

## **Zmiany nr 1 w Księdze Jakości**

Zmiany dokonane w Księdze Jakości zostały spowodowane:

- 1) zmianą Statutu Gminy Łukta w zakresie wykazu jednostek organizacyjnych Gminy Łukta (Uchwała Nr XXI/111/2012 Rady Gminy Łukta z dnia 31 sierpnia 2012r)
- 2) zmianą Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Łukta w zakresie Struktury Organizacyjnej Urzędu Gminy Łukta (Zarządzenie Nr 74/2012 Wójta Gminy Łukta z dnia 11 grudnia 2012r)
- 3) spostrzeżeniami wykazanymi w sprawozdaniu z oceny dokumentacji SZJ przeprowadzonej w I etapie Auditów certyfikacyjnego w Urzędzie Gminy Łukta, w dniu 14.09.2012r.

**Pełnomocnik SZJ**

SEKRETARZ GMINY  
  
Jolanta Górnicka

Łukta, 02 stycznia 2012r

## **Zmiany nr 2 w Księdze Jakości**


Zmiany dokonane w Księdze Jakości zostały spowodowane:

- 1) w pkt 1 PREZENTACJA GMINY ŁUKTA, w opisie ATRAKCJE TURYSTYCZNE, w 11 punkcie dopisano nowo wybudowany pomost rekreacyjno-widokowy na jeziorze Isąg w miejscowości Worliny;
- 2) zmiana załącznika Nr 1 – SCHEMAT STRUKTURY ORGANIZACYJNEJ URZĘDU GMINY ŁUKTA wskutek zmiany Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Łukta w zakresie zadań i Struktury Organizacyjnej Urzędu Gminy. Zadania z zakresu obsługi kadrowej i finansowej Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Łukcie przejęła placówka oświaty wraz z jednym stanowiskiem pracy. W związku z powyższym w Urzędzie Gminy zostało zlikwidowane jedno stanowisko ds. rachunkowości. Zarządzeniem Nr 58/2013 Wójta Gminy Łukta z dnia 30 grudnia 2013 r. został wydany nowy tekst jednolity Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Łukta.
- 3) w pkt 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA, w ppkt 5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA – zmiana adresu Biuletynu Informacji Publicznej na aktualny:  
[www.bip.warmia.mazury.pl/lukta\\_gmina\\_wiejska](http://www.bip.warmia.mazury.pl/lukta_gmina_wiejska) .

**Pełnomocnik SZJ**

UP. WÓJTA  
SEKRETARZ GMINY  
*Jolanta Górecka*

Łukta, 02 stycznia 2014 r.

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>1/45</i>


# Księga jakości

TYTUŁ DOKUMENTU	KSIĘGA JAKOŚCI		
OPRACOWAŁ:	Imię i nazwisko Jolanta Górecka	Podpis ZOB. WŁOŚCI WŁAŚCICIEL GMINY <i>Jolanta Górecka</i>	Data 01.06.2012 r.
ZATWIERDZIŁ:	Imię i nazwisko Jan Leonowicz	Podpis <i>Jan Leonowicz</i>	Data 01.06.2012 r.

Egzemplarz 1


## ZMIANY

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis
1	5, 7, 8, 25, 27.	02.01.2013	<i>Jolanta</i>	2	5, 40	02.01.2014	<i>Jolanta</i>

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">2/45</p>
---	---	--	---	--

## SPIS TREŚCI

- 1. PREZENTACJA GMINY ŁUKTA**
- 2. PREZENTACJA URZĘDU GMINY ŁUKTA**
- 3. TERMINOLOGIA**
- 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**
  - 4.1. Wymagania ogólne
  - 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji
    - 4.2.1. Postanowienia ogólne
    - 4.2.2. Księga jakości
    - 4.2.3. Nadzór nad dokumentami
    - 4.2.4. Nadzór nad zapisami
- 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**
  - 5.1. Zaangażowanie kierownictwa
  - 5.2. Orientacja na klienta
  - 5.3. Polityka jakości Urzędu Gminy Łukta
  - 5.4. Planowanie
    - 5.4.1. Cele dotyczące jakości
    - 5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością
  - 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
    - 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia
    - 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa
    - 5.5.3. Komunikacja wewnętrzna
  - 5.6. Przegląd zarządzania
    - 5.6.1. Postanowienia ogólne
    - 5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu
    - 5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu
- 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI**
  - 6.1. Zapewnienie zasobów
  - 6.2. Zasoby ludzkie
    - 6.2.1. Postanowienia ogólne
    - 6.2.2. Kompetencje, szkolenie i świadomość
  - 6.3. Infrastruktura
  - 6.4. Środowisko pracy

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>3/45</i></p>
---	---	---	--	---

## **7. REALIZACJA WYROBU**


- 7.1. Planowanie realizacji wyrobu
- 7.2. Procesy związane z klientem
  - 7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu
  - 7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących produktu
  - 7.2.3. Komunikacja z klientem
- 7.3. Projektowanie i rozwój
- 7.4. Zakupy
- 7.5. Produkcja i dostarczanie usługi
  - 7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi
  - 7.5.2. walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi
  - 7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność
  - 7.5.4. Własność klienta
  - 7.5.5. Zabezpieczenie produktu
- 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

## **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

- 8.1. Postanowienia ogólne
- 8.2. Monitorowanie i pomiary
  - 8.2.1. Zadowolenie klienta
  - 8.2.2. Audit wewnętrzny
  - 8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów
  - 8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu
- 8.3. Nadzór nad produktem niezgodnym
- 8.4. Analiza danych
- 8.5. Doskonalenie
  - 8.5.1. Ciągłe doskonalenie
  - 8.5.2. Działania korygujące
  - 8.5.3. Działania zapobiegawcze

## **ZAŁĄCZNIKI**

- Nr 1 - Schemat struktury organizacyjnej Urzędu Gminy Łukta
- Nr 2 - Mapa procesów
- Nr 3 - Wykaz procedur systemowych
- Nr 4 - Wykaz procedur operacyjnych
- Nr 5 - Spis wykazów zadań i przepisów prawnych
- Nr 6 - Spis wykazów przepisów wspólnych

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">4/45</p>
---	---	--	---	--

## 1. PREZENTACJA GMINY ŁUKTA

Gmina Łukta położona jest w środkowo - zachodniej części województwa warmińsko - mazurskiego. Unikatowe środowisko przyrodnicze i krajobraz są szczególnym bogactwem gminy Łukta, czyniąc z niej obszar niezwykle atrakcyjny dla turystyki i rekreacji. Łukta charakteryzuje się dużym udziałem wód powierzchniowych (ok. 10%), wśród których znajdują się duże jeziora rynnowe oraz ok. 200 małych jeziorzek i oczek wodnych. Ponad 50% terytorium gminy pokrywają lasy, tworzące w południowej części gminy kompleks o charakterze puszczańskim (Lasy Taborskie). Ze względu na wybitne walory przyrodnicze 90% obszaru gminy objęte jest strefą krajobrazu chronionego.

W rankingu samorządów ogłaszanych na łamach Rzeczpospolitej Gmina Łukta trzykrotnie odnotowana została w Złotej Setce Samorządów w Polsce tj. w latach 2002, 2003, i 2004 a w roku 2008 w Złotej Setce Samorządów – gmin wiejskich w Polsce. W roku 2009 Gmina Łukta została wyróżniona w rankingu Europejska Gmina, Europejskie Miasto w województwie warmińsko-mazurskim, zorganizowanym przez Dziennik „Gazeta Prawna”, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego i Ministerstwo Finansów.

W ogólnopolskim konkursie „Gmina FAIR PLAY – Certyfikowana Lokalizacja Inwestycji” gmina uzyskała trzykrotnie, w trzech kolejnych edycjach Certyfikat „Gmina FAIR PLAY – Certyfikowana Lokalizacja Inwestycji” w kategorii gmin turystycznych, w latach 2005, 2006 i 2007 oraz prawo do legitymowania się tytułem, „Złota Lokalizacja Biznesu”, który jest uhonorowaniem działań ukierunkowanych na przyciągnięcie inwestorów tworzących nowe miejsca pracy.


W roku 2008 Gmina Łukta otrzymała po raz pierwszy najwyższą nagrodę w konkursie Gmina FAIR PLAY – Statuetkę w kategorii gmin turystycznych, a w 2009 roku – Złotą Statuetkę „Gmina Fair Play” 2009. W roku 2010 Gmina Łukta znalazła się w wyjątkowym gronie gmin nagrodzonych Wyróżnieniem „Gmina Fair Play” 2010.

Również w roku 2008 gmina uzyskała prawo do używania znaku towarowego „Zielone Płuca Polski”.

Na terenie gminy znajduje się 8 gospodarstw agroturystycznych, ośrodek wypoczynkowy oraz 4 – gwiazdkowy „MASURIA Hotel & SPA”. Gospodarstwo Agroturystyczne „SAMSARA” w Łukcie, w konkursie kulinarnym AGROKUCHNIA, organizowanym przez Samorząd Województwa Warmińsko-Mazurskiego, w 2010r zostało nagrodzone III miejscem za najlepszą potrawę z mąki – naleśniki z dziczyzną.

W miejscowości Łukta funkcjonuje Restauracja „WILENSKA”, która jest członkiem Europejskiej Sieci Regionalnego Dziedzictwa Kulinarne.



	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>5/45</i>

### Atrakcje turystyczne


- Rezerwat "Sosny Taborskiej" – w pobliżu wsi Tabórz,
- Rezerwat "Ostoja bobra na rzece Pasłęce i jeziorze Isąg",
- Rezerwat "Wyspa Lipowa" – na jeziorze Morąg,
- Rezerwat „Jezioro Długie”,
- 11 pomników przyrody,
- gotycki kościół z 1407 r., z wieżą podwyższoną w 1816 r., nakrytą cebulastym hełmem w Łukcie,
- XVIII - wieczny kościół we Florczakach,
- Ścieżka Edukacyjna w Taborzu,
- wytyczone i oznakowane szlaki rowerowe i piesze (ok.80 km), w tym doposażony w efektowne konstrukcje drewniane jak: wiaty, ławo-stoły i tablice przyrodnicze „żółty szlak rowerowy ”wiodący w pobliżu nabrzeża jeziora Isąg, tworzący w końcowym efekcie niezwykle cenną dla tegoż terenu ścieżkę dydaktyczną.
- urządzone zorganizowane kąpielisko strzeżone i plaża nad jeziorem Isąg w Pełniku, na terenie której znajduje się budynek sanitarny z natryskami, zadaszone ławy i stoły piknikowe, plac zabaw dla dzieci z wyposażeniem, wewnętrzne ciągi komunikacyjne wraz z zielenią, oświetlenie. Jest to jedyne tak dobrze wyposażone miejsce wypoczynku i rekreacji na terenie Gminy Łukta, o charakterze ogólnodostępnym i nieodpłatnym,
- kąpieliska z pomostami rekreacyjnymi: na jeziorze Morąg w Ramotach i w Koziej Górze, na jeziorze Korweckim w Łukcie, na jeziorze Łoby w Wynkach, na jeziorze Tabórz w Taborzu oraz na jeziorze Gil w Kotkowie oraz na jeziorze Isąg w Worlinach.

### Gminne jednostki organizacyjne

- Urząd Gminy Łukta,
- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Łukcie,
- Gminny Ośrodek Kultury w Łukcie,
- Gminna Biblioteka Publiczna w Łukcie, przy niej Punkt Informacji Turystycznej,
- Zespół Szkolno-Przedszkolny w Łukcie w skład którego wchodzi: Przedszkole, Szkoła Podstawowa i Gimnazjum,
- Zakład Gospodarki Komunalnej w Łukcie,
- Jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej w: Łukcie, Florczakach, Głędach i Worlinach.

### Inne ważniejsze jednostki organizacyjne

- Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Łukcie, przy nim punkt stacjonarny karetki ratunkowej oraz Apteka,
- Posterunek Policji w Łukcie,
- Warmiński Bank Spółdzielczy Jonkowo Oddział w Łukcie (z bankomatem),
- Urząd Pocztowy w Łukcie,

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>6/45</i></p>
---	---	---	--	---

- Fundacja Rozwoju Regionu Łukta,
- Internetowe Centrum Edukacyjno-Oświatowe w Łukcie
- Dom Pomocy Społecznej w Molzie.


### **Media dostępne na terenie Gminy Łukta**

- stacja drugostronnego zasilania w energię elektryczną, gwarantującą stałe i bezawaryjne działanie sieci energetycznej,
- nowoczesna, cyfrowa centrala telefoniczna i dobrze rozbudowana sieć abonencka w każdej miejscowości gminy,
- na obszarze całej gminy mają zasięg wszystkie sieci telefonii komórkowej,
- nowoczesna oczyszczalnia ścieków w Łukcie (ilość ścieków odprowadzanych na dobę - 1000 m<sup>3</sup>),
- wszystkie sołectwa zaopatrywane są w wodę z sieci wodociągowej - ok. 97% ogółu mieszkańców, długość sieci wodociągowej liczy ponad 100 km,
- większość sołectw jest podłączona do sieci kanalizacyjnej - ok. 90% ogółu mieszkańców, długość sieci kanalizacyjnej wynosi ok. 90 km,
- 3 drogi wojewódzkie, 4 drogi powiatowe i drogi gminne o długości 67,2 km,
- północne tereny gminy przecina zelektryfikowana linia kolejowa Olsztyn - Gdańsk,
- cała gmina objęta jest komunikacją autobusową,
- nowoczesna, ekologiczna kotłownia osiedlowa w Łukcie, której podstawowym paliwem jest biomasa.

### **Możliwości inwestycyjne**

Z uwagi na strefę chronionego krajobrazu, która obejmuje prawie cały teren gminy, powstało wiele miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego terenów gminy, celem uporządkowania gospodarki przestrzennej i stworzenia możliwości inwestycyjnych. W sumie opracowano 19 planów o łącznej powierzchni ok. 1367 ha. Na tak dużej powierzchni wydzielono tereny pod budownictwo mieszkaniowo-usługowo-rekreacyjne, hotele, pensjonaty, motele i zajazdy oraz pod zakłady usługowo-przemysłowe i przetwórstwa rolno-spożywczego. Wiele terenów przeznaczonych pod zabudowę o dużym znaczeniu dla rozwoju turystyki położonych jest nad atrakcyjnymi jeziorami, w pobliżu lasów. Tereny te uzbrojone są w sieć wodno - kanalizacyjną, drogi dojazdowe, sieć elektryczną i telefoniczną. Gmina w celu stworzenia jak najlepszych warunków i przyjaznego klimatu dla inwestorów wprowadziła ulgi inwestycyjne w postaci zwolnień od podatku od nieruchomości w zamian za nowe inwestycje i utworzenie nowych miejsc pracy.



	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p>	<p><i>Indeks</i></p>	<p><i>Edycja</i></p>	<p><i>Strona</i></p>
	<p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p>KJ</p>	<p>A</p>	<p>7/45</p>



## 2. PREZENTACJA URZĘDU GMINY ŁUKTA


Urząd Gminy ma siedzibę w miejscowości Łukta przy ul. Mazurskiej 2

Urząd jest czynny w dniach roboczych od poniedziałku do piątku włącznie, w godzinach od 7:30 do 15:30. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Wójta Gminy następuje w każdy poniedziałek, w godzinach od 14:00 do 16:00.

Urząd Stanu Cywilnego udziela ślubów także w niedziele, święta i dni powszednie wolne od pracy.

### Struktura organizacyjna Urzędu:

1. Wójt Gminy
2. Sekretarz Gminy
3. Skarbnik Gminy
4. Z-ca Skarbnika Gminy
5. Urząd Stanu Cywilnego
6. Referat Organizacyjny
7. Referat Finansowy
8. Referat Gospodarki Terenowej
9. Samodzielne Stanowisko ds. Obronnych i Archiwum Zakładowego, Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych i Administrator Bezpieczeństwa Informacji
10. Stanowisko ds. Informatyki
11. Specjalista ds. Uzależnień i Profilaktyki
12. Specjalista ds. BHP

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN - EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">8/45</p>
---	---	--	---	--

13. Radca prawny

14. Gminny Zespół Zarządzania Kryzysowego

15. Gminna Komisja do ustalania szkód i szacowania strat powstałych wskutek klęski żywiołowej w mieniu komunalnym i prywatnym mieniu mieszkalnym.

Na czele Urzędu Stanu Cywilnego stoi Kierownik.

Na czele referatów stoją kierownicy:

- 1) Kierownik Referatu Gospodarki Terenowej
- 2) Pracą Referatu Finansowego kieruje Skarbnik i pełni funkcję Kierownika Referatu
- 3) Pracą Referatu Organizacyjnego kieruje Sekretarz i pełni funkcję Kierownika Referatu
- 4) Przewodniczącym Gminnego Zespołu Zarządzania Kryzysowego jest Wójt.
- 5) Przewodniczącym Gminnej Komisji do ustalania szkód i szacowania strat powstałych wskutek klęski żywiołowej w mieniu komunalnym i prywatnym mieniu mieszkalnym jest Sekretarz Gminy.

Kierownikiem Urzędu jest Wójt.

Sekretarz Gminy pełni funkcję Kierownika Urzędu pod nieobecność Wójta.

Decyzja o wprowadzeniu w Urzędzie Gminy Łukta systemu zarządzania jakością zapadła w 2011 roku. Kierownictwo Urzędu podejmując ją uznało, iż opracowując procedury odpowiadające wymaganiom systemu, jednocześnie podjęte zostaną działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie Urzędu w celu zwiększenia zadowolenia klientów.


### 3. TERMINOLOGIA

W niniejszej Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą PN - EN ISO 9000 : 2006. Najczęściej występujące terminy z normy oraz własne terminy, skróty i symbole to:

**Administrator ds. Sytemu Zarządzania Jakością** - osoba, która wykonuje czynności techniczno - kancelaryjne związane z prowadzoną w Urzędzie dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością.

**Akta sprawy** - cała dokumentacja (pisma, notatki, formularze, kserokopie, podania, oświadczenia, wywiady środowiskowe, zaświadczenia itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy.

**Akty prawa wewnętrznego** - ustanowione przez Radę Gminy Łukta - uchwały oraz pochodzące od Wójta zarządzenia, postanowienia, regulaminy, instrukcje, pisma ogólne.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">9/45</p>
---	---	--	---	--

**Akty prawa zewnętrznego** - akty normatywne stanowiące podstawy prawne funkcjonowania Urzędu, pochodzące od naczelnych i centralnych organów administracji państwowej.

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

**Auditor** - to osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

**Dokształcanie** - proces, którego celem jest podniesienie kwalifikacji pracownika, uzyskania wykształcenia właściwego dla zajmowanego stanowiska pracy.

**Dokument** - informacja i jej nośnik (wersja papierowa i/lub wersja elektroniczna).

**Działanie korygujące** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

**Działanie zapobiegawcze** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego.

**Formularze** - wzory druków lub innych dokumentów przeznaczonych do wypełnienia według podanych wskazówek.

**Regulamin** - rodzaj wewnętrznego uregulowania wprowadzanego zarządzeniem Wójta.

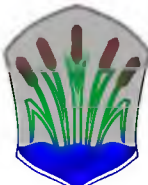
**Instrukcja kancelaryjna** - akt prawa powszechnie obowiązującego, określający zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Gminy Łukta.

**ISO** - skrót INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna.

**Jakość** - stopień, w jakim zbiór naturalnych właściwości spełnia wymagania.

**Księga Jakości (KJ)** - to dokument, w którym określono system zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Łukta. Zawiera zakres systemu zarządzania jakością, przywołuje udokumentowane procedury i opisuje wzajemne oddziaływanie między procesami systemu zarządzania jakością, określa również zakres wyłączonego wymagań.

**Korekcja** - działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">10/45</p>
---	---	--	---	---

**Klient** - organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt.

**Komórka organizacyjna** - każde samodzielnie wyodrębnione w Regulaminie Organizacyjnym ogniwo organizacyjne w Urzędzie Gminy Łukta (np. Referat, samodzielne stanowisko pracy).

**Najwyższe Kierownictwo** - to osoby, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją i ją nadzorują (**wójt, sekretarz, skarbnik**).

**Niezgodność** - niespełnienie wymagań opisanych w dokumentach systemu zarządzania jakością lub w przepisach prawa i procedurach SZJ. Brak spójności dokumentacji lub procesu (sposobu postępowania) z wymaganiami postawionymi w przepisach prawa i procedurach obowiązujących w Urzędzie Gminy Łukta.

**Norma** - to pojęcie określa normę PN-EN ISO 9001:2009.

**Ocena pracownika** - proces mający na celu dokonanie ocen kompetencji poszczególnych pracowników; rekomendowania w miarę potrzeby do szkoleń; zmian obowiązków; awansowania lub degradacji.

**Oprogramowanie** - (angielski odpowiednik - *software*) program lub zbiór programów umożliwiający korzystanie z komputera bądź pozwalający rozwiązywać konkretne problemy użytkownika.

**Urząd** - Urząd Gminy Łukta


**Pełnomocnik ds. Sytemu Zarządzania Jakością** - osoba odpowiedzialna za wdrażanie systemu zarządzania jakością i jego realizację w Urzędzie Gminy Łukta powołana Zarządzeniem Wójta.

**Postępowanie** - całokształt działań podejmowanych w związku ze świadczeniem usługi przez Urząd na rzecz Klienta (przyjęcie podania, zebranie materiału dowodowego, rozstrzygnięcie sprawy itp.).

**Pracownik** - osoba zatrudniona w Urzędzie Gminy Łukta.

**Procedura** - to ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

**Proces** - to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">11/45</p>
---	---	--	---	---

**Weryfikacja** - to potwierdzenie przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.

**Właściciel procesu** - komórka organizacyjna odpowiedzialna za realizację procesu i pomiaru jego efektywności oraz podejmowania działań korygujących lub zapobiegawczych.

**Produkt niezgodny** - niespełnienie wymagania w wyniku realizacji procesu, usługi.

**Zapis** - to dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

**Zarządzanie jakością** - skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**Zasoby** - to pracownicy, zaplecze techniczne, metody, narzędzia niezbędne do wykonywania zadań nałożonych na Urząd.

**Skróty występujące w dokumentach SZJ:**

KJ        Księga Jakości  
SZJ       System Zarządzania Jakością  
PSZJ     Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością


#### **4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

##### **4.1. Wymagania ogólne**

Urząd wprowadził, udokumentował i utrzymuje system zarządzania jakością zgodny z wymogami Normy **PN – EN ISO 9001 : 2009** w celu zdobycia i podtrzymania zaufania mieszkańców, a także w celu poprawy organizacji pracy osób zatrudnionych w Urzędzie. Informacja o ustanowieniu systemu została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników.

Zaprojektowany system zarządzania jakością obejmuje swym zakresem wszystkie komórki organizacyjne w Urzędzie z wyłączeniem stanowiska BHP.

W działalności Urzędu nie mają zastosowania niektóre wymagania rozdziału 7 Normy:

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>12/45</i></p>
---	---	---	--	--

- ◆ 7.3. – projektowanie i rozwój, ponieważ dotyczy ono usług, których nie prowadzi Urząd. Urząd realizuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa, w stosunku do których nie ma prawnej możliwości zaprojektowania zmiany czy dokonania weryfikacji,
- ◆ 7.4. – Urząd nie dokonuje zakupów mających wpływ na produkt,
- ◆ 7.5.2. – walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi – wyniki procesów realizowanych przez Urząd można zweryfikować stosując monitorowanie i pomiary,
- ◆ 7.6. – nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów - Urząd nie używa wyposażenia pomiarowego, wymagającego nadzorowania zgodnie z powołanym punktem Normy.

Z systemu zostały wyłączone te działania Urzędu, które nie są związane z bezpośrednim wykonywaniem usług na rzecz Klienta i nie wpływają bezpośrednio na zdolność Urzędu do świadczenia usług i realizacji swoich zadań na wymaganym poziomie, tj. księgowość budżetowa, sprawy uregulowane ustawą o ochronie informacji niejawnych oraz sprawy BHP.

Do podstawowych cech systemu należą: powszechność, ciągłość, systematyczność i doskonalenie. Każda z wymienionych cech niesie za sobą określoną jakość, bez której wdrażany system nie byłby pełny.

- ◆ **Powszechność** oznacza stosowanie założeń systemu przez wszystkich zobowiązanych do tego, znajomość jego zasad i celów szczególnie w postaci zapisanej w Księdze Jakości i procedurach.
- ◆ **Ciągłość** systemu wiąże się z uznaniem, że chociaż zmianie i modyfikacji w miarę upływu czasu ulega Polityka Jakości i cele jakości, to są one elementem tego samego systemu zarządzania jakością, nad którego ciągłym funkcjonowaniem czuwa Urząd.
- ◆ **Systematyczność i doskonalenie** oznacza ciągłą ocenę SZJ realizowaną m.in. poprzez okresowe, systematyczne przeglądy i analizy, w efekcie których podejmowane są czynności udoskonalające system i procesy w celu zwiększenia zadowolenia Interesantów, podmiotów współpracujących i wszystkich zainteresowanych.


**W Urzędzie określono procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością:**

Procesy zarządzające:

- I. **Opracowywanie aktów planowania**
- II. **Wydawanie aktów prawnych organów gminy**
- III. **Przeгляд zarządzania**

Procesy wspomagające:



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>13/45</i></p>
---	---	---	--	--

**IV. Zarządzanie zasobami ludzkimi**

**V. Zarządzanie infrastrukturą**

Procesy operacyjne:

**VI. Wydawanie decyzji, zaświadczeń i postanowień**

**VII. Zawieranie umów cywilno-prawnych**

**VIII. Realizacja czynności materialno-technicznych**

**IX. Przygotowywanie i realizacja inwestycji**

**X. Gospodarowanie majątkiem gminnym**

**XI. Komunikacja ze społeczeństwem**

Procesy doskonalenia

**XII. Audyty wewnętrzne**

**XIII. Działania korygujące i zapobiegawcze**

**XIV. Badanie zadowolenia klienta**

Za realizację zadań odpowiedzialni są właściciele procesów.

Procesy zarządzające – wyodrębnione działania o charakterze strategicznym dla urzędu.

**Opracowywanie aktów planowania** – opracowywanie planów rozwoju gminy i strategii rozwoju, projektów budżetów i innych opracowań o charakterze planistycznym.


**Wydawanie aktów prawnych organów gminy** – postępowanie przy wydawaniu rozządzeń Wójta i uchwał Rady Gminy Łukta.

**Przegląd zarządzania** – dokonywanie oceny skuteczności systemu zarządzania jakością

Najwyższe Kierownictwo nadzoruje realizację procesów głównych zgodnie z podziałem kompetencji określonym w Regulaminie Organizacyjnym.

Procesy operacyjne - to działania mające znaczenie dla realizacji usług świadczonych przez Urząd bezpośrednio na rzecz Klientów.

**Wydawanie decyzji, zaświadczeń i postanowień** – to prowadzenie czynności i rozstrzyganie spraw oraz urzędowe potwierdzanie określonych faktów i prowadzenie czynności w toku postępowania administracyjnego, zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">14/45</p>
---	---	--	---	---

**Zawieranie umów cywilno – prawnych** – to czynności zgodne z przepisami kodeksu cywilnego w tym: umów sprzedaży, o roboty budowlane, najmu, dzierżawy nieruchomości, zlecenia na usługi.

**Realizacja czynności materialno – technicznych** – działania wykonywane przez Urząd, takie jak np. organizacja referendów i wyborów samorządowych, do Sejmu i Senatu RP, Prezydenta RP, do Europarlamentu, przeprowadzanie spisów, sporządzanie testamentu, meldowanie i wymeldowywanie osób, akty stanu cywilnego, poświadczenie własnoręczności podpisu.

**Przygotowanie i realizacja inwestycji** – to ogół czynności wykonywanych dla pozyskania środków zewnętrznych na sfinansowanie inwestycji oraz przygotowanie i przeprowadzenie postępowania w celu wyłonienia wykonawcy zadania zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych a następnie jego realizacja i odbiór po wykonaniu.

**Gospodarowanie majątkiem gminnym** – działania mające na celu utrzymanie w należytym stanie oraz efektywne zagospodarowanie i wykorzystanie składników majątkowych gminy.


**Komunikacja ze społeczeństwem** – to informowanie społeczeństwa jakie sprawy można załatwić w Urzędzie i w jaki sposób oraz informowanie na bieżąco zainteresowanej osoby o sposobie załatwienia jej sprawy m.in. poprzez Biuletyn Informacji Publicznej, bezpośrednie rozmowy z Klientem, promowanie Gminy m.in. poprzez stronę internetową Gminy, wydawanie materiałów promocyjnych, organizowanie imprez i spotkań z mieszkańcami, współpraca z organizacjami pozarządowymi oraz reagowanie na skargi, podejmowanie konsultacji społecznych.

Procesy wspomagające – procesy pomocnicze pozwalające na prawidłowe wykonywanie zadań Urzędu.

Procesy doskonalące – działania mające na celu monitorowanie istniejącego stanu działań Urzędu i usprawnienie jego działalności.

Urząd nie podzleca swoich procesów, ani nie zamierza tego robić w najbliższej przyszłości. Gdy zaistnieje taka potrzeba, sekretarz gminy przygotowuje wytyczne, łącznie z projektem umowy z podwykonawcą. Umowa zawierać powinna określenie trybu przeprowadzenia u podwykonawcy auditu drugiej strony.

Procesy oraz opis powiązań między nimi został przedstawiony w formie mapy procesów, która stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej Księgi. Dla prawidłowej realizacji

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>15/45</i></p>
---	---	---	--	--

procesów zostały opracowane procedury operacyjne, których wykaz stanowi **załącznik nr 4** do Księgi Jakości.

W procedurach tych określone zostały zarówno kryteria ilościowe i jakościowe pomiarów procesów, jak i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i monitorowania tych procesów. Osobami odpowiedzialnymi za monitorowanie, mierzenie i analizowanie procesów są kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy – właściciele procesów.

## 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

### 4.2.1. Postanowienia ogólne

**Dokumentacja systemu zarządzania jakością Urzędu zawiera:**


- ◆ udokumentowaną deklarację Polityki Jakości i cele dotyczące jakości
- ◆ Księgę Jakości,
- ◆ wykazy zadań i przepisów prawnych,
- ◆ procedury systemowe wymagane postanowieniami Normy ISO 9001:2009,
- ◆ zapisy wymagane postanowieniami Normy,
- ◆ własne dokumenty łącznie z zapisami - niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów, którymi w szczególności mogą być procedury operacyjne, instrukcje, wytyczne, formularze.

Za zapewnienie kompletności i zgodności z Normą dokumentów systemu zarządzania jakością odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ. Każdy egzemplarz jest oznakowany i nadzorowany zgodnie z procedurą nadzoru nad dokumentami i zapisami (Ps-01). Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością i Administrator systemu są odpowiedzialni za dystrybucję dokumentacji.

Pełnomocnik opracował Księgę Jakości i procedury wymagane Normą, a pracownicy Urzędu procedury operacyjne, zredagowane w formie schematów graficznych lub w formie opisowej.

Stosowane w Urzędzie akty prawa zewnętrznego i wewnętrznego, niezbędne do właściwego planowania, realizowania i nadzorowania procesów wykonywanych w Urzędzie, zostały zidentyfikowane i są nadzorowane oraz aktualizowane. Wykaz ich stanowią załączniki nr 5 i 6 do Księgi Jakości.

Akty prawne niezbędne w realizacji procesów oraz ich aktualizacje udostępnia Wydział

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">16/45</p>
---	---	--	---	---

Organizacyjny poprzez dostęp do programu prawniczego LEX. Program jest aktualizowany poprzez internet. Program ten umożliwia dostęp do wszystkich aktów prawnych opublikowanych w Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim oraz dziennikach urzędowych województw. Ponadto aktualne akty prawne dostępne są poprzez internet na stronach [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl).

Powyższe zostało określone w „Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami”. Przyjęte rozwiązania zapewniają stosowanie właściwych dokumentów przez pracowników Urzędu podczas świadczenia usług.

Informacje o konieczności sporządzenia dokumentacji dla nowych obszarów działania lub aktualizacji funkcjonujących dokumentów przekazują Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania jakością Kierownicy referatów oraz pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu. Wszystkie dokumenty i akta sprawy podlegają archiwizacji na zasadach określonych w Instrukcji Kancelaryjnej.

#### 4.2.2. Księga Jakości

**Wójt ustanowił Księgę Jakości Zarządzeniem nr 31/2012 z dnia 01 czerwca 2012 roku** opracowaną i rozpowszechnianą wśród pracowników przez Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością. Jest ona przewodnikiem po systemie i pełni nadrzędną rolę w stosunku do pozostałych dokumentów systemu. Zastosowany układ redakcyjny ułatwia orientację w sposobie realizacji przez Urząd poszczególnych wymagań Normy. Pełnomocnik ds. SZJ dokonuje aktualizacji KJ zgodnie z procedurą systemową Ps–01 - „Nadzór nad dokumentami i zapisami”.


Zgodnie z wymaganiami Normy ISO 9001 Księga Jakości zawiera:

- ◆ zakres systemu zarządzania jakością, łącznie ze szczegółami dotyczącymi wszelkich wyłączeń i ich uzasadnieniem,
- ◆ Politykę Jakości,
- ◆ wykaz procedur ustanowionych dla systemu,
- ◆ opis zidentyfikowanych procesów łącznie z przedstawieniem wzajemnego oddziaływania między nimi (mapa procesów).

Dodatkowo, poza formalnymi wymaganymi informacjami, Księga Jakości Urzędu zawiera:

- ◆ prezentację Gminy i Urzędu,
- ◆ objaśnienie terminologii.

#### 4.2.3. Nadzór nad dokumentami

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>17/45</i></p>
---	---	---	--	--

Dokumenty wymagane przez system zarządzania jakością są nadzorowane. Ustanowiono udokumentowaną procedurę określającą nadzór potrzebny do zapewnienia że:

- ◆ dokumenty są zatwierdzane przed ich wydaniem,
- ◆ dokumenty są przeglądane i aktualizowane w trakcie zmian zachodzących w Urzędzie,
- ◆ zmiany i rewizje dokumentów są odpowiednio wprowadzane,
- ◆ dostępne są aktualne wersje w miejscach ich użycia,
- ◆ dokumenty są czytelne i łatwe do zidentyfikowania,
- ◆ dokumenty zewnętrzne są identyfikowane, ich dystrybucja jest kontrolowana,
- ◆ dokumenty nieaktualne są wyraźnie oznakowane w celu zapobieżenia ich użycia.

Zasady nadzoru zawarte są w procedurze Ps-01 - „Nadzór nad dokumentami i zapisami”.

