

KSIĘGA JAKOŚCI



Urząd Gminy
Aleksandrów Kujawski

KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI

Nr egzemplarza: 1	Użytkownik:
Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1

Opracował i sprawdził	Zatwierdził
Stanowisko: Zastępca Wójta Gminy Osoba odpowiedzialna za wdrażanie systemu zarządzania jakością Imię i nazwisko: Malwina Andrusiak Data: 02.01.2020 Podpis <i>Z up. Wójta</i> <i>Zastępca Wójta</i>	Stanowisko: Wójt Gminy Imię i nazwisko: Andrzej Olszewski Data: 02.01.2020 Podpis <i>WOJT</i> <i>mgr Andrzej Olszewski</i>

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	SPIS TREŚCI	Nr rozdziału: 0	Strona/Stron: 1/2

Spis treści

- 0. Deklaracja kierownictwa**
- 1. Prezentacja Gminy Aleksandrów Kujawski i Urzędu Gminy**
 - 1.1. Prezentacja Gminy Aleksandrów Kujawski
 - 1.2. Prezentacja Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski
 - 1.3. Struktura organizacyjna Urzędu
- 2. Korzystanie z Księgi Jakości**
 - 2.1. Postanowienia ogólne
 - 2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości
 - 2.3. Zarządzanie Księgą Jakości
- 3. Dokumenty związane**
- 4. Kontekst organizacyjny**
 - 4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu
 - 4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych
 - 4.3. Określenie zakresu systemu zarządzania jakością
 - 4.4. System zarządzania jakością i jego procesy
- 5. Przywództwo**
 - 5.1. Przywództwo i zaangażowanie
 - 5.2. Polityka
 - 5.3. Organizacyjne role odpowiedzialność i uprawnienia
- 6. Planowanie**
 - 6.1. Działania do postępowania z ryzykiem i szansami
 - 6.2. Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia
 - 6.3. Planowanie zmian
- 7. Procesy wsparcia**
 - 7.1. Zasoby
 - 7.2. Kompetencje
 - 7.3. Świadomość
 - 7.4. Komunikacja
 - 7.5. Udokumentowana informacja
- 8. Procesy operacyjne**
 - 8.1 Planowanie operacyjne i nadzór
 - 8.2. Wymagania dla produktów i usług.
 - 8.4. Nadzór nad procesami, produktami i usługami dostarczanymi z zewnątrz
 - 8.5. Produkcja i dostarczanie usługi

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	SPIS TREŚCI	Nr rozdziału: 0	Strona/Stron: 2/2

9. Ocena wyników

- 9.1. Monitorowanie, pomiary, analizy i ocena
- 9.2. Audit wewnętrzny
- 9.3. Przegląd zarządzania

10. Doskonalenie

- 10.1. Postanowienia ogólne
- 10.2. Niezgodności i działania korygujące.
- 10.3. Ciągłe doskonalenie

11. Definicje i określenia.

12. Procedury obowiązujące w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski

13. Wykaz załączników w Księdze Jakości

14. Tabela zmian

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DEKLARACJA KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 0	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

0. DEKLARACJA KIEROWNICTWA

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DEKLARACJA KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 0	Strona/Stron: 2/2

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

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu do zaangażowania się w realizację Polityki Jakości, postępowanie w sposób zgodny z zasadami określonymi w Księdze Jakości oraz aktywny udział w doskonaleniu wdrożonego systemu zarządzania jakością zgodnego z wszystkimi wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015.

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

Przedstawicielem kierownictwa jest Zastępca Wójta Gminy, który jest odpowiedzialny za nadzór i utrzymanie systemu zarządzania jakością oraz jego nieustanne doskonalenie oraz zapewnienie zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami zawartymi w normie PN-EN ISO 9001:2015.

Wójt Gminy
 Aleksandrów Kujawski

mgr Andrzej Olszewski
 Andrzej Olszewski

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 1/7

KSIĘGA JAKOŚCI

1. PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 2/7

1. PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY

1.1. Prezentacja Gminy Aleksandrów Kujawski

1.1.1. Położenie Gminy Aleksandrów Kujawski

Gmina Aleksandrów Kujawski położona jest w centrum Polski, w południowo-wschodniej części województwa kujawsko-pomorskiego, leży na lewym brzegu Wisły. Usytuowana jest na granicy byłych dwóch województw - toruńskiego i włocławskiego. Od miasta Torunia dzieli ją 16 km kompleks leśny, a od miasta Włocławka odległa jest o 35 km. Pod względem powierzchni (131,6 km²) zajmuje 57 lokatę, a pod względem liczby mieszkańców 10 lokatę w województwie kujawski-pomorskim, należy do średnich gmin województwa.



Gmina Aleksandrów Kujawski jest największą gminą wchodzącą w skład powiatu aleksandrowskiego. Charakteryzuje ją bardzo korzystne położenie komunikacyjne. Znajduje się przy drodze krajowej Nr 1, krzyżującej się z drogą wojewódzką Nr 266 Ciechocinek-Konin. Przez teren gminy przebiega odcinek autostrady A 1 z węzłem w miejscowości

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 3/7

Odolion. Przez teren gminy przebiegają dwie łączące się w Aleksandrowie Kujawskim linie kolejowe - zelektryfikowana, dwutorowa Toruń - Kutno (stacja Otloczyn) oraz zelektryfikowana, jednotorowa Aleksandrów Kujawski - Ciechocinek (stacja Odolion). Gmina od wschodu sąsiaduje z Wisłą i krajowym uzdrowiskiem nizinym Ciechocinkiem. Swoimi gruntami otacza miasto powiatowe Aleksandrów Kujawski. Od wschodu graniczy z gminą Raciążek, od południa z gminą Koneck (są to gminy powiatu aleksandrowskiego). Od południowego zachodu graniczy z gminą Dąbrowa Biskupia, a od zachodu z gminą Gniewkowo (gminy powiatu inowrocławskiego, byłe województwo bydgoskie), zaś od północy graniczy z gminą Wielka Nieszawka, a od północnego wschodu z gminą Obrowo (gminy powiatu toruńskiego, byłe województwo toruńskie).



Gmina Aleksandrów Kujawski objęta jest zasięgiem Równiny Inowrocławskiej, wchodzącej w skład makroregionu Pojezierze Wielkopolskie. Jedynie najbardziej wysunięta na północ (wzdłuż Wisły) jej część objęta jest zasięgiem Kotliny Toruńskiej, makroregion Pradolina Toruńsko-Eberswaldzka. Obydwa makroregiony leżą w podprowincji Pojezierze Południowo - bałtyckie.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 4/7

W ujęciu geobotanicznym gmina Aleksandrów Kujawski leży w jednej z ośmiu krain przyrodniczo - leśnych w krainie Wielkopolsko-Kujawskiej w okręgu Kujawskim Podziału Wielkich Dolin (wg Władysława Szofera). Specyfika położenia stwarza niepowtarzalne walory turystyczne sprzyjające rozwojowi agroturystyki.

1.1.2. Informacje ogólne

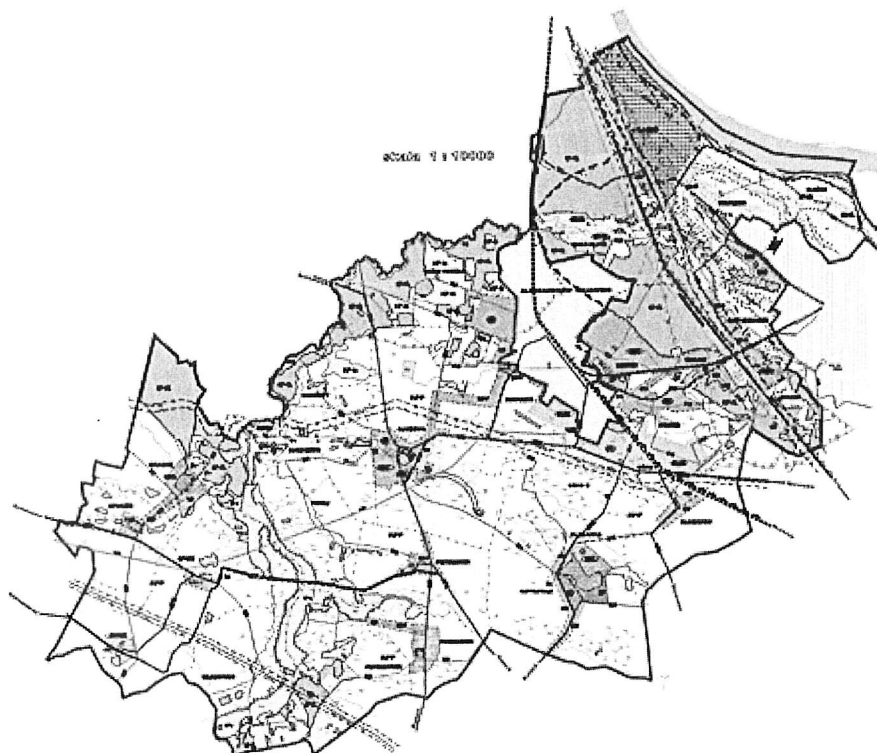
Gmina wiejska Aleksandrów Kujawski pod względem powierzchni należy do średnich w województwie kujawsko - pomorskim, jest zdecydowanie największą gminą powiatu aleksandrowskiego - zajmuje aż 27,7 % powierzchni powiatu.

W strukturze użytkowania gruntów zdecydowanie dominują użytki rolne, które zajmują powierzchnię 9547 ha, co stanowi 72,5 % obszaru gminy. Grunty orne zajmują 8223 ha (62,5 %), sady 148 ha (1,1 %), a trwałe użytki zielone 1176 ha (8,9 %). Lasy na obszarze gminy zajmują powierzchnię 2188 ha, co stanowi 16,6 %.

Gmina charakteryzuje się bardzo korzystnym położeniem komunikacyjnym. Znajduje się przy drodze krajowej Nr 1, krzyżującej się w tym rejonie z drogą wojewódzką Nr 266 Ciechocinek - Konin. Przez obszar gminy przebiega autostrada A-1 z węzłem w Odolionie. Przez teren gminy przebiegają dwie łączące się w Aleksandrowie Kujawskim linie kolejowe: zelektryfikowana dwutorowa Toruń - Kutno (stacja w Otłoczynie) i jednotorowa Aleksandrów Kujawski - Ciechocinek (stacja Odolion).

Gmina wiejska Aleksandrów Kujawski, zajmując obszar 131,6 km², w województwie kujawsko -pomorskim należy do gmin średniej wielkości. Gęstość zaludnienia ogółu gmin wiejskich w województwie - 50 osób na km². Gmina dzieli się na 28 sołectw.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 5/7



 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 6/7

1.2. Prezentacja Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski.

Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski jest jednostką organizacyjną Gminy Aleksandrów Kujawski, realizującą zadania Rady Gminy Aleksandrów Kujawski i Wójta Gminy.

Urząd funkcjonuje zgodnie z zasadami zawartymi w:

- ustawie z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym
- ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego
- ustawie z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych
- Statucie Gminy Aleksandrów Kujawski,
- Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy,
- przepisach prawa materialnego stanowiących przez centralne i wojewódzkie organa władzy ustawodawczej i wykonawczej,
- uchwałach Rady Gminy Aleksandrów Kujawski,
- zarządzeniach Wójta Gminy,
- porozumieniach zawartych ze starostami powiatów, wójtami i burmistrzami,
- innych przepisach szczególnych, jeśli tak stanowią.

Najwyższe Kierownictwo stanowi Wójt, który jest kierownikiem Urzędu i zwierzchnikiem służbowym pracowników Urzędu.

Urząd jest zakładem pracy w rozumieniu przepisów prawa pracy - ustawa z dnia 26 czerwca 1974r. Kodeks Pracy.

Siedzibą Urzędu jest miasto Aleksandrów Kujawski. Urząd mieści się w budynku zlokalizowanym przy ulicy Słowackiego 12.

Władze Gminy Aleksandrów Kujawski stanowią:

Wójt – Andrzej Olszewski

Zastępca Wójta — Malwina Andrusiak

Sekretarz Gminy — Arkadiusz Świątkowski

Skarbnik Gminy — Marek Buczek

W Urzędzie funkcjonują następujące komórki organizacyjne:

- Wydział Finansowy
- Wydział Organizacyjny
- Wydział Inwestycji
- Wydział Planowania
- Wydział Spraw Obywatelskich i Polityki Społecznej
- Komenda Straży Gminnej

1.3. Struktura organizacyjna Urzędu.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI I URZĘDU GMINY	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 7/7

Struktura organizacyjna Urzędu wprowadzona jest odpowiednim zarządzeniem Wójta Gminy oraz dostępna na stronach internetowych Urzędu.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 2/2

2.1. Postanowienia ogólne.

Zasady i ustalenia zawarte w niniejszej Księdze Jakości Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski mają zastosowanie we wszystkich komórkach organizacyjnych wchodzących w skład procesów realizowanych w Urzędzie.

2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości.

2.2.1 Niniejsza Księga Jakości prezentuje Politykę Jakości Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski oraz sposób jej realizacji w warunkach aktualnej organizacji Urzędu. Opisuje ona System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015 oraz określa dokumentację SZJ. Księga Jakości obowiązuje na wszystkich stanowiskach pracy uczestniczących w realizacji procesów wyszczególnionych w niniejszej Księdze Jakości.

Księga Jakości jest przeznaczona do użytku wewnętrznego, ale może być udostępniana zainteresowanym Klientom.

2.3. Zarządzanie Księgą Jakości.

- 2.3.1. Wydawany jest jeden rodzaj Księgi Jakości, którego egzemplarz podlega aktualizacji i który jest nadzorowany.
- 2.3.2. Każdy zaktualizowany egzemplarz Księgi Jakości jest numerowany i udostępniany komórkom organizacyjnym Urzędu.
Oryginał Księgi Jakości jest przechowywany przez Zastępcę Wójta Gminy- osobę odpowiedzialną za wdrażanie systemu jakości
- 2.3.3. Przegląd i ewentualną aktualizację Księgi Jakości przeprowadza się w miarę potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz w roku.
- 2.3.4. Zmiany wprowadzone do Księgi Jakości są rejestrowane. Każda zmiana powoduje nowe wydanie odpowiednich stron Księgi Jakości.
Szczegółowe zasady aktualizacji i udostępniania Księgi Jakości są uregulowane procedurą PR-1 „Nadzór nad dokumentacją”.
- 2.3.5. Księgę Jakości oraz zmiany w niej zatwierdza Wójt Gminy. Odpowiedzialnym za formułowanie treści, aktualizację i dystrybucję Księgi Jakości jest Zastępca Wójta Gminy - osoba odpowiedzialna za wdrażanie systemu zarządzania jakością.
- 2.3.6. Pracownicy Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski są zobowiązani do zapoznania się z treścią/ zmianami Księgi Jakości i jej stosowania.
- 2.3.7 Księga Jakości może być udostępniana na stronach internetowych Urzędu Gminy.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DOKUMENTY ZWIĄZANE	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 1/2

KSIEGA JAKOŚCI

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DOKUMENTY ZWIĄZANE	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 2/2

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE

System Zarządzania Jakością opisany w niniejszej Księdze Jakości Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski jest oparty na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2015 „Systemy Zarządzania Jakością - Wymagania”.

Stosowane w systemie zarządzania jakością terminy i definicje wynikają z normy: PN-EN ISO 9001:2015.

Z Systemu Zarządzania Jakością wyłączono stosowanie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015 w zakresie:

- pkt 8.3 projektowanie i rozwój produktów i usług – Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami. Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego.
- pkt 8.5.1 nadzorowanie produkcji i dostarczanie usług – procesy zachodzące w Urzędzie są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontroli. Nie zachodzi, więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KONTEKST ORGANIZACYJNY	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 1/5

KSIĘGA JAKOŚCI

4. KONTEKST ORGANIZACYJNY

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KONTEKST ORGANIZACYJNY	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 2/5

4. KONTEKST ORGANIZACYJNY

4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

4.1.1. Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015.

Wójt Gminy Aleksandrów Kujawski usankcjonował wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością.

Z Systemu Zarządzania Jakością wyłączono stosowanie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015 w zakresie:

- pkt 8.3 projektowanie i rozwój produktów i usług – Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami. Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego.
- pkt 8.5.1 nadzorowanie produkcji i dostarczanie usług – procesy zachodzące w Urzędzie są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontroli. Nie zachodzi, więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług.

Zastosowane ww. wyłączeń nie wpływa na zdolność Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski do dostarczenia wyrobu, który spełnia wymagania klienta i wymagania mających zastosowanie przepisów prawnych.

4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

4.2.1. Przyjęty SZJ zapewnia odpowiednie środki i daje pracownikom niezbędne kompetencje do:

- nadzorowania świadczonych usług,
- wprowadzanie działań korygujących wobec niezgodności,
- identyfikowania i rejestrowania problemów jakościowych,
- weryfikowania wprowadzonych rozwiązań,
- nadzorowania usług niezgodnych z wymogami,
- rozpatrywania petycji, skarg, wniosków i postulatów Klientów,
- zadowolenia Klientów.

Strony zainteresowane

Strony wewnątrz organizacji:

- pracownicy,
- radni gminy,
- sołtysi

Strony zewnętrzne organizacji:

- urzędy administracyjne,
- Regionalna Izba Obrachunkowa,
- instytucje kontrolne
- mieszkańcy Gminy

Działania Urzędu Gminy kontrolowane są przez jednostki zewnętrzne pod względem zgodności realizacji budżetu ze sprawozdawczością. Zgodności podejmowanych uchwał i zarządzeń pod względem przepisów prawa.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KONTEKST ORGANIZACYJNY	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 3/5

Działania na rzecz i dobro mieszkańców przebiegają zgodnie ze Strategią Rozwoju Gminy.

4.2.2 Powiązania pomiędzy poszczególnymi procesami, dokumenty na wejściu i wyjściu procesu oraz mierniki służące monitorowaniu prawidłowej realizacji zostały przedstawione w załączniku Nr 1 do Księgi Jakości „Mapa procesów” oraz w odpowiednich kartach procesów.

4.2.3 Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zaznajomieni z Systemem Zarządzania Jakością.

4.2.4 System podlegać będzie przeglądom dokonywanym przez Wójta i audytom wewnętrznym. Bieżąca analiza wyników tych przeglądów oraz podejmowanie działań korygujących lub zapobiegawczych, pozwoli na stałe doskonalenie usług świadczonych przez Urząd.

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

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

4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością.

Realizacja zadań administracji samorządowej oraz zadań zleconych i powierzonych z zakresu administracji rządowej, świadczonych przez Urząd Gminy.

Księga Jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego, utrzymywanego i ciągle doskonalonego Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski, zgodnie z obowiązującymi wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015.

Nadzór nad Księgą Jakości pełni Zastępca Wójta Gminy. Odpowiada on za zgodność zapisów w Księdze Jakości z wymaganiami normy, wdrożenie przyjętych postanowień, monitorowanie i doskonalenie.

Potrzebę zmiany istniejącego dokumentu Księgi Jakości – procedury lub powstanie nowego dokumentu mogą zgłaszać wszyscy pracownicy Urzędu Gminy do Zastępcy Wójta Gminy zgodnie z procedurą PS – 1 „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością”. Zmiany są rejestrowane w „Tabeli zmian” znajdującej się w dokumentach.

Jednostki organizacyjne tj. Gminny Zespół Szkół, Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, Gminna Biblioteka Publiczna, Szkoły Podstawowe są wyłączone z Systemu Zarządzania Jakością.

4.4. System zarządzania jakością i jego procesy.

4.4.1. W działalności Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski wyróżniono 3 grupy procesów, którymi Urząd zarządza zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015:

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KONTEKST ORGANIZACYJNY	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 4/5

I. Główne:

- a) obsługa Klienta oraz realizacja usług – wydawanie decyzji, wydawanie zezwoleń, wydawanie zaświadczeń.

II. Pomocnicze:

- a) zarządzanie zasobami,
- b) realizacja zakupów.

III. Utrzymanie systemu:

- a) zarządzanie, nadzorowanie i ciągłe doskonalenie SZJ

Kolejność i wzajemne oddziaływanie tych procesów przedstawia „Mapa procesów” stanowiąca **załącznik Nr 1** do Księgi Jakości.

4.4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.

Postanowienia ogólne.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski zawiera:

1. politykę jakości, cele dotyczące jakości,
2. księgę jakości,
3. udokumentowane karty procesów,
4. udokumentowane procedury,
5. zapisy oraz dokumenty potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów.

Dokumentacja poddawana jest nadzorowi i systematycznej kontroli. Dokumentacja SZJ w połączeniu z aktami normatywnymi, zewnętrznymi i wewnętrznymi opisuje procesy i czynności administracyjne w Urzędzie. Wersja elektroniczna dokumentacji SZJ Urzędu Gminy dostępna jest na wszystkich stanowiskach pracy wyposażonych w sprzęt komputerowy pracujący w sieci wewnętrznej Urzędu. Nadzór nad wersją papierową oraz elektroniczną sprawuje Zastępca Wójta Gminy.

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

- akty normatywne zewnętrzne:
 1. ustawy,
 2. rozporządzenia,
 3. pozostałe akty prawne,
 4. normy.
- akty normatywne wewnętrzne:
 1. uchwały Rady Gminy,
 2. zarządzenia Wójta Gminy.
- dokumenty wewnętrzne:
 1. Księgę Jakości,
 2. karty procesów i procedury.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	KONTEKST ORGANIZACYJNY	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 5/5

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

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 1/5

KSIEGA JAKOŚCI

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 2/5

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa.

Najwyższe kierownictwo Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski zaangażowało się we wdrożenie, rozwój oraz ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001:2015.

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

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

Wójt przeprowadza raz w roku Przegląd Kierowniczy Systemu Zarządzania Jakością podczas którego jest bezpośrednio zaangażowany w sprawy i problemy związane z jakością świadczonych usług wraz z zapewnieniem odpowiednich zasobów.

5.2. Orientacja na Klienta.

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

Zbieranie i analizowanie informacji od Klienta i innych interesariuszy w Urzędzie realizowane jest poprzez opracowywanie i analizowanie ankiet adresowanych do Klientów Urzędu, i innych interesariuszy badających ich oczekiwania i satysfakcję oraz analizowanie wpływających do Urzędu skarg i wniosków.

Dążymy do tego, aby Klient w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski był obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością i w możliwie najkrótszym czasie.

5.3. Polityka i cele jakości.

Nadrzędnym celem Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski jest skuteczna realizacja zadań określonych w przepisach prawa, świadczenie usług o wysokim poziomie jakości poprzez zapewnienie profesjonalnej i przyjaznej obsługi Klientów oraz ciągłe doskonalenie tego procesu z uwzględnieniem potrzeb i zmian sygnalizowanych przez Klientów.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 3/5

Polityka Jakości Urzędu Gminy w Aleksandrowie Kujawskim

Urząd Gminy w Aleksandrowie Kujawskim realizuje zadania własne gminy, ustawowo zlecone z zakresu administracji rządowej oraz wynikające z porozumień zawieranych z organami administracji rządowej i jednostkami samorządu terytorialnego. Główne cele Urzędu Gminy w Aleksandrowie Kujawskim to:

- świadczenie usług mieszkańcom gminy w sposób skuteczny i profesjonalny, zaspokajający ich potrzeby, przy spełnieniu obowiązujących przepisów prawnych,
- ciągłe podejmowanie działań na rzecz rozwoju gminy oraz podnoszenia jej rangi społecznej i gospodarczej

Polityka jakości jest realizowana w ramach systemu zarządzania jakością zgodnego z PN-EN ISO 9001:2015 poprzez:

- Gromadzenie i upowszechnianie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach klientów i innych interesariuszy celem doskonalenia świadczonych przez urząd usług.
- Usprawnienie organizacji pracy w celu zapewnienia realizacji zadań w sposób sprawny, kompetentny z zachowaniem terminów realizacji zadań (w trybach i terminach określonych przepisami prawa).
- Szkolenie i podnoszenie kwalifikacji oraz kompetencji pracowników zatrudnionych w urzędzie.
- Doskonalenie warunków obsługi klienta i innych interesariuszy.
- Organizację imprez kulturalnych promujących gminę.
- Utrzymanie wysokiego poziomu merytorycznej wiedzy i kultury osobistej pracowników.
- Poprawa estetyki urzędu, jego otoczenia i środowiska pracy pracowników.
- Optymalizację działań prowadzące do jak najszybszego i komfortowego załatwienia sprawy.
- Wydatkowanie środków publicznych wg zasady najlepsza usługa najniższa cena.

Wójt Gminy w Aleksandrowie Kujawski zapewnia niezbędne środki i zasoby do realizacji przedsięwzięć związanych z wdrażaniem niniejszej polityki i skutecznym funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością. Zobowiązuje się również do ciągłego doskonalenia wdrożonego systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015.

Polityka Jakości została udostępniona i jest zrozumiała dla wszystkich pracowników Urzędu. Podstawowe założenia Polityki Jakości umieszczono na stronie internetowej.

5.4. Planowanie.

Wójt Gminy Aleksandrów Kujawski zarządzeniami Wójta Gminy Aleksandrów Kujawski wprowadza Cele Jakości w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski na dany rok kalendarzowy. Wójt uznał, że opracowanie zasad odpowiadających wymaganiom Systemu Zarządzania Jakością wpłynie na poprawę funkcjonowania Urzędu i jest wyjściem naprzeciw wymaganiom

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 4/5

i oczekiwaniom Klienta wewnętrznego i zewnętrznego. Wdrażając system przygotowano odpowiednie procedury, cele i Politykę Jakości.

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

Cele jakie postawiono wszystkim komórkom organizacyjnym zostały wprowadzone zarządzeniem Wójta Gminy.

W przypadku zmiany Polityki Jakości zmianie ulegają również cele z niej wynikające. W czasie tworzenia projektów zmian uwzględnia się w miarę możliwości opinię zainteresowanych stron. Te elementy zapewniają planowanie Systemu Zarządzania Jakością w celu spełnienia wymagań podanych w punkcie 4.1 normy oraz jego integralność podczas planowania i wdrażania w nim zmian.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

5.5.1. Kierownikiem Urzędu jest Wójt Gminy, który jest równocześnie organem wykonawczym gminy. Wójt kieruje Urzędem przy pomocy Zastępcy Wójta, Sekretarza Gminy i Skarbnika Gminy. Komórkami organizacyjnymi kierują Kierownicy Wydziałów.

Wójt Gminy na podstawie odpowiednich przepisów pisemnie upoważnia pracowników Urzędu do wykonywania czynności administracyjnych w jego imieniu.

Zasady organizacji, funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników są określone w „Regulaminie organizacyjnym”, zarządzeniach Wójta Gminy, procedurach i instrukcjach, a także w aktach osobowych pracowników. Zakresy obowiązków są przypisane dla każdego stanowiska.

Wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne zawiera schemat organizacyjny Urzędu.

5.5.2 W celu zapewnienia wdrożenia, utrzymania i doskonalenia systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015 Wójt Gminy Aleksandrów Kujawski wyznaczył Zastępcę Wójta Gminy.

5.5.3 W Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski zapewniono odpowiednie narzędzia do komunikowania się tj.:

- narady kierownictw Urzędu,
- sieć komputerowa,
- pocztę elektroniczną zewnętrzną i wewnętrzną,
- przepływ dokumentów zgodny z „Instrukcją kancelaryjną”,
- wewnętrzną i zewnętrzną sieć telefoniczną.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 5/5

W/w narzędzia umożliwiają szybki przebieg informacji pomiędzy Najwyższym Kierownictwem, Zastępcą Wójta, Sekretarzem, Skarbnikiem, kierownikami komórek organizacyjnych oraz pracownikami.

5.6. Przegląd zarządzania.

W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania oraz ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, Najwyższe Kierownictwo dokonuje jego przeglądu. Przegląd systemu jakości dokonywany jest przez Wójta w okresach rocznych. Zastępca Wójta przygotowuje materiały wejściowe do przeglądu poprzez przedłożenie Wójtowi Gminy danych dotyczących:

- status działań podejmowanych w wyniku wcześniejszych przeglądów,
- funkcjonowania procesów i zgodności wyrobu,
- działań w zakresie niezgodności i działań korygujących,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zaleceń dotyczących doskonalenia.
- zmiany w kwestiach zewnętrznych i wewnętrznych istotnych dla systemu zarządzania jakością;
- informacji zwrotnej od odpowiednich zainteresowanych stron;
- funkcjonowania dostawców zewnętrznych;
- adekwatność zasobów;
- skuteczności działań podjętych w celu uwzględnienia zagrożeń i szans;

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

- doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów,
- doskonaleniem wyrobu/usługi w powiązaniu z wymaganiami Klienta,
- potrzebnymi zmianami w systemie zarządzania jakością.

Sposób przeprowadzania przeglądów zarządzania przedstawiony został w procedurze „Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych”.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 1/3

KSIEGA JAKOŚCI

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 2/3

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów.

Celem realizacji założeń Polityki Jakości i wymagań Systemu Zarządzania Jakością Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski w sposób systematyczny określa i zabezpiecza zasoby niezbędne do funkcjonowania SZJ w postaci środków finansowych, wykwalifikowanej kadry pracowniczej oraz właściwie wyposażonych stanowisk pracy.

6.2. Zasoby ludzkie.

Dla spełnienia celów, jakie stawia się przed Urzędem Gminy, Urząd zatrudnia pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, odpowiednio wyszkolonych.

Za dobór kadry odpowiada Wójt Gminy.

System wynagradzania i nagradzania pracowników oparty jest na przepisach ustawy o wynagrodzeniach pracowników samorządowych, ustawie o pracownikach samorządowych i regulaminie wynagradzania.

Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu, które jest ważnym elementem w spełnianiu oczekiwań Klientów, zostało uregulowane w procedurze „Szkolenia”.

6.3. Infrastruktura.

Kierownictwo Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski zapewnia swoim pracownikom warunki pracy, które między innymi obejmują:

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

Istotnym elementem, wspomagającym podnoszenie jakości świadczonych usług jest korzystanie z nowoczesnych technologii. Urząd posiada wewnętrzną sieć komputerową.

Nadzór nad sprzętem komputerowym sprawuje Inspektor ds. Obsługi Informatycznej, który obsługuje sieć komputerową w Urzędzie, dba o sprawne działanie komputerów i serwerów. Czynności powyższe zostały opisane w procedurze „Przeprowadzanie napraw urządzeń komputerowych”.

6.4. Środowisko pracy.

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

W tym celu:

- przeprowadza się systematyczne kontrole wentylacji kominów i sprawności hydrantów,
- przeprowadza się szkolenie wstępne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników rozpoczynających pracę w Urzędzie, informując ich o występującym ryzyku zawodowym na danym stanowisku pracy,
- prowadzi się ewidencję działań w zakresie realizacji obowiązku kierowania pracowników na badania okresowe,

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 3/3

- kontroluje się przestrzeganie zasad wypłaty ekwiwalentu pieniężnego z tytułu przysługującej odzieży ochronnej oraz przydziału środków ochrony indywidualnej,
- bada się oświetlenie,
- przeprowadza zerowanie gniazdek.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU/ USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 1/5

KSIĘGA JAKOŚCI

7. REALIZACJA WYROBU / USŁUGI

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU/ USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 2/5

7.1 Planowanie realizacji wyrobu/usługi.

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

W Urzędzie zaplanowano i wdrożono działania mające na celu:

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

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

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

Szczegółowe zasady nadzoru nad zapisami niezbędnymi do dostarczania dowodów, że procesy realizacji usługi będącej ich wynikiem spełniają wymagania omówione w stosownej procedurze

7.2 Procesy związane z Klientem.

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

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

Wymagania w stosunku do realizowanych usług przez Urząd wynikają z aktów normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz potrzeb Klientów.

Potrzeby Klientów formułowane są poprzez:

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

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

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU/ USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 3/5

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

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

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

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

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i analizowania skarg i wniosków Klientów reguluje procedura „Rozpatrywanie skarg i wniosków”.

Urząd kontaktuje się z Klientem przy pomocy korespondencji przekazywanej drogą pocztową. Korespondencja wysyłana jest za potwierdzeniem odbioru. Miejscem przyjmowania korespondencji jest Biuro Podawcze natomiast i wysyłania korespondencji jest sekretariat Urzędu. Zasady te reguluje procedura.

Za zawartość przesyłki lub listu odpowiedzialna jest komórka organizacyjna polecająca wysłanie przesyłki.

W Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu dostępne są informacje dotyczące organizacji i funkcjonowania Urzędu Gminy Aleksandrów Kujawski, o działalności Wójta Gminy, finansach, majątku gminy, prawie miejscowym i przetargach.

7.3 Projektowanie i rozwój.

Proces projektowania opisany w normie PN-EN ISO 9001:2015 w pkt. 8.3 nie jest realizowany w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski i został potraktowany jako wyłączenie (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN – EN ISO 9001:2015), nie wpływa on na zdolność Urzędu do dostarczania usługi, która spełnia wymagania Klienta, gdyż Urząd nie projektuje produktu oferowanego Klientowi. Prace realizowane przez Urząd są określane przepisami prawa zewnętrznego i wewnętrznego.

7.4 Zakupy.

W Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski dokonywane zakupy nie mają bezpośredniego wpływu na jakość produktów świadczonych na rzecz Klienta.

Realizowane są one zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz procedurą: „Zakupy, wybór i ocena dostawców”.

Zgodnie z tą samą procedurą są gromadzone i przechowywane zapisy dotyczące zapewnienia, że zakupiony towar/usługa spełnia wyspecyfikowane wymagania dotyczące zakupu wraz z oceną wyrobu dostawcy.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU/ USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 4/5

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi.

7.5.1. Nadzorowanie i świadczenie usług.

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

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

7.5.2. Walidacja.

Proces walidacji opisany w normie PN-EN ISO 9001:2015 w pkt. 8.5.1 nie jest realizowany w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski i został potraktowany jako wyłączenia (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN-EN ISO 9001:2015), dla każdego z procesów określone zostały kryteria jego prawidłowego przebiegu, wobec czego nie zachodzi potrzeba przeprowadzania walidacji procesów jako oddzielnej procedury.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikalność.

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

Wójt, Zastępca Wójta zapoznając się z korespondencją zamieszczają na niej dyspozycje dotyczące sposobu załatwienia oraz komórkę organizacyjną odpowiedzialną za załatwienie sprawy.

7.5.4. Własność Klienta.

Podstawowymi elementami stanowiącymi własność Klienta są dokumenty dostarczone przez Klienta w celu realizacji usługi. W Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez Klienta, podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdziałowi, rozpatrywaniu i archiwizowaniu zgodnie z obowiązującymi instrukcjami.

- a) Urząd obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań, zgodnie z przepisami prawa.

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

7.5.5. Zabezpieczanie wyrobu.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU/ USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 5/5

Urząd stosuje w swojej pracy zasady postępowania z dokumentami gwarantujące ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane gromadzone w systemach komputerowych nadzorowane są zgodnie z zasadami zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

Proces nadzorowania wyposażenia do monitorowania i pomiarów opisany w normie PN-EN ISO 9001:2015 w pkt. 7.6 nie jest realizowany w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski i został potraktowany jako wyłączenia (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN-EN ISO 9001:2009), Urząd Gminy nie stosuje przyrządów kontrolno-pomiarowych do oceny zgodności realizowanych usług.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 1/4

KSIĘGA JAKOŚCI

8.POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIEGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 2/4

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne.

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

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

8.2. Monitorowanie i pomiary.

8.2.1. Zadowolenie Klienta.

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

8.2.2. Audyty wewnętrzne.

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2015. Do przeprowadzania auditów wewnętrznych Wójt wyznaczył pracowników na Auditorów wewnętrznych, którzy zostali przeszkoleni w tym zakresie. Proces auditu wewnętrznego został przedstawiony w procedurze „Audyty wewnętrzne”. Raporty z przeprowadzonych auditów wewnętrznych są analizowane przez Zastępcę Wójta, a wyniki tej analizy są przedkładane Wójtowi jako materiał wejściowy do przeglądu kierowniczego SZJ.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.

W celu udowodnienia zdolności Urzędu do świadczenia usług spełniających wymagania Klienta monitoruje się realizowane procesy. Pomiaram i monitorowaniu podlegają miary jakości danego procesu. Kierownicy komórek organizacyjnych – właściciele procesów przekazują dane z monitorowania procesów Zastępcy Wójta. Uzyskane dane są gromadzone i analizowane przez Zastępcę Wójta i wykorzystywane do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych oraz doskonalenia SZJ. W przypadku stwierdzenia nieosiągnięcia wyznaczonego celu lub zagrożenia osiągnięcia tego celu dla danego procesu podejmuje się stosowne działania korygujące lub zapobiegawcze.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 3/4

8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobów

W Urzędzie prowadzone są przez wyznaczonych pracowników kontrole jakości usługi przed przekazaniem Klientowi.

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

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

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

8.3. Nadzór nad wyrobem/ usługą niezgodną.

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

Postępowanie z produktem niezgodnym zostało określone w Nadzorowanie wyrobu / usługi niezgodnej”.

8.4. Analiza danych.

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

W celu zapewnienia źródła danych o czasie realizacji usług wpływająca dokumentacja sygnowana jest pieczęcią wpływu i datą, dzięki temu możliwe jest monitorowanie i pomiary czasu realizacji usług ujętych w SZJ, liczby odwołań oraz skarg i wniosków Klientów.

Analiza danych dostarcza informacje o:

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

8.5. Doskonalenie.

8.5.1. Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski w sposób systematyczny doskonali System Zarządzania Jakością poprzez wykorzystanie:

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

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 4/4

oraz ciągłe monitorowanie systemu, nadzorowanie i realizację polityki jakości, analizę danych, przeglądy kierownictwa, a także poprzez działania korygujące i zapobiegawcze.

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

- przeglądu niezgodności (w tym skarg Klienta),
- ustalenia przyczyn niezgodności,
- oceny potrzeby działań zapewniających, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- ustalenia i wdrażania niezbędnych działań,
- zapisów wyników podjętych działań,
- przeglądu podjętych działań korygujących.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura PR-6 „Działania korygujące”. Zbiorną informację z dokonanej analizy przedstawia Zastępca Wójta podczas przeglądu systemu.

8.5.3. Urząd stale analizuje działania doskonalenia w celu określenia:

- potencjalnych niezgodności i ich przyczyn,
- oceny potrzeby działań zapobiegających wystąpieniu niezgodności,
- ustalenia i wdrażania niezbędnych działań,

Zbiorną informację z dokonanej analizy przedstawia Zastępca Wójta podczas przeglądu systemu.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DEFINICJE I OKREŚLENIA	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

9. DEFINICJE I OKREŚLENIA

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DEFINICJE I OKREŚLENIA	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 2/3

9.1. Podstawowe definicje i określenia.

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

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

Auditor – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;

Dane – informacje dotyczące jakości, które podlegają aktualizacji;

Dokument – informacja i jej nośnik;

Informacja – znaczące dane;

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

Księga Jakości – dokument, w którym zdefiniowano i opisano system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski;

Najwyższe Kierownictwo – Wójt Gminy Aleksandrów Kujawski;

Niezgodność – niespełnienie wyspecjalizowanego wymagania;

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

Zastępca Wójta - osoba odpowiedzialna za System Zarządzania Jakością;

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

Procedura – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;

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

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

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	DEFINICJE I OKREŚLENIA	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 3/3

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

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

Wyrób – wynik działań lub procesów;

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

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

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

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

9.2. Dodatkowe definicje i określenia.

Wójt – Wójt Gminy Aleksandrów Kujawski;

Kierownik – Kierownik wydziału,

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

Komórka organizacyjna – wydział,

Sekretarz – Sekretarz Gminy Aleksandrów Kujawski;

Skarbnik – Skarbnik Gminy Aleksandrów Kujawski;

Urząd – Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski;

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W URZĘDZIE GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

10. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W URZĘDZIE GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W URZĘDZIE GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 2/2

10. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W URZĘDZIE GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI

<i>Lp.</i>	<i>Nr procedury</i>	<i>Tytuł procedury</i>
		Procedury Systemowe
1.	PR-1	Dokumentacja
2.	PR-2	Nadzorowanie wyrobu / usługi niezgodnej
3.	PR-3	Audyty wewnętrzne
4.	PR-4	Działania korygujące
5.	PR-5	Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych
6.	PR-6	Szkolenia pracowników
7.	PR-7	Rozpatrywanie skarg i wniosków
8.	PR-8	Zakupy, wybór i ocena dostawców
9.	PR-9	Przeprowadzanie napraw urządzeń komputerowych
10.	PR-10	Wydawanie decyzji administracyjnych

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 2/2

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI

- 11.1. Załącznik nr ISO KJ/2 do Księgi Jakości „Mapa procesów obowiązujących w Urzędzie Gminy Aleksandrów Kujawski”.
- 11.2. Załącznik nr ISO KJ/3 do Księgi Jakości „Rozdzielnik dokumentów Systemu Zarządzania Jakością”.

 Urząd Gminy Aleksandrów Kujawski	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2015	Data wydania: 02.01.2020 r.	Wydanie Nr 1
	TABELA ZMIAN	Nr rozdziału: 12	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

12. TABELA ZMIAN

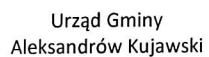


TABELA ZMIAN

Nr rozdziału:
12

Strona/Stron:
2/2

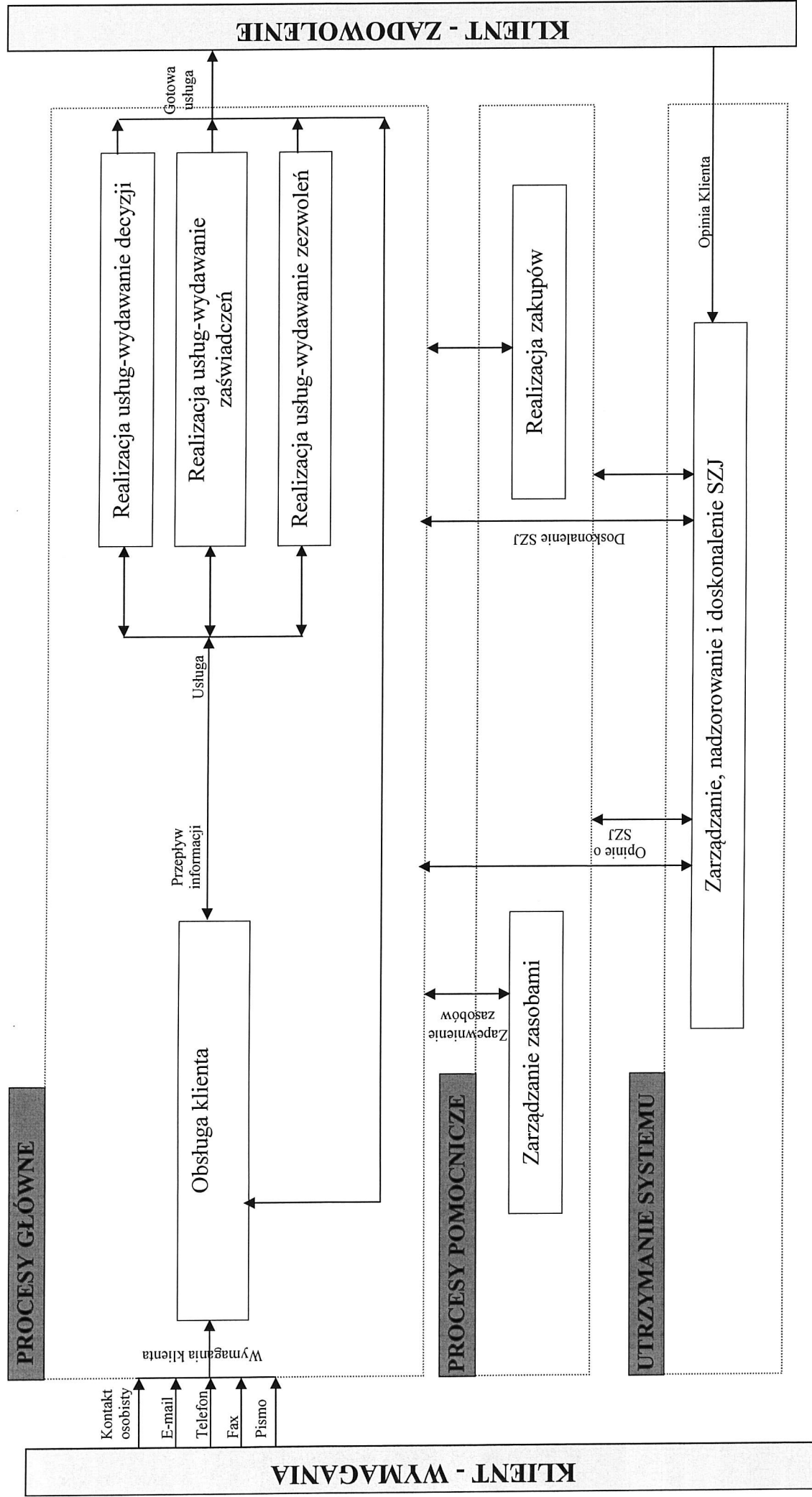
[illegible]



Urząd Gminy
Aleksandrów Kujawski

MAPA PROCESÓW OBOWIĄZUJĄCYCH W URZĘDZIE GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości
Wersja Nr 1/ data wydania 02.01.2020r.





Urząd Gminy
Aleksandrów Kujawski

ROZDZIELNIK DOKUMENTÓW SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

WG NORMY PN – EN ISO 9001:2015

OBOWIĄZUJĄCEJ W URZĘDZIE GMINY ALEKSANDRÓW KUJAWSKI

Załącznik nr 2/ISO KJ 2 do Księgi Jakości

Lp.	Nr dokumentu	Tytuł dokumentu	Zastępca Wójta	Wójt Gminy	Wydział Finansowy	Wydział Organizacyjny	Wydział Planowania	Wydział Inwestycji	Wydział Spraw Obywatelskich	Straż Gminna	Skarbnik Gminy	Sekretarz Gminy			
		Procedury													
1	PR-1	Nadzór nad dokumentacją	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
2	PR-2	Postępowanie z dokumentami	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
3	PR-3	Nadzór nad zapisami	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
4	PR-4	Planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
5	PR-5	Nadzorowanie wyrobu / usługi niezgodnej	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
6	PR-6	Działania korygujące	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
7			Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
8	PR-8	Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
9	PR-9	Szkolenia pracowników	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
10	PR-10	Rozpatrywanie skarg i wniosków	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
11	PR-11	Zakupy, wybór i ocena dostawców	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
12	PR-12	Przeprowadzanie napraw urządzeń komputerowych	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
13	PR-13	Wydawanie decyzji administracyjnych	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
14	KJ	Księga Jakości	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			
15	PJ	Polityka Jakości	Oryg.	E	E	E	E	E	E	E	E	E			

E - Dostęp do dokumentów w wersji elektronicznej