Sadki.

Przyjęto, że **Cele Jakości**, mierzalne są metodą pośrednią, poprzez mierniki celów *procesów zadaniowych*.

### 5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Planowanie działań Urzędu odbywa się na wszystkich szczeblach organizacyjnych. Gdy ma ono charakter długookresowy tak, jak np. Strategia, polityki i programy, czy wieloletni plan inwestycyjny, odbywa się ono w trybie przygotowywania uchwał Rady Gminy. W tym trybie następuje również aktualizacja.

Planowanie krótkookresowe lub dotyczące realizacji zadań jest kompetencją kierowników referatów, Wójta Gminy Sadki i wynika z posiadanych uprawnień.

Czynności te zostały **zidentyfikowane** i opisane w *procesie strategicznym* „Planowanie oraz realizacja zadań i kompetencji” (procesy zadaniowe: 2.5.12., 2.5.13., 2.6.14., 2.6.15., 2.6.16., 2.7.17., 2.7.18., 2.7.19., 2.7.20., 2.8.21.).

Czynności planistyczne są elementem innych *procesów zadaniowych*, co znajduje odzwierciedlenie w ich opisach.


## 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

### 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Za funkcjonowanie **Systemu** odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu, co znajduje odzwierciedlenie w przyjętym **Zakresie czynności pracownika**. Celem umożliwienia włączenia się pracowników w utrzymanie i doskonalenie **Systemu** niniejszą **Księgą** potwierdza się, że stanowiska pracy i komórki organizacyjne Urzędu dysponują aktualnymi dokumentami określającymi odpowiedzialność i uprawnienia, wynikające z przepisów prawa. **Zidentyfikowanie, udokumentowanie i wdrożenie** procesów **Systemu** umożliwia dostosowanie zakresów odpowiedzialności i uprawnień do zmieniających się okoliczności bez szkody dla ciągłego **doskonalenia** świadczonych usług. Oznacza to służbową odpowiedzialność za jakość oraz uprawnienia do podejmowania działań o zakresie wynikającym z przydzielonych kompetencji.

### 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

Wójt Gminy Sadki ustanowił w drodze zarządzenia **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością** określając jego uprawnienia i obowiązki.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 13 z 29

**Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością**, w imieniu Wójta Gminy, jako kierownika Urzędu wykonuje czynności zapewniające utrzymanie i doskonalenie **Systemu Zarządzania Jakością** w Urzędzie.

**Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością** w szczególności:

- nadzoruje **Księgę Jakości** i przygotowuje propozycje jej **aktualizacji**,
- planuje wykonywanie auditów wewnętrznych,
- przygotowuje organizacyjnie **Przeglądy Systemu**,
- zapewnia identyfikację dokumentów **Systemu**, ich gromadzenie,
- jest właścicielem procesów systemowych/zadaniowych
- dokonuje analizy danych otrzymanych w wyniku monitorowania:
  - realizacji celów jakościowych realizowanych procesów,
  - zadowolenia klienta,
  - realizacji zadań,
  - funkcjonowania systemu zarządzania jakością (audyty).

### 5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

Podstawowe elementy komunikowania się służbowego:

- Narady Wójta Gminy Sadki – protokoły do wglądu, wyciągi przekazywane wg kompetencji,
- Cotygodniowe spotkania z Zespołem Pracowników – notatki (protokoły) przekazywane zainteresowanym,
- okresowe narady Wójta Gminy z wszystkimi pracownikami,
- obieg dokumentów.

Podstawowe elementy komunikacji w **Systemie**:

- okresowe, protokołowane spotkania **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością** z auditorami i pracownikami
- wytyczne **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością**,
- dokumenty i zapisy.


Podstawowe elementy komunikowania się z klientami i stronami zainteresowanymi:

- postępowanie administracyjne,
- realizacja wymogów prawa w zakresie informacji, a w szczególności o udzielaniu informacji publicznej i informacji o środowisku.

Formy i zasady komunikowania się z klientem zewnętrznym zostały **zidentyfikowane** w poszczególnych *procesach zadaniowych*, a szczególnie w procesie: 3.10.24.

### 5.6. Przegląd Systemu

Wójt Gminy dokonuje przeglądu **Systemu Zarządzania Jakością** raz do roku. W głównej mierze dotyczyć ma on oceny wykorzystania zasobów służących utrzymaniu i doskonaleniu jakości oraz zagadnień związanych z zaspokajaniem potrzeb i oczekiwań mieszkańców, klientów i stron zainteresowanych.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 14 z 29

Dokumenty przeglądów gromadzone są przez **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością**. Wnioski i zalecenia z przeglądów stanowią dane wejściowe do działań **korygujących i zapobiegawczych**. Przede wszystkim jednak stanowią one podstawę do zmiany **Polityki Jakości**.

## 6. Zarządzanie zasobami

### 6.1. Zapewnianie zasobów

Wójt Gminy zapewnia zasoby materialne umożliwiające wykonywanie zadań i kompetencji oraz utrzymanie i doskonalenie jakości, a w tym warunków pracy urzędników.

Działania z tego zakresu zostały **zidentyfikowane** i **opisane** w *procesie zadaniowym*: 1.1.1. Zabezpieczenie środków na utrzymanie i zwiększanie zasobów odbywa się w ramach planowania budżetu – *proces zadaniowy* 2.7.17.

### 6.2. Zasoby ludzkie

#### 6.2.1 Postanowienia ogólne

#### 6.2.2. Kompetencje świadomość i szkolenia

W Urzędzie Gminy zatrudnieni są pracownicy o odpowiednim poziomie wiedzy i umiejętności, gwarantującym prawidłową realizację zadań i kompetencji. Pracownicy mają świadomość realizowanej **Polityki i Celów Jakości** i wdrożenia **Systemu Zarządzania Jakością**.

Ze względu na szczególną wagę, jaką kierownictwo Urzędu przykładają do zaspokajania oczekiwań mieszkańców, klientów i stron zainteresowanych, głównym kierunkiem doskonalenia personelu jest umiejętność współpracy z odbiorcami usług administracyjnych i kontrahentami.

Celem zapewnienia personelowi wiedzy odpowiedniej do realizowanych i zmieniających się zadań, Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich gromadzi oferty szkoleń, kieruje pracownikami na szkolenia, organizuje je oraz gromadzi i przechowuje dokumentację dotyczącą kwalifikacji pracowników.


Dobór kadr, ocena pracowników i ich szkolenie zostały zidentyfikowane i opisane odpowiednio w *procesie zadaniowym* 1.1.3.

### 6.3. Infrastruktura

Urząd Gminy w Sadkach korzysta z jednej siedziby. Budynek i urządzenia przechodzą bieżące naprawy i okresowe przeglądy oraz są poddawane wymaganym konserwacjom (instalacje elektryczne, gazowe, przeglądy kominiarskie itp.). Zaadaptowane zostało na parterze pomieszczenie na potrzeby Biura Obsługi Klientów. Aktualnie wszystkie referaty są wyposażone w nowe ergonomiczne meble i w nowoczesny sprzęt komputerowy, który pozwala efektywniej wykorzystywać czas pracy i ułatwia obieg dokumentów. Korzystamy m.in. z internetu i poczty elektronicznej. Prowadzimy działania zmierzające do z informatyzowania stanowisk pracy. W dyspozycji Urzędu jest samochód służbowy.

Poprawę obsługi klientów i warunków pracy osiągać się będzie poprzez:

- rozszerzanie dostępu do wyposażenia informatycznego,
- szersze wykorzystywanie poczty elektronicznej,
- pełniejsze wykorzystanie BOK do obsługi mieszkańców,

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 15 z 29

- modernizację sprzętu komputerowego.

Wyposażenie w sprzęt komputerowy i oprogramowanie omówiono we wcześniejszych rozdziałach **Księgi**. Pieczęć nad infrastrukturą informatyczną sprawuje wyodrębniony pracownik posiadający odpowiednie uprawnienia.

Dokumentacja dotycząca stanu technicznego budynków oraz ich wyposażenia w techniczne środki bezpieczeństwa przechowywana jest przez Referat Inwestycji, Gospodarki Przestrzennej i Gospodarki Mieszkaniowej, zgodnie z wymogami prawa.

#### 6.4. Środowisko pracy

W UG Sadki obowiązują ogólne przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy. Kierownictwo Urzędu zapewnia, aby każdy nowo zatrudniony pracownik został z nimi zapoznany. Zapewniono również odpowiednie oznakowanie dróg ewakuacyjnych. Zgodnie z planami, pracownicy uczestniczą w szkoleniach na wypadek wystąpienia zagrożenia. Plany te opracowuje, a następnie nadzoruje ich realizację Referat Inwestycji, Gospodarki Przestrzennej i Gospodarki Mieszkaniowej w zakresie PPOŻ, Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich w zakresie BHP.

Kierownictwo dokłada starań, aby stanowiska pracy były wyposażone w odpowiednie meble, sprzęt towarzyszący oraz narzędzia. Priorytet ma odpowiednie wyposażenie stanowisk komputerowych.

W Urzędzie wyznaczona została osoba zajmująca się sprawami bhp i ppoż.

### 7. Realizacja usług i wyrobów

#### 7.1. Planowanie

Wyroby i świadczone przez Urząd Gminy usługi zaspokajają potrzeby zbiorowe i indywidualne. Ich odbiorcami są klienci zewnętrzni (mieszkańcy Gminy, strony zainteresowane, kontrahenci) i wewnętrzni, np. urzędnicy. Świadczenie usług odbywa się w warunkach kontrolowanych, co wynika z przepisów prawa oraz poprzez zidentyfikowane w **Systemie** procesy. Podstawą działań mających na celu realizację zadań Urzędu i jego referatów jest budżet. Planowanie obejmuje zasoby ludzkie i materialne. Dane wejściowe do tych dokumentów pochodzą m.in. ze Strategii Gminy, wieloletnich planów i programów, informacji o skutkach zmian prawa oraz wyników analiz oczekiwań mieszkańców, klientów i stron zainteresowanych.


Planowanie związane z realizacją wyrobów i usług zostało **zidentyfikowane** i **opisane** w *procesach zadaniowych*: 2.7.17., 2.5.12.

#### 7.2. Procesy związane z klientem

Zasadniczym wyróżnikiem procesów związanych z klientem jest status klienta.

Na rzecz klienta zewnętrznego realizowane są usługi **zidentyfikowane** i **opisane** w *procesach zadaniowych*: 2.6.14., 2.6.15., 2.6.16.

Na rzecz klientów wewnętrznych realizowane są wyroby i usługi **zidentyfikowane** i **opisane** w *procesach zadaniowych*: 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01 Strona 16 z 29

### 7.2.1. Określenie wymagań

### 7.2.2. Przegląd wymagań

Wymagania dotyczące usług i wyrobów o charakterze administracyjnym określone są przez prawo oraz klientów. One też są źródłem ich zmian. Każdorazowe wdrożenie, rozszerzenie kompetencji lub zadań poprzedzone jest przeglądem wymagań formalnych i/lub zapewnienia zasobów. Przeglądowi wymagań poddawane są również oferty, umowy oraz wnioski składane przez strony. Czynności przeglądu dokonują Wójt, Sekretarz i Skarbnik Gminy oraz kierownicy referatów w zakresie swoich kompetencji.

Wymagania te są uwzględniane przez kierownictwo Urzędu w **planowaniu** oraz działaniach **korygujących i zapobiegawczych**.

### 7.2.3. Komunikacja z klientem

Kierownictwo Urzędu zapewnia warunki do zapewnienia obligatoryjnego kontaktu ze stronami zainteresowanymi oraz rozszerza możliwości komunikowania się klientów z Urzędem. W zakresie postępowania administracyjnego stosowane są procedury wynikające z K.p.a i innych ustaw. Wymagania dotyczące postępowania administracyjnego o charakterze obligatoryjnym są komunikowane klientom i stronom zainteresowanym w **kartach usług**, specyfikacjach istotnych warunków zamówień lub w trakcie negocjacji.

