

OR.0050.204.2011.IA

Zarządzenie Nr 204/VIII/2011/Or
Burmistrza Ząbkowic Śląskich
z dnia 16 sierpnia 2011 r.

w sprawie wprowadzenia wzoru sprawozdania z monitorowania procesów i usług oraz celów i zadań w ramach Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) **zarządzam, co następuje:**

§1. W związku z wdrożeniem Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001-2008 w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich, wprowadzam wzór kwartalnego „Sprawozdania z monitorowania procesów i usług oraz celów i zadań w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich”, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2. Formularz należy zamieścić w katalogu „ZARZĄDZANIE” w wersji elektronicznej do wykorzystania przez pracowników.

§3. Sprawozdanie wypełniają kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu i pracownicy zatrudnieni na stanowiskach samodzielnych, w zakresie, który ich dotyczy.

§4. 1. W terminach określonych w Księdze Jakości osoby wskazane w § 3 przedkładają sprawozdania Pełnomocnikowi ds. Jakości.

2. Pierwsze sprawozdanie należy przedłożyć do dnia **10 października 2011r.**

§5.1. Pełnomocnik ds. Jakości sporządza sprawozdanie zbiorcze i przedkłada Burmistrzowi (Najwyższemu Kierownictwu) celem zapoznania się.

2. Dane za dany rok stanowią dane wejściowe do Przeglądu Zarządzania.

§6. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy – Pełnomocnikowi ds. Jakości.

§7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ


Marcin Orzeszek

Uzasadnienie

Art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm) stanowi, że kierownikiem urzędu jest burmistrz. Dnia 15 grudnia 2010 roku Burmistrz Ząbkowice Śląskich Pan Marcin Orzeszek podpisał umowę dotyczącą udziału Urzędu Miejskiego w Ząbkowicach Śl. w projekcie "Nowoczesny Urząd". Projekt ten współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz ze środków krajowych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V - Dobre rządzenie, Działanie 5.2. Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, poddziałanie 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej.

Głównym celem projektu jest wzmocnienie efektywności funkcjonowania jednostek samorządu terytorialnego (JST) z województwa dolnośląskiego oraz usprawnienie procesów zarządczych w JST, zwiększenie przejrzystości, jakości działań administracji oraz racjonalności wykorzystania środków publicznych. W ramach projektu „Nowoczesny urząd” zaplanowano m.in. wdrożenie i rozwój systemu zarządzania jakością.

System Zarządzania Jakością winien dać gwarancję, iż określone w Urzędzie Miejskim w Ząbkowicach Śląskich procesy będą monitorowane, a prowadzone pomiary i analiza umożliwią uzyskanie informacji o stopniu spełniania wymagań i zgodności z normą. Uzyskane dane stanowiąc będą podstawę do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. W tym celu zostały opracowane procedury systemowe, będą prowadzone audyty wewnętrzne, monitorowanie procesów i analiza danych oraz analiza oczekiwań klientów i poziomu zadowolenia ze świadczonych usług.

Monitorowanie i ocena usług prowadzona będzie na bieżąco, na każdym etapie realizacji usługi przez wszystkich pracowników Urzędu w ścisłej współpracy z kierownikami komórek organizacyjnych. Za poziom odniesienia służą powszechnie obowiązujące przepisy prawa, wymagania normy ISO 9001 oraz wymagania klienta. Jeśli pomiary procesów wykazują występowanie trudności w zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników, wówczas właściciele procesów podejmą niezwłocznie korekcję oraz jeżeli ma to zastosowanie działania korygujące lub zapobiegawcze. Rezultaty tych działań będą dokumentowane i przedstawiane w sprawozdaniu.

Biorąc powyższe pod uwagę wprowadzenie niniejszego zarządzenia uważam za zasadne.

Sporządziła: _____

Iwona Aibin

Sekretarz Gminy Ząbkowice Śląskie

Ząbkowice Śl., dn. 16 sierpnia 2011 r.

**SPRAWOZDANIE Z MONITOROWANIA PROCESÓW
W URZĘDZIE MIEJSKIM W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH
_____ KWARTAŁ 20 ____ r.**

I. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością

1. Dane dotyczące Pełnomocnika ds. SZJ										
Audyty			Niezgodności		Spostrzeżenia		Działania korygujące		Działania zapobiegawcze (w tym planowane działania zaradcze w ramach zarządzania ryzykiem)	
Plan	Realizacja	Realizacja w terminie	Stwierdzone	Usunięte	Stwierdzone	Uwzględnione	zaplanowane	zrealizowane	zaplanowane	zrealizowane

2. Analiza Ankiety oceny satysfakcji Klientów Urzędu Miejskiego w Zabkowicach Śląskich.

Liczba zebranych ankiet _____ .

Wyniki:

Analiza opisowa, ewentualnie wykresy:

II. Kierownicy komórek organizacyjnych

1. Decyzje administracyjne, postanowienia i zaświadczenia [ilość]					
[Nazwa komórki organizacyjnej]	Ogółem wydano	Wydano po terminie	Odwołania, zażalenia/w tym skuteczne	Uchylene	Umorzenia

2. Umowy cywilno-prawne (w tym umowy zlecenia), porozumienia [ilość]		
[Nazwa komórki organizacyjnej]	Podpisane	Zarejestrowane w CRU

3. Skargi [ilość]					
[Nazwa komórki organizacyjnej]	Ogółem	w tym: Zasadne	Niezasadne	Wycofane lub ugoda	Przekazane wg właściwości (komu)

4. Zapytania i interpelacje					
[Nazwa komórki organizacyjnej]	Zgłoszone	Załatwione w terminie	Załatwione po terminie	Niezałatwione	Przekazane wg właściwości (komu)

5. Uchwały Rady Miejskiej				
[Nazwa komórki organizacyjnej]	Przyjęte uchwały	Wydane rozstrzygnięcia nadzorcze		
		Stwierdzenie nieważności całości uchwały	Stwierdzenie nieważności części uchwały	Sygnalizacja

6. Zarządzenia Wójta		
[Nazwa komórki organizacyjnej]	Zarządzenia zatwierdzone	Zarządzenia, które utraciły ważność

7. Realizacja Uchwał Rady Gminy		
[Nazwa komórki organizacyjnej]	uchwalone	Stopień realizacji

8. Produkt niezgodny/niezgodność *			
[Nazwa komórki]	Produkt niezgodny/	Liczba podjętych działań	Rodzaj podjętych działań

organizacyjnej]	niezgodność	nadzór nad produktem niezgodnym	korygujących	nadzór nad produktem niezgodnym	korygujących

***UWAGA:**

osoba wykonująca sprawozdanie w komórce organizacyjnej urzędu wpisuje stwierdzony produkt niezgodny (np. uchyloną decyzję administracyjną) lub/i niezgodność stwierdzoną w czasie auditu wewnętrznego (wg Karty auditów oraz Karty działań korygujących) lub innej kontroli czy też podczas wykonywania czynności służbowych. Jako niezgodności wskazać należy również uzasadnione skargi i rozstrzygnięcia nadzorcze do uchwał oraz rozstrzygnięcia sądów.

9. Szkolenia, konferencje, studia podyplomowe				
Komórka org. _____	Zrealizowane – liczba szkoleń	Zrealizowane osobo dni szkoleniowe	Sporządzone oceny skuteczności	Budżet [zł] plan/wykonanie
Szkolenia indywidualne				
Szkolenia grupowe				

10. Zamówienia publiczne				
Stanowisko	Zaplanowane	Plan [zł]	Zrealizowane	Wykonanie [zł]
Strukturalne				
Niestrukturalne				

11. Kontrole			
	Ilość kontroli	Liczba wystąpień pokontrolnych	Informacja o realizacji zaleceń: tak/nie
Kontrole wewnętrzne – kontrola zarządcza na 2 poziomie			
Kontrole zewnętrzne			

12. Kontrola zarządcza – na 1 poziomie					
	Ilość auditów	Liczba skontrolowanych standardów	Liczba niezgodności	Liczba spostrzeżeń	Liczba podjętych działań doskonalących
Audity SZJ w zakresie zgodności ze standardami kontroli zarządczej					
Nazwa komórki organizacyjnej	Standard kontroli zarządczej	Opis stwierdzonej niezgodności	Opis podjętych działań korygujących	Lub opis działań korekcyjnych	i/lub opis działań w zakresie produktu niezgodnego

13. Realizacja celów i zadań

Komórka organizacyjna	Zaplanowany cel	Założona wielkość miernika	Osiągnięta wielkość	Zadanie	Założona wielkość miernika	Osiągnięta wielkość	Uzasadnienie odchyleń

14. Działania zapobiegawcze

14 a- Realizacja Planu zarządzania ryzykiem

Komórka organizacyjna	Cel/zadanie	Zaplanowane działanie zaradcze	Zrealizowane działanie zaradcze	Uzasadnienie odchyleń

14b – pozostałe działania zapobiegawcze

Komórka organizacyjna	Przyczyna potencjalnej niezgodności	Zaplanowane działanie zapobiegawcze	Realizacja działania zapobiegawczego (w razie braku realizacji uzasadnić przyczynę)	Ocena skuteczności działania zapobiegawczego

15. Opisowe propozycje dotyczące zmian w Systemie Zarządzania Jakością.

.....

.....

.....

data i podpis sporządzającego