#### 4.2.4. Nadzór nad zapisami

Zapisy są tworzone i utrzymywane w celu udowodnienia zgodności z wymaganiami i efektywnością działań związanych z systemem zarządzania jakością. Zapisy są czytelne i łatwe do identyfikacji i odszukania. Stworzono procedurę definiującą działania w zakresie identyfikacji, przechowywania, ochrony, czasu utrzymania i dysponowania zapisami.


Jest to procedura Ps-01 „Nadzór nad dokumentami i zapisami”.

## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

### 5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższym kierownictwem jest Wójt, który zdecydował o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy Łukta. Uznał iż podjęte działania w znaczny sposób poprawią funkcjonowanie urzędu. Zobowiązał wszystkich pracowników do spełniania słusznych potrzeb i oczekiwań Klientów, przy jednoczesnym obowiązku przestrzegania przepisów prawnych.

Dowodem zaangażowania Najwyższego Kierownictwa jest ustanowienie Polityki Jakości w formie zarządzenia wewnętrznego, określenie sposobu ustanawiania celów dotyczących jakości, przeprowadzanie przeglądów zarządzania oraz zapewnienie dostępności zasobów.

	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>18/45</i>

- społeczność lokalna-mieszkańcy,
- turyści,
- organizacje pozarządowe,

Sukces działań Urzędu zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb i oczekiwań obecnych i potencjalnych Klientów. Orientacja na Klienta znajduje odzwierciedlenie w szczególności w obszarach:

- organizacji pracy Urzędu,
- komunikacji z Klientem,
- określenia wymagań dotyczących produktów Urzędu,
- analizy wyników badań satysfakcji Klienta.

Dzięki rozpoznaniu i określeniu oczekiwań Klientów w oparciu o ich sugestie oraz propozycje pracowników Wójt podejmuje działania zmierzające do ciągłego doskonalenia metod i form obsługi Klienta. Przejawem takich działań jest organizacja przyjęć interesantów przez Wójta w określonych dniach i godzinach pracy Urzędu, dostosowanie godzin pracy Urzędu do potrzeb interesantów. Dostęp do informacji umożliwi urzędowy publikator - Biuletyn Informacji Publicznej na stronie [http://www.bip.warmia.mazury.pl/lukta\\_gmina\\_wiejska](http://www.bip.warmia.mazury.pl/lukta_gmina_wiejska) utworzony i zabezpieczony zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej. Ponadto wszyscy pracownicy urzędu zostali zobowiązani przez Wójta do pełnego realizowania zapisów zawartych w Polityce Jakości.


### 5.3. Polityka Jakości

Celem Urzędu jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów. Ustanowiona przez Wójta Polityka Jakości wyróżnia się następującymi cechami:

- jest odpowiednia do celów realizowanych przez samorząd gminny,
- zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów dotyczących jakości,
- jest poddawana corocznym przeglądom i ocenianiu pod względem jej przydatności i w razie potrzeby aktualizowania.

Polityka Jakości została zaprezentowana Klientom Urzędu Gminy na stronie internetowej Gminy Łukta <http://www.lukta.com.pl> i Biuletynu Informacji Publicznej. Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez rozpowszechnienie papierowej kopii Polityki Jakości do wszystkich komórek organizacyjnych.



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">19/45</p>
---	---	--	---	---

i w razie potrzeby aktualizowania.

Polityka Jakości została zaprezentowana Klientom Urzędu Gminy na stronie internetowej Gminy Łukta <http://www.lukta.com.pl> i Biuletynu Informacji Publicznej. Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez rozpowszechnienie papierowej kopii Polityki Jakości do wszystkich komórek organizacyjnych.


### **Polityka Jakości Urzędu Gminy w Łukcie „Myśląc o podwyższeniu jakości usług, myślimy o mieszkańcach gminy oraz innych klientach”**

Misją Urzędu Gminy Łukta jest działanie na rzecz wszechstronnego rozwoju naszej Wspólnoty Samorządowej, realizacja zbiorowych potrzeb i oczekiwań Wspólnoty poprzez wykonywanie zadań gminnych określonych w przepisach prawa i programach rozwojowych oraz zapewnienie profesjonalnej, rzetelnej, sprawnej i przyjaznej obsługi Interessantów.

Zadania będziemy realizować poprzez:

- sprawne i kompetentne załatwienie spraw w możliwie najszybszym terminie zgodnie z obowiązującym prawem,
- zapewnienie klientom fachowej i kompleksowej informacji,
- podnoszenie kwalifikacji pracowników zatrudnionych w Urzędzie oraz świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na wszystkich stanowiskach,
- podejmowanie działań umożliwiających rozwój infrastruktury gminnej, jak też służących tworzeniu warunków do trwałego wzrostu przedsiębiorczości i pobudzania aktywności społecznej,
- tworzenie pozytywnego i przyjaznego wizerunku Urzędu.

Zobowiązuję się do utrzymywania i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością, umożliwiającego stałe podnoszenie jakości usług samorządowych świadczonych przez Urząd Gminy Łukta.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>20/45</i></p>
---	---	---	--	--

#### **5.4. Planowanie**

##### **5.4.1. Cele dotyczące jakości.**

Najwyższe kierownictwo ustanowiło w Polityce Jakości cele dotyczące jakości, na podstawie których ustanowiono cele operacyjne na poziomie komórek organizacyjnych. Realizacja celów jest na bieżąco monitorowana.


Kierownicy komórek organizacyjnych, co roku do dnia 10 grudnia, proponują na kolejny rok cele operacyjne kierowanej komórki organizacyjnej, mierzalne i realne do wykonania. Cele te są przedstawiane Pełnomocnikowi w formie pisemnej, który sprawdza je pod względem: spójności z Polityką Jakości, adekwatności do zadań komórki, realności wykonania i mierzalności.

W terminie do dnia 20 grudnia Pełnomocnik przedkłada Wójtowi zestawienie celów w formie pisemnej na kolejny rok. Wójt biorąc pod uwagę priorytety w działalności Urzędu zatwierdza je do realizacji w terminie do 31 grudnia. Pełnomocnik rozpowszechnia zatwierdzone cele do wszystkich komórek organizacyjnych i samodzielnych stanowisk pracy. Kierownicy komórek organizacyjnych monitorują realizację celów i w przypadku wystąpienia zagrożeń dla ich realizacji inicjują podjęcie działań korygujących lub zapobiegawczych.

Informację o realizacji celów kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy samodzielnych stanowisk pracy przedkładają Pełnomocnikowi na 15 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu zarządzania. Pełnomocnik sporządza kompleksową ocenę realizacji celów operacyjnych, która jest częścią sprawozdania na przegląd zarządzania.

##### **5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością.**

Planowanie systemu zarządzania jakością i jego sprawna realizacja daje gwarancje zaspokojenia oczekiwań i wymagań Klientów. Niezbędne ustalenia wymagane normą, zostały zawarte w pisemnych procedurach. W planowaniu systemu zarządzania jakością uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyników auditów wewnętrznych, monitorowania procesów, monitorowania zgodności realizacji zadań oraz badań

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">21/45</p>
---	---	--	---	---

satysfakcji klienta, które wykorzystywane są do formułowania zadań w kierunku doskonalenia systemu.

## 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

### 5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Odpowiedzialność, zadania oraz uprawnienia komórek organizacyjnych zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy w drodze Zarządzenia Wójta.


Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia, zostaje zapoznany przez Sekretarza Gminy z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Po zapoznaniu się z nim podpisuje odpowiednie oświadczenie, które przechowywane jest w aktach osobowych. Zapoznanie ze zmianą w/w dokumentów odbywa się w trybie opisanym wyżej. Szczegółowe obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialność pracowników określają zakresy czynności, indywidualne upoważnienia oraz dokumentacja SZJ potwierdzone własnoręcznym podpisem. Zakresy czynności przechowywane są na stanowisku d/s kadrowych i stanowisku pracownika. Również upoważnienia dostępne są na stanowisku d/s kadrowych i u pracownika. Rejestr upoważnień prowadzony jest na stanowisku d/s kadrowych.

**Pracownicy urzędu** w zakresie SZJ ponoszą odpowiedzialność m.in. za:

- ◆ znajomość procedur i rzetelne przeprowadzanie postępowań z zachowaniem terminów,
- ◆ prezentowanie postaw potwierdzających orientację na klienta w zakresie kompetencji, przestrzegania przepisów prawa, kultury obsługi i dbania o wizerunek urzędu,
- ◆ zgłaszanie kierownikowi komórki organizacyjnej swoich uwag i wniosków w zakresie dokumentacji SZJ.

**Wójt** zapewnia sprawne funkcjonowanie i zarządzanie Urzędem zgodnie z międzynarodowymi standardami wskazanymi w normie PN-EN ISO 9001:2009 oraz ponosi odpowiedzialność za:

- ◆ zatwierdzanie i wprowadzanie do stosowania Księgi Jakości,
- ◆ zatwierdzanie procedur systemowych,
- ◆ zapewnienie infrastruktury i środowiska pracy,
- ◆ dokonywanie rocznych przeglądów zarządzania,
- ◆ podejmowanie decyzji dotyczących zmian i kierunków doskonalenia systemu

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>22/45</i></p>
---	---	---	--	--

- zarządzania jakością, jak też kierunków i zakresu działań zapobiegawczych,
- ◆ upowszechnianie i kształtowanie świadomości pracowników urzędu w zakresie konieczności spełniania wymagań klienta,
  - ◆ zatwierdzanie planów auditów wewnętrznych,
  - ◆ akceptację celów operacyjnych przygotowanych przez kierowników komórek organizacyjnych i pracowników samodzielnych stanowisk pracy.

**Kierownicy komórek organizacyjnych** ponoszą odpowiedzialność za:

- ◆ identyfikację zadań realizowanych w komórce organizacyjnej,
- ◆ przedkładanie pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji celów operacyjnych,
- ◆ identyfikację przepisów prawnych obowiązujących w komórce organizacyjnej,
- ◆ podejmowanie efektywnych działań doskonalących jakość a w szczególności działań korygujących i zapobiegawczych,
- ◆ realizację innych działań określonych Księgą Jakości i procedurami,
- ◆ zapoznanie z dokumentami systemu jakości oraz ich zmianami podległych pracowników,
- ◆ funkcjonowanie SZJ w podległej komórce organizacyjnej i w tym zakresie ponoszą odpowiedzialność przed Wójtem.


**Administrator d/s SZJ** odpowiada za wykonywanie czynności techniczno-kancelaryjnych związanych z prowadzoną dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością.

#### 5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa.

Zarządzeniem wewnętrznym Wójt powołał Sekretarza Gminy na Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Naczelnym zadaniem Pełnomocnika niezależnie od zadań przypisanych Sekretarzowi w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Gminy jest kształtowanie w Urzędzie świadomości, iż podstawową powinnością każdego pracownika jest spełnianie słuszych wymagań klienta w trybie określonym prawem.

Do zadań Pełnomocnika należy w szczególności:

- ◆ nadzór nad określeniem, analizą i opisem procesów zachodzących w Urzędzie,
- ◆ nadzór nad dokumentacją SZJ w zakresie zapewnienia jej zgodności, aktualności i integralności,
- ◆ planowanie i realizacja prac w zakresie utrzymania i doskonalenia SZJ,
- ◆ zaplanowanie upowszechnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta, potrzeby orientacji na klienta i jego zadowolenia,
- ◆ planowanie i organizacja szkoleń związanych z utrzymaniem i doskonaleniem SZJ,
- ◆ opracowywanie sprawozdań na przegląd zarządzenia i raportu z przeglądu zarządzania,

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>23/45</i></p>
---	---	---	--	--

- ◆ współpraca z jednostkami zewnętrznymi w zakresie spraw związanych z SZJ,
- ◆ wnioskowanie o przeszkolenie odpowiedniej liczby auditorów wewnętrznych o odpowiednich kwalifikacjach,
- ◆ planowanie auditów wewnętrznych i nadzór nad ich wykonaniem,
  
- ◆ analiza wyników auditów wewnętrznych do sprawozdania na przegląd systemu jakości przez kierownictwo,
- ◆ decydowanie w sprawach działań korygujących,
- ◆ opracowanie i utrzymywanie księgi jakości.

Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad systemem zarządzania jakością w Urzędzie.

Zasady komunikacji wewnętrznej opisano w procedurze Po/IV/OR-01.

### 5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

W Urzędzie zapewniono odpowiednie systemy komunikacyjne niezbędne do właściwego przebiegu procesów tj:


- ◆ obieg dokumentów zgodny z instrukcją kancelaryjną i kompetencjami komórek organizacyjnych, określonymi w Regulaminie Organizacyjnym,
- ◆ prowadzenie indywidualnych rozmów z pracownikami,
- ◆ organizowanie narad wewnętrznych w zależności od potrzeb/zapisy w postaci listy obecności przechowywane są na stanowisku d/s kadrowych/,
- ◆ pocztę elektroniczną,
- ◆ sieć telefoniczną.

Systemy te zapewniają skuteczny przepływ informacji między komórkami organizacyjnymi oraz zapewniają zapoznanie się pracowników Urzędu z oczekiwaniami klientów i występującymi nieprawidłowościami. Procesy komunikacyjne pomagają ocenić skuteczność SZJ i stopień zadowolenia klienta.

## 5.6. Przegląd zarządzania

### 5.6.1. Postanowienia ogólne

Najwyższe kierownictwo raz w roku przeprowadza przegląd systemu zarządzania jakością. Przegląd ma za zadanie zapewnienie jego stałej przydatności, skuteczności oraz sformułowanie ewentualnych korekt Polityki Jakości i jej celów. Przegląd ma również umożliwić doskonalenie systemu zarządzania jakością. Przegląd zarządzania przeprowadzany jest najpóźniej do 31 marca następnego roku. Pełnomocnik zawiadamia kierowników komórek organizacyjnych o ustalonym terminie przeglądu

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>24/45</i></p>
---	---	---	--	--

i zakresie informacji do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania na co najmniej 20 dni przed przeglądem. Informacje na przegląd kierownicy komórek organizacyjnych dostarczają Pełnomocnikowi ds. jakości na co najmniej 15 dni przed terminem przeglądu.

Na podstawie tych informacji Pełnomocnik sporządza sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania jakością za okres od ostatniego przeglądu i przedkłada je Wójtowi co najmniej 2 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu. Wójt dokonuje przeglądu przy udziale Pełnomocnika ds. SZJ oraz wyznaczonych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

#### 5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:


- ◆ wyniki z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych w czasie od ostatniego przeglądu,
- ◆ informacja dotycząca wyników badania percepcji klientów, w tym załatwionych skarg i wniosków,
- ◆ ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami i przepisami prawa, w tym realizacja celów dotyczących jakości,
- ◆ informacja o przeglądach wykazów zadań i przepisów prawnych,
- ◆ informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących,
- ◆ sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów,
- ◆ prognoza zmian, mogących wpłynąć na system zarządzania jakością,
- ◆ zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

Przygotowanie danych wejściowych do przeglądu koordynuje Pełnomocnik, który pozyskuje informacje z komórek organizacyjnych Urzędu.

#### 5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania.

Pełnomocnik w terminie do 15 dni po przeglądzie sporządza Raport na podstawie którego Najwyższe kierownictwo podejmuje decyzje o ewentualnych zmianach w SZJ. W raporcie określa się środki na realizację przyjętych działań, terminy ich realizacji oraz wykonawców. Raport zawiera również wyniki przeglądu aktualności Polityki Jakości. Pełnomocnik rozpowszechnia raport do wszystkich komórek organizacyjnych w formie papierowej lub pocztą elektroniczną.



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">25/45</p>
---	---	--	---	---

## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1. Zapewnienie zasobów

W celu określenia i zapewnienia zasobów potrzebnych do wdrażania i utrzymywania systemu zarządzania jakością, ciągłego doskonalenia jego skuteczności oraz zwiększenia zadowolenia klientów Urzędu przykładą się szczególną wagę do pozyskiwania środków i racjonalnego gospodarowania nimi.

Zasobami niezbędnymi do wdrożenia, utrzymywania i ciągłej poprawy skuteczności systemu zarządzania jakością są:

- ◆ odpowiednio wykształcona i wykwalifikowana kadra urzędników,
- ◆ infrastruktura techniczna i środowisko pracy,
- ◆ środki finansowe.

Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednią politykę kadrową, wyposażenie Urzędu oraz politykę finansową. Wyrazem zapewnienia zasobów na dany rok jest uchwała budżetowa.


### 6.2. Zasoby ludzkie

#### 6.2.1. Postanowienia ogólne

Bezpośredni wpływ na jakość wykonywanych zadań mają pracownicy Urzędu. To oni są gwarantem wysokiej jakości usług realizowanych przez urząd oraz realizacji celów określonych w Polityce Jakości. Zatrudnianie pracowników odbywa się w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru, zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych, rozporządzeniem w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych, regulaminem naboru na wolne stanowiska urzędnicze. Konkursowa forma naboru na wolne stanowiska urzędnicze umożliwia zatrudnianie pracowników o odpowiednim wykształceniu i umiejętnościach, niezbędnych do wytworzenia produktu o wysokiej jakości. Niezbędne kompetencje pracowników wykonujących prace mające wpływ na zgodność z wymaganiami dotyczącymi wyrobu zostały określone w Regulaminie wynagradzania pracowników Urzędu Gminy Łukta stanowiącym załącznik do Zarządzenia Nr 13/2009 Wójta Gminy Łukta z dnia 10 czerwca 2009r oraz zakresach obowiązków pracowników.

#### 6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

Pracownicy zatrudniani w wyniku naboru zostają zapoznani z obowiązującymi przepisami prawa a w szczególności z ustawą o samorządzie gminnym, Statutem Gminy, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy, Regulaminem Pracy, Regulaminem służby przygotowawczej, Regulaminem wynagradzania,

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>26/45</i></p>
---	---	---	--	--

Instrukcją kancelaryjną, Kodeksem postępowania administracyjnego oraz dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością. Każdy nowozatrudniony pracownik podlega również szkoleniu z zakresu BHP. Zakres obowiązków określa Kierownik komórki organizacyjnej, uwzględniając w nim zadania do realizacji, uprawnienia i odpowiedzialność.

Pracownicy Urzędu w ramach podwyższania swoich kwalifikacji mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach. Mogą dokształcać się na studiach licencjackich, magisterskich i podyplomowych. Sekretarz Gminy, biorąc pod uwagę wnioski kierowników komórek organizacyjnych planuje potrzeby w zakresie szkoleń, proponując corocznie wysokość środków finansowych na ten cel w budżecie gminy. Stosownie do potrzeb mogą być organizowane szkolenia wewnętrzne dla szerszej grupy pracowników. Ocena skuteczności szkoleń prowadzona jest przez kierowników komórek organizacyjnych w trakcie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań. Stanowisko d/s kadr prowadzi akta osobowe pracowników urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadczenia szkolne, dyplomy), szkolenia (kopie zaświadczeń, certyfikaty) i doświadczenia zawodowego (świadczenia pracy). Źródłem informacji o potrzebach szkoleniowych są ankiety ze szkoleń gromadzone na stanowisku d/s kadrowych. Szczegółowe zasady doskonalenia zawodowego pracowników określa procedura Po/IV/OR-02.


Pracownicy zatrudnieni na stanowiskach urzędniczych, podlegają okresowej ocenie pracowniczej uregulowanej Regulaminem ustanowionym Zarządzeniem Wójta.

### **6.3. Infrastruktura**

Urząd Gminy ma swoją siedzibę w Łukcie. W budynku usytuowane są pomieszczenia biurowe oraz sanitariat. Wszystkie pomieszczenia są dobrze oświetlone i ogrzewane grzejnikami elektrycznymi.

Wszystkie pomieszczenia wyposażone są w niezbędny sprzęt biurowy, stanowiska pracy posiadają komputer wraz z oprzyrządowaniem i oprogramowaniem. Dla potrzeb klientów na parterze budynku urzędu umieszczono tablicę informującą o: dniach i godzinach pracy Urzędu, terminie przyjęć obywateli w sprawie skarg i wniosków przez Wójta oraz strukturze organizacyjnej Urzędu i siedzibach poszczególnych stanowisk pracy, jak również dwie tablice ogłoszeniowe, na których zamieszczane są informacje bieżące. Na korytarzach znajdują się miejsca ułatwiające klientom sporządzanie pism lub wypełnianie formularzy.

Istotną część infrastruktury urzędu stanowi system informatyczny, obejmujący sieć kablową, sprzęt komputerowy, oprogramowanie i systemy baz danych. Jest on stosownie do wymagań i możliwości rozbudowywany i modernizowany. Prawidłowe funkcjonowanie infrastruktury informatycznej zapewniają serwery oraz zainstalowane urządzenia. Nadzór nad funkcjonowaniem, modernizacją oraz aktualizacją oprogramowań dokonywany jest przez podmioty dysponujące prawami autorskimi.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;">KJ</p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;">A</p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;">27/45</p>
---	---	--	---	---

Zapisy z powyższych czynności są dokonywane w trybie ustalonym w stosownych umowach. Za sprawne działanie systemu informatycznego w Urzędzie odpowiada informatyk. Budynek Urzędu wyposażony jest ponadto w elektroniczny system sygnalizacji włamania i napadu. W skład systemu wchodzi czujniki ruchu, centrala oraz zewnętrzny sygnalizator dźwiękowy i świetlny. Konserwacja systemu przeprowadzana jest przez firmę specjalistyczną na podstawie umowy i potwierdzana stosownym zapisem.

W celu sprawnej realizacji zadań kierownik Urzędu zapewnił środki transportu (poprzez zawarcie umów z pracownikami o używanie samochodu prywatnego do celów służbowych) oraz system łączności stacjonarnej przez centralę telefoniczną, połączenia z sieci komórkowych oraz faksowe i internetowe. Zadania dotyczące zakupów, utrzymania, konserwacji i modernizacji budynku Urzędu Gminy Łukta znajdują się w zakresie działania Referatu Gospodarki Terenowej, natomiast zakupy materiałów biurowych są w zakresie zadań Referatu Organizacyjnego. Zakupy poniżej 14 000 Euro, reguluje Zarządzenie Wójta Gminy w sprawie wprowadzenia regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości w kwoty 14 000 Euro w Urzędzie Gminy Łukta.(ze zm.).

Książka obiektu znajduje się na stanowisku Inspektora ds. budownictwa, inwestycji i drogownictwa w Referacie Gospodarki Terenowej.


#### **6.4. Środowisko pracy**

Dla zapewnienia w Urzędzie przyjaznego środowiska pracy dla pracownika, jak i dogodnych warunków korzystania przez Klienta z usług publicznych świadczonych przez Urząd, zadania z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy powierzono specjalście na podstawie umowy. Zadania z zakresu ochrony przeciwpożarowej powierzono Gminnemu Komendantowi Ochotniczych Straży Pożarnych.

### **7. REALIZACJA PRODUKTU**

#### **7.1. Planowanie realizacji produktu**

Zadania Urzędu Gminy Łukta wynikają z obowiązujących przepisów prawa. Ponadto szczegółowo zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym oraz Wykazach Zadań i Przepisów Prawnych obowiązujących w poszczególnych komórkach organizacyjnych. Urząd jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Wójt wykonuje zadania publiczne wynikające z ustaw. Celem tych zadań jest zaspokajanie potrzeb mieszkańców gminy, organizacji pozarządowych, stowarzyszeń i inwestorów.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>28/45</i></p>
---	---	---	--	--

W celu prawidłowego wykonywania usług wyodrębniono listę procesów, w ramach których określono zadania i ustanowiono procedury.

W poszczególnych procedurach ustalających sposób postępowania podczas realizacji produktu określono:

- ◆ komórki organizacyjne i osoby odpowiedzialne za realizację zadania,
- ◆ przepisy prawne jakie należy stosować przy realizacji zadania,
- ◆ mierzalne i spójne z polityką jakości cele jakościowe, jakie należy osiągnąć,
- ◆ zapisy niezbędne do dostarczenia dowodów, że realizacja produktu jest zgodna z procedurą a produkt spełnia wymagania,
- ◆ potrzebę stworzenia formularzy,
- ◆ potrzebę stosowania regulacji wewnętrznych,
- ◆ wymagania dotyczące infrastruktury i sprzętu,
- ◆ wymagania odnośnie identyfikacji i przechowywania akt sprawy.

W wyniku realizacji procesów powstają produkty:

- ◆ decyzje administracyjne,
- ◆ umowy,
- ◆ projekty uchwał i zarządzeń,
- ◆ projekty aktów planowania np. budżetu, planów, programów,
- ◆ decyzje, zaświadczenia, wypisy, odpisy, akty itp. dokumenty urzędowe,
- ◆ informacje udzielane Klientom.

Stosownie do określonego w Urzędzie podziału odpowiedzialności, realizację procesów nadzorują kierownicy komórek organizacyjnych stosując ustalone kryteria i metody monitorowania.


Zapisy z przeprowadzanych czynności sporządzają osoby odpowiedzialne za realizację procedur. Planowanie realizacji usług jest procesem ciągłym, podczas którego są ustalane, przeglądane i aktualizowane powyżej opisane obszary systemu zarządzania jakością.

## **7.2. Procesy związane z Klientem**

### **7.2.1. Określenie wymagań dotyczących produktu**

Urząd swoimi działaniami stara się, aby świadczone usługi spełniały potrzeby i oczekiwania Klientów. Jest to głównym priorytetem działań.

W związku z tym Urząd ustalił zasady w zakresie rozpoznawania wymagań dotyczących realizacji usług dostarczanych Klientom.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>29/45</i></p>
---	---	---	--	--

Są to zasady:

- ◆ określania wymagań prawnych, co odbywa się w formie wykazów zidentyfikowanych zadań i przypisanych im przepisów,
- ◆ określania wymagań własnych Urzędu w odpowiednich formularzach i informacjach o sposobie załatwiania spraw,
- ◆ określania wymagań Klientów na podstawie informacji przekazywanych w składanych wnioskach i podaniach, z bezpośrednich kontaktów pracowników z Klientami, na podstawie informacji z badania satysfakcji Klienta oraz analizy skarg.

#### 7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących produktu

Zgodnie z przyjętą Polityką Jakości Urząd zapewnia realizację swych zadań w sposób rzetelny, obiektywny i zgodny z obowiązującymi przepisami. Każda sprawa trafiająca do Urzędu w miarę możliwości załatwiana jest niezwłocznie. Większość spraw załatwiana jest na podstawie Kodeksu postępowania administracyjnego. Zasady zawarte w tym kodeksie gwarantują ochronę praw Klientów Urzędu w postępowaniu administracyjnym.

Znając wszystkie wymagania, pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację danego zadania, bada możliwość spełnienia przez Urząd potrzeb i oczekiwań Klienta w ramach przepisów prawa. Odbywa się to poprzez:


- ◆ przeglądanie złożonych dokumentów (właściwość, kompletność),
- ◆ uzgodnienia ustne, które Klient potwierdza swoim podpisem.

W przypadku powstania rozbieżności między wymaganiami Klienta a możliwością ich spełnienia, są one rozwiązywane na drodze dodatkowych uzgodnień (w granicach obowiązującego prawa).

Wynik przeglądu jest potwierdzany w formie pisemnej przez osobę odpowiedzialną za przegląd. Zapis z tej czynności ma postać określoną w pisemnych procedurach operacyjnych lub w wykazach zapisów sporządzanych dla procedur ustnych (patrz procedura systemowa Ps-01).

Jeżeli zostały zmienione wymagania dotyczące realizacji produktu, pracownik merytorycznie odpowiedzialny wnioskuje o dokonanie zmian w odpowiednich dokumentach (procedurach, formularzach, materiałach informacyjnych).

#### 7.2.3. Komunikacja z Klientem

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>30/45</i></p>
---	---	---	--	--

Komunikacja Klienta z Urzędem może odbywać się w formie:

- ◆ pisemnej (wnioski, podania, odwołania),
- ◆ elektronicznej poczty: / <http://www.lukta@lukta.com.pl>,
- ◆ telefonicznej,
- ◆ kontaktu bezpośredniego (z pracownikiem odpowiedzialnym za konkretne zadanie),
- ◆ ankietowania i monitorowania zadowolenia Klienta (analiza ankiet oraz skarg i wniosków, której celem jest eliminacja niezgodnych sposobów wykonywanych usług),
- ◆ zebrań z sołtysami,
- ◆ zebrań z mieszkańcami.

Interesanci przyjmowani są w godzinach pracy Urzędu, tj. od godz. 7:30 do godz. 15:30. Wójt przyjmuje interesantów głównie w sprawach skarg i wniosków, w każdy poniedziałek od godz. 14:00 do godz. 16:00. W sytuacjach pilnych Wójt przyjmuje w każdym czasie.

W Urzędzie skargi i wnioski rozpatrywane są zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Przy załatwianiu spraw obowiązuje forma pisemna, chyba że przepis prawa pozwala na formę ustną. Sposób załatwiania skarg określa procedura Po/XI/OR-03.

**Komunikacja z Klientem** odbywa się na płaszczyźnie **obligatoryjnej**, wymaganej przepisami prawa i **promocyjnej**.


**Komunikacja obligatoryjna** obejmuje wszystkie te informacje, których przekazywanie Klientom obwarowane jest przepisami prawa, np. w czasie prowadzonych postępowań administracyjnych, udzielania zamówień publicznych – realizowana jest przede wszystkim w korespondencji.

**Komunikacja promocyjna** jest wynikiem woli przekazywania szerokiemu gronu odbiorców szczegółowych informacji o zakresie działalności Urzędu, wprowadzaniu nowych programów i form usług. Urząd posiada stronę internetową – <http://www.lukta.com.pl>, która zawiera ważniejsze sprawy dotyczące tego, co dzieje się w Urzędzie i na terenie gminy.

Urząd posiada także obowiązkowy Biuletyn Informacji Publicznej pod adresem: <http://www.bip.lukta.sprint.com.pl>, w którym m.in. znajdują się szczegółowe informacje o działalności Urzędu i sposobie załatwiania spraw.

Komunikacja promocyjna realizowana jest w trakcie akcji medialnych, konferencji, spotkań oraz imprez okolicznościowych organizowanych przez Urząd.



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>31/45</i></p>
---	---	---	--	--

Ponadto każdy pracownik Urzędu ma obowiązek informować Interessanta o wymaganiach dotyczących konkretnego produktu i sposobie postępowania. Zasady komunikacji zewnętrznej określa Po/IV/OR-01.

### **7.3. Projektowanie i rozwój**

Projektowanie i rozwój w rozumieniu Normy nie są stosowane w Urzędzie. Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania jest opisane w rozdz. 4.1. Księgi.

### **7.4. Zakupy**

Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania jest opisane w rozdziale 4.1. Księgi.

### **7.5. Produkcja i dostarczanie produktu**

#### **7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi**

W Urzędzie Gminy Łukta dostarczanie produktu odbywa się w warunkach nadzorowanych, tzn. według określonych procedur i instrukcji z zachowaniem zasady przestrzegania przepisów prawa wewnętrznego i zewnętrznego.


Urząd nadzoruje działania usługowe, poprzez:

- ◆ przydzielanie do realizacji zadań kompetentnym pracownikom,
- ◆ zidentyfikowanie procesów mających wpływ na jakość,
- ◆ stworzenie opisów procesów określających sposób ich przebiegu i realizacji,
- ◆ zapewnienie odpowiedniego wyposażenia,
- ◆ wdrożenie działań monitorujących przebieg procesów,
- ◆ określenie kryteriów prawidłowego przebiegu procesów i metod ich pomiaru,
- ◆ monitorowanie i pomiar jakości wykonywanego produktu.

Ustalony jest ze strony najwyższego kierownictwa nadzór nad realizacją poszczególnych procesów operacyjnych (pkt. 4.1.KJ).

Właściwości produktów zostały określone w procedurach i przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług.

Realizacja usług jest w pełni nadzorowana. Bezpośredni nadzór sprawują kierownicy komórek organizacyjnych.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>32/45</i></p>
---	---	---	--	--

Zgodność z systemem zarządzania sprawdzana jest poprzez audyty wewnętrzne przeprowadzane w zaplanowanych odstępach czasu. Przestrzegana jest również zasada jawności i przekazywania pełnej informacji w zakresie zakupionego sprzętu i usług.

#### 7.5.2. Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania jest opisane w rozdziale 4.1. Księgi.

#### 7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Procesy o podstawowym znaczeniu dla jakości pracy Urzędu zostały zidentyfikowane i opisane w formie procedur, dla uzyskania ich powtarzalności, efektywności oraz szczególnego nadzoru nad ich realizacją. Procedury określają zakres uprawnień i odpowiedzialności za ich realizację, a także sposób tworzenia i przechowywania zapisów.


Zasady postępowania z dokumentami zawarte są w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instytucji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U Nr 14, poz. 67 ze zm.), która określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony ich przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą. W związku z tym dokumenty są identyfikowane na każdym etapie realizacji tzn. od momentu wpłynięcia dokumentu do zakończenia sprawy.

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu, są rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną w formie pisemnej (na papierze), dlatego też są one identyfikowalne na każdym etapie jej realizacji, tzn. od momentu dostarczenia dokumentów do zakończenia sprawy.

#### 7.5.4. Własność Klienta

Własnością Interesanta są jego dane osobowe, które Urząd przetwarza tylko wtedy, gdy zezwalają na to przepisy prawa. Ochrona i zabezpieczenie danych odbywa się zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

Do ochrony zabezpieczenia danych osobowych, a także w przypadku naruszenia danych osobowych w toku ich przetwarzania stosowane są metody postępowania oraz środki

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>33/45</i></p>
---	---	---	--	--

techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną. Są one ustalone i opisane w polityce bezpieczeństwa i instrukcji zarządzania systemem informatycznym ( patrz: pozycja nr 10 wykazu przepisów wspólnych zewnętrznym i pozycja nr 16 wykazu przepisów wspólnych wewnętrznym).

#### 7.5.5. Zabezpieczanie produktu

Dokumenty /akta spraw/ przechowywane są w opisanych segregatorach w szafach w komórkach organizacyjnych oraz w archiwum Urzędu tak, aby nie straciły swojej wartości użytkowej. Dokumenty wymagające szczególnego zabezpieczenia – także w szafach metalowych.

Dane przechowywane w systemach elektronicznych są chronione poprzez wykonywanie kopii zapasowych. Wszystkie stanowiska komputerowe wyposażone są w oprogramowanie antywirusowe. Pomieszczenia biurowe są zamykane i dostęp do nich jest ograniczony do określonej grupy osób. Podobne zabezpieczenie posiada pomieszczenie będące serwerownią.


W przypadku nieobecności pracownika merytorycznego dostęp do pomieszczeń i dokumentów posiada inny upoważniony pracownik.

Funkcjonujący system komputerowy posiada również odpowiednie zabezpieczenia przechowywanych w nim dokumentów w formie elektronicznej, nadzorowane przez informatyka.

Dokumenty przygotowywane do wysyłki są identyfikowane i pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do Klienta bez utraty ich jakości.

Archiwizacji dokumentów dokonuje się zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67 ze zmianami). Zarchiwizowane akta przechowuje się w archiwum zakładowym Urzędu. Za prowadzenie archiwum odpowiedzialny jest pracownik na samodzielny stanowisku ds. obronnych - Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych i Administrator Bezpieczeństwa Informacji.

#### 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>34/45</i></p>
---	---	---	--	--

Uzasadnienie wyłączenia tego wymagania opisane jest w rozdziale 4.1 Księgi.

## **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

### **8.1. Postanowienia ogólne**

Urząd zaplanował i wdrożył działania dotyczące monitorowania i pomiarów, mając na względzie wymagania Klientów i zachowanie skuteczności systemu zarządzania jakością. W Urzędzie funkcjonują metody monitorowania i pomiarów, które służą do identyfikowania obszarów do doskonalenia systemu zarządzania jakością. Są one opisane w niniejszym rozdziale.

W Urzędzie funkcjonują różne metody oceny realizacji zadań. Są to:

- ◆ kontrola zarządcza z elementami kontroli wewnętrznej dokonywana zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Łukta oraz Zarządzeniem Wójta w sprawie wprowadzenia Regulaminu kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy Łukta oraz w jednostkach organizacyjnych Gminy Łukta,
- ◆ audyty wewnętrzne mające na celu zapewnienie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami,
- ◆ analiza rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
- ◆ badanie satysfakcji Klienta,
- ◆ monitorowanie i pomiary zgodności procesów i produktów.


Wszystkie one służą bieżącemu monitorowaniu systemu zarządzania, dostarczaniu danych niezbędnych do stwierdzenia jego zgodności z wymaganiami oraz jego doskonaleniu.

### **8.2 Monitorowanie i pomiary**

#### **8.2.1 Zadowolenie Klienta**

Monitorowanie ocen Klientów dotyczących sposobu wywiązywania się przez Urząd z wykonywanych zadań odbywa się na bieżąco. Urząd w swojej praktyce analizuje i wykorzystuje informacje dotyczące percepcji Klienta z kilku źródeł, w tym w szczególności:

- ◆ z bezpośrednich kontaktów z Klientami,
- ◆ z postępowania reklamacyjnego (skargowego i odwoławczego),
- ◆ z badania ankietowego reprezentatywnej grupy danej kategorii Klientów,
- ◆ z informacji zamieszczanych w mediach.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>35/45</i></p>
---	---	---	--	--

Zgłaszane uwagi Klientów wykorzystywane są na bieżąco. Rozpatrywanie skarg prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami, tj. Kodeksem postępowania administracyjnego, Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy. Informację zbiorczą z postępowania skargowego Pełnomocnik przedstawia na przeglądzie zarządzania.

Ustne i pisemne uwagi i skargi Klientów analizowane są na bieżąco przez Sekretarza, który omawia je z Wójtem proponując jednocześnie odpowiednie działania.

Wójt na bieżąco śledzi prasę lokalną, która jest prenumerowana przez Urząd. Na wszelkie uwagi i wnioski reaguje niezwłocznie.

W celu zbadania zadowolenia Klienta została opracowana ankieta skierowana do osób załatwiających sprawy w Urzędzie Gminy.

Ankiety dotyczące spraw załatwianych w Urzędzie wyłożone są w Urzędzie na korytarzach na każdym piętrze oraz na stanowiskach pracy. Wypełnione ankiety klienci mogą zostawić w sekretariacie, u pracownika Urzędu lub wrzucić do specjalnej skrzynki umieszczonej na parterze budynku.

Ankiety opracowuje Inspektor ds. ogólnorganizacyjnych i konsultuje jej treść z komórkami organizacyjnymi a zatwierdza Wójt. Inspektor ds. ogólnorganizacyjnych dokonuje analizy ankiet co pół roku, w terminie 2-ch tygodni po upływie każdego półrocza.


Ankiety są ciągle dostępne. Umieszczone są także na stronie internetowej Gminy Łukta pod adresem: <http://www.lukta.com.pl>.

Z przeprowadzonych analiz składane są Wójtowi sprawozdania i proponowane ewentualne działania zapobiegawcze i korygujące.

Zbiorczą informację z badania zadowolenia Klienta opracowuje Inspektor ds. ogólnorganizacyjnych i przekazuje Sekretarzowi do sprawozdania na przegląd zarządzania. Wyniki badań wykorzystywane są w celu poprawienia jakości obsługi Klienta oraz zwiększenia jego zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd.

Informacje z pomiaru zadowolenia Klienta poddawane są zbiorczej analizie i ocenie podczas przeglądu zarządzania. Wyniki oceny mogą stanowić podstawę do podjęcia działań korygujących lub zapobiegawczych.

#### 8.2.2. Audit wewnętrzny

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>36/45</i></p>
---	---	---	--	--

Audyty wewnętrzne w Urzędzie są przeprowadzane w zaplanowanych odstępach czasu w celu określenia zgodności SZJ z zaplanowanymi ustaleniami i wymogami Normy PN – EN ISO 9001: 2009 oraz skuteczności jego wdrożenia i utrzymywania. Podczas corocznego planowania auditów brany jest pod uwagę status i ważność procesów oraz auditowanych obszarów, a także wyniki wcześniejszych auditów.

Dobór auditorów do poszczególnych auditów gwarantuje obiektywizm i bezstronność podczas przeprowadzania auditów wewnętrznych. Zgodnie z wymogami normy przyjęto zasadę, iż auditorzy nie będą auditować w swoich komórkach organizacyjnych. Osoby, przeprowadzające audyty są odpowiednio przeszkolone i posiadają stosowny certyfikat potwierdzający ukończenie kursu auditora wewnętrznego.

Odpowiedzialność i wymagania dotyczące planowania i przeprowadzania auditów oraz przedstawiania wyników i utrzymywania zapisów zostały przedstawione w udokumentowanej procedurze systemowej Ps-02.

Kierownictwo odpowiedzialne za auditowany obszar zapewnia podjęcie działań dążących do jak najszybszego wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i ich przyczyn. Celem weryfikacji podjętych działań oraz sprawdzenia skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych przeprowadzany jest kolejny przegląd lub możliwość przeglądu podczas zaplanowanego auditu. Działania te, zapewniają doskonalenie jakości świadczonych usług lub przynajmniej utrzymywanie ich na stałym poziomie.

Wyniki auditów przekazywane są Pełnomocnikowi.


Postępowanie w przypadku ujawnienia niezgodności określone jest w procedurze działań korygujących i zapobiegawczych (Ps-04).

### 8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Zidentyfikowane w Urzędzie procesy są monitorowane w celu wykazania zdolności do osiągnięcia zaplanowanych wyników. Monitorowanie jest zaplanowane w zakresie trybu, częstotliwości, odpowiedzialności i prowadzenia zapisów. Zasady monitorowania ustalone są w dokumentacji systemu jakości, a zwłaszcza w procedurach, planach oraz dokumentach o charakterze normatywnym – ustawach, rozporządzeniach, zarządzeniach, uchwałach.

Monitorowanie wykonywane jest na ustalonych etapach realizacji zadania w trybie:

- ◆ sprawdzania przez lidera wykonania czynności w procesie,
- ◆ samokontroli, czyli sprawdzenia przez pracownika wyników własnej pracy,
- ◆ kontroli wewnętrznej według zasad obowiązujących w Urzędzie.

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>37/45</i></p>
---	---	---	--	--

Obowiązujące kryteria monitorowania dotyczą:

- ◆ terminowości załatwianych spraw,
- ◆ zgodności z wymaganiami ustawowymi i własnymi,
- ◆ ilości skarg i odwołań od decyzji administracyjnych,
- ◆ stopnia spełnienia wymagań Klienta (zadowolenie Klienta),
- ◆ stopnia realizacji ustalonego celu jakościowego dla zadania.

Zapisy z monitorowania sporządzają pracownicy i przechowują je w aktach sprawy.

Analiza wyników monitorowania procesów należy do kierowników komórek organizacyjnych i jest dokonywana raz w roku w okresie przygotowań do kolejnego przeglądu zarządzania. Wnioski z tej analizy kierownicy przedstawiają Pełnomocnikowi do sprawozdania na przegląd.

Wyniki pomiarów i monitorowania mogą być podstawą do podejmowania działań w ramach doskonalenia systemu.

#### **8.2.4. Monitorowanie i pomiary produktu**

Kontrola końcowa realizacji procesu i jego wyniku obejmuje sprawdzenie stopnia załatwienia sprawy, a więc wykonania wymaganych czynności i prowadzenia zapisów. Jest dokonywana przez uprawnionych pracowników wskazanych w Regulaminie Organizacyjnym lub imiennych upoważnieniach, a także procedurach operacyjnych.


Procedury określają sposób potwierdzania dokonanych przeglądów przez osoby uczestniczące w procesie. Pracownicy oceniają realizację zadania i podejmują decyzję o przekazaniu produktu Klientowi. Fakt dokonania kontroli jest potwierdzany podpisem osoby upoważnionej na kopii dokumentu.

Zapisy z monitorowania są przechowywane w aktach sprawy zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Wyniki z monitorowania są opracowywane w trybie opisanym w punkcie 8.2.3 KJ.

#### **8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym**



	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>38/45</i></p>
---	---	---	--	--

W Urzędzie Gminy zapewniona jest identyfikacja produktu niezgodnego z wymaganiami oraz sprawowanie nad nim nadzoru. Nadzór i związana z tym odpowiedzialność i uprawnienia dotyczące postępowania z produktem niezgodnym określono w procedurze nadzoru nad produktem niezgodnym (Ps-03).

Za podjęcie natychmiastowych działań związanych z usunięciem niezgodności odpowiedzialny jest każdy pracownik w ramach swoich kompetencji oraz zobowiązany jest on wycofać produkt z obiegu i zgłosić zaistniałą sytuację właścicielowi danego procesu tj. kierownikowi komórki organizacyjnej. Właściciel ma obowiązek dokonać analizy wniosku oraz zawiadomić współwłaścicieli procesu o konieczności wycofania produktu z obiegu.

Po usunięciu niezgodności, produkt poddawany jest ponownej weryfikacji, celem wykazania zgodności z wymaganiami Normy SZJ. Weryfikacja ta może odbywać się w formie ponownego auditu, bądź też przez sprawdzenie przez przełożonego poprawności przeprowadzenia działań naprawczych. Natomiast zapisy dotyczące charakteru niezgodności i podejmowanych w związku z tym działań są prowadzone i utrzymywane w aktach spraw przez właścicieli procesu.

#### **8.4. Analiza danych**


Kierownictwo Urzędu zbiera, analizuje i przechowuje dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego systemu zarządzania jakością. Źródłem danych umożliwiających dokonanie analizy są:

- ◆ raporty z auditów wewnętrznych,
- ◆ podjęte działania korygujące i zapobiegawcze,
- ◆ skargi i wnioski klientów,
- ◆ wyniki kontroli wewnętrznych przeprowadzanych w Urzędzie,
- ◆ realizacja zaleceń wynikających z przeglądu kierownictwa,
- ◆ ocena szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- ◆ wyniki monitorowania i pomiarów procesów,
- ◆ inne dostępne w Urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

Zbiorną informację, zawierającą wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Na tej podstawie sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz określenia jego kierunków.

Pełnomocnik ds. SZJ ustala sposób i terminy dostarczania danych przez kierowników komórek organizacyjnych.

#### **8.5. Doskonalenie**

	<p style="text-align: center;">SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p style="text-align: center;">KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p style="text-align: center;"><i>Indeks</i></p> <p style="text-align: center;"><i>KJ</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Edycja</i></p> <p style="text-align: center;"><i>A</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Strona</i></p> <p style="text-align: center;"><i>39/45</i></p>
---	---	---	--	--

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Urząd w sposób systematyczny i ciągły doskonalili system zarządzania jakością poprzez ciągłe monitorowanie SZJ, nadzorowanie i analizę realizacji polityki i celów jakości, analizę danych operacyjnych oraz wykorzystanie działań korygujących i zapobiegawczych, auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania.

8.5.2. Działania korygujące

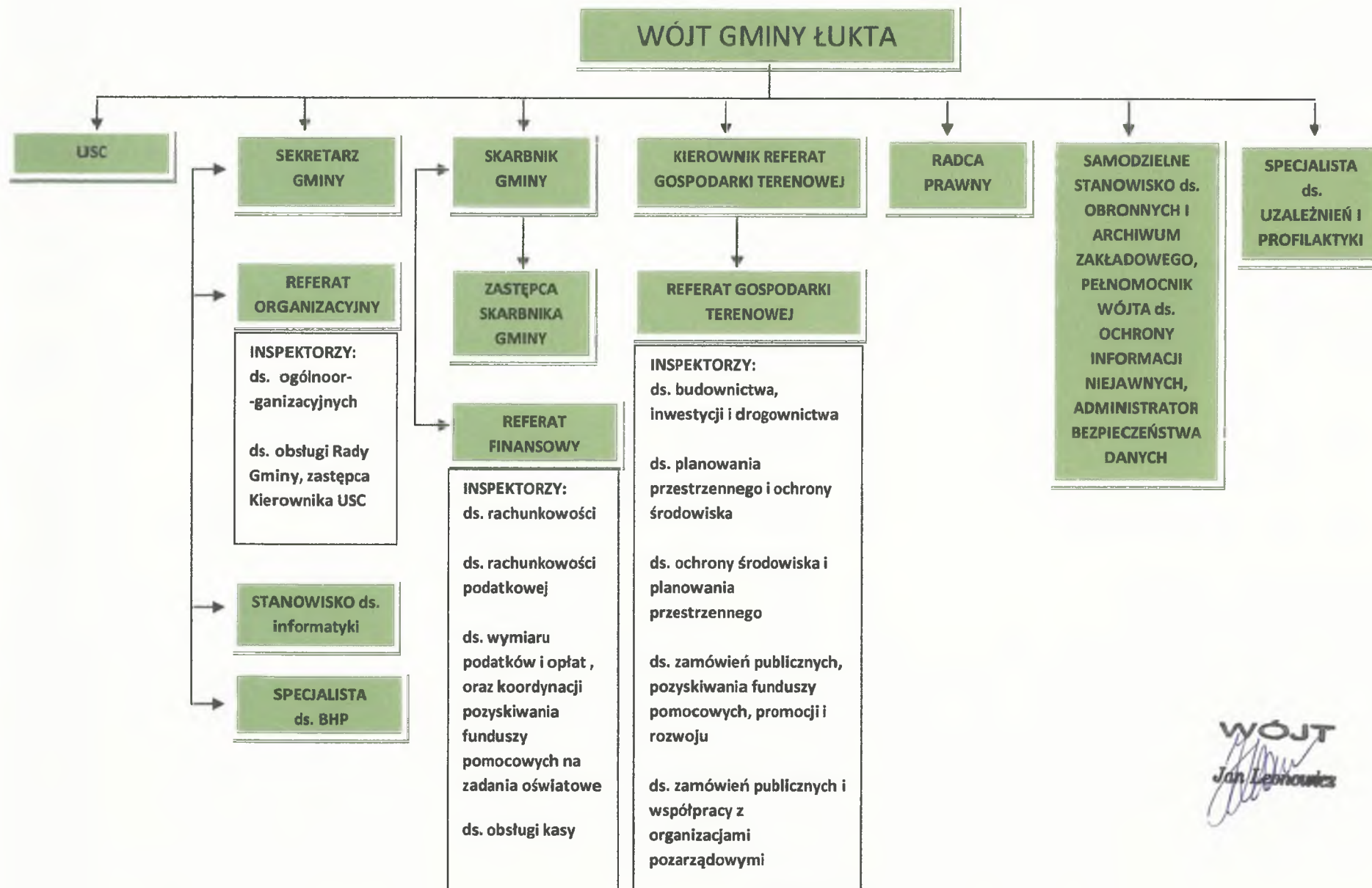
Urząd Gminy opracował i wdrożył procedurę systemową – „Procedura działań korygujących i zapobiegawczych”(Ps-04), w której zostały zdefiniowane zasady i tryb postępowania przy określaniu przyczyn powstania rzeczywistych niezgodności i ich eliminowania.


8.5.3. Działania zapobiegawcze

Na podstawie danych dotyczących realizacji procesów w Urzędzie, badania opinii Klientów, innych jednostek uprawnionych do dokonywania oceny Urzędu oraz na podstawie analizy dobrych rozwiązań w podobnych Urzędach, podejmowane są optymalne działania zapobiegawcze.

Szczegóły są opisane w procedurze działań korygujących i zapobiegawczych (PS-04).

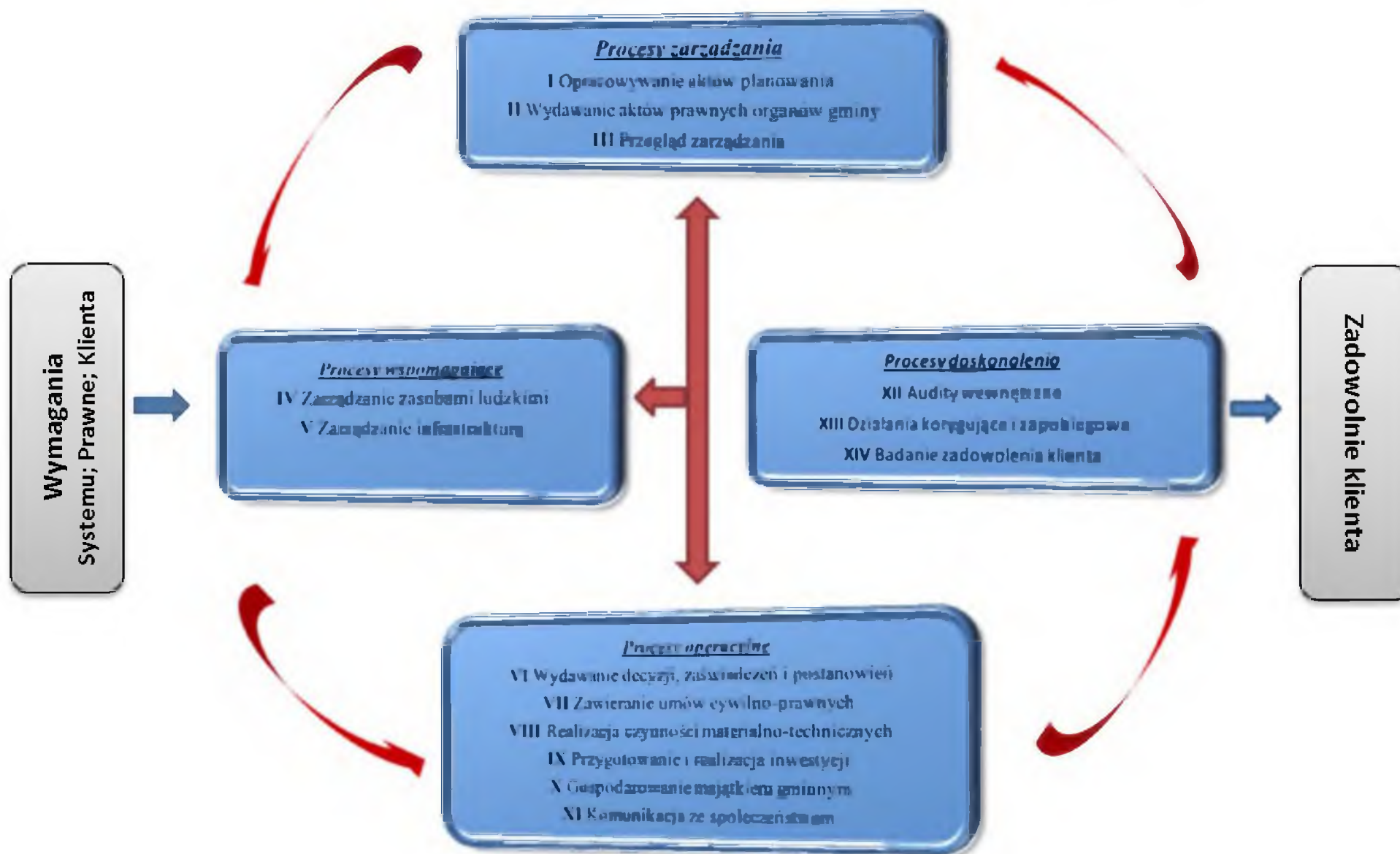
## STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU GMINY ŁUKTA




	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009	<i>Indeks</i>	<i>Edycja</i>	<i>Strona</i>
	KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta	<i>KJ</i>	<i>A</i>	<i>41/45</i>

## MAPA PROCESÓW

## ZAŁĄCZNIK NR 2




	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>42/45</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

**ZAŁĄCZNIK NR 3**

**Wykaz procedur systemowych w Urzędzie Gminy Łukta**


- |   |       |
|---|-------|
| 1. Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami     | Ps-01 |
| 2. Procedura auditów wewnętrznych                   | Ps-02 |
| 3. Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym       | Ps-03 |
| 4. Procedura działań korygujących i zapobiegawczych | Ps-04 |

	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>43/45</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

**ZAŁĄCZNIK NR 4**

## **Wykaz procedur operacyjnych**

1.Procedura planu komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej	Po/IV/OR-01
2.Procedura doskonalenia pracowników	Po/IV/OR-02
3.Procedura rozpatrywania skarg	Po/XI/OR-03
4.Procedura opracowywania projektów aktów prawnych wewnętrznych	Po/II/OR-04
5.Procedura sprzedaży nieruchomości gminnej w drodze przetargu	Po/X/GT-01
6.Procedura wydawania decyzji środowiskowych	Po/VI/GT-02
7.Procedura wydawania decyzji o warunkach zabudowy	Po/VI/GT-03


	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>44/45</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

## ZAŁĄCZNIK NR 5

### Spis wykazów zadań i przepisów prawnych

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Wykaz zadań i przepisów prawnych w Referacie Organizacyjnym  | WZP/OR  |
| 2. Wykaz zadań i przepisów prawnych w Referacie Finansowym  | WZP/Fn  |
| 3. Wykaz zadań i przepisów prawnych w Referacie Gospodarki Terenowej  | WZP/GT  |
| 4. Wykaz zadań i przepisów prawnych w Urzędzie Stanu Cywilnego  | WZP/USC |
| 5. Wykaz zadań i przepisów prawnych na samodzielnym stanowisku ds. Obronnych-Pełnomocnik ds.Ochrony Informacji Niejawnych i Administrator Bezpieczeństwa Informacji | WZP/OC  |
| 6. Wykaz zadań i przepisów prawnych na stanowisku specjalisty ds. uzależnień i profilaktyki   | WZP/UP  |



	<p>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PN – EN ISO 9001:2009</p> <p>KSIĘGA JAKOŚCI Urzędu Gminy Łukta</p>	<p><i>Indeks</i></p> <p><i>KJ</i></p>	<p><i>Edycja</i></p> <p><i>A</i></p>	<p><i>Strona</i></p> <p><i>45/45</i></p>
---	---	---------------------------------------	--------------------------------------	--

**ZAŁĄCZNIK NR 6**

**Spis wykazów przepisów wspólnych**

- |   |            |
|---|------------|
| 1. Wykaz przepisów wspólnych zewnętrznych | <b>WWZ</b> |
| 2. Wykaz przepisów wspólnych wewnętrznych | <b>WWW</b> |