Strony zainteresowane mają możliwość bezpośredniego komunikowania się z najwyższym kierownictwem Gminy oraz osobami odpowiedzialnymi za poszczególne pionory organizacyjne Urzędu. Rozszerzanie funkcji informacyjnej z zabezpieczeniem łatwego dostępu do informacji ma na celu przygotowanie odbiorców usług do postępowania administracyjnego, włączanie mieszkańców w działalność administracji samorządowej oraz ułatwianie im załatwiania spraw w innych urzędach i instytucjach.


Komunikacja z mieszkańcami poprzez radnych, sołtysów oraz indywidualne i środowiskowe spotkania również służą określeniu potrzeb i poziomu satysfakcji mieszkańców.

Działania te zostały **zidentyfikowane i opisane w procesach zadaniowym: 3.10.24.**

Szczególną uwagę kierownictwo Urzędu przywiązuje do promocji Gminy jako specyficznej formy komunikowania się z potencjalnymi kontrahentami i inwestorami. Do celów tych wykorzystywane są specjalne publikacje, internet, udział w wystawach itp.

### 7.3. Projektowanie usług i rozwój

We wdrożonym w Urzędzie **Systemie Zarządzania Jakością**, wyłączono projektowanie (pkt. 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009) jako nie wykonywane w Urzędzie. Wymogi dotyczące aktów prawa miejscowego oraz aktów i czynności administracyjnych, stanowiących wyroby i usługi Urzędu zostały wystarczająco opisane przez prawo. Z tego względu nie są wykonywane prace projektowe w rozumieniu normy.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 17 z 29

#### 7.4. Zakupy

Zakupy dokonywane są ze środków przewidzianych w budżecie Gminy. Dokonywane są one w celu utrzymania, doskonalenia lub powiększania zasobów służących realizacji zadań i kompetencji.

**Identyfikacja** potrzeb odbywa się w ramach *procesu*: 2.7.18

Zakupy dokonywane są w formie umów w drodze zamówień publicznych z wyjątkiem nabywania nieruchomości na rzecz Gminy.

Wymogi ustawy o zamówieniach publicznych oraz dbałość o wysoką jakość nabywanych towarów i usług powodują, że w odpowiedzialnych komórkach organizacyjnych dokonywana jest ocena wykonawców i dostawców.

Działania te zostały **zidentyfikowane** i **opisane** w *procesie zadaniowym* 1.1.2.

#### 7.5. Wykonywanie usług

##### 7.5.1. Nadzorowanie usług

Urząd Gminy planuje i realizuje swoje usługi w warunkach **nadzorowanych**. Czynności nadzoru wynikają z obowiązującego prawa, a wykonywane są przez: stanowiska kierownicze zgodnie z posiadanymi kompetencjami, statutowe organy Gminy oraz zewnętrzne organy kontroli. Kontrole problemowe przeprowadzane w Urzędzie oraz w jednostkach podległych są planowane. Kontrole doraźne przeprowadzane są w miarę potrzeb.

System obejmuje również czynności nadzoru jemu właściwe. Należą do nich:

- monitorowanie przebiegu procesów zadaniowych, wykonywane przez właścicieli procesów,
- nadzór nad dokumentami,
- nadzór nad zapisami,
- audit wewnętrzny,
- przegląd Systemu.

Dla w.w. działań ustanowione zostały procesach 1.4.10., 1.4.11., 1.2.5., 1.3.6. opisane w **Księdze Jakości**.

##### 7.5.2. Walidacja procesów

W Urzędzie nie przeprowadza się **walidacji** procesów i usług, bowiem prawo określa ich wymogi wystarczająco oraz reguluje postępowanie w przypadku wystąpienia wad w rozstrzygnięciach i innych czynnościach, np. w decyzjach, postępowaniu o zamówienie publiczne, aktach prawa miejscowego.

##### 7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Urząd Gminy zapewnia identyfikację dokumentów zgodnie z jednolitym, rzeczowym wykazem akt oraz Instrukcją Kancelaryjną. Nadawanie znaków identyfikacyjnych odbywa się na

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 18 z 29

stanowiskach uprawnionych do tej czynności. Wdrożenie systemu FINN 8 SQL Urząd umożliwi sukcesywne przejście na stosowanie również automatycznego znakowania dokumentów.

Zasady dotyczące obiegu dokumentów, obowiązujące i przestrzegane zapewniają również ich identyfikację pod względem odpowiedzialności urzędników (referentów spraw) oraz komórek organizacyjnych.

Urząd zapewnia również identyfikację majątku ruchomego oraz – w sposób właściwy dla przedmiotu - składników majątku gminy.

Nadanie znaków i oznaczeń zapewnia identyfikowalność dokumentów (własnych, klientów i stron zainteresowanych), spraw oraz składników majątkowych.

#### **7.5.4. Własność klienta**

Własnością klienta w Urzędzie są przede wszystkim dokumenty – ich treść oraz postać materialna. Postępowanie z dokumentami będącymi własnością klientów i stron zainteresowanych zapewnia ich identyfikowalność, wykorzystanie zgodne z przeznaczeniem oraz ochronę ich treści i materialnej postaci. Specjalnej ochronie podlega elektroniczna baza danych oraz dane osobowe. Łącznie z obowiązującą urzędników tajemnicą służbową tworzy spójny system ochrony treści dokumentów nie będących własnością Urzędu.

Dokumenty te podlegają również fizycznej ochronie zarówno w trakcie postępowania jak i po ich zarchiwizowaniu. W urzędzie zastosowano instalacje antywłamaniowe, przeciwpożarowe.

#### **7.5.5. Zabezpieczenie wyrobów**

Wyroby/usługi powstające w Urzędzie mają postać dokumentów i jako takie podlegają zabezpieczeniu przed zniszczeniem oraz wykorzystaniem niezgodnym z przeznaczeniem lub przez osoby nieuprawnione. Zabezpieczeniu podlegają również informacje zawarte w dokumentach w zakresie określonym ustawami z zachowaniem tych przepisów prawa, które zapewniają jawność funkcjonowania administracji oraz dostęp stron i osób zainteresowanych do postępowania administracyjnego.


Zabezpieczenie wyrobów realizowane jest w Urzędzie w zgodzie z obowiązującymi przepisami. Techniki służące bezpieczeństwu, omówione w p-cie 3, 4.2.2. i 7.5.3 służą również zabezpieczeniu materialnej formy wyrobu na terenie Urzędu. Obiekty Urzędu posiadają instrukcje bezpieczeństwa pożarowego.

Dokumenty przygotowywane do wysyłki są pakowane w sposób zabezpieczający przed zniszczeniem lub utratą ich wartości.

Zabezpieczenie dokumentów w archiwum reguluje Zarządzenie Wójta Gminy Sadki Nr 2/K/2002 z dnia 02.09.2002 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji archiwalnej w Urzędzie Gminy Sadki.

#### **7.6. Nadzorowanie urządzeń pomiarowych**

**Nadzorowanie** sprzętu pomiarowego, znajdującego się w Urzędzie /np. liczniki zużycia energii elektrycznej, poboru wody, poziomu wilgotności, oprogramowanie komputerowe/ jest kompetencją Kierownika Referatu Inwestycji, Gospodarki Przestrzennej i Gospodarki Mieszkaniowej (urządzenia pomiarowe w budynku Gminnego Centrum Administracyjno-Kulturalnego), Kierownika Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich (pomiar wilgotności archiwum), Informatyków (oprogramowanie komputerowe) w których sprzęt ten jest wykorzystywany w zakresie określonym prawem. Dotyczy to w szczególności opomiarowania zużycia energii elektrycznej, wody i ciepła.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 19 z 29

W przypadku konieczności monitorowania środowiska (archiwa, magazyny), urządzenia kontrolno-pomiarowe wykorzystywane do tego celu są objęte serwisem i konserwacją zapewniającą wiarygodność ich wskazań.

## 8. Pomiary, analiza, doskonalenie

### 8.1. Postanowienia ogólne

W Urzędzie Gminy prowadzone są pomiary realizowanych zadań, np. realizacji budżetu i wykorzystania zasobów. Pomiary dokonywane są na wielu stanowiskach i na różnych poziomach organizacyjnych. Część z nich ma charakter obligatoryjny, niektóre wynikają z zawartych umów, np. przy współfinansowaniu inwestycji ekologicznych, drogowych, itd. Stosowane są także pomiary służące ocenie czynności lub ich efektów w celu systematycznej poprawy osiągniętych wyników pracy.

Ze względu na realizację podstawowego celu, jakim jest wzrost zadowolenia klientów i stron zainteresowanych, pomiarom i monitorowaniu poddawane są:

- System Zarządzania Jakością poprzez audyty zewnętrzne i wewnętrzne oraz jego przeglądy,
- procesy zadaniowe przez właścicieli procesów,
- opinie klientów w formie kierowanego badania (ankiety, Internet) lub analizy istniejących zapisów (opinie prasowe, skargi i wnioski).

Działania te prowadzone są w sposób planowy, ich wyniki są analizowane i stanowią podstawę działań zapobiegawczych i korygujących.

Pomiary związane z **Celami Jakości** omówiono również w p –cie 5.3.1 niniejszej **Księgi**.

### 8.2. Monitorowanie i pomiary

#### 8.2.1. Zadowolenie klienta

Wdrożony System Zarządzania Jakością umożliwia badanie stopnia satysfakcji mieszkańców, klientów i stron zainteresowanych na różnych poziomach organizacyjnych w sposób bezpośredni i pośredni. Poprzez kontakt osobisty, listowny lub drogą elektroniczną; a otrzymywanej tą drogą korespondencji zapewniono obieg zgodny z Instrukcją Kancelaryjną.

**Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością** ma możliwości przeprowadzania pomiaru satysfakcji w formie i zakresie uznanym za niezbędny, szczególnie podczas gromadzenia materiału do **Przeglądu Systemu**.


#### 8.2.2. Audit wewnętrzny

Audit wewnętrzny przeprowadza się co najmniej raz w kwartale celem:

- określenia stopnia zgodności Systemu z wymaganiami normy,
- stwierdzenia zgodności stanu faktycznego z wdrożonym **Systemem Zarządzania Jakością** oraz systemu jakości z wymaganiami normy
- zbadania skuteczności wdrożenia i zdolności do doskonalenia w komórkach organizacyjnych i na stanowiskach.

**Planowanie** auditów i gromadzenie dokumentów i zapisów jest kompetencją **Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością**.

Przeprowadzanie auditów wewnętrznych zostało **zidentyfikowane** w procesie 1.2.5.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 20 z 29

### 8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Monitorowanie procesów jest kompetencją ich **właścicieli**, którzy zostali określani w punkcie 4.1. **Księgi Jakości**.

Dla każdego procesu zadaniowego określone zostały cele i mierniki. **Właściciele** procesów zadaniowych dokonują **pomiarów** w zależności od potrzeb, nie rzadziej niż raz w roku. Z wyników pomiarów sporządzane są **raporty**. Do pomiarów stosuje się mierniki finansowe, statystyczne i opisowe.

W p – cie 5.3.1. omówiono związek pomiarów *procesów zadaniowych* z mierzaniem **Celów Jakości**. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością aktualizuje mierniki *procesów zadaniowych* w miarę potrzeb lub przyjętych priorytetów. Właściciele procesów stosują również inne mierniki właściwe dla ich celów. **System** nie ogranicza podmiotowo ani przedmiotowo dokonywania pomiarów, wynikających z kompetencji służbowych.

### 8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobów

Monitorowania wydawanych aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) co do zgodności z prawem i terminowości dokonują: Sekretarz Gminy oraz kierownicy referatów w ramach kontroli funkcjonalnej. W tym celu wykorzystywane są wyniki postępowania odwoławczego i skargowego oraz orzecznictwo.

Jednym z najistotniejszych obszarów, dla prawidłowego funkcjonowania Gminy, jest realizacja budżetu. Monitoring tego procesu jest kompetencją Skarbnika. Zapisy z tego monitoringu służą do przeprowadzania korekt budżetu.

Monitoringiem objęte są również wyniki kontroli zewnętrznych, głównie Regionalnej Izby Obrachunkowej, Komisji Rewizyjnej oraz Najwyższej Izby Kontroli, a także kontroli wewnętrznej.

### 8.3. Nadzór nad niezgodnościami (wyrobem/usługą niezgodną)

Niezgodności w Urzędzie Gminy obejmują:

- wyroby niezgodne z wymaganiami prawa, np. błędne rozstrzygnięcia administracyjne,
- pisma wymagające korekty lub zatwierdzenia, uchylone akty prawa miejscowego,
- rozbieżności między praktykami a założeniami **Systemu**, ujawniane w trakcie auditów,
- niekompletne wnioski lub sprawy wniesione niezgodnie z kompetencjami,
- zaniechanie wydania dokumentu.


W postępowaniu administracyjnym niezgodności występują zatem na etapie wstępnym, w trakcie przygotowywania dokumentów lub w rozstrzygnięciu sprawy.

**Nadzór** nad dokumentami dostarczonymi a niezgodnymi z wymaganiami odbywa się zgodnie z przepisami K.p.a. na stanowiskach uprawnionych.

Postępowanie z aktami administracyjnymi, w których organy odwoławcze lub nadzorcze stwierdziły niezgodności reguluje K.p.a. i inne ustawy.

**Nadzór** nad tymi niezgodnościami sprawuje Sekretarz oraz kierownicy referatów merytorycznych zapewniając ich identyfikowalność.

Czynności o charakterze nadzoru nad niezgodnościami zostały również zidentyfikowane w **procesie 1.4.9.**

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 21 z 29

Szczególną starannością objęta jest gospodarka finansowa. Nadzór nad występującymi niezgodnościami sprawowany jest przez pracowników uprawnionych do podpisywania dokumentów finansowych i kasowych.

Zasady postępowania w tych sprawach reguluje Zarządzenie Nr Zarządzenie nr 27/K/2010 Wójta Gminy Sadki z dnia 28 grudnia 2010 r. w sprawie Polityki Rachunkowości oraz Zarządzenie Nr 7/K/2011 WÓJTA GMINY SADKI z dnia 31 marca 2011 r. w sprawie Instrukcji kasowej w Urzędzie Gminy Sadki.

#### 8.4. Analiza danych

Analiza danych niezbędnych dla funkcjonowania i doskonalenia Systemu odbywa się zgodnie z kompetencjami zawartymi w stanowiskowych kartach pracy oraz wg. zasad określonych przez **System**.

Analizy dokonują:

- najwyższe kierownictwo podczas **Przeglądu Systemu**,
- Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – wykorzystując raporty z auditów wewnętrznych i inne dokumenty i zapisy **Systemu**,
- Sekretarz i Skarbnik Gminy oraz kierownicy referatów w zakresie kompetencji służbowych i procesów zadaniowych, których są **właścicielami**.

#### 8.5. Doskonalenie

##### 8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Kierownictwo Urzędu działa na rzecz doskonalenia **Systemu** i stwarza warunki do tego podległym pracownikom. W zakresie dostosowywania zasobów do realizowanych zadań i kompetencji jest to przede wszystkim doskonalenie warunków lokalowych, z uwzględnieniem poprawy standardu obsługi mieszkańców, rozbudowa elektronicznych narzędzi pracy oraz dobór pracowników.

W zakresie zapewnienia realizacji celów zawartych w „Strategii rozwoju Gminy Sadki na lata 2008-2020” doskonaleniem objęto nie tylko wykonywanie zadań i kompetencji obligatoryjnych ale również postępowanie w sprawie pozyskiwania środków zewnętrznych oraz organizacyjno – prawne zabezpieczenie realizacji funkcji komunalnych, np. tworzenie samodzielnych podmiotów prawnych.

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Wydanie 01
		Strona 22 z 29

### 8.5.2. Działania korygujące

W Urzędzie podejmowane są działania mające na celu analizę przyczyn zaistniałych niezgodności w celu uniknięcia ich ponownego wystąpienia. Działania te podejmowane są w wyniku zgłoszonych niezgodności w trakcie auditów, skarg i wniosków klientów oraz pracowników, zaleceń wynikających z kontroli funkcjonalnej oraz kontroli instytucji zewnętrznych i wewnętrznych służb kontroli. Działania te zawsze realizowane są wg schematu:




Dla poprawnego i skutecznego wykonywania działań korygujących oraz weryfikacji skuteczności wdrożenia, na wszystkich szczeblach funkcjonowania Urzędu **ustanowiono proces 1.4.8.**

### 8.5.3. Działania zapobiegawcze

W Urzędzie analizowane są ewentualne zagrożenia dla prawidłowej realizacji procesów i zadań oraz podejmowane działania zapobiegawcze. Potencjalne przyczyny są określane w oparciu o analizę trendów będących wynikiem monitorowania wykonania celów procesów, różnego rodzaju analiz ekonomiczno-finansowych i rzeczowych, realizacji przyjętych harmonogramów itp. Ponadto działania zapobiegawcze podejmowane są w wyniku obserwacji otoczenia Urzędu, działania współpartnerów oraz podobnych jednostek w kraju i na świecie.

Sposób postępowania oraz szczegóły dotyczące zapisów z realizacji tych działań zostały **zidentyfikowane w procesie 1.4.8.**

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 23 z 29

## Lista procesów strategicznych


1. Doskonalenie funkcjonowania Urzędu Gminy
2. Planowanie oraz realizacja zadań i kompetencji.
3. Zarządzanie informacją.

### Lista procesów kluczowych

- 1.1. Zarządzanie zasobami własnymi.
- 1.2. Ocena zewnętrzna.
- 1.3. Ocena wewnętrzna.
- 1.4. Doskonalenie systemu zarządzania jakością.
- 2.5. Realizacja strategii Urzędu Gminy.
- 2.6. Wydawanie aktów administracyjnych.
- 2.7. Zarządzanie majątkiem i mieniem.
- 2.8. Wydawanie aktów prawa przez organy Gminy.
- 3.9. Obieg informacji.
- 3.10. Polityka informacyjna.

## Lista procesów zadaniowych

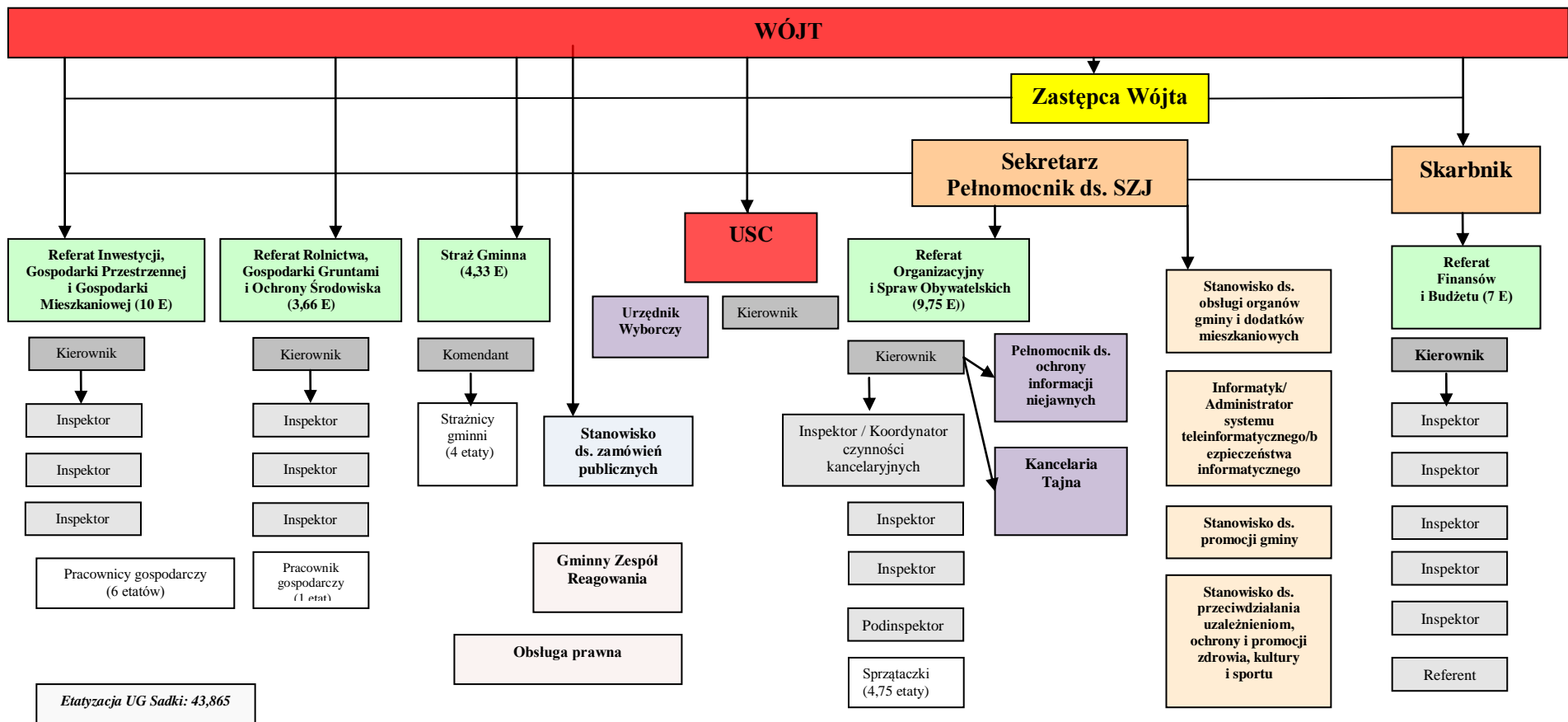
- 1.1.1. Zapewnianie i utrzymanie zasobów materialnych.
- 1.1.2. Organizacja przetargów.
- 1.1.3. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
- 1.1.4. Organizacja środowiska pracy.
- 1.2.5. Audit wewnętrzny - procedura
- 1.3.6. Przegląd systemu - procedura.
- 1.3.7. Kontrola zarządcza (w tym postępowanie pokontrolne)..
- 1.4.8. Działania korygujące i zapobiegawcze - procedura.
- 1.4.9. Nadzór nad wyrobem/usługą niezgodną - procedura.
- 1.4.10. Nadzór nad dokumentami - procedura.
- 1.4.11. Nadzór nad zapisami - procedura.
- 2.5.12. Budowanie, realizacja i aktualizacja Strategii rozwoju gminy oraz planów i programów wieloletnich .
- 2.5.13. Koordynacja projektów z udziałem gminy finansowanych z funduszy zewnętrznych.
- 2.6.14. Wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń
- 2.6.15. Czynności administracyjno-porządkowe /SG/
- 2.6.16. Kontrola ruchu drogowego przy użyciu fotoradaru /SG/
- 2.7.17. Planowanie budżetu gminy
- 2.7.18. Realizacja planu finansowego urzędu gminy
- 2.7.19. Obsługa finansowa budżetu gminy wraz ze sprawozdawczością
- 2.7.20. Rejestrowanie umów
- 2.8.21. Opracowywanie projektów, uchwalanie i realizacja uchwał Rady Gminy.
- 3.9.22. Zarządzanie korespondencją (w tym elektroniczny obieg dokumentów).
- 3.9.23. Działalność promocyjna.
- 3.10.24. Obsługa informacyjna klienta /satisfakcja klienta i skargi/


	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.KŁ Obowiązuje od dnia 16.05.2011r. Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 24 z 29

Załącznik do Zarządzenia Wójta Nr 8//K/2011 z dnia 11 kwietnia 2011 roku.




### Schemat Organizacyjny Urzędu Gminy Sadki



	<p align="center"><b>URZĄD GMINY SADKI</b>        89-110 Sadki, ul. Strażacka 11        telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59        e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a></p>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
<p align="center"><b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b></p>		Strona 25 z 29


### KARTA ZMIAN

L.p.	Zapis zmiany	Miejsce zmiany /nr strony/	Data zmiany	Wprowadził	Zatwierdził


	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł
		Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 26 z 29

## WYKAZ CELÓW ORAZ MIERNIKÓW

PROCES	CEL	MIERNIK	JEDNOSTKA
<b>Proces – 1.1.1. Zapewnienie i utrzymanie zasobów materialnych</b>	1. Zaspakajanie potrzeb w zakresie zasobów oraz zachowanie ich stałej przydatności dla sprawnej i efektywnej pracy służb Urzędu Gminy przy jednoczesnej minimalizacji kosztów ich utrzymania.	1. Porównanie rocznych kosztów utrzymania zasobów w stosunku do roku ubiegłego	
<b>Proces – 1.1.2. Organizacja przetargów</b>	1. Zapewnienie wykonania: RB, U, D na najwyższym poziomie. 2. Eliminacja wykonawców niespełniających oczekiwań w granicach obowiązującego prawa.	1. Ilość ogłoszonych przetargów w stosunku do wyłonionych wykonawców i podpisaniu umów. 2. Ilość zakończonych inwestycji bez naliczania kar umownych.	
<b>Proces – 1.1.3. Zarządzanie zasobami ludzkimi</b>	1. Zapewnienie kompetentnej kadry pracowniczej urzędu w tym: A. Ułatwienie planowania rozwoju pracownika, podejmowania decyzji w zakresie przeszerogowań pracowników, tworzenia kadry rezerwowej oraz usprawnienia systemu motywacyjnego. B. Zapewnienie pracownikom dostępu do szkoleń w zakresie wykonywania bieżących lub nałożonych obowiązków oraz odbycie służby przygotowawczej przez nowozatrudnionych pracowników.	1. Stopień realizacji wniosków i zaleceń dotyczących ocenianego pracownika. 2. Liczba osób z oceną celującą, bardzo dobrą, zadowalającą, negatywną. 3. Dążenie do zwiększenia liczby osób ocenianych: celującą, Bardzo dobrze, dobrze, a zmniejszenie liczby osób z oceną zadowalającą i negatywną. 4. Stosunek ocen pozytywnych do negatywnych uzyskanych w wyniku okresowej oceny pracowniczej. 5. Ocena przydatności szkolenia dokonana przez pracownika. Utrzymanie 90% pozytywnych ocen. 6. Stosunek pozytywnych ocen z egzaminu kończącego służbę przygotowawczą do negatywnych ocen z tego egzaminu.	
<b>Proces – 1.1.4. Organizacja środowiska pracy</b>	1. Spełnienie wymagań prawnych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. 2. Podnoszenie świadomości pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. 3. Monitorowanie i minimalizacja zagrożeń dla zdrowia i życia pracowników.	1. Ilość wypadków przy pracy – zmniejszenie o 20% w stosunku do roku ubiegłego.	

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 27 z 29

<b>Proces - 1.3.7. Kontrola zarządcza (w tym postępowanie pokontrolne).</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podjęcie działań zmierzających do wyeliminowania nieprawidłowości w przypadku ich ujawnienia.</li> <li>2. Ocena wystąpienia naruszenia dyscypliny finansów publicznych lub stwierdzenie popełnienia przestępstw, w tym zapewnienie w szczególności:           <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi;</li> <li>B. Skuteczności i efektywności działania;</li> <li>C. Wiarygodności sprawozdań;</li> <li>D. Ochrony zasobów ( m.in. pracowników, mienia, infrastruktury);</li> <li>E. Przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania;</li> <li>F. Efektywności i skuteczności przepływu informacji;</li> <li>G. Zarządzania ryzykiem.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stosunek wystąpień pokontrolnych do liczby kontroli, wskazujących na ilość uchybień w kontrolowanych komórkach i jednostkach w porównaniu do lat poprzednich.</li> </ol>	
<b>Proces - 2.5.12. Budowanie, realizacja i aktualizacja Strategii rozwoju gminy oraz planów i programów wieloletnich .</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Osiągnięcie efektywności gospodarowania mieniem Gminy i optymalne zaspokajanie potrzeb społecznych.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ilość (MB) kilometrów wybudowanej kanalizacji sanitarnej (raport roczny)</li> <li>2. Ilość (MB) zmodernizowanych nawierzchni dróg gminnych (raport roczny)</li> <li>3. Ilość (MB) wybudowanych chodników (raport roczny)</li> <li>4. Zwiększenie oferty w zakresie opieki społecznej i kryzysowej oraz medycznej (raport roczny)</li> <li>5. Rozwój sportu na terenie gminy (budowa boisk, drużyny sportowe, ilość osób korzystających z ofert sportowej (raport roczny)</li> <li>6. Modernizacja budynków użyteczności publicznej (świetlic, remiz, placów zabaw, szkół, boisk i innych) (raport roczny)</li> <li>7. Informatyzacja usług Urzędu Gminy Sadki (raport roczny)</li> <li>8. Ilość pozyskanych środków zewnętrznych na projekty miękkie (raport roczny)</li> <li>9. Ilość pozyskanych środków zewnętrznych na projekty infrastrukturalne (raport roczny)</li> <li>10. Zwarty i spójna promocja gminy - idea imprez cyklicznych (ilość i jakość) (raport roczny)</li> <li>11. Ilość środków przeznaczanych na pomoc społeczną (kwoty, rodzaj</li> </ol>	

	<b>URZĄD GMINY SADKI</b> 89-110 Sadki, ul. Strażacka 11 telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59 e-mail: <a href="mailto:sekretarz@sadki.pl">sekretarz@sadki.pl</a> <a href="http://www.sadki.pl">http://www.sadki.pl</a>	SKG.0141.2.2011.Kł Obowiązuje od dnia 16.05.2011r.
		Wydanie 01
	<b>Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki</b>	Strona 28 z 29

		pomocy) (raport roczny)	
<b>Proces - 2.5.13.</b> <b>Koordinacja projektów z udziałem gminy finansowanych z funduszy zewnętrznych.</b>	1. Wzrost zaangażowania Gminy Sadki w projektach finansowanych ze środków Unii Europejskiej i innych źródeł	1. Liczba projektów inwestycyjnych i nieinwestycyjnych (miękkich) Gminy Sadki oraz suma uzyskanych środków w stosunku do liczby projektów złożonych – mierzone raz w roku.	
<b>Proces - 2.6.14.</b> <b>Wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń</b>	1. Rozstrzygnięcie sprawy co do istoty poprzez wydanie decyzji administracyjnej w sposób przyjazny zainteresowanym stronom i gwarantujący sprawniejszy tok postępowania. 2. Zajęcie stanowiska przez organ administracji publicznej w postępowaniu administracyjnym, nie rozstrzygającego sprawy co do istoty, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. 3. Potwierdzenie stanu faktycznego lub prawnego.	1. Liczba uzasadnionych uchyleń w stosunku do liczby wydanych postanowień, na które służy zażalenie, liczona co miesiąc. Przyjęto obecnie wskaźnik 1 % uchylonych postanowień, przekazanych do ponownego rozpatrzenia. W trakcie pracy nad polepszeniem jakości wskaźnik ten co rok powinien ulegać zmniejszeniu, aż do 1%. 2. Liczba uzasadnionych uchyleń w stosunku do liczby wydanych decyzji, liczona, co miesiąc. Przyjęto obecnie wskaźnik 1% uchylonych decyzji, przekazanych do ponownego rozpatrzenia. W trakcie pracy nad polepszeniem, jakości wskaźnik ten, co rok powinien ulegać zmniejszeniu, aż do 1%. 3. Ilość zaświadczeń wydanych zgodnie z informacją zawartą w karcie usługi, liczona co pół roku.	
<b>Proces - 2.6.15.</b> <b>Czynności administracyjno-porzędkowe /SG/</b>	1. Zapewnienie prawidłowego postępowania w sprawie kierowania wniosków o ukaranie, oskarżenia przed sądem oraz wnoszenia środków odwoławczych.	1. Zmniejszenie o 2 % w skali roku, ilości wydanych przez sąd wyroków uniewinniających z powodu braku znamion wykroczenia dokonanego przez osoby, przeciwko którym Straż Gminna w Sadkach wystąpiła z wnioskiem o ukaranie.	
<b>Proces - 2.6.16.</b> <b>Kontrola ruchu drogowego przy użyciu fotoradaru /SG/</b>	1. Zapewnienie prawidłowego prowadzenia kontroli ruchu drogowego przy użyciu Fotoradaru oraz postępowania mandatowych w stosunku do sprawców wykroczeń ujawnionych w trakcie tych kontroli.	1. Zmniejszenie o 2 % w skali roku ilości wykroczeń zarejestrowanych przy użyciu fotoradaru przekazanych do przeprowadzenia pełnych czynności wyjaśniających z uwagi na upływ 180 dni od daty stwierdzenia wykroczenia.	
<b>Proces - 2.7.17.</b> <b>Planowanie budżetu gminy</b>	1. Określenie prognozowanych przychodów, dochodów oraz planowanych rozchodów i wydatków budżetu gminy i innych wielkości i wskaźników finansowych zgodnie z art. 212 i 257 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.), w celu	1. Zakres, tryb i terminy zgodnie z uchwałą Rady Gminy w sprawie trybu prac nad projektem uchwały budżetowej oraz z ustawą o finansach publicznych; opinia RIO o projekcie budżetu.	



**URZĄD GMINY SADKI**  
89-110 Sadki, ul. Strażacka 11  
telefon +48 /52/ 52 339 39 30, fax: +48 52 339 39 59  
e-mail: [sekretarz@sadki.pl](mailto:sekretarz@sadki.pl) <http://www.sadki.pl>

SKG.0141.2.2011.Kł

Obowiązuje  
od dnia 16.05.2011r.

Wydanie 01

**Księga Jakości Urzędu Gminy Sadki**

Strona 29 z 29

	prawidłowej działalności gminy		
<b>Proces - 2.7.18. Realizacja planu finansowego urzędu gminy</b>	1. Realizacja planu wydatków i dochodów Urzędu Gminy w Sadkach	1. Terminowość, obsługa finansowo księgową Urzędu Gminy zgodnie z obowiązującymi przepisami, przestrzeganie dyscypliny finansów publicznych.	
<b>Proces – 2.7.19. Obsługa finansowa budżetu gminy wraz ze sprawozdawczością</b>	1. Bieżący nadzór nad realizacją budżetu Gminy.	1. Zachowanie ustawowo określonych terminów; zgodność z danymi źródłowymi; opinia RIO informacji o przebiegu wykonania budżetu za I półrocze oraz o rocznym sprawozdaniu (opisowym) z wykonania budżetu Gminy.	
<b>Proces - 2.7.20. Rejestrowanie umów</b>	1. Zapewnienie zakupu usług i produktów dla Urzędu Gminy Sadki.	1. Terminowość wywiązywania się z umów w stosunku do zarejestrowanych umów.	
<b>Proces - 2.8.21. Opracowywanie projektów, uchwalanie i realizacja uchwał Rady Gminy.</b>	1. Przygotowanie projektu uchwały Rady Gminy Sadki lub materiału na sesję Rady Gminy Sadki	1. Liczba uchwał podjętych przez Radę Gminy Sadki w stosunku do uchylonych/unieważnionych przez organ nadzoru w ciągu kadencji /badane, co miesiąc.	
<b>Proces - 3.9.22. Zarządzanie korespondencją (w tym elektroniczny obieg dokumentów).</b>	1. Zapewnienie jednolitego sposobu przyjmowania, ewidencjonowania i terminowego oraz prawidłowego rozdziału korespondencji, a także nadzór nad nią.	1. Liczba dni od przyjęcia sprawy w Urzędzie Gminy do jej wpływu na odpowiednie stanowisko pracy.	
<b>Proces - 3.9.23. Działalność promocyjna.</b>	1. Wyeksponowanie wizerunku Gminy w kraju i za granicą.	1. Badanie ilości odwiedzin strony: <a href="http://www.sadki.pl">www.sadki.pl</a> – około 20 000 osób miesięcznie. 2. Liczba publikacji oraz reklam gminy Sadki w stosunku do roku poprzedniego. 3. Liczba i zainteresowanie imprezami organizowanymi przez Promocję Gminy. 4. Liczba zaplanowanych imprez w stosunku do przeprowadzonych.	
<b>Proces - 3.10.24. Obsługa informacyjna klienta /satisfakcja klienta i skargi/</b>	1. Udzielanie klientom indywidualnym informacji związanych z podjęciem czynności administracyjnych w Urzędzie Gminy Sadki w sposób kompetentny i życzliwy. 2. Likwidacja przyczyn i zapobieganie powstawaniu skarg, usuwanie nieprawidłowości wprowadzanie usprawnień w działalności Urzędu.	1. Poziom zadowolenia klienta badany w formie ankiety - min. 70% dążenie do zmniejszenia o 5% stosunku uzasadnionych skarg w roku sprawozdawczym do roku poprzedniego.	