

<b>1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>		
<b>URZĄD GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>Wydanie 02 z dnia 31.12.2011 Str. 1 z 16</b>

**URZĄD GMINY W NOWYM DUNINOWIE  
OSIEDŁOWA 1, 09-505 NOWY DUNINÓW**

## **KSIĘGA JAKOŚCI**

**Księga Systemu Zarządzania Jakością – wydanie nr 1**

**Księga Systemu Zarządzania Jakością odpowiada wymogom norm: ISO 9001:2008.**

**Niniejsza Księga podlega aktualizacji.**

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

**SPIS TREŚCI:**

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Teresa Szymańska	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy NOWY DUNINÓW Miroslaw Krysiak
--	--

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

**URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE**

**KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE**

**Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 2 z 16**

## **1. Wprowadzenie**

- 1.1 Prezentacja środowiska organizacji
- 1.2 O Księdze Systemu Zarządzania Jakością
- 1.3 Słownik pojęć używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością

## **2. Opis organizacji**

- 2.1. Podstawy prawne działalności
- 2.2. Charakterystyka i zakres działalności
- 2.3. Przedmiot działalności
- 2.4. Struktura organizacyjna
- 2.5. Zakres Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie
- 2.6. Wyłączenia

## **3. Informacja o produktach**

### **4. Odpowiedzialność kierownictwa**

- 4.1. Deklaracja Kierownictwa
- 4.2. Polityka Systemu Zarządzania Jakością
- 4.3. Wdrażanie Polityki Systemu Zarządzania Jakością
- 4.4. Odpowiedzialność i uprawnienia
- 4.5. Zasoby
- 4.6. Przedstawiciel kierownictwa
- 4.7. Powiązania organizacyjne

### **5. System Zarządzania Jakością**

- 5.1. Schemat Systemu Zarządzania Jakością
- 5.2. Księga Procesów
- 5.3. Orientacja na klienta
- 5.4. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
- 5.5. Przegląd systemu przez najwyższe kierownictwo
- 5.6. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji
- 5.7. Nadzorowanie wymagań prawnych

### **6. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością**

- 6.1. Cele Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do procesów
- 6.2. Grupy procesów
  - 6.2.1. Proces doskonalenia systemu
  - 6.2.2. Instrukcje ogólne
  - 6.2.3. Proces obsługi klienta
  - 6.2.4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi
  - 6.2.5. Proces obsługi ustawowej
  - 6.2.6. Procesy zarządzania przestrzenią wiejską

### **7. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością oraz Księdze Procesów.**

#### **Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

#### **Zatwierdził:**

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

<b>1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>		
<b>URZĄD GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>Wydanie 02 z dnia 31.12.2011 Str. 3 z 16</b>

## 1. Wprowadzenie

### 1.1 Prezentacja środowiska organizacji

Gmina Nowy Duninów położona jest w północnej części Pojezierza Gostynińskiego, w dolinie Wisły, w bezpośrednim sąsiedztwie Zbiornika Włocławskiego.

„Starodawne są grody i miasta okoliczne: Płock, Dobrzyń, Włocławek, Kowal, Gostynin. W tym jakby zamkniętym kole, tuż nad Wisłą, po lewej jej stronie, przycupnęło dwulice osiedle Duninów, jednym okiem zaopatrzone w nurty Wisły, a drugim w rozległe lasy, ciągnące się i dziś aż po Kowal a dawniej z pewnością jeszcze rozleglejsze i potężniejsze.”

Piękna okolica, jeziora, wspaniałe lasy i bezpośrednie sąsiedztwo Zbiornika Włocławskiego pozwolą odpocząć i zrelaksować się. Dużą atrakcją są organizowane co roku regaty o puchar Wójta Gminy, Starosty Płockiego i Marszałka Województwa Mazowieckiego.

Władze gminy dokładają starań, aby wykorzystać wszystkie atuty gminy. Wspierane są głównie przedsięwzięcia mające na celu rozwój turystyki i sportu. Wybudowane zostały dwa boiska sportowe w Nowym Duninowie i Soczewce. Wiele uwagi poświęca się zagadnieniom proekologicznym.

Warto podkreślić, że gmina Nowy Duninów opracowała strategię rozwoju w trosce o zapewnienie harmonijnego, wszechstronnego i stabilnego rozwoju.

Plan Rozwoju Lokalnego Gminy Nowy Duninów lata 2009-2013 wraz z wieloletnim planem inwestycyjnym został przyjęty do realizacji Uchwałą Rady Gminy w Nowym Duninowie w 2009 roku. Dokument ulega aktualizacji wg bieżących potrzeb.

Dokument zawiera obszerny materiał merytoryczny charakteryzujący nie tylko kierunki polityki rozwoju gminy, lecz również jej uwarunkowania wewnętrzne i zewnętrzne. Został on opracowany zgodnie z zasadami programowości oraz partnerstwa społecznego, przyjętymi i ogólnie akceptowanymi dla tego rodzaju dokumentów strategicznych. Ewaluowany Plan Rozwoju Lokalnego Gminy Nowy Duninów uwzględnia wielopłaszczyznowość i wielopodmiotowość procesów decyzyjnych prowadzących do określonych rezultatów polityki społecznej i środowiskowej.

Od wielu lat gmina Nowy Duninów utrzymuje bardzo dobre kontakty międzynarodowe poprzez aktywną współpracę z gminą partnerską /Roncello/ we Włoszech.

Siedziba władz gminy znajduje się w centrum Nowego Duninowa, ul. Osiedlowa 1, w budynku zlokalizowanym przy drodze wojewódzkiej Nowy Duninów – Gostynin.

### 1.2 O Księdze Systemu Zarządzania Jakością

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

Księga SZJ jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania (zwanego dalej „Pełnomocnikiem ds. SZJ”) i zatwierdzana przez Wójta Gminy Nowy Duninów. Aktualizacja Księgi SZJ odbywa się co najmniej raz w roku. W przypadku wprowadzania zmian w Księdze SZJ wymieniania jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian.

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Teresa Szymańska	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy NOWY DUNINÓW Mirosław Krysiak
--	--

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE

KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

Wydanie 02  
z dnia  
**31.12.2011**  
Str. 4 z 16

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

## 1.3 Słownik **pojęć używanych w Księdze SZJ**

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

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

**Audit wewnętrzny** – audit przeprowadzany przez auditorów Urzędu w celach wewnętrznych.

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

**Aspekt środowiskowy** – element działań organizacji, który może wzajemnie oddziaływać ze środowiskiem.

**Bezpieczeństwo i higiena pracy** – stan warunków i organizacji pracy oraz zachowań pracowników zapewniający wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy.

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

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

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

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

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

**Klient** – podmiot, na rzecz którego Urząd świadczy usługi.

**Kierownik komórki organizacyjnej** – należy przez to rozumieć kierowników referatów urzędu gminy.

**Niezgodność** – niespełnienie wymagania.

**Najwyższe Kierownictwo Urzędu Gminy Nowy Duninów** – Wójt Gminy.

**Organizacja** – Urząd Gminy w Nowym Duninowie.

**Polityka Systemu Zarządzania Jakością** – ogół zamierzeń i ukierunkowań organizacji dotyczących jej systemu zarządzania, formalnie wyrażony przez najwyższe kierownictwo Urzędu.

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

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

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

**Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

**Zatwierdził:**

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

<b>1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>		
<b>URZĄD GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>Wydanie 02 z dnia 31.12.2011 Str. 5 z 16</b>

## 2 Opis organizacji

### 2.1 Podstawy **prawne działalności**

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz.1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Z 2008 r., Nr 223, poz. 1458),
- Statut Gminy Nowy Duninów,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Gminy Nowy Duninów wprowadzony zarządzeniem Wójta Gminy Nowy Duninów,
- Gmina posiada identyfikator według systemu REGON: 611015796,
- Urząd posiada identyfikator według systemu REGON: 000541629, oraz Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 971-02-16-214.

### 2.2 Charakterystyka **i zakres działalności**

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

Urząd jest wyodrębnioną jednostką budżetową, której dochody i wydatki w całości objęte są budżetem Gminy Nowy Duninów.

### 2.3 Przedmiot **działalności**

Urząd zajmuje się obsługą mieszkańców gminy Nowy Duninów w zakresie realizacji ich uprawnień wynikających z przepisów prawa oraz planowaniem i realizacją zadań w zakresie rozwoju infrastruktury wiejskiej

### 2.4 Struktura **organizacyjna**

Struktura organizacyjna Urzędu Gminy określona jest w załączniku do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy w Nowym Duninowie.

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Teresa Szymańska	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy NOWY DUNINÓW Mirosław Krysiak
--	--

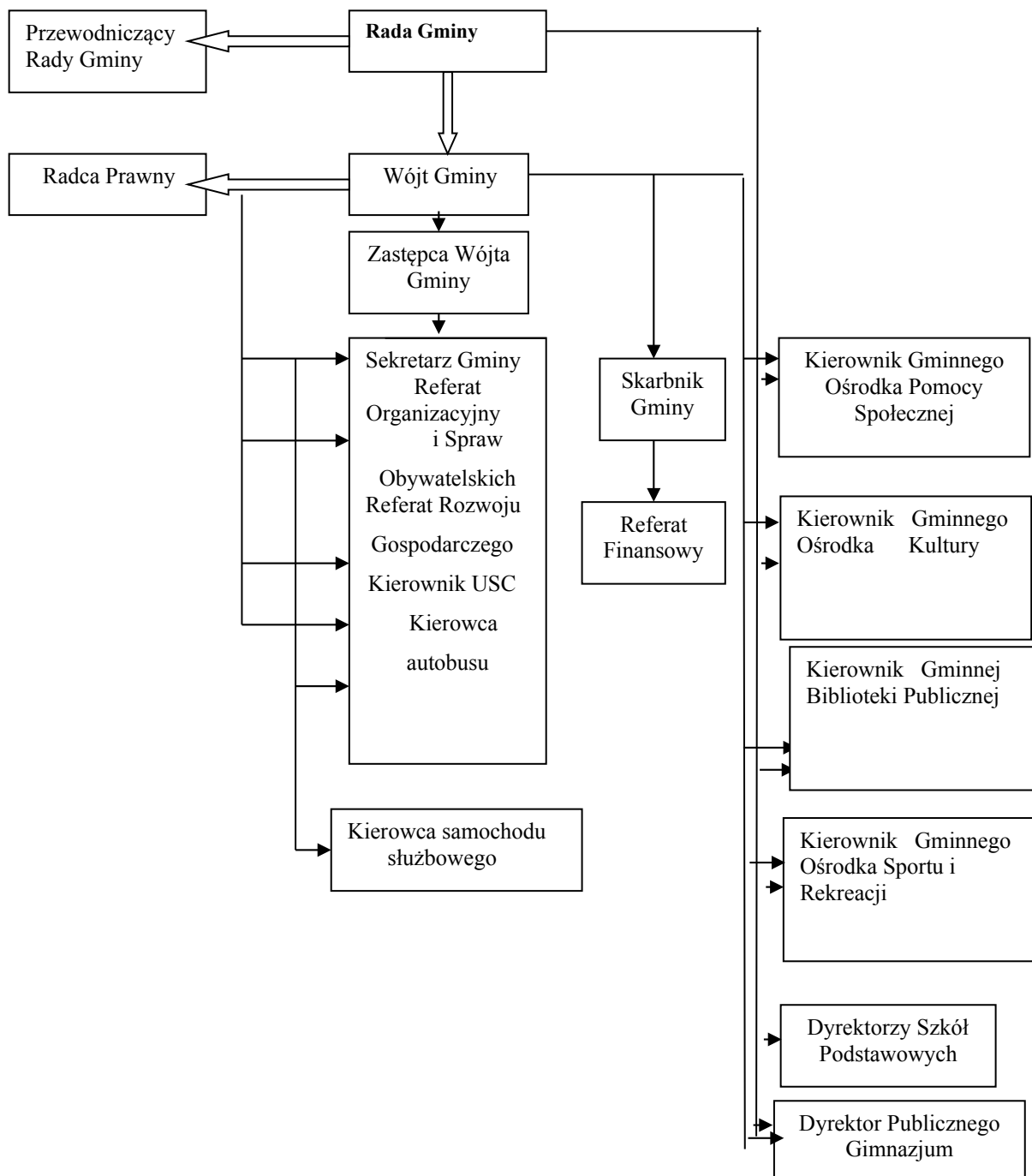
# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE

KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 6 z 16

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Nowym Duninowie SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY W NOWYM DUNINOWIE



### Opracował:

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

### Zatwierdził:

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE

KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

Wydanie 02  
z dnia  
**31.12.2011**  
Str. 7 z 16

## 2.5 Zakres SZJ w Urzędzie

Obsługa administracyjna ludności i podmiotów gospodarczych

## 2.6 Wyłączenia

Punkt 7.3 – projektowanie – organizacja w swojej działalności nie prowadzi działań związanych z projektowaniem wyrobu – właściwym dla tego są odrębne organy, zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa powszechnego.

## 3 Informacje o produktach

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

## 4 Odpowiedzialność kierownictwa

### 4.1 Deklaracja Kierownictwa

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

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

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

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

### 4.2 Polityka Systemu Zarządzania Jakością

Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców gminy Nowy Duninów w ramach strategii zrównoważonego rozwoju. Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdej dziedzinie działalności, w sposób zapewniający bezpieczeństwo przetwarzanych informacji, ochronę środowiska przyrodniczego, bezpieczeństwo i higienę pracy oraz racjonalne wykorzystanie środków publicznych.

#### Szczególną uwagę przywiązujemy do:

1. aktywnego, opartego na współdziałale społeczności lokalnej kształtowania przestrzeni wiejskiej w oparciu o założenia Planu Lokalnego Gminy oraz wymogi przepisów prawa,
2. optymalizacji procedur urzędowych, upowszechniania informacji z zakresu funkcjonowania organizacji, wdrażania i doskonalenia standardów obsługi klienta oraz uwzględniania uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania,
3. podnoszenia kwalifikacji pracowników organizacji,
4. zapewnienia ciągłości działania organizacji,
5. wdrażania zasad systemu zarządzania jakością oraz okresowego sprawdzania poprawności jego funkcjonowania,

#### Opracował:

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

#### Zatwierdził:

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

**URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE**

**KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE**

**Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 8 z 16**

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

Realizacja Polityki Systemu Zarządzania Jakością jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Gminy w Nowym Duninowie.

Wójt Gminy Nowy Duninów jest odpowiedzialny za realizację Polityki Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie.

Tekst Polityki Systemu Zarządzania Jakością podpisany przez Wójta Gminy został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, a także udostępniony na oficjalnej stronie internetowej Urzędu.

### 4.3 Wdrażanie Polityki Systemu Zarządzania Jakością

Polityka Systemu Zarządzania Jakością oraz polityki szczegółowe zostały opracowane przez Pełnomocnika ds. SZJ i podpisane przez Wójta Gminy Nowy Duninów jako obowiązujące w organizacji. Polityka Systemu Zarządzania Jakością przeniesiona jest na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w organizacji procesów. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Systemu Zarządzania Jakością poprzez:

- rozpowszechnienie Polityki Systemu Zarządzania Jakością – wywieszenie tekstu w pomieszczeniach biurowych i miejscach pracy oraz na stronie internetowej Urzędu,
- poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych,
- opublikowanie Polityki Systemu Zarządzania Jakością, polityk szczegółowych oraz innych dokumentów SZJ na specjalnej stronie internetowej i poświęconej SZJ,
- przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Systemu Zarządzania Jakością przekłada się na pracę w danej komórce organizacyjnej.

### 4.4 Odpowiedzialność i uprawnienia

Wójt Gminy Nowy Duninów jest odpowiedzialny za:

1. wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim zainteresowanym stronom Polityki Systemu Zarządzania Jakością,
2. komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania organizacją,
3. ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i ciągle doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania,
4. systematyczne przeprowadzanie przeglądu SZJ w Urzędzie w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.
5. zapewnienie zasobów do realizacji Polityki Systemu Zarządzania Jakością,
6. wyznaczenie przedstawiciela najwyższego kierownictwa i określenie jego obowiązków i uprawnień w celu zapewnienia, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami właściwych norm.

### Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za:

1. zapewnienie, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z ustalonymi wymaganiami,
2. przedstawianie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ w Urzędzie i wszelkich potrzeb związanych z jego doskonaleniem.
3. zapewnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta,
4. ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie,
5. analizowanie skuteczności analiz podjętych działań korygujących i zapobiegawczych w Urzędzie.

### Opracował:

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

### Zatwierdził:

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak



# 1 YSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

**URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE**

**KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE**

**Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 9 z 16**

## **Koordynator ds. SZJ jest odpowiedzialny za:**

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

## **Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za:**

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

## **Właściciele procesów są odpowiedzialni za:**

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

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

## **4.5 Zasoby**

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Teresa Szymańska	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy NOWY DUNINÓW Mirosław Krysiak
--	--

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE

KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

Wydanie 02  
z dnia  
**31.12.2011**  
Str. 10 z 16

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

W celu realizacji Polityki Systemu Zarządzania Jakością zapewniono następujące środki:

- osobowe – wykwalifikowany personel urzędniczy,
- materialne - wyposażenie biurowe, dostęp do przepisów prawnych, sprzęt komputerowy, oprogramowanie,
- dokumentację SZJ,
- metody oceny SZJ,
- audyty wewnętrzne.

## 4.6 Przedstawiciel Kierownictwa

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Został on ustanowiony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, wprowadzonym zarządzeniem Wójta Gminy Nowy Duninów. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych. Pełnomocnik został przeszkolony przez niezależną jednostkę zewnętrzną, a jego kwalifikacje zostały potwierdzone świadectwem. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi SZJ. Pełnomocnik jest członkiem kierownictwa organizacji.

## 4.7 Powiązania organizacyjne

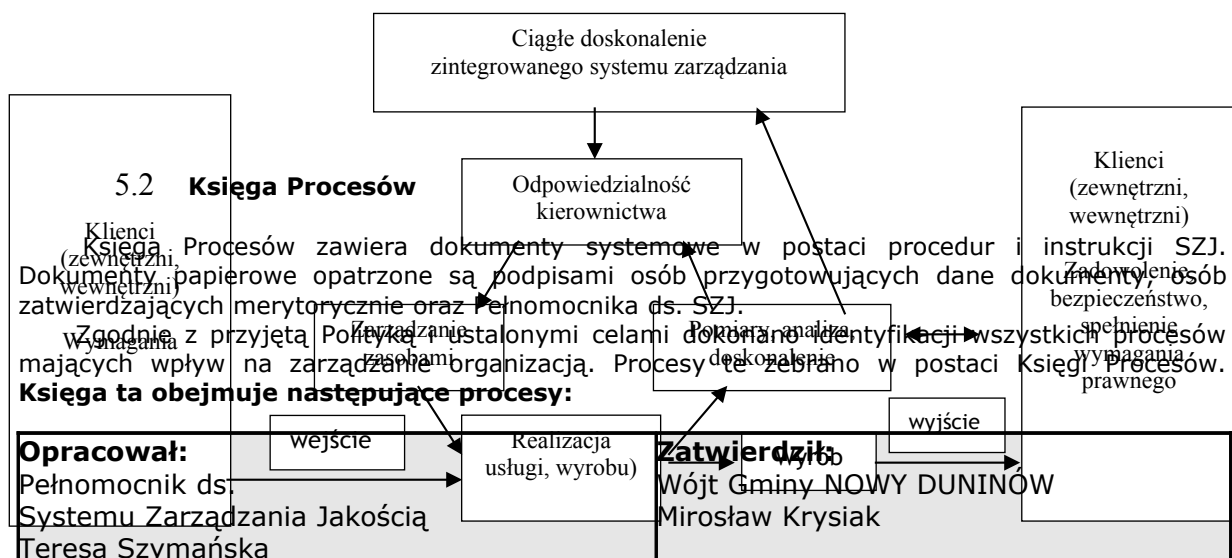
Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego Urzędu, stanowiącego załącznik do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Nowy Duninów.

Urzędem kieruje Wójt Gminy Nowy Duninów poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism ogólnych oraz za pomocą procedur i instrukcji SZJ. Zastępca Wójta wykonują swoje zadania w zakresie i w formie określonej w Regulaminie organizacyjnym oraz w zarządzeniach Wójta.

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

## 5 SZJ w Urzędzie.

### 5.1 Schemat SZJ w Urzędzie



# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

**URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE**

**KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE**

**Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 11 z 16**

1. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością
2. Obsługa klienta
3. Rejestracja stanu cywilnego
4. Zarządzanie zasobami ludzkimi
5. Planowanie przestrzenne
6. Realizacja obowiązków ustawowych
7. Funkcjonowanie placówek oświatowych na terenie Gminy Nowy Duninów
8. Bezpieczeństwo informacji w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie
9. Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy
10. Zarządzanie Strategią

Działania nie wymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych.

Procesy poddano szczegółowej analizie i ustalono:

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

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniania jest w całości pracownikom Urzędu na intranetowej stronie i podmiotom na stronie internetowej Urzędu w zakresie dotyczącym relacji z klientem – z wyłączeniem procesu zarządzania bezpieczeństwem informacji oraz innych dokumentów systemowych zawierających informacje chronione przed dostępem osób trzecich na podstawie przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji.

### 5.3 Orientacja na klienta

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

### 5.4 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Na poziomie najwyższego kierownictwa komunikacja wewnętrzna odbywa się za pośrednictwem cotygodniowych narad – posiedzeń, w których uczestniczy kierownictwo Urzędu Gminy, w tym kierownicy komórek organizacyjnych. Ustalenia poczynione na posiedzeniu kierownicy komórek organizacyjnych przekazują do wiadomości pracownikom, ewentualnie delegują wykonanie spraw na poszczególnych pracownikach. Komunikacja wewnętrzna w Urzędzie opisana jest w systemowej instrukcji ogólnej „Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie”.

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych poprzez Biuletyn Informacji Publicznej [www.ugnowyduninow.bip.org.pl](http://www.ugnowyduninow.bip.org.pl) Kwestia komunikacji z

**Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

**Zatwierdził:**

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

**URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE**

**KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE**

**Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 12 z 16**

kontrahentami i dostawcami została uregulowana w systemowej instrukcji ogólnej. Zagadnienia z zakresu zarządzania środowiskowego, o rozwoju tego systemu i osiągnięciach ekologicznych prezentowane są na oddzielnej stronie internetowej.

## 5.5 Przegląd systemu przez kierownictwo

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

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

## 5.6 Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

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

Zagadnienia dotyczące kompetencji i szkoleń personelu organizacji zostały uregulowane w procesie zarządzania zasobami ludzkimi w procedurze „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Gminy w Nowym Duninowie – formy szkolne i pozaszkolne”. W Referacie Organizacyjno i Spraw Obywatelskich sporządzany jest Plan Doskonalenia Zawodowego Pracowników Urzędu Gminy w Nowym Duninowie na dany rok kalendarzowy w oparciu o informacje z poszczególnych referatów.

Podnoszenie kwalifikacji zawodowych i poziomu wykształcenia ogólnego w przypadku pracowników może odbywać się w systemie zaocznym, wieczorowym, eksternistycznym, mieszanym, bądź jako samokształcenie kierowane.

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

## 5.7 Nadzorowanie wymagań prawnych

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

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany w Urzędzie poprzez wykupienie praw dostępu do internetowego serwisu prawnego LEX. Każdy pracownik Urzędu ma możliwość na bieżąco zalogowania się i korzystania z serwisu. Ponadto w każdej komórce organizacyjnej prowadzony jest rejestr wymagań prawnych i wymagań innych, zgodnie z instrukcją „Przegląd przepisów prawnych i innych”. Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych zawartych w publikatorach, określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią konkretnego aktu prawnego. Za dystrybucję i znajomość obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych. Organizację obsługi prawnej poszczególnych referatów w Urzędzie Gminy i jednostek organizacyjnych koordynuje

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Teresa Szymańska	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy NOWY DUNINÓW Mirosław Krysiak
--	--

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

**URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE**

**KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE**

**Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 13 z 16**

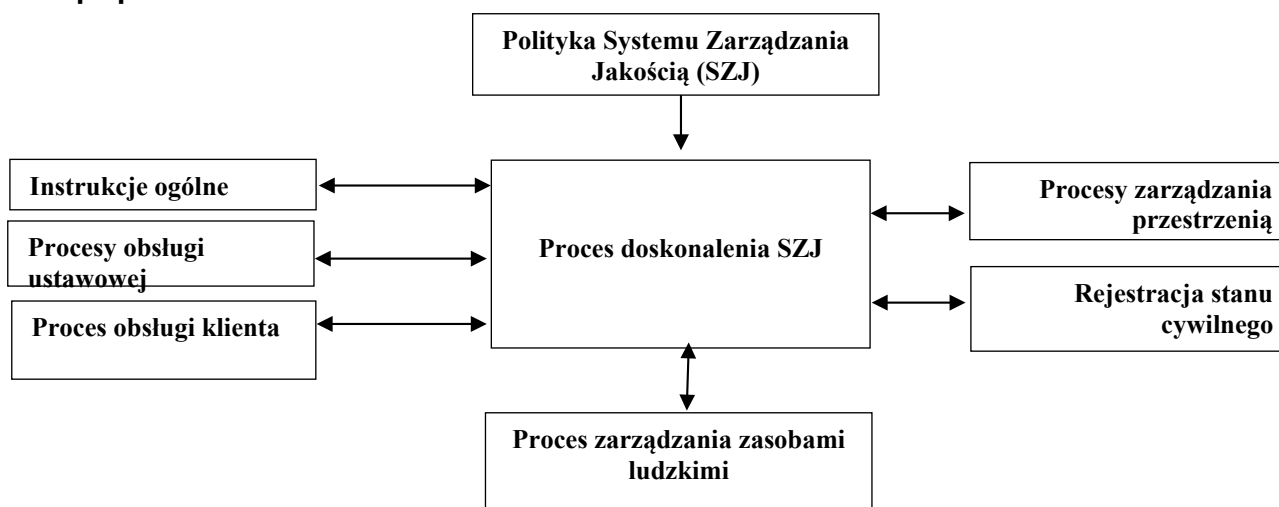
Sekretarz Gminy, który ustala harmonogram pracy rady prawnej.

Akty prawa miejscowego podlegające ogłaszaniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego przekazywane są do publikacji za pośrednictwem „modułu informacyjnego”. Akty prawa miejscowego ogłaszane są w wersji papierowej i wersji elektronicznej, na stronie [www.ugnowyduninow.bip.org.pl](http://www.ugnowyduninow.bip.org.pl)

## 6 Doskonalenie SZJ

### 6.1. Cele systemu zarządzania jakością w odniesieniu do procesów

#### Mapa procesów



NUMER PROCESU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ SZJ	WŁAŚCICIEL PROCESU
<b>P-1</b>	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją	Optimalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
<b>P-2</b>	Obsługa klienta	Sprawną obsługą klientów w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownicy Referatów odpowiedzialnych za realizację poszczególnych instrukcji

**Opracował:**  
Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

**Zatwierdził:**  
Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

**1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE****URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE****KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE****Wydanie 02  
z dnia  
31.12.2011  
Str. 14 z 16**

<b>P-3</b>	Rejestracja stanu cywilnego	Sprawną obsługę klientów w Urzędzie Stanu Cywilnego	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego i jego zastępca
<b>P-4</b>	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, zaadaptowanie nowo zatrudnionych pracowników do pracy w Urzędzie Gminy w Nowym Duninowie	Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	Sekretarz Gminy
<b>P-5</b>	Planowanie przestrzenne	zachowanie ładu przestrzennego, prawidłowość gospodarowania zasobami przyrody na terenie gminy Nowy Duninów.	Uwzględnianie uwarunkowań ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego; podnoszenie jakości życia mieszkańców	Kierownik referatu Rozwoju Gospodarczego
<b>P6</b>	Realizacja obowiązków ustawowych	Wysoki poziom ścisłości podatków	Racjonalne wykorzystanie środków publicznych	Kierownik referatu finansowego

**6.1.1. Proces doskonalenia systemu P1**

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

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

- Audyty wewnętrzne SZJ,
- Działania korygujące i zapobiegawcze,
- Przegląd systemu przez Kierownictwo,
- Nadzór nad dokumentacją,
- Nadzorowanie zapisów,

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

**6.1.2. Instrukcje ogólne**

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

- Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami,
- Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy Nowy Duninów,
- Postępowanie odwoławcze,
- Postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta,

**Opracował:**

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

**Zatwierdził:**

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

<b>URZĄD GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE</b>	<b>Wydanie 02 z dnia 31.12.2011 Str. 15 z 16</b>
--	---	--

- Przygotowywanie projektów uchwał Rady Gminy Nowy Duninów i materiałów na sesje Rady Gminy Nowy Duninów,
- Przygotowywanie zarządzeń Wójta Gminy Nowy Duninów,

### 6.1.3. Proces obsługi klienta P2 i P3

W skład procesu obsługi klienta wchodzi dwa procesy: Obsługa Klienta i Rejestracja Stanu Cywilnego. Proces ten został określony w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. Składają się na niego wszystkie procedury i instrukcje, które inicjowane są poprzez złożenie przez klienta wniosku. Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie, informacja.

### 6.1.4. Proces zarządzania zasobami ludzkimi P4

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

### 6.1.5. Planowanie przestrzenne P5:

Proces planowania przestrzennego jest ściśle związany z procesem zarządzania strategią – stanowi podstawowe narzędzie realizowania założeń strategii w perspektywie długofalowej, determinując jedno z najistotniejszych uwarunkowań zrównoważonego rozwoju gminy. Miejscowe planowanie przestrzenne stanowi istotny element działań składających się na gospodarkę przestrzenną i stanowi instrument dla samorządu do prowadzenia polityki w zakresie kształtowania ładu przestrzennego i ekologicznego. W obowiązującym systemie prawnym nie ma obowiązku sporządzania planów, co niesie za sobą niebezpieczeństwo, że na terenach cennych przyrodniczo będą wydawane decyzje o warunkach zabudowy (lub ustaleniu lokalizacji celu publicznego) dla różnych inwestycji. W związku z tym tereny te będą poddawane niekontrolowanej urbanizacji, bądź przekształcać się w nieużytki i ugory, obniżając estetykę otoczenia. Realizacja planów umożliwi natomiast lokalizację zabudowy z zachowaniem ładu przestrzennego, a określone w planach warunki zabudowy terenu zapewnią w znacznym stopniu prawidłowość gospodarowania zasobami przyrody.

### 6.1.6. Proces obsługi ustawowej P6

Procedury wchodzące w skład tego procesu uruchamiane są poprzez zaistnienie faktu prawnego nakładającego na Urząd realizację obowiązku nałożonego przepisami prawa.

### 6.1.7. Procesy zarządzania przestrzenią gminną, P7, P8, P9, P10, P11 – procesy zidentyfikowane, nie posiadające wyodrębnionej dokumentacji systemowej

#### - Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy P7:

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

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

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością Teresa Szymańska	<b>Zatwierdził:</b> Wójt Gminy NOWY DUNINÓW Mirosław Krysiak
--	--

# 1 SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

URZĄD GMINY W  
NOWYM  
DUNINOWIE

KSIĘGA  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ  
W URZĘDZIE GMINY W NOWYM DUNINOWIE

Wydanie 02  
z dnia  
**31.12.2011**  
Str. 16 z 16

4. polityka czynszowa uwzględniająca ochronę najbiedniejszych mieszkańców gminy;
5. sposób zarządzania zasobem mieszkaniowym gminy zmierzający do podniesienia efektywności zarządzania zasobem mieszkaniowym gminy;
6. program realizacyjny, posiadający odpowiednie mierniki oraz własną metodykę oceny i analizy.

#### - Funkcjonowanie placówek oświatowych na terenie Gminy Nowy Duninów P8:

Wyodrębnienie procesu funkcjonowania placówek oświatowych na terenie Gminy Nowy Duninów ma na celu zapewnienie sprawnego funkcjonowania placówek, co ma bezpośredni wpływ na poprawę jakości życia znacznej części mieszkańców Gminy Nowy Duninów.

#### - Zarządzanie strategią P9:

Proces zarządzania strategią zapewnia efektywne pozyskiwanie informacji dotyczących stanu gminy, przeprowadzenie ich kompleksowej analizy z uwzględnieniem szeroko pojętego dialogu społecznego, prognozowanie perspektyw rozwoju i odwzorowanie tej wiedzy w programach branżowych przypisanych poszczególnym celom. Z uwagi na dynamikę warunków zrównoważonego rozwoju zaimplementowano w procesie także mechanizmy zapewniające ewaluację samej strategii. Szczególny nacisk został położony na uspołecznienie strategii, która powstała na forum współpracy samorządu z organizacjami pozarządowymi i środowiskiem biznesu; na etapie realizacji strategii przyjęto założenie prowadzenia ciągłych konsultacji społecznych, dających możliwość wypowiedzenia się każdemu członkowi społeczności lokalnej.

#### - Planowanie i realizacja inwestycji P10:

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

## 7 Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze SZJ

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

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

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

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

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

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

**O – Odbiorca Informacji** – uczestnik otrzymuje informację lub dane o wyniku pracy od wykonawcy,

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

#### Opracował:

Pełnomocnik ds.  
Systemu Zarządzania Jakością  
Teresa Szymańska

#### Zatwierdził:

Wójt Gminy NOWY DUNINÓW  
Mirosław Krysiak