

**Zarządzenie Nr 107/2009  
Burmistrza Miasta Czeladź**

**z dnia 21 maja 2009**

w sprawie: **Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Czeladź wg. PN-EN ISO 9001:2009, PN-N 18001:2004, PN-EN ISO 14001:2005**

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust.1, 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. nr 142 r. , poz. 1591 z 2001r., z późniejszymi zmianami) oraz § 9 Zarządzenia Burmistrza Miasta Czeladź Nr 98/2008 z 13 maja 2008r w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Czeladzi.

**Zarządzam, co następuje:**

**§ 1**

1. Wprowadzam do stosowania Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Czeladź w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.
2. Księga adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, auditorów, klientów oraz innych zainteresowanych stron.
3. Za opracowanie Księgi, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnikiem ds. zintegrowanego systemu zarządzania.
4. Księga oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Burmistrza Miasta, nadzorowanego i aktualizowanego tak, jak pozostałe zarządzenia.
5. Do pełnienia funkcji Pełnomocnika wdrożonego systemu zarządzania wyznaczony jest Sekretarz Miasta. Zakres odpowiedzialności i uprawnień Pełnomocnika jest zgodny z wymaganiami wdrożonych norm (PN-EN ISO 9001:2009 p. 5.5.1, PN-N 18001:2004 p. 4.4.1, PN-EN ISO 14001:2005 p. 4.4.1).

**§ 2**

**Dokumenty związane**

Dokumentem związanym z księgą systemu zarządzania jest „Wykaz dokumentów związanych” oraz dokumentacja systemowa w nim wykazana.

**§ 3**

**Formularze/ załączniki**

Załączniki do niniejszego zarządzenia to: Zał. nr. 1- Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

**§ 4**

**Wykonanie zarządzenia**

Wykonanie zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania w UMC

**§ 5**

**Wejście w życie**

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Traci moc Zarządzenie Burmistrza nr 69/2009 z dnia 25.03.2009 w sprawie Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Burmistrz  
mgr inż. Marek Mrozowski

## Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

### Urzędu Miasta Czeladź

wg. PN-EN ISO 9001:2009, PN-N 18001:2004, PN-EN ISO 14001:2005

#### 1. Powiązania pomiędzy trzema normami

Wymagania PN-EN ISO 9001:2009	Wymagania PN-N PN-N 18001:2004	Wymagania PN-EN ISO 14001:2005
Wprowadzenie 0.1.Postanowienia ogólne 0.2.Podejście procesowe 0.3.Powiązanie z ISO 9004 0.4.Kompatybilność z innymi systemami zarządzania	Wprowadzenie	Wprowadzenie 0.1.Postanowienia ogólne 0.2.Podejście procesowe Powiązanie z ISO 9004 Kompatybilność z innymi systemami zarządzania
1.Zakres normy	1-Zakres normy	1- Zakres normy
1.1-Postanowienia ogólne		
1.2-Zastosowanie		
2-Normy powołane	2-Powołania normatywne	2- Powołania normatywne
3-Terminy i definicje	3-Definicje	3- Definicje
<b>4-System zarządzania jakością (tytuł)</b>	<b>4-Wymagania dotyczące systemu zarządzania BHP (tytuł)</b>	<b>4- Wymagania dotyczące systemu zarządzania środowiskowego (tytuł)</b>
4.1-Wymagania ogólne	4.1-Wymagania ogólne	4.1-Wymagania ogólne.
4.-Wymagania dotyczące dokumentacji (tytuł)	4.4.5-Dokumentacja systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	4.4.4- Dokumentacja Systemu Zarządzania Środowiskowego
4.2.1-Postanowienia ogólne	4.4.5.1-Postanowienia ogólne	
4.2.2- Księga ZSZ		
4.2.3-Nadzór nad dokumentami	4.4.5.2-Nadzór nad dokumentami	4.4.5- Nadzór nad dokumentami
4.2.4-Nadzór nad zapisami	4.4.5.3- Nadzór nad zapisami	4.5.4. Nadzór nad zapisami
<b>5-Odpowiedzialność kierownictwa (tytuł)</b>	4.4.1-Struktura, odpowiedzialność i uprawnienia	4.4.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
5.1-Zaangażowanie kierownictwa	4.2.1-Zaangażowanie najwyższego kierownictwa.	4.4.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
<b>5.2-Orientacja na klienta</b>	4.3.2-Wymagania prawne i inne	4.3.2- Wymagania prawne i inne
	4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym	4.3.1- Aspekty środowiskowe
		4.6- Przegląd zarządzania

<b>5.3- Polityka jakości</b>	<b>4.2.2- Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy</b> <b>4.2.3- Współdział pracowników</b>	<b>4.2. Polityka środowiskowa</b>
<b>5.4- Planowanie (tytuł)</b>	<b>4.3.Planowanie (tytuł)</b>	<b>4.3. Planowanie (tytuł)</b>
5.4.1- Cele dotyczące jakości	<b>4.3.3- Cele ogólne i szczegółowe</b>	<b>4.3.3. Cele, zadania i programy</b>
5.4.2- Planowanie systemu zarządzania jakością	<b>4.3.1.Wymagania ogólne</b> <b>4.3.4-Planowanie działań</b>	<b>4.3.3. Cele i zadania, programy</b>
<b>5.5-Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja (tytuł)</b>		
5.5.1-Odpowiedzialność i uprawnienia	<b>4.4.1- Struktura odpowiedzialność i uprawnienia</b>	<b>4.4.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia</b>
5.5.2-Przedstawiciel kierownictwa		
5.5.3-Komunikacja wewnętrzne	<b>4.4.4 -Komunikowanie się</b>	<b>4.4.3-Komunikacja</b>
<b>5.6-Przegląd zarządzania (tytuł)</b> 5.6.1-Postanowienia ogólne 5.6.2-Dane wejściowe do przeglądu 5.6.3- Dane wyjściowe z przeglądu	<b>4.6- Przegląd zarządzania</b>	<b>4.6-Przegląd zarządzania</b>
<b>6-Zarządzanie zasobami (tytuł)</b>	<b>4.4.2-Zapewnienie zasobów</b>	<b>4.4.1-Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia</b>
<b>6.1-Zapewnienie zasobów</b>		
<b>6.2.Zasoby ludzkie (tytuł)</b> 6.2.1- Postanowienia ogólne 6.2.2.Kompetencje, świadomość i szkolenie	<b>4.4.3- Szkolenie, świadomość, kompetencje i motywacja</b>	<b>4.4.2- Kompetencje, szkolenie i świadomość</b>
<b>6.3-Infrastruktura</b>	<b>4.4.2- Zapewnienie zasobów</b>	<b>4.4.1- Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia</b>
<b>6.4.Środowisko pracy</b>		
<b>7-Realizacja wyrobu (tytuł)</b>	<b>4.4-Wdrażanie i funkcjonowanie (tytuł)</b>	<b>4.4-Wdrażanie i funkcjonowanie (tytuł)</b>
7.1-Planowanie realizacji wyrobu	<b>4.3.4-Planowanie działań</b> <b>4.4.6 -Zarządzanie ryzykiem zawodowym</b> <b>4.4.7-Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami</b>	<b>4.4.6- Sterowanie operacyjne</b>
<b>7.2- Procesy związane z Klientem (tytuł)</b>		
7.2.1- Określenie wymagań dotyczące wyrobu	<b>4.3.2-Wymagania prawne i inne</b> <b>4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym</b> <b>4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami</b>	<b>4.3.1-Aspekty środowiskowe</b> <b>4.3.2-Wymagania prawne i inne</b> <b>4.4.6-Sterowanie operacyjne</b>
7.2.2- Przegląd wymagań dotyczących wyrobu	<b>4.3.2- Wymagania prawne i inne</b> <b>4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym</b> <b>4.4.7-Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami</b>	<b>4.4.6- Sterowanie operacyjne</b> <b>4.3.1- Aspekty środowiskowe</b>

7.2.3- Komunikacja z klientem	4.4.4-Komunikowanie się 4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami	4.4.3- Komunikacja
<b>7.4- Zakupy (tytuł)</b> 7.4.1-Proces zakupu 7.4.2-Informacje dotyczące zakupów 7.4.3-Weryfikacja zakupionego wyrobu	4.4.9. Zakupy	4.4.6- Sterowanie operacyjne
<b>7.5- Produkcja i dostarczanie usługi (tytuł)</b> 7.5.1- Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	4.4.10. Podwykonawstwo	4.4.6- Sterowanie operacyjne
7.5.2- Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi		4.4.6- Sterowanie operacyjne
7.5.3-Identyfikacja i identyfikowalność		x
7.5.4- Własność Klienta		x
7.5.5-Zabezpieczenie wyrobu		4.4.6- Sterowanie operacyjne
<b>7.6-Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów</b>	4.5.1-Monitorowanie	4.5.1-Monitorowanie i pomiary
<b>8-Pomiary, analiza i doskonalenie (tytuł)</b>	<b>4.5.Sprawdza nie oraz działania korygujące i zapobiegawcze (tytuł)</b>	<b>4.5- Sprawdzanie (tytuł)</b>
<b>8.1-Postanowienia ogólne</b> <b>8.2-Monitorowanie i pomiary (tytuł)</b> 8.2.1-Zadowolenia Klienta	4.5.1- Monitorowanie	4.5.1-Monitorowanie i pomiary
8.2.2-Audit wewnętrzny	4.5.3- Auditowanie	4.5.5- Audit wewnętrzny
8.2.3-Monitorowanie i pomiary procesów 8.2.4-Monitorowanie i pomiary wyrobu	4.5.1. Monitorowanie 4.5.2.Badanie wypadków przy pracy, chorób zawodowych i zdarzeń potencjalnie wypadkowych	4.5.1.Monitorowanie i pomiary 4.5.2.Ocena zgodności (tytuł)
<b>83- Nadzór nad wyrobem niezgodnym</b>	4.5-Sprawdzanie oraz działania korygujące i zapobiegawcze (tytuł) 4.5.4-Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze 4.4.8- Zapobieganie, gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy i poważne awarie.	4.5.3-Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze 4.4.7-Gotowość i reagowanie na awarie
<b>8.4- Analiza danych</b>	4.5.1- Monitorowanie	4.5.1- Monitorowanie i pomiary
<b>8.5- Doskonalenie (tytuł)</b>	4.2- Zaangażowanie kierownictwa oraz polityka bezpieczeństwa i higieny pracy (tytuł) 4.7- Ciągłe doskonalenie	x
8.5.1-Ciągłe doskonalenie	4.3.3-Cele ogólne i szczegółowe 4.3.4- Planowanie działań 4.7- Ciągłe doskonalenie	4.2- Polityka środowiskowa 4.3.3- Cele, zadania i programy 4.6- Przegląd zarządzania
8.5.2- Działania korygujące 8.5.3- Działania zapobiegawcze	4.5- Sprawdzanie oraz działania korygujące i zapobiegawcze (tytuł) 4.5.4- Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze	4.5.3-Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze

## 2. Terminologia stosowana w księdze

1. **Audit** - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu. Niezależne badanie systemu zarządzania.
2. **Aspekt**- elementy które oddziałują np. na środowisko (aspekt środowiskowy) , bezpieczeństwo (aspekt BHP) czy jakość (aspekt jakości)
3. **Aspekt środowiskowy**- element działań organizacji, jej wyrobów lub usług, który może wzajemnie oddziaływać ze środowiskiem.
4. **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.
5. **Biuro Obsługi Interesanta (BOK)** – jest stosowany zamiennie z Biurem Obsługi Klienta oraz Punktem Obsługi Interesanta czy Klienta. Jest to wydzielona, w większości otwarta przestrzeń urzędu gdzie znajdują się delegatury tych wydziałów urzędu, w których jest i będzie największy przepływ interesantów i których zadania są nierozdzielnie związane z koniecznością bezpośredniego kontaktu np. przyjmowanie i wydawanie wniosków, dokumentów, oraz pomoc w ich wypełnianiu. W skład BOI wchodzi również punkt informacyjny.
6. **Certyfikat** systemu zarządzania - jest obiektywnym i namacalnym dowodem wystawionym przez jednostkę certyfikującą, poświadczającym, że system wdrożony w organizacji jest zgodny z wymaganiami norm.
7. **Dostawca**- osoba lub organizacja, która dostarcza wyrób lub usługę (wykonawca)
8. **Identyfikacja** – znak sprawy – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw.
9. **Identyfikowalność** – zdolność do przedłożenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania.
10. **Klient zewnętrzny** - osoba lub organizacja, która otrzymuje wyrób, interesant załatwiający jakieś sprawy w urzędzie.
11. **Klient wewnętrzny** - pracownik Urzędu Miasta Czeladź, który otrzymuje wyrób niezbędny do wykonywania obowiązków służbowych.
12. **Niezgodność** – niespełnienie wymagania (potrzeb lub oczekiwań)
13. **Najwyższe kierownictwo** - osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją –Burmistrz Miasta Czeladź, Zastępcy Burmistrza Miasta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta.
14. **Podwykonawcy**- osoba lub organizacja, która dostarcza usługi Urzędu Miasta w Czeladzi w jego imieniu zgodnie z uzgodnionymi wymaganiami, ustaleniami i warunkami.
15. **Środowisko**- otoczenie, w którym działa organizacja, z uwzględnieniem powietrza, wody, ziemi, zasobów naturalnych, flory, fauny, ludzi i ich wzajemnych zależności.
16. **Środowisko pracy**- warunki, w jakich praca jest wykonywana, w tym czynniki fizyczne, środowiskowe i inne ( np. hałas, temperatura, oświetlenie, wilgotność itp.).
17. **Proces** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.
18. **Procedura** – ustalony sposób postępowania, najczęściej w zarządzeniach Burmistrza Miasta, uchwałach Rady Miejskiej bądź aktach normatywnych zewnętrznych oraz instrukcjach.
19. **Ryzyko zawodowe**- prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zdarzeń związanych z wykonywaną pracą powodujących straty, w szczególności wystąpienie u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych w wyniku zagrożeń zawodowych występujących w środowisku pracy lub sposobu wykonywania pracy.
20. **Walidacja** - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania.
21. **Weryfikacja** - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.
22. **Wyrób** - wynik procesu (w UMC jest to : obsługa klienta, informacja, decyzja, zaświadczenie, postanowienie, pozwolenia, koncesje, opinie, umowa, uchwała, zarządzenie.)
23. **Wymaganie** - potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe Uwaga: „przyjęte zwyczajowo” oznacza, że istnieje zwyczaj lub powszechna

praktyka organizacji, jej klientów i innych stron zainteresowanych, że rozpatrywana potrzeba lub oczekiwanie jest przyjęte.

24. **Wpływ na środowisko**- każda zmiana w środowisku zarówno niekorzystna jak i korzystna, która w całości lub częściowo jest spowodowana działaniami organizacji, jej wyrobami lub usługami.
25. **Zapis** – dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań.
26. **Zagrożenie**- stan środowiska pracy mogący spowodować wypadek lub chorobę
27. **Zagrożenie znaczące**- zagrożenie mogące spowodować poważne i nieodwracalne uszkodzenie zdrowia lub śmierci, występujące
28. **Zintegrowany System Zarządzania** – zbiór wzajemnie powiązanych i wzajemnie oddziaływujących elementów niezbędnych do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności.

### 3. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania

1. Zakres ZSZ obejmuje wydziału Urzędu Miasta z **wyłączeniem** :
  - a). procedur finansowych,
  - b). procedur audytora finansowego,
  - c). zadań i dokumentów znajdujących się w kancelarii tajnej z zakresu realizacji ustawy o ochronie informacji niejawnych.
2. ZSZ dotyczy spełnienia wymagań wdrożonych norm dla administracji publicznej.
3. W przyjętym Systemie dokonano **wyłączenia punktu 7.3 Projektowanie i rozwój**, z uwagi na fakt, iż Urząd Miasta nie projektuje swoich wyrobów. W Urzędzie ma miejsce jedynie planowanie.

Burmistrz

Skarbnik Miasta	Zastępca Burmistrza ds. Komunalnych		Sekretarz Miasta (Pełnomocnik ZSZ)	Zastępca Burmistrza ds. Społecznych
Wydział Finansowo Budżetowy	Wydział Gospodarki Nieruchomościami	Audytor wewnętrzny (finansowy)	Wydział Prawno Organizacyjny	Wydział Polityki Społecznej i Edukacji
	Wydział Rozwoju Miasta I Inżynierii Miejskiej	Wydział Promocji Miasta	Wydział Administracyjno Gospodarczy	
		Wydział Kontroli	Wydział Spraw Obywatelskich	
		Urząd Stanu Cywilnego		
		Komenda Straży Miejskiej		

### 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA CZELADŹ

#### 4.1. WYMAGANIA OGÓLNE

(J: 4.1- wymagania ogólne, Ś: 4.1-wymagania ogólne, B: 4.1. Wymagania ogólne).

1. Wprowadzając w oparciu o normy PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N 18001:2004 Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miasta Czeladź przyjęto zasadę, że klient znajduje się zawsze w centrum uwagi, a Urząd będzie czynił wszystko, aby poznać i rozumieć potrzeby i oczekiwania klientów i spełniać je.

2. Za priorytet najwyższe kierownictwo uznało realizację polityki i ustanowionych celów.
3. System pomaga nam zarządzać procesami realizowanymi w urzędzie, nadzorować wpływ naszych działań na jakość świadczonych usług, na środowisko oraz poprawę stanu bezpieczeństwa i higieny pracy.
4. System podlega systematycznym przeglądom i audytom, a dla osiągnięcia zaplanowanych celów wynikających z polityki zintegrowanego systemu i przepisów prawa wdrażane są niezbędne działania korygujące i zapobiegawcze.
5. Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania oznacza, iż nasz urząd jest zaangażowany w ochronę środowiska, poprawę jakości pracy zgodnej z odpowiednimi wymaganiami, w tym BHP, oraz poprawę jakości świadczonych usług i ciągłe doskonalenie.
6. Określono sekwencje procesów w UMC, przedstawioną w poniższym rysunku.

PROCESY ZARZĄDCZE:

.....  
 PROCESY OPERACYJNE:

.....  
 PROCESY WSPOMAGAJACE:

PROCESY ZARZĄDCZE:

1. Zarządzanie Organizacyjne/ Strategiczne
2. Zarządzanie Finansowe
3. Tworzenie podstaw funkcjonowania – wymagań wewnętrznych

PROCESY OPERACYJNE:

1. Planowanie realizacji wyrobu
2. Realizacja wyrobu
3. Nadzorowanie procesów/zadań realizowanych na zewnątrz.(Nadzór wskazany jest w Regulaminie Organizacyjnym UMC).

W ramach procesu Realizacji wyrobu mamy :

1. Procesy/ usługi Administracyjne (zestaw zadań związanych z dokonywaniem czynności administracyjnych)	Wydawanie wszelkiego rodzaju dokumentów na życzenie klienta, Wydawanie pozwoleń i decyzji w rozumieniu i trybie KPA , Wydawanie pozwoleń i koncesji odnośnie działalności.
---	--



2. Procesy/ usługi Społeczne (miękkie dziedziny życia)	Ochrona zdrowia – Profilaktyka, Kultura, Porządek i Bezpieczeństwo publiczne,
3. Procesy/ usługi Techniczne (związane wprost z realizacją odpowiedniej infrastruktury technicznej)	Gospodarka odpadami oraz utrzymanie czystości i porządku, Ochrona środowiska i przyrody, Ład przestrzenny i gospodarka nieruchomościami.
4. Komunikacja zewnętrzna	
5. Promocja miasta	
6. Współpraca ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw	

#### PROCESY WSPOMAGAJACE:

1. Zapewnienie zasobów:
  - a. Zakupy (udzielanie zamówień publicznych),
  - b. Komunikacja wewnętrzna,
  - c. Obsługa finansowo księgową,
  - d. Czynności materialno techniczne,
  - e. Zarządzanie Zasobami ludzkimi,
  - f. Zarządzanie Infrastrukturą i środowiskiem pracy,
  - g. Zarządzanie zasobami finansowymi,
  - h. Zarządzanie informacją i utrzymaniem bezpieczeństwa informacji.
2. Monitorowanie i pomiary,
3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym,
4. Analiza danych,
5. Doskonalenie.

#### **4.2.1. DOKUMENTACJA W URZEDZIE**

(J: 4.2.1- wymagania dot. dokumentacji- postanowienia ogólne, Ś:4.4.4-Dokumentacja  
B: 4.4.5.1- dokumentacja systemu BHP- postanowienia ogólne)

1. Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie Miasta Czeladź obejmuje,:
  - a. Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania (wraz z wykazem dokumentów związanych),
  - b. Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
  - c. Procedury opisane w:
    - dokumentach wewnętrznych (Zarządzeniach Burmistrza Miasta, Uchwałach Rady Miejskiej, instrukcjach)
    - dokumentach zewnętrznych – aktach prawnych powszechnie obowiązujących,
    - kartach procesów- Karta procesu jest dokumentem- pomocnym by zapewnić skuteczność planowania, przebiegu i nadzorowania procesów ( zgodnie z wymaganiem ISO 9001.p.4.2.1 d)
    - instrukcjach .
    - kartach usług dla klienta
  - d. Cele ogólne i szczegółowe oraz plany działań dla ich realizacji
2. Dokumenty związane z Księgą znajdują się w wykazie dokumentów związanych, który jest okresowo aktualizowany. Wykaz ten jest stale udostępniony wszystkim pracownikom.

3. Wszelkie dokumenty stanowiące elementy Zintegrowanego Systemu Zarządzania dostępne są w tych komórkach organizacyjnych urzędu, którym potrzebne są dla realizacji zadań.

#### **4.2.2. Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

(J: 4.2.2- Księga ; Ś:4.4.4-Dokumentacja )

1. Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest podstawowym dokumentem Urzędu Miasta Czeladź dotyczącym systemu zarządzania. Dostarcza ona spójnych informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd dla zapewnienia zgodności z wymaganiami wdrożonych norm.
2. Księga stanowi kompendium wiedzy na temat systemu zarządzania, zawiera elementy wymaganych przez normy procedur oraz powołanie się na te procedury uregulowane w innych aktach.

#### **4.2.3. NADZÓR NAD DOKUMENTAMI**

(J: 4.2.3- nadzór nad dokumentami, Ś: 4.4.5-nadzór nad dokumentami,  
B: 4.4.5.2-nadzór nad dokumentami)

1. Sposób nadzorowania dokumentów urzędowych zależy jest od rodzaju dokumentu i opisany w poszczególnych aktach prawnych powszechnie obowiązujących oraz wewnętrznych. Ponadto zostało opracowane zarządzenie w sprawie „wprowadzenia procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami”.
2. Obowiązujące w urzędzie: instrukcja kancelaryjna, oraz odnośne zarządzenia określają nadzór niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu zachowywania dokumentów wewnętrznych ( w tym zapisów) oraz dysponowania nimi.
3. Dokumenty wewnętrzne nadzorowane są w sposób odpowiedni do rodzaju oraz sprawdzane przed ich wydaniem pod względem przygotowania merytorycznego. Przygotowanie i zatwierdzenie (podpisanie) dokumentów odbywa się przez osoby uprawnione w zależności od ważności dokumentu.
4. Zakresy uprawnień w zatwierdzaniu dokumentów określone są w dokumentach związanych.

#### **4.2.4. NADZÓR NAD ZAPISAMI**

(J: 4.2.4- nadzór nad zapisami, Ś:4.5.4-nadzór nad zapisami, B: 4.4.5.3-nadzór nad zapisami)

1. Została opracowana procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami.
2. Zestaw nadzorowanych dokumentów i zapisów jest opracowany w wykazie dokumentów związanych.
3. Zapisy ustanowiono i utrzymywane są w celu dostarczania dowodów zgodności z wymaganiami oraz dowodów skuteczności działania zintegrowanego systemu zarządzania.
4. Zgromadzone lub utworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty oraz zapisy podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez ich właściwe oznaczanie, przechowywanie przez ustalony okres oraz określenie zasad dostępności.
5. Zapisy i okres ich przechowywania wynikają z podstawowych dokumentów obowiązujących w tym zakresie.
6. Obowiązująca w Urzędzie Instrukcja kancelaryjna, Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt, akty normatywne zewnętrzne i wewnętrzne w zakresie archiwizacji oraz stosowany elektroniczny system obiegu dokumentów określają niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu zachowywania zapisów oraz czas ich likwidacji.

### **5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

#### **5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA**

(J: 5.1- zaangażowanie kierownictwa, Ś: 4.4.1-zasoby, role odpowiedzialność i uprawnienia,  
4.2. Polityka środowiskowa ' B:4.2.1 –zaangażowanie najwyższego kierownictwa)

1. Dając wyraz swojego zaangażowania w zapewnienie sprawnego wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta

Czeladź bierze odpowiedzialność za realizację postanowień Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

2. Zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa przejawia się w:
  - a. podjęciu decyzji o wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
  - b. podejmowaniu działań na rzecz zapewnienia niezbędnych zasobów
  - c. ustanowieniu polityki zintegrowanego systemu zarządzania,
  - d. wyznaczeniu Pełnomocnika ds. zintegrowanego systemu zarządzania spośród członków najwyższego kierownictwa oraz określenie jego uprawnień i odpowiedzialności,
  - e. zobowiązaniu Burmistrza do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania,
  - f. przekazywaniu wytycznych i postanowień oraz omawianie spraw z zakresu zarządzania na comiesięcznych naradach z kierownikami.
  - g. Zatwierdzaniu celów jakości, środowiskowych i BHP.

## 5.2. UKIERUNKOWANIE NA KLIENTA

(J: 5.2- Orientacja na klienta, Ś: 4.3.1-aspekty środowiskowe 4.3.2- Wymagania prawne i inne, 4.6-Przegląd zarządzania B: 4.3.2-wymagania prawne i inne, 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym)

1. Najwyższe Kierownictwo dąży do jak najlepszego zapewnienia, że wymagania klienta są i będą odpowiednio określone i spełnione. Ogromne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że opinia o urzędzie budowana jest poprzez codzienny kontakt urzędnika z klientem, poprzez satysfakcję naszego mieszkańca.
2. Najwyższe Kierownictwo utrzymuje stałą komunikację z klientami zewnętrznymi w trakcie cotygodniowych spotkań z mieszkańcami w trakcie poniedziałkowych i wtorkowych dyżurów, w sprawie skarg i wniosków, oraz okresowo prowadzonych konsultacji społecznych.
3. Orientacja na klienta w UMC znajduje w szczególności odzwierciedlenie w następujących zagadnieniach :
  - a. organizacja pracy urzędu ( godziny pracy i działające Biuro Obsługi Klienta i Punkt Informacyjny),
  - b. komunikacja z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o wyrobach i świadczonych przez urząd usługach – patrz „komunikacja z klientem” (J:7.2.3)
  - c. określanie wymagań dotyczących wyrobów i usług świadczonych przez urząd w tym wymagań interesanta– patrz : „określenie wymagań dotyczących wyrobu” (J: 7.2.1)
  - d. badania spełnienia określonych wymagań – patrz: „monitorowanie i pomiary (J: 8.2)
  - e. realizacji zadań, programów i strategii, uwzględniających potrzeby i postulaty mieszkańców oraz mających na celu zaspokojenie potrzeb społeczności lokalnej,
  - f. komunikację z otoczeniem oraz podnoszenia wiedzy i świadomości ekologicznej wśród pracowników i mieszkańców, poprzez umieszczenie artykułów dot. ochrony środowiska w ‘Echu Czeladzi’ i na stronie internetowej miasta i wydawanie publikacji ekologicznych oraz organizowanie i nadzorowanie akcji edukacyjnych w szkołach.
  - g. umieszczenie na stronie internetowej miasta zidentyfikowanych znaczących aspektów środowiskowych, które możemy nadzorować i na które możemy wpływać,
  - h. branie pod uwagę w trakcie przeglądu zarządzania informacji z komunikacji z klientem zewnętrznym, w tym skarg oraz wyniki z prowadzonego badania zadowolenia klienta – patrz „zadowolenie klienta” (J: 8.2.1).
4. W urzędzie nadzorowane są też dokumenty zewnętrzne - akty prawne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Urzędu. Należą do nich: ustawy, rozporządzenia, normy, pozostałe akty prawne.
5. Ze względu na szczególne znaczenie stosowania przez Urząd Miasta Czeladź przepisów prawa powszechnie obowiązującego, pracownicy merytoryczni są odpowiedzialni za bieżące śledzenie zmian zachodzących w aktach prawnych. W UMC każdy pracownik ma zapewniony dostęp do zawsze aktualnych przepisów prawnych.
6. Dla zapobieżenia stosowaniu nieaktualnych wymagań prawnych i innych wszystkie wydziały UMC posiadają program informacji prawnej LEX oraz dostęp do internetowego serwisu prawnego na stronie sejmowej, jak również dostęp do obsługi prawnej realizowany przez radców prawnych.
7. Wszyscy pracownicy zapoznają się z wszystkimi zmianami i nowościami w zakresie realizowanych przez nich zadań i procesów.

8. Za identyfikowanie i informowanie pracowników o wymaganiach prawnych dot. BHP w zakresie związanym z działaniami urzędu odpowiada zarówno kierownik każdego wydziału jak również pracownik na stanowisku ds. BHP.
9. Z uwagi na istotę klienta zarówno zewnętrznego, jaki i wewnętrznego identyfikacja zagrożeń na stanowiskach pracy jak i ocena ryzyka zawodowego dla pracowników Urzędu jest wykonywana z współudziałem pracowników zgodnie z ustanowionym zarządzeniem w sprawie „wprowadzenia procedury Identyfikacji zagrożeń oraz oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta Czeladź”

### **5.3. POLITYKA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

(J : 5.3 polityka jakości , Ś: 4.2 –polityka środowiskowa, B: 4.2.2- polityka bezpieczeństwa i higieny pracy, B.4.2.3- Współdział pracowników)

1. Burmistrza Miasta Czeladź określił Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania dla Urzędu Miasta Czeladź biorąc pod uwagę:
  - Wizję
  - Wymagania prawne,
  - Wartości (Kodeks Etyczny pracowników Urzędu Miasta Czeladź),
  - Wyniki oceny stanu BHP w UMC,
  - Wyniki z przeglądów zarządzania,
  - Zidentyfikowane Aspekty środowiskowe.
2. Polityka jest to deklaracja wskazująca na nasze intencje, to strategiczne cele jakości, BHP, i Środowiskowe. Podaje ona kierunki i ogólne zamierzenia organizacji.
3. Polityka to podstawa do ustanowienia celów ogólnych i celów szczegółowych oraz planów działań (planów ogólnych i szczegółowych)
4. Polityka- to jeden z podstawowych dokumentów systemu zarządzania. Jest deklaracją zaangażowania kierownictwa w sprawnie działający system, jest punktem wyjścia do całości działań. Polityka jest ogłaszana zainteresowanym stronom poprzez zamieszczenie jej w księdze, dystrybucję w formie umieszczania jej na terenie UMC w antyramach, oraz umieszczenia na stronie internetowej UMC.

#### **Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Czeladź**

Urząd Miasta Czeladź działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców w ramach realizowanej strategii zrównoważonego rozwoju. Realizuje to poprzez zapewnienie niezbędnych środków i zasobów oraz sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań administracji publicznej, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie, które jednocześnie zapewnia ochronę środowiska naturalnego.

#### **Burmistrz Miasta prowadzi działania zmierzające do:**

1. Poprawy jakości świadczonych usług oraz usprawnienia komunikacji między Urzędem a Klientem zewnętrznym, w celu zwiększenia jego zadowolenia,
2. Skutecznego i efektywnego zarządzania aspektami środowiskowymi poprzez ich identyfikację, monitorowanie i pomiar w celu racjonalnego zarządzania zasobami, oraz zapobiegania wszelkim zanieczyszczeniom i negatywnym wpływom na środowisko naturalne,
3. Aktywnego, opartego na współdziałale lokalnej społeczności kształtowania przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymagań prawnych i przyjęte kryteria w zakresie ochrony środowiska,
4. Zapobieganie wypadkom, zdarzeniom potencjalnie wypadkowym i chorobom zawodowym poprzez identyfikację zagrożeń, zdarzeń potencjalnie wypadkowych oraz monitorowanie i pomiar stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,
5. Kreowania pro jakościowych, pro środowiskowych i bezpiecznych postaw i zachowań pracowników poprzez stałe podnoszenie ich kwalifikacji oraz ich współdziałanie i zaangażowanie w działania na rzecz podnoszenia warunków bezpieczeństwa i higieny pracy, ochronę środowiska naturalnego oraz zadowolenia Klienta,

6. Spełnienia wymagań przepisów prawnych odnoszących się do kryteriów jakościowych, środowiskowych oraz bezpieczeństwa i higieny pracy,
7. Włączenia w realizację wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania wszystkich pracowników zgodnie z ich kompetencjami oraz odpowiedzialnością i uprawnieniami,
8. Ciągłą poprawę działań w odniesieniu do zadowolenia Klienta, środowiska naturalnego oraz bezpieczeństwa i higieny pracy,

Burmistrz Miasta przyjmuje na siebie zobowiązanie do ustanowienia celów dotyczących jakości, środowiska oraz bezpieczeństwa i higieny pracy, których ramy wyznacza niniejsza Polityka oraz do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, jak również do kształtowania świadomości pracowników i ich całkowitego zaangażowania dla dobra organizacji w osiągnięciu jej celów.

#### **5.4. PLANOWANIE**

(J:5.4- planowanie(tytuł), Ś:4.3 planowanie (tytuł) , B: 4.3.1.planowanie – wymagania ogólne)

Planowanie opiera się na zidentyfikowaniu danych wejściowych do określenia celów oraz do opracowania planów działań i planów monitorowania zmierzających do realizacji tych celów.

##### **5.4.1. CELE OGÓLNE I SZCZEGÓŁOWE (ZADANIA)**

(J: 5.4.1-Cele dotyczące jakości , 5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością,  
Ś: 4.3.3 –Cele, zadania i programy B: 4.3.3-Cele ogólne i szczegółowe)

1. Strategiczne cele dotyczące jakości, środowiska i BHP zostały zamieszczone w Polityce.
2. Ustanawiane i opracowywane są zestawienia celów, które są przeglądane min. na przeglądzie zarządzania.
3. Cele ogólne i szczegółowe są spójne z polityką.
4. Na podstawie polityki i wymagań określone są cele dla realizowanych procesów.
5. Każdy wydział ustanawia cele i plany działań do osiągnięcia. Poszczególne cele są monitorowane. Celów szczegółowych może być kilka lub więcej w odniesieniu do celu ogólnego. To wskazanie, co konkretnie chcemy zrobić by zrealizować cel ogólny a tym samym określone zagadnienie z polityki. Cel ogólny jak i szczegółowy będzie realizowany za pomocą określonego planu działań i monitorowania.
6. Cel szczegółowy /Zadanie to podstawowa jednostka realizacyjna służąca osiągnięciu wyznaczonych celów ogólnych wskazująca przedmiot zadania, osobę odpowiedzialną za wykonanie i nadzór nad realizacją. To szczegółowe wymaganie dot. efektów działań wynikające z celu ogólnego.
7. Dzięki przełożeniu strategii i polityki na cele ogólne, szczegółowe i plany działań oraz wskazanie klientowi pracownicy są świadomi istoty i ważności swoich działań nad wdrożeniem i udoskonaleniem Systemu Zarządzania.
8. Polityka jest znana i rozumiana dla każdego pracownika. Jest wnikliwie analizowana pod względem jej ciągłej przydatności- na przeglądach zarządzania.
9. Zaplanowane cele podlegają okresowym przeglądom i w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

##### **6.4.2. PLANOWANIE SYSTEMU**

(J: 5.4.2 planowanie systemu zarządzania jakością,  
Ś: 4.3.3. cele i zadania, programy, B:4.3.4. Planowanie działań)

1. Burmistrz wyraził wolę wdrożenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania.
2. Urząd Miasta planuje działania z uwzględnieniem zidentyfikowanych znaczących aspektów środowiskowych, zgodnie z polityką środowiskową, celami środowiskowymi i procesami.
3. Urząd Miasta przeprowadza identyfikację zagrożeń/ awarii mogących mieć wpływ na środowisko i BHP oraz przeprowadza oceny ryzyka zawodowego występującego na stanowiskach pracy, które może nadzorować i na które może wpływać.
4. Urząd Miasta okresowo przegląda zidentyfikowane zagrożenia i koryguje plany działań.
5. Zidentyfikowane i opracowane cele ZSZ są realizowane w sposób planowy, z zabezpieczeniem środków oraz ze wskazaniem na osoby/komórki odpowiedzialnej za ich realizację w określonym

terminie. Cele jakościowe, BHP i środowiskowe są weryfikowane w sposób udokumentowany zgodnie z rozdziałami 8.4 i 8.5.1 tej Księgi ZSZ.

6. Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania odbywa się również poprzez opracowanie i nadzorowanie realizacji długofalowej strategii rozwoju miasta, wieloletnich planów rozwoju, programów tematycznych dotyczących różnych sfer gospodarki miejskiej
7. Na Planowanie Systemu Zarządzania składa się ustalenie:
  - poziomu jakości usług,
  - metod realizacji usług,
  - kwalifikacji personelu,
  - identyfikacji i sporządzania zapisów,
  - optymalizowania metod realizacji usług oraz technik monitorowania i pomiaru,
  - wymagań prawnych i innych,
  - zagrożeń BHP i kryteriów oceny ryzyka zawodowego,
  - celów ogólnych i szczegółowych,
  - aspektów środowiskowych,
  - planów przeglądów i monitorowania,
  - programów.

## **5.5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA**

### **5.5.1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA**

( J:5.5.1- odpowiedzialno i uprawnienia, Ś: 4.4.1- zasoby, role odpowiedzialność i uprawnienia  
B: 4.4.1- struktura, odpowiedzialność i uprawnienia )

1. Za wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania odpowiada Pełnomocnik ZSZ w osobie sekretarza miasta, jednak za jego funkcjonowanie i doskonalenie odpowiada każdy pracownik urzędu i kierownik wydziału.
2. Regulamin organizacyjny UMC stanowi o utworzonych wydziałach ich zakresie działania (realizowane procesy, zadania) kompetencjach Burmistrza, Zastępców Burmistrza, Sekretarza, Skarbnika oraz o zasadach funkcjonowania UMC, a schemat organizacyjny Urzędu określa organizację – czyli wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne wydziałów UMC i jednostek podległych, hierarchię i podległość służbową.
3. W Urzędzie Miasta prowadzony jest rejestr wydanych upoważnień i pełnomocnictw Burmistrza Miasta dla pracowników UMC oraz dla dyrektorów i kierowników podległych jednostek i spółek.
4. W wypadkach uznanych za istotne i nieuregulowane w inny sposób opracowywane są instrukcje postępowania z wskazaniem na zadania, uprawnienia i odpowiedzialność, np. w sytuacjach awaryjnych.

### **5.5.2. PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA (Pełnomocnik ds. ZSZ)**

(Ś: 4.4.1- zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia, B: 4.4.1- struktura, odpowiedzialność i uprawnienia)

1. Funkcję Pełnomocnika ds. zintegrowanego systemu zarządzania pełni Sekretarz Miasta. Najistotniejszym celem pełnienia tej funkcji jest zapewnienie, że zintegrowany system zarządzania jest wdrożony, utrzymywany zgodnie z wdrożonymi normami oraz stale doskonalony. Ponadto przedstawianie pozostałym członkom najwyższego kierownictwa informacji z zakresu funkcjonowania systemu. Bardzo istotnym zadaniem są również działania mające na celu uczestnictwo wszystkich pracowników urzędu na rzecz jakości, środowiska i BiHP.
2. Zakres odpowiedzialności i uprawnień Pełnomocnika jest zgodny z wymaganiami wdrożonych norm (PN-EN ISO 9001:2009 p. 5.5.1, PN-N 18001:2004 p. 4.4.1, PN-EN ISO 14001:2005 p. 4.4.1).
3. Pełnomocnik jest upoważniony do wydawania pracownikom Urzędu poleceń służbowych oraz pism okólnych w zakresie systemu zarządzania.

### **5.5.3. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA**

(J: 5.5.3- Komunikacja wewnętrzna; Ś: 4.4.3-Komunikacja, B: 4.4.4- Komunikowanie sie)

1. Komunikacja wewnętrzna przebiega w postaci :

- okresowe narady najwyższego kierownictwa z udziałem kierownictwa wszystkich jednostek/wydziałów zgodnie z regulaminem organizacyjnym,
- spotkania z pracownikami-m każdy pracownik ma możliwość przeprowadzenia rozmowy z najwyższym kierownictwem w sprawach związanych z funkcjonowaniem Urzędu,
- narady z pracownikami wydziałów- organizowane przez kierowników w miarę potrzeb,
- spotkania najwyższego kierownictwa z koordynatorami i realizatorami projektów wynikających ze strategii rozwoju miasta,
- spotkania zespołów zadaniowych,
- przekazywaniu informacji między wydziałami –w formie ustnie, telefonicznie, za pośrednictwem systemu SOD lub na piśmie - w zależności od potrzeb, przy czym należy zwrócić uwagę na przestrzeganie ustawy o ochronie danych osobowych przez osoby przetwarzające dane z poszczególnych wydziałów,

## 5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

(J:5.6.1 Przegląd zarządzania, Ś: 4.6- Przegląd zarządzania B: 4.6- Przegląd zarządzania )

1. Najwyższe kierownictwo podejmuje decyzje w sprawie przeprowadzenia przeglądu zarządzania w Urzędzie przynajmniej raz w roku, w celu zapewnienia jego stałej przydatności i skuteczności. W przeglądzie uczestniczy najwyższe kierownictwo i średnia kadra kierownicza Urzędu, której dotyczy przegląd.
2. W szczególności przegląd odpowiada na pytania:
  - czy w związku ze zmieniającymi się warunkami zewnętrznymi i wewnętrznymi kierunki określone w polityce ZSZ są ciągle aktualne?
  - czy kierunki te są realizowane w zintegrowanym systemie zarządzania?
  - czy realizowane są określone cele i działania określone w wyniku wcześniejszych przeglądów?
  - czy i jakie działania należy podejmować dla doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania?
3. Zadaniem przeglądu jest ocena zintegrowanego systemu zarządzania pod kątem jego stałej zgodności z przyjętymi standardami, skuteczności w osiągnięciu celów – wdrożenia polityki ZSZ w Urzędzie oraz zgodności z wymaganiami wdrożonych norm.
4. Zadaniem przeglądu jest ustalenie czy należy podjąć niezbędne działania korygujące lub zapobiegawcze oraz inne mające na celu doskonalenie systemu. Może się również wiązać z przeznaczeniem niezbędnych zasobów na realizację działań związanych z utrzymaniem systemu.
4. Po przeprowadzonym przeglądzie Pełnomocnik ZSZ zgodnie z wytycznymi Najwyższego Kierownictwa opracowuje sprawozdanie wraz z programem zadań prowadzących do: podwyższania skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, doskonalenia świadczonych usług i dostarczenia niezbędnych zasobów. Zapisy z przeprowadzonych przeglądów zatwierdzone są przez Burmistrza Miasta, i udostępniane/dostarczane zainteresowanym.

## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

(J: 6.1- zapewnienie zasobów, Ś: 4.4.1-zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia  
B: 4.4.2- zapewnienie zasobów)

1. W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności zintegrowanego systemu zarządzania oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności wydziały Urzędu Miasta oraz jednostki przykładają szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.
2. W UMC zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności ZSZ oraz zwiększenia zadowolenia klientów zostały określone i obejmują:
  - zasoby ludzkie ,
  - wiedza i specjalistyczne umiejętności pracowników,
  - środki finansowe,
  - odpowiednie wyposażenie stanowisk pracy (infrastruktura),

3. Powyższe zasoby zapewnia Najwyższe Kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie do możliwości planowanie zakupów materiałów, sprzętu i usług, właściwą realizację budżetu Urzędu oraz odpowiedni dobór pracowników.
4. Podstawą planowania budżetu w UMC jest planowanie budżetów wydziałowych oraz planowanie budżetów jednostek organizacyjnych gminy. Planowanie budżetu odbywa się w oparciu o przepisy Ustawy o finansach publicznych oraz Uchwały Rady Miejskiej w sprawie procedury opracowywania i uchwalania budżetu Miasta Czeladź. Uchwała ta dokładnie określa procedurę, terminy oraz elementy, które powinien zawierać projekt planu budżetu. W uchwale tej uwzględniona też jest możliwość składania propozycji do projektu budżetu przez radnych, mieszkańców i organizacje społeczne.
5. Przy planowaniu budżetu uwzględnia się przyjęte programy i strategie. Nieodzownym elementem planu budżetu są wieloletnie programy inwestycyjne (WPI).

### **6.2.1. PERSONEL URZĘDU MIASTA CZELADŹ**

(J:6.2.1- zasoby ludzkie- postanowienia ogólne, Ś: 4.4.2 kompetencje, szkolenie i świadomość;  
B: 4.4.3- szkolenie, świadomość, kompetencje i motywacja.)

1. Wiemy, iż świadczenie usług na wysokim poziomie oraz realizacji strategii rozwoju, polityki i określonych celów, zależy przede wszystkim od naszych pracowników. Troską Burmistrza Miasta jest, aby pracownicy samorządowi zatrudnieni w UMC, którzy wykonują pracę zgodną z indywidualnymi zakresami, wpływającą na jakość wyrobów UMC byli kompetentni, wykształceni i przestrzegali przepisów prawnych.
2. Ogromne znaczenie ma dla nas dbałość o wykształcenie i wyszkolenie pracowników, ułatwianie podnoszenia kwalifikacji zawodowych i umiejętności, podkreślanie wagi wysokiej kultury osobistej, szybkiego, sprawnego i bezstronnego wykonywania zadań.
3. Pracownik ds. BHP dba by wszyscy pracownicy ukończyli wymagane przeszkolenie w zakresie BHP oraz przeprowadza szkolenia wstępne.
4. W przypadku zadań w trakcie realizacji, których zidentyfikowany jest na etapie planowania wpływ na środowisko identyfikowane są automatycznie wymagania prawne i wymagane kompetencje do realizacji takiego zadania oraz podejmowane działania sprawdzające czy pracownik posiada niezbędne kompetencje. Takie samo postępowanie ma miejsce w przypadku zlecenia wykonania usług dla Urzędu lub w imieniu Urzędu. Odpowiedzialny za podjęcie tych działań jest właściciel procesu lub koordynator zespołu.

### **6.2.2. KOMPETENCJE, ŚWIADOMOŚĆ, SZKOLENIE PERSONELU**

(J:6.2.2-Kompetencje, świadomość i szkolenia; Ś: 4.4.2- kompetencje, szkolenie i świadomość B: 4.4.3-  
- szkolenie, świadomość, kompetencje i motywacja.)

1. Przygotowanie merytoryczne pracowników jest dla nas bardzo istotną kwestią. Świadczy to, bowiem o profesjonalizmie oraz możliwości dostarczania usług na wysokim poziomie.
2. Zatrudniamy osoby spełniające wymagania stanowiskowe, ponadto dokonywana jest okresowa ocena pracowników.
3. Aby pracownicy byli świadomi istoty ważności czynności, jakich dokonują i tego, że poprawność merytoryczna wykonywanych usług wpływa na jakość pracy urząd zapewnia pracownikom możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych poprzez szkolenia, kursy, studia przede wszystkim podyplomowe, jak również poprzez zakup i prenumeratę czasopism fachowych i książek, które dają możliwość samodoskonalenia.
4. W urzędzie funkcjonuje zarządzenie regulujące realizację procesu szkoleń. W planach szkoleniowych uwzględniane są również szkolenia z zakresu BiHP, szkolenia związane z znaczącymi aspektami środowiskowymi oraz systemem zarządzania w urzędzie.
5. Ponadto pracownik ds. BHP jest odpowiedzialny za wstępne szkolenia oraz kierowanie pracowników na okresowe szkolenia i badania lekarskie.
6. Najbardziej uznawaną formą szkoleń stosowanych w urzędzie są: kursy i warsztaty zewnętrzne, w postaci szkoleń otwartych, doradztwo kierownika na stanowisku pracy, samokształcenie z wykorzystaniem literatury fachowej i Internetu.



7. Wszystkie osoby wykonujące zadania na zlecenie urzędu są informowane o działalności środowiskowej urzędu oraz o konieczności przestrzegania wymagań Bhp. Osoby takie mają określone wymagania w specyfikacjach istotnych warunków zamówienia oraz umowach. Wymagania te zawierają dane dot. postępowania lub wykonywania zadań zgodnie z celami zawartymi w polityce ZSZ oraz przyjętymi procedurami postępowania. Zapoznawani są oni z zagrożeniami na terenie urzędu oraz związanymi z nimi ryzykiem, znaczącymi aspektami środowiskowymi oraz z niezbędnymi działaniami do podjęcia mającymi na celu ochronę środowiska i podejmowania działań zapobiegawczych, w tym przestrzeganie wymagań prawnych oraz ustanowionych procedur postępowania związanych z aspektami środowiskowymi oraz zasadami przestrzegania BHP.

### **6.3. INFRASTRUKTURA**

(J: 6.3-Infrastruktura, Ś: 4.4.1 zasoby, role odpowiedzialność, B:4.4.2-zapewnienie zasobów )

1. Mając na uwadze osiągnięcie polityki ZSZ UMC dba o utrzymanie infrastruktury. Dla zapewnienia dobrego stanu technicznego budynku Urzędu planowane i realizowane są niezbędne remonty, adaptacje pomieszczeń, modernizowane są urządzenia oraz wzbogacane stanowiska pracy o nowy sprzęt. Zadania dotyczące infrastruktury UMC należą do zadań Wydziału Administracyjno-gospodarczego.
2. Ze względu na wagę podejmowanych działań w usprawnianiu pracy i zaspokajaniu potrzeb klientów zewnętrznych i pracowników oraz ich istotną rolę w realizacji procesów w celu podniesienia jakości usług priorytetem staje się prawidłowe rozeznanie i zaplanowanie niezbędnych działań i środków finansowych, które następuje w porozumieniu z najwyższym kierownictwem lub na jego polecenie, w oparciu o planowanie budżetu miasta.
3. Na infrastrukturę składa się przestrzeń pracy i związane z nią instalację. W celu poprawienia przestrzeni do pracy planowane są prace modernizacji pomieszczeń biurowych urzędu, które są stopniowo realizowane.
4. Każdy wydział ma dostęp do sieci komputerowej oraz do Internetu.
5. W Urzędzie wprowadzono system elektronicznej komunikacji „SEKAP”, oraz programy do celów ewidencjonowania/ księgowania dokumentacji związanej z finansami „Dysponent”.

### **6.4. ŚRODOWISKO PRACY**

( B: 4.4.2- Zapewnienie zasobów; Ś: 4.4.1- Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia)

1. Polityka w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy wyraża zobowiązanie do podejmowania działań w celu dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Realizację polityki bhp rozpoczynamy od określenia celów ogólnych i szczegółowych (zadań) Cele te są realne tzn. takie które w danych warunkach działania i kondycji finansowej Urzędu mogą być realizowane. Główną wytyczną do tworzenia polityki w zakresie BHP są przepisy Kodeksu Pracy.
2. Z częstotliwością min raz w roku, sporządzane są i przedstawiane Burmistrzowi Miasta okresowe analizy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Analiza stanu BHP umożliwia ocenę realizacji obowiązków pracodawcy w dziedzinie BHP oraz zaprojektowania i wprowadzenia działań korygujących i prewencyjnych. Ponadto analiza stanu BHP umożliwia ocenę skuteczności realizacji służby BHP.
3. Monitorowane są warunki, w jakich pracownicy wykonują swoją pracę, włączając w to czynniki fizyczne i środowiskowe.
4. Wszyscy pracownicy mają zapewniony dostęp do wody mineralnej.
5. Na określonych stanowiskach pracownicy mają zapewnioną odzież roboczą i środki ochrony indywidualnej.
6. Jest opracowana procedura identyfikacji zagrożeń na stanowiskach pracy oraz oceny związanego z ryzyka zawodowego, (czyli prawdopodobieństwa wystąpienia niepożądanych zdarzeń). Głównym celem tej procedury jest poprawa warunków pracy oraz ochrona życia i zdrowia pracowników.
7. Jest opracowana również procedura monitorowania BHP oraz zarządzenie w sprawie ustalenia stanowisk, którym przysługują środki ochrony indywidualnej, odzież i obuwie robocze lub ekwiwalent pieniężny na zakup i pranie odzieży i obuwia roboczego.

## **7. REALIZACJA WYROBU**

### **7.1. PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU**

(J:7.1. Planowanie realizacji wyrobu Ś:4.4.6-Sterowanie operacyjne, B: 4.3.4- Planowanie działań, 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym,4.4.7. Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami)

1. Planując realizację świadczonych przez nas usług opieramy się na obowiązujących przepisach wewnętrznych i zewnętrznych. Aby dobrze zaplanować usługę, zapewniamy odpowiednie zasoby: wykształcony personel i odpowiednio zaopatrzone zaplecze techniczne.
2. Przy planowaniu procesów realizacji usług w UMC identyfikuje się i ustala się:
  - wymagania ,
  - określa się klienta, i właściciela procesu,
  - wejście i wyjście procesu,
  - cele, z uwzględnieniem celów jakościowych , BHP i środowiskowych,
  - mierniki i wskaźniki skuteczności,
  - plany działań, plany monitorowania, lub nadzorowania procesów zleconych na zewnątrz
  - procedury postępowania (w razie potrzeby i braku takiego uregulowania)
3. Urząd Miasta Czeladź identyfikuje zagrożenia mogące mieć wpływ na stan BHP i środowisko oraz przeprowadza oceny ryzyka zawodowego występującego w trakcie realizacji procesów, które może nadzorować i na które może wpływać.
4. W związku ze zidentyfikowanymi w urzędzie pracami związanymi z zagrożeniami są planowane prace i działania z nimi związane.
5. Urząd Miasta Czeladź okresowo przegląda i koryguje plany, a szczególnie każdorazowo w przypadku wprowadzenia zmian.
6. W Urzędzie dokonuje się identyfikacji i pomiaru aspektów środowiskowych, a dla aspektów znaczących planowane są działania i plan monitorowania.

### **7.2.1. OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOT. WYROBU**

(J: 7.2.1, Ś. 4.3.1- Aspekty Środowiskowe, 4.3.2- Wymagania prawne i inne, 4.4.6-sterowanie operacyjne, B: 4.3.2-wymagania prawne i inne, 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym, 4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami)

1. Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd wyrobów wpływają z ram ustawowych, wymagań określonych regulacjami wewnętrznymi, umowami oraz wymagań klientów. Wymagania klienta poznawane są w UMC poprzez:
  - korespondencję tradycyjną jak i elektroniczną kierowaną do Urzędu,
  - bezpośredni kontakt pracownika z klientem w tym rozmowy telefoniczne,
  - wyniki badań,
  - analizę skarg i wniosków,
  - zgłoszone uwagi,
  - prowadzone konsultacje społeczne,
  - wymagania prawne.
2. Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu.
3. Zapoznanie pracowników z wymaganiami ustawowymi i związanymi z regulacjami wewnętrznymi odbywa się według określonych i przyjętych w organizacji zasad.
4. Wymagania są identyfikowane. Wymagania w stosunku do poszczególnych usług są określone i sprecyzowane przez wymagania zawarte w przepisach prawnych: wewnętrznego i zewnętrznego prawa. Aktualizacja i dostępność wszystkich przepisów prawnych jest zapewniona na każdym stanowisku merytorycznym.
5. Przeanalizowano realizowane zadania, działania i procesy, jak również potencjalne zdarzenia w celu identyfikacji aspektów środowiskowych - na tej podstawie opracowano Rejestr Aspektów Środowiskowych.

6. Zidentyfikowano znaczące aspekty środowiskowe, dla których zostały określone cele, zadania i programy działań przez kierowników średniego szczebla i najwyższe kierownictwo. Określono również plan monitorowania oraz niezbędne procedury postępowania.
7. Co najmniej raz w roku – na przegląd zarządzania dokonuje się przeglądu bieżących i planowanych działań w zakresie identyfikacji aspektów środowiskowych.
8. W wyniku przeglądu aktualizuje się rejestr aspektów środowiskowych, a tym samym rejestr znaczących aspektów środowiskowych. W wyniku aktualnie zidentyfikowanych znaczących aspektów środowiskowych określone są niezbędne działania i operacje.
9. Dokonuje się identyfikacji wymagań prawnych i innych wymaganych przy realizacji określonej usługi, określenie wymagań klienta do konkretnej usługi może nastąpić podczas bezpośredniej rozmowy klienta z pracownikiem oraz na podstawie pism i wniosków od klienta.
10. Wymaganiami uwzględnianymi przy realizacji usług są również cele ogólne i szczegółowe: jakościowe, BHP i środowiskowe, wynikające min. z polityki, strategii rozwoju, aspektów środowiskowych, opracowanego ryzyka zawodowego.
11. Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta Czeladź jest przeprowadzana zgodnie z opracowaną procedurą.
12. Pracownik ds. BHP jest odpowiedzialny za pomoc w zidentyfikowaniu działań związanych z znaczącymi zagrożeniami i opracowanie, nadzorowane i aktualizowane niezbędnych instrukcji, min: instrukcji udzielania pierwszej pomocy, instrukcji obsługi urządzeń elektrycznych, niezbędne wykazy telefonów, itp.

### **7.2.2. PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOT. WYROBU**

(J: 7.2.2, Ś: 4.4.6- sterowanie operacyjne, 4.3.1. Aspekty środowiskowe,  
B:4.3.2- wymagania prawne i inne, 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym, 4.4.7- Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami)

1. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem „zlecenia”, czyli: dokumentu, sprawy od klienta zewnętrznego lub wewnętrznego, wymagań prawnych i innych, w tym wymagań BHP i związanych z ochroną środowiska oraz aspektami środowiskowymi, w szczególności z określonymi kryteriami środowiskowymi.
2. Urząd, świadcząc usługi na rzecz swoich klientów, rozpatruje wnoszone sprawy. Odbywa się on poprzez:
  - a. analizę składanego przez interesanta wniosku tak w kancelarii urzędu jak i przesłanego pocztą elektroniczną, sprawdzenie właściwości, poprawności i jasności żądania, kompletności, identyfikację wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych,
  - b. analizę sporządzanych i nadsyłanych projektów umów, specyfikacji, itp., ich zatwierdzanie przez uprawnione osoby (np. Skarbnika Miasta, radcę prawnego)
  - c. okresowych przeglądów wymagań pod kątem ich aktualności.
3. Analiza wniosku pod względem formalnym i merytorycznym odbywa się w wydziale, do którego trafia, przez pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie danej sprawy. Pracownik analizując wniosek czy projekt umowy, zobowiązany jest postępować zgodnie z obowiązującymi przepisami i ustaleniami w UMC zasadami.
4. Ponadto osoby odpowiedzialne stale monitorują i kontrolują wydawane druki wniosków i kart usług pod kątem ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i aktualnymi wymaganiami. Wszelkie zmiany niezwłocznie wprowadzane są na wnioski i karty usług.

### **7.2.3. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM**

(J:7.2.3, Ś: 4.4.3- komunikacja, B: 4.4.4- komunikowanie się, 4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami)

1. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientem Urząd na bieżąco przekazuje informacje:
  - na stronę Internetową miasta,
  - w prasie samorządowej,

- na słupach i tablicach ogłoszeniowych.
- 2. Ponadto informacje docierają do klienta telefonicznie, w bezpośredniej rozmowie, a także na opracowanych przez wydziały Kartach Informacyjnych (kartach usług)
- 3. Istotne znaczenie mają dla nas informacje zwrotne od mieszkańców oraz osób korzystających z naszych usług. Pozyskiwanie tych informacji umożliwiają nam:
  - ankiety zamieszczone na stronie internetowej, do badania zadowolenia i potrzeb klienta
  - analiza skarg i wniosków,
  - przyjęcia interesantów przez najwyższe kierownictwo,
  - analiza publikatorów (w szczególności prasy lokalnej) oraz informacji w innych mediach oraz spotkania z mieszkańcami.
- 4. W stosunku do każdej osoby czy organizacji, która wykonuje usługę dla UMC lub w jej imieniu, a jej działania mogą mieć wpływ na środowisko jest podejmowane działanie, które potwierdzi, że posiada ona wymagane kompetencje. Wykonawcy są zapoznawani z przyjętymi procedurami postępowania, dot. znaczących aspektów środowiskowych. Zapewniamy w ten sposób odpowiednie sterowanie pracą wykonawców usług i nadzór nad wykonawcami- zapewniamy, że wykonawcy w zakresie wykonywanej pracy postępować będą zgodnie z zasadami przyjętymi, w UMC. Ponadto informujemy ich, iż nasz urząd dąży do zmniejszenia ilości odpadów i roli, jaką w tym odgrywa odpowiednia jakość dostarczonych wyrobów oraz odpowiednie postępowanie z odpadami.
- 5. Wykonawcy i ewentualni podwykonawcy zostają poinformowani o zidentyfikowanych w UMC zagrożeniach związanych z działaniami Urzędu oraz o wymaganiach BHP, które wynikają z tych działań.
- 6. Klienci urzędu są informowani o instrukcjach i procedurach obowiązujących w urzędzie, związanych ze znaczącymi zagrożeniami i wiążącymi się z nimi wymaganiami za pomocą oznakowań dróg ewakuacyjnych w budynku, miejsc usytuowania gaśnic i hydrantów, oraz poprzez umieszczenie instrukcji ppoż.
- 7. Co do komunikacji z zakresu aspektów środowiskowych Burmistrz Miasta Czeladź podjął decyzję, iż informacja z zakresu znaczących aspektów środowiskowych zostaje zakomunikowana poprzez umieszczenie na stronie internetowej miasta przez pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie i nadzór nad aktualnością strony.

### 7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

1. **Projektowanie jest w Urzędzie wyłączone.**
2. Urząd jest instytucją, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy lub przepisy szczególne ustalone przez prawo materialne lub organy gminy.
3. Realizacja wyrobu oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej. W zdecydowanej większości jest to realizacja obowiązków publicznoprawnych organu administracji publicznej wobec członków własnej wspólnoty, w której produktami końcowymi są decyzje, zaświadczenia, uchwały lub inne akty administracyjne.
4. W związku z powyższym nie występuje projektowanie przy realizacji standardowych stałych procesów– gdyż posiadamy charakterystykę wyrobu niezbędną do planowania procesu realizacji tego wyrobu i nie musimy definiować tej charakterystyki na podstawie wymagań klienta i/lub wymagań instytucji zewnętrznych.

### 7.4. ZAKUPY

#### 7.4.1. Proces zakupu

(J. 7.4.1; Ś:4.4.6- sterowanie operacyjne, B: 4.4.9 Zakupy)

1. Urząd Miasta jako jednostka sektora finansów publicznych dokonuje zakupów w zakresie dostaw, usług i robót budowlanych zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o finansach publicznych i kodeksu cywilnego. Zakupów dokonuje się celowo i oszczędnie.
3. W celu właściwej kwalifikacji dostawców ustalone są kryteria wyboru, oceny i ponownej oceny. Do specyