

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 1 z 27

URZĄD GMINY W SŁUPNIE
ul. Miszewska 8a, 09-472 Słupno

KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE

Księga Systemu Zarządzania Jakością wydanie nr 1

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

Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

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

SPIS TREŚCI:

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 2 z 27

1. Wprowadzenie

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

2. Opis organizacji

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

3. Informacja o produktach

4. Odpowiedzialność kierownictwa

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

5. System Zarządzania Jakością

5. 1. Schemat Systemu Zarządzania Jakością
5. 2. Mapa procesów
5. 3. Księga Procesów
5. 4. Orientacja na klienta
5. 5. Projektowanie i rozwój Systemu Zarządzania Jakością
5. 6. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 3 z 27

- 5. 7. Przegląd systemu przez kierownictwo
- 5. 8. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji
- 5. 9. Nadzorowanie wymagań prawnych

6. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

- 6. 1. Cele Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do procesów
- 6. 2. Grupy procesów
 - 6. 2. 1. Proces doskonalenia systemu.
 - 6. 2. 2. Instrukcje ogólne.
 - 6. 2. 3. Proces obsługi administracyjnej klienta.
 - 6. 2. 4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi.
 - 6. 2. 5. Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy.
 - 6. 2. 6. Planowanie przestrzenne.
 - 6. 2. 7. Zarządzanie strategią.
 - 6. 2. 8. Planowanie i realizacja inwestycji.

1. Wprowadzenie

1. 1. Prezentacja środowiska organizacji

Gmina Słupno –położona jest na Wysoczyźnie Płockiej na prawym brzegu Wisły granicząc z nią od południa. Od zachodu graniczy z miastem Płock, od północy z gm. Radzanowo, zaś od wschodu z gm. Bodzanów. Odległość od Warszawy wynosi 90 km. Gmina zajmuje obszar 74,7 km² i zamieszkuje ją ponad 6 tys. osób.

Na swoisty mikroklimat gminy ma wpływ jej szczególne położenie pośród lasów, z licznymi enklawami, nad przepiękną doliną rzeki Słupianki, nad którą przebiega szlak turystyczny, idealny dla turystyki pieszej i rowerowej. Południowa część gminy położona nad Wisłą, tworzy strefę krajobrazu prawnie chronionego. Kępa Liszyńska i Kępa Wykowska, leżące w starorzeczu Wisły, z mnóstwem zakoli i oczek wodnych, są prawdziwym rajem dla wędkarzy. Wyznaczono tu część Nadwiślańskiego szlaku turystycznego im. Władysława Broniewskiego (Borowiczki-Wykowo-Białobrzegi). Znajdują się tu między innymi punkty

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 4 z 27

widokowe i pomniki przyrody. Na terenie gminy znajdują się trzy zabytkowe kościoły: w Słupnie, Świącieńcu oraz w Miszewku Strzałkowskim, pomnik Św. Huberta z lat 30-tych XX w.. We wsi Szeligi znajduje się Grodzisko z VI – VII w.n.e, do dziś pozostały czytelne resztki wału oraz fosy. Na terenie gminy działają trzy kluby sportowe zajmujące się upowszechnianiem piłki nożnej – „Delta” Miszewo Strzałkowskie, „Victoria” Wykowo, Uczniowski Klub Sportowy „Mazowsze Słupno” oraz Gminny Klub Sportowy prowadzący sekcję piłki siatkowej. O krzewienie kultury na terenie gminy dba siedem świetlic wiejskich: w Wykowie, Bielinie, Borowiczkach Pieńkach, Rydzynie, Cekanowie, Mirosławiu oraz Miszewku Strzałkowskim. Przy OSP działa bardzo prężnie Gminna Strażacka Orkiestra Dęta

Historia gminy Słupno

Nazwa Słupno pochodzi od słupa granicznego, tego który w średniowieczu oddzielał lasy należące do biskupstwa płockiego i wyszogrodzkiego. Źródła archeologiczne wskazują na istnienie osady Słupno już w XII wieku. Kodeks Mazowiecki podaje, że „ ... w roku 1254 Komes Żyro, wojewoda mazowiecki z rodu Powołów Ogańczyków , nadał za duszę swego ojca i swoich przodków dziedziczną wieś Słupno Kościołowi Płockiemu ...” a w 1442 roku biskup Paweł Giżycki nadał tę wieś archidiakonowi Ściborowi. W 1729 roku Słupno przechodzi w ręce Zakonu Norbertanek w Płocku. Spis parafialny z roku 1817 podaje stan liczebny ludności parafii: „ ... 277 mężczyzn, 280 kobiet”. Rok 1831 zapisał Słupno w historii dziejów ojczystych jako miejsce ostatniej narady 40 generałów Sztabu Powstania Listopadowego. Lata wojennej pożogi wpisały Słupno w historię Mazowsza, gdyż tu w 1942 więziony był Arcybiskup Antonii Julian Nowowiejski, ówczesny Biskup Płocki oraz Biskup Leon Wetmański. W roku 1942 w pobliskim lesie Niemcy powiesili 20 mieszkańców i okolic. Po wojnie Słupno wcielono do gminy Borowiczki. Ze względu na swoje urokliwe położenie zostały już w latach siedemdziesiątych wydzielone działki budowlane i to spowodowało początkowo stopniowy rozwój Słupna. Zmiany administracyjne miasta

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 5 z 27

Płocka miały wpływ na likwidację gminy Borowiczki i przeniesienie siedziby gminy do Słupna, co też uczyniono w 1992 roku i wówczas nastąpił dynamiczny rozwój Słupna.

1. 2. O Księdze Systemu Zarządzania Jakością

Księga Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „SZJ”) jest dokumentem opisującym SZJ w Urzędzie Gminy w Słupnie (zwanym dalej „Urzędem”), spełniający wymagania normy ISO 9001:2008.

Księga SZJ jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „Pełnomocnikiem ds. SZJ”) i zatwierdzana przez Wójta Gminy Słupno. Aktualizacja Księgi SZJ odbywa się, co najmniej raz w roku. W przypadku wprowadzania zmian w Księdze SZJ wymieniana jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian. Klientom zewnętrznym przekazywane są egzemplarze informacyjne, nie nadzorowane. Nie podlegają one bieżącej obsłudze zmian i wymianie. Pracownicy Urzędu korzystają z udostępnionej w zasobach informatycznych organizacji wersji elektronicznej dokumentu, podlegającej nadzorowaniu jedynie w tej formie. Pełnomocnik ds. SZJ przechowuje jeden egzemplarz Księgi SZJ w formie wydruku zatwierdzonego odręcznymi podpisami.

1. 3. Słownik pojęć używanych w Księdze SZJ

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

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

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

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 6 z 27

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

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

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

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

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

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

Klient – podmiot, na rzecz którego Urząd świadczy usługi.

Kierownik komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierowników referatów i samodzielne stanowiska pracy,

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu Gminy w Słupnie – Wójt Gminy Słupno, Zastępca Wójta, Skarbnik Gminy

Organizacja – Urząd Gminy w Słupnie

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

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski</p>
---	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 7 z 27

Procedura – system wzajemnie powiązanych działań, podczas których w celu przekształcenia danych wejściowych na dane wyjściowe wykorzystywane są zasoby.

Proces – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

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

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

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

2. Opis organizacji

2.1. Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 r. , Nr 223, poz. 1458),
- Statut Gminy Słupno,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy w Słupnie wprowadzony zarządzeniem nr 39/2009 Wójta Gminy Słupno z dnia 1 lipca 2009 r.
- Gmina posiada identyfikator według systemu REGON: 000539029
Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 774-22-93-320

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski</p>
---	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 8 z 27

2. 2. Charakterystyka i zakres działalności

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

2. 3. Przedmiot działalności

Urząd zajmuje się obsługą mieszkańców Gminy Słupno w zakresie realizacji ich uprawnień wynikających z przepisów prawa.

2. 4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna określona jest w załączniku do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Słupnie.

2.5 Zakres SZJ w Urzędzie

2. 5. 1. Zarządzanie jakością

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

3. Informacje o produktach

Produktem organizacji są usługi świadczone przez Urząd w zakresie obsługi ludności, skutki działań podejmowanych przez Urząd w zakresie realizacji działań własnych i zleconych, zarówno w sferze administracyjnej, jak i cywilnoprawnej.

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4. 1. Deklaracja Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych podjęło starania

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 9 z 27

mające na celu ustanowienie, udokumentowanie, utrzymywanie i ciągle doskonalenie SZJ w Urzędzie, zgodnego z normą: ISO 9001:2008,

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

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

Ze swej strony Kierownictwo Urzędu, począwszy od Wójta Gminy przez kierowników referatów i samodzielne stanowiska pracy, nadzoruje funkcjonowanie systemu poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań o charakterze korygującym i zapobiegawczym.

4. 2. Polityka Jakości

Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców gminy w ramach *Strategii Rozwoju Gminy Słupno do 2020 roku*. Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdej dziedzinie działalności oraz racjonalne wykorzystanie środków publicznych.

Szczególną uwagę przywiązujemy do:

1. aktywnego, opartego na współdziale społeczności lokalnej kształtowania przestrzeni wiejskiej w oparciu o założenia strategii rozwoju i wymogi przepisów prawa,
2. optymalizacji procedur urzędowych, upowszechniania informacji z zakresu funkcjonowania organizacji, wdrażania i doskonalenia standardów obsługi klienta oraz uwzględniania uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania jakością,
3. podnoszenia kwalifikacji pracowników organizacji,

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 10 z 27

4. ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, cyklicznego sprawdzania poprawności jego funkcjonowania oraz monitorowania satysfakcji klientów,
5. efektywnego komunikowania się ze społecznością lokalną,
6. włączania w realizację wymagań systemu zarządzania jakością wszystkich pracowników zgodnie z ich obowiązkami, kompetencjami i odpowiedzialnością,
7. zapewnienia adekwatnych zasobów do realizacji wymagań systemu zarządzania jakością.

Realizacja Polityki Jakości jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Gminy w Słupnie

Wójt Gminy Słupno jest odpowiedzialny za realizację Polityki Jakości w Urzędzie Gminy w Słupnie.

Tekst Polityki Jakości podpisany przez Wójta Gminy został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, a także udostępniony klientom na stronie internetowej Urzędu.

4. 3. Wdrażanie Polityki Jakości

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

1. rozpowszechnienie Polityki na stronie internetowej Urzędu www.slupno.eu ;
2. poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych;

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 11 z 27

4. 4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Wójt Gminy Słupno jest odpowiedzialny za:

1. wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim zainteresowanym stronom Polityki Jakości;
2. komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania organizacją;
3. ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania;
4. systematyczne przeprowadzanie przeglądu SZJ w Urzędzie w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności;
5. zapewnienie zasobów do realizacji Polityki Jakości;

Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za:

1. zapewnienie, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi wymaganiami;
2. przedstawienie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ w Urzędzie i wszelkich potrzeb związanych z jego doskonaleniem;
3. zapewnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta;
4. ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie;
5. analizowanie skuteczności analiz podjętych działań korygujących i zapobiegawczych w Urzędzie;
6. analizę dokumentów systemowych oraz wprowadzanie zmian;
7. realizację auditów wewnętrznych;
8. analizę wyników auditów oraz inicjowanie działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
9. ocenę efektów działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
10. proponowanie działań doskonalących;

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 12 z 27

Koordynator ds. SZJ jest odpowiedzialny za:

1. pomoc Pełnomocnikowi ds. SZJ w sprawach organizacyjnych i technicznych związanych z wdrożonym i doskonalonym SZJ;
2. pomoc Pełnomocnikowi ds. SZJ w opracowaniu i aktualizacji procedur i instrukcji systemowych, opisów procesów i innych dokumentów systemowych;
3. planowanie, organizacja i sterowanie programami auditów wewnętrznych;
4. przedstawianie Pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji zmian w dokumentacji systemowej, konsultacje z użytkownikami procedur w trakcie ich wdrażania i funkcjonowania, identyfikowanie problemów dotyczących dokumentowania, wdrażania i funkcjonowania SZJ i zgłaszanie Pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji ich rozwiązania;
5. zgłaszanie potrzeb szkoleniowych oraz związanych z prawidłową realizacją procesów merytorycznych i zarządczych w Urzędzie;
6. zatwierdzanie zdefiniowanych działań korygujących i zapobiegawczych;
7. nadzór i zapewnienie, że procesy systemu zarządzania jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane;
8. wnioskowanie o wyróżnianie w różnych, przyjętych w Urzędzie formach, osób szczególnie zaangażowanych w tworzenie, wdrażanie i doskonalenie SZJ;
9. archiwizację dokumentacji systemowej.

Zespół Dokumentacyjno – Wdrożeniowy odpowiedzialny jest za:

1. współpracę z Pełnomocnikiem ds. SZJ w zakresie działań związanych z bieżącym utrzymaniem SZJ, a w szczególności:
 - a) analizy dokumentów systemowych oraz wprowadzania zmian;
 - b) auditów wewnętrznych;

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 13 z 27

- c) analizy wyników auditów oraz inicjowania działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
 - d) oceny efektów działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
 - e) proponowanie działań doskonalących;
2. implementację innowacyjnych technik zarządzania w administracji publicznej.

Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za:

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

Właściciele procesów są odpowiedzialni za:

3. nadzorowanie aktualności obowiązującej dokumentacji SZJ i jej kompletności,
4. prowadzenie, gromadzenie i przechowywanie zapisów wymaganych przez normę,
5. współdziałanie w audytach wewnętrznych i zewnętrznych,

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 14 z 27

6. zalecanie działań korygujących lub zapobiegawczych w danej komórce organizacyjnej,
7. wnioskowanie do Pełnomocnika ds. SZJ o wprowadzenie zmian w obowiązującej dokumentacji systemowej.

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

4. 5. Zasoby

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

W celu realizacji Polityki Jakości zapewniono następujące środki:

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

4. 6. Przedstawiciel kierownictwa

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Został on ustanowiony w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, wprowadzonym zarządzeniem Wójta Gminy Słupno. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych.

4. 7. Powiązania organizacyjne

Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego Urzędu, stanowiącego załącznik do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Słupnie.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 15 z 27

Urzędem kieruje Wójt Gminy Słupno poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism ogólnych oraz za pomocą procedur i instrukcji.

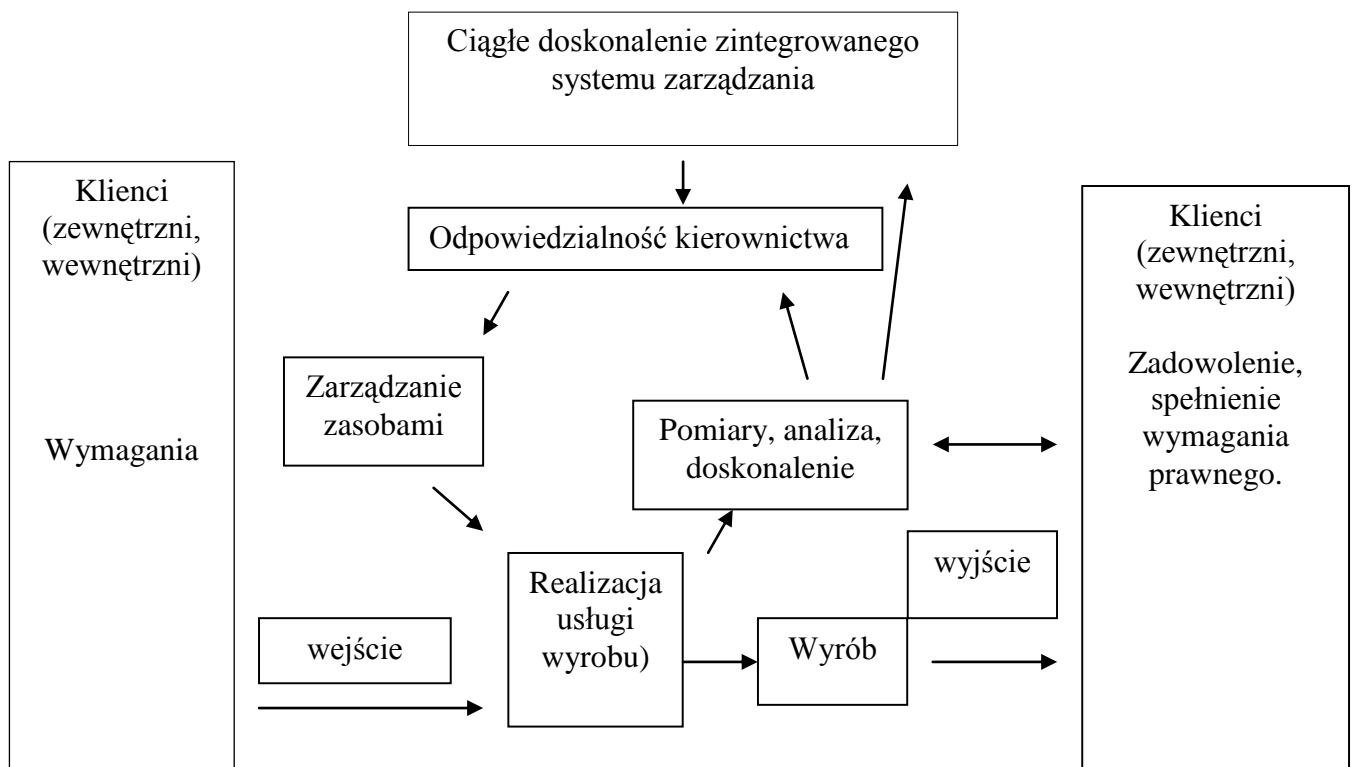
Kierowanie pracą poszczególnych komórek organizacyjnych odbywa się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i jednoosobowej odpowiedzialności. W przypadku nieobecności kierownika komórki organizacyjnej zastępuje go wyznaczony przez niego pracownik. Kierownicy komórek organizacyjnych wypełniają swe obowiązki kierując się przepisami prawa, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu, zarządzeniami Wójta, uchwałami Rady Gminy Słupno, dokumentami systemowymi oraz pozostałymi uregulowaniami wewnętrznymi Urzędu.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 16 z 27

5. SZJ w Urzędzie

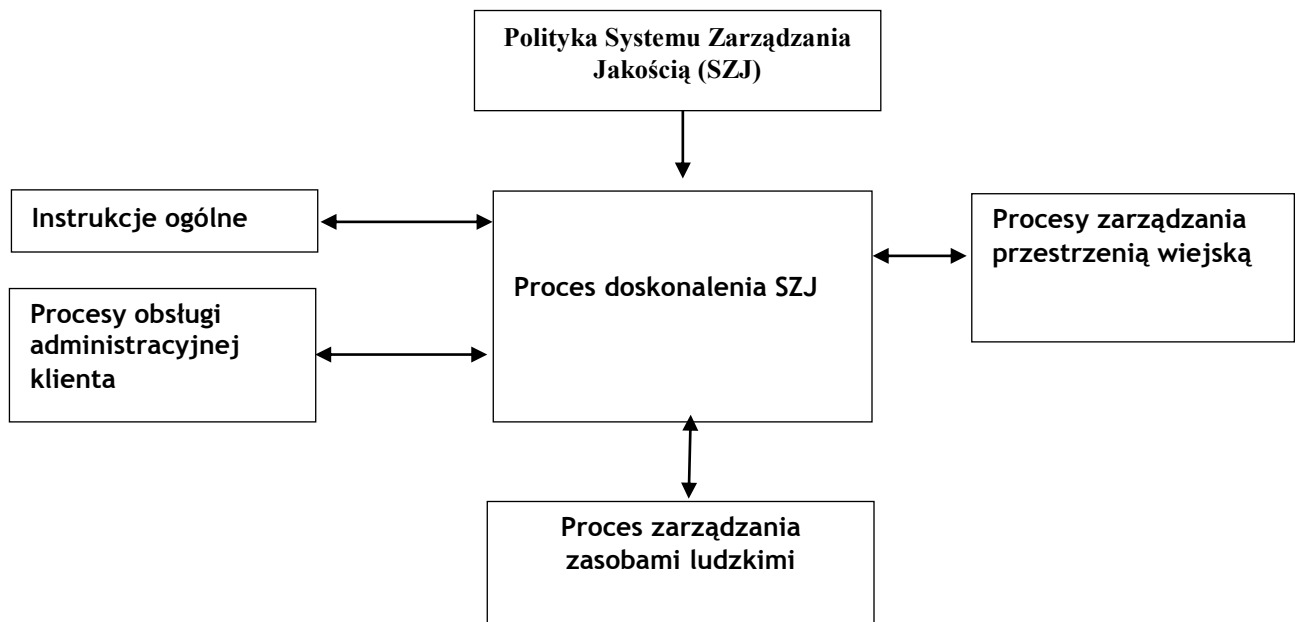
5. 1. Schemat SZJ w Urzędzie



Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 17 z 27

5. 2. Mapa procesów



5. 3. Księga Procesów

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

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

1. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością
2. Obsługa administracyjna klienta
3. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
4. Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy
5. Planowanie przestrzenne

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 18 z 27

6. Zarządzanie strategią
7. Przygotowanie i realizacja inwestycji

Działania niewymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych.

Procesy poddano szczegółowej analizie i ustalono:

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

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniona jest w całości pracownikom Urzędu na serwerze. Podmiotom zewnętrznym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu: www.slupno.eu w zakresie dotyczącym relacji z klientem.

5. 4. Orientacja na klienta

Sposób spełnienia wymagań stawianych przez Klienta jest przedstawiony w dokumentacji poszczególnych procesów obejmujących całą sferę kontaktu Urzędu z Klientem. Badanie satysfakcji klienta odbywa się poprzez coroczne badania jakości usług oferowanych w Urzędzie. Organizowane są również badania społeczne wśród lokalnej społeczności dotyczące działań władz samorządowych. Następnie informacje z badań przekazywane są najwyższemu kierownictwu podczas przeglądu systemu, a następnie kierownikom komórek organizacyjnych, którzy podejmują stosowne działania zgodnie z

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski</p>
---	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 19 z 27

procedurą oceny i analizy procesu. Procedura ta reguluje tryb i sposób prowadzenia stałego monitoringu parametrów procesu pozwalającego na ciągłe spełnianie wymagań klienta i odpowiednich przepisów prawnych oraz stałe doskonalenie procesów.

5. 5. Projektowanie i rozwój SZJ

Projektowanie i rozwój SZJ w Urzędzie odbywa się poprzez:

1. określenie i okresową weryfikację celów jakości,
2. utrzymywanie dokumentacji gwarantującej identyfikację wymagań klienta oraz postępowanie zoptymalizowane dla uzyskania, w zgodności z przepisami prawa i innymi regulacjami, produktu odpowiadającego tym wymaganiom,
3. planowanie auditów wewnętrznych,
4. bieżące planowanie działań doskonalących,
5. okresową ocenę dokumentacji pod kątem dostosowywania jej do zmian wymagań klienta,
6. wdrażanie działań usprawniających w poszczególnych procesach w wyniku otrzymanych informacji o wynikach badania satysfakcji klienta,
7. innowacyjność rozwiązań organizacyjnych,
8. szczegółowy opis działań w tym zakresie zawiera właściwa instrukcja w procesie „Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością”.

5. 6. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Na poziomie najwyższego kierownictwa komunikacja wewnętrzna odbywa za pośrednictwem kwartalnych narad organizowanych przez Wójta Gminy z udziałem kierowników referatów. Ustalenia poczynione na naradach przekazywane są przez kierowników komórek organizacyjnych poszczególnym pracownikom. Komunikacja wewnętrzna w Urzędzie opisana jest w systemowej instrukcji ogólnej „Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy Słupno”.

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych na oficjalnej stronie www.slupno.eu, poprzez

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 20 z 27

Biuletyn Informacji Publicznej www.bip.slupno.eu oraz informator „Głos Słupna”.

5. 7. Przegląd systemu przez kierownictwo

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

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

5. 8. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

Świadomość pracowników Urzędu dotycząca SZJ podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz uczestniczenie w spotkaniach organizowanych przez kierowników komórek organizacyjnych dla podległych pracowników. W trakcie auditów wewnętrznych wyjaśniane są te kwestie dotyczące systemu, które budzą jakiegokolwiek pytania i wątpliwości osób auditowanych.

Zagadnienia dotyczące kompetencji i szkoleń pracowników organizacji zostały uregulowane w procesie zarządzania zasobami ludzkimi w procedurze „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Gminy w Słupnie”. W Referacie Administracji i

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 21 z 27

Spraw Samorządowych sporządzany jest Plan Doskonalenia Zawodowego Pracowników Urzędu Gminy w Słupnie na dany rok kalendarzowy w oparciu o informacje z poszczególnych komórek organizacyjnych.

Procedura opisuje postępowanie w przypadku kształcenia się w formie szkolnej i pozaszkolnej. Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległego personelu przez kierowników komórek organizacyjnych. W Referacie Administracji i Spraw Samorządowych sporządzane są zestawienia stanowiące m. in. materiał wejściowy do przeglądu systemu przez kierownictwo.

5. 9. Nadzorowanie wymagań prawnych

Sposób dystrybucji publikatorów aktów prawnych ustalony został decyzją Sekretarza Gminy. Prenumeraty Dziennika Ustaw, Monitora Polskiego oraz Dziennika Urzędowego Województwa Mazowieckiego w wersjach papierowych dokonuje corocznie Referat Administracji i Spraw Samorządowych.

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany poprzez dostęp do i serwisu prawnego LEX. Każdy pracownik Urzędu ma możliwość na bieżąco korzystania z serwisu. Ponadto kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych zawartych w publikatorach, określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią konkretnego aktu prawnego. Za dystrybucję i znajomość obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych.

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

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski</p>
---	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 22 z 27

6. Doskonalenie

6. 1. Cele zintegrowanego systemu zarządzania w odniesieniu do procesów

NUMER PROCESU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ SZJ	WŁAŚCICIEL PROCESU
P-1	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją	Optimalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
P-2	Obsługa administracyjna klienta	Sprawną obsługą klientów w Urzędzie Gminy Słupno, w Urzędzie Stanu Cywilnego, realizacja obowiązków ustawowych	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta, racjonalne wykorzystanie środków publicznych	Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za realizację poszczególnych instrukcji i procedur
P-3	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników	Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	Kierownik Referatu Administracji i Spraw Samorządowych
P-4	Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy	Zabezpieczenie zasobu lokalowego przed degradacją, zapewnienie zasobu lokali socjalnych	Podnoszenie jakości życia mieszkańców	Kierownik Referatu Rolnictwa, Budownictwa i Gospodarki Komunalnej
P-5	Planowanie przestrzenne	Zapewnienie ładu przestrzennego w gminie Słupno	Uwzględnianie uwarunkowań ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego; podnoszenie jakości życia mieszkańców	Kierownik Referatu Rolnictwa, Budownictwa i Gospodarki Komunalnej

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 23 z 27

P- 6	Zarządzanie strategią	Zapewnienie aktualności strategii i jej uspołecznienia	Aktywne, oparte na współdziale społeczności lokalnej kształtowanie przestrzeni wiejskiej w oparciu o założenia strategii rozwoju oraz wymogi ochrony środowiska zawarte w aktach prawa powszechnego	Kierownik Referatu Inwestycji i Zamówień Publicznych
P-7	Przygotowanie i realizacja inwestycji	Rozwój gminy Słupno	Aktywne, oparte na współdziale społeczności lokalnej kształtowanie przestrzeni wiejskiej w oparciu o założenia strategii rozwoju	Kierownik Referatu Inwestycji i Zamówień Publicznych

6. 2. Grupy procesów

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

Właścicielem procesu jest Pełnomocnik ds. SZJ. Proces rozpoczyna się od wdrożenia Polityki Jakości.

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

- audyty wewnętrzne SZJ,
- działania koordynujące i zapobiegawcze,
- przegląd systemu przez Kierownictwo,
- nadzór nad dokumentacją,
- nadzorowanie zapisów.

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

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski</p>
---	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 24 z 27

6. 2. 2. Instrukcje ogólne

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

- postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
- wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy Słupno
- postępowanie odwoławcze,
- postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta,
- przygotowywanie projektów uchwał Rady Gminy Słupno i materiałów na sesje Rady Gminy Słupno,
- przygotowywanie zarządzeń Wójta Gminy Słupno

6. 2. 3. Proces obsługi administracyjnej klienta P 2:

W skład procesu obsługi administracyjnej klienta wchodzi następujące instrukcje:

- wydawanie wypisów z akt stanu cywilnego
- dokonywanie wpisów do akt stanu cywilnego
- wydawanie decyzji administracyjnych w USC
- rejestracja małżeństw cywilnych i konkordatowych
- rejestracja urodzeń i zgonów
- zameldowanie i wymeldowanie – zmiana danych adresowych,
- wydawanie zaświadczeń o wpisie do ewidencji gospodarczej,
- wydawanie zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych
- wydawanie zgody na usunięcie drzew i krzewów

Proces ten został określony w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. Składają się na niego wszystkie procedury i instrukcje, inicjowane są poprzez złożenie przez klienta wniosku. Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienia, zaświadczenie, informacja i czynność administracyjna (wydawanie dowodów, zameldowanie i wymeldowanie)

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski</p>
---	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 25 z 27

6. 2. 4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi P 3:

Zasoby ludzkie są najważniejszym kapitałem organizacji i one decydują o jej rozwoju. Realizacja funkcji zarządzania potencjałem społecznym organizacji polega na planowym i celowym doborze i koordynacji poszczególnych elementów systemu personalnego oraz na dopasowaniu ich do strategii organizacji. Proces zarządzania zasobami ludzkimi został wyodrębniony ze względu na lepszą identyfikację potrzeb i wykorzystanie istniejącego potencjału poprzez podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników do optymalnego, wykorzystania ich potencjału w organizacji.

6.2.5. Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy P 4:

Wyodrębnienie procesu gospodarowania mieszkaniowym zasobem Gminy wynika ze szczególnych zadań, jakie są w jego ramach realizowane oraz specyficznych uwarunkowań determinujących postępowanie w tym zakresie, na które składają się;

1. wielkość i stan zasobu mieszkaniowego gminy z ukierunkowanie na optymalizację wielkości zasobu mieszkaniowego przez selektywną prywatyzację oraz dążenie do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych gospodarstw domowych o najniższych dochodach,
2. techniczne aspekty gospodarowania zasobem mieszkaniowym uwzględniające odzyskanie oraz podwyższenie wartości funkcjonalnej, technicznej i ekonomicznej substancji mieszkaniowej (utrzymanie bieżące, remonty, adaptacje i inwestycje),
3. źródła finansowania gospodarki mieszkaniowej uwzględniającej wykorzystanie wewnętrznych i zewnętrznych źródeł finansowania mieszkalnictwa, remonty, adaptacje i inwestycje),

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 26 z 27

4. źródła finansowania gospodarki mieszkaniowej uwzględniającej wykorzystanie wewnętrznych i zewnętrznych źródeł finansowania mieszkalnictwa,
5. polityka czynszowa uwzględniająca ochronę najbardziej potrzebujących mieszkańców miasta,
6. sposób zarządzania zasobem mieszkaniowym gminy zmierzający do podniesienia efektywności zarządzania zasobem mieszkaniowym miasta i wspólnot mieszkaniowych z udziałem gminy,
7. kompletny i spójny wieloletni program realizacyjny, posiadający odpowiednie mierniki oraz własną metodykę oceny i analizy.

6.2.6. Planowanie przestrzenne P 5:

Proces planowania przestrzennego jest ściśle związany z procesem zarządzania strategią – stanowi podstawowe narzędzie realizowania założeń strategii w perspektywie długofalowej, determinując jedno z najistotniejszych uwarunkowań zrównoważonego rozwoju Gminy. Miejscowe planowanie przestrzenne stanowi istotny element działań składających się na gospodarkę przestrzenną i stanowi instrument dla samorządu do prowadzenia polityki w zakresie kształtowania ładu przestrzennego i ekologicznego. Gmina Słupno ma opracowany miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego. Realizacja planu umożliwi lokalizację zabudowy z zachowaniem ładu przestrzennego, a określone w planie warunki zabudowy terenu zapewniają w znacznym stopniu prawidłowość gospodarowania zasobami przyrody.

6.2.7. Zarządzanie strategią P 6:

Proces zarządzania strategią zapewnia efektywne pozyskiwanie informacji dotyczących stanu Gminy, przeprowadzenie ich kompleksowej analizy z uwzględnieniem szeroko podjętego dialogu społecznego, prognozowanie perspektyw rozwoju i odwzorowanie tej wiedzy w

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W SŁUPNIE	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W SŁUPNIE	Wydanie 01 Strona 27 z 27

programach branżowych przypisanych poszczególnym celom. Z uwagi na dynamikę warunków zrównoważonego rozwoju zaimplementowano w procesie także mechanizmy zapewniające ewaluację samej strategii. Szczególny nacisk został położony na uspołecznienie strategii, na etapie realizacji strategii przyjęto założenie prowadzenia ciągłych konsultacji społecznych, dających możliwość wypowiedzenia się każdemu członkowi społeczności lokalnej.

6.2.8. Planowanie i realizacja inwestycji P 7:

Właściwe zaplanowanie i przygotowanie, a następnie sprawna realizacja inwestycji jest gwarantem sukcesu w zrównoważonym zarządzaniu Gminą i szybkiego rozwoju gospodarczego każdej społeczności.

Opracował: Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Leonarda Luśniewska	Zatwierdził: Wójt Gminy Słupno Stefan Jakubowski
---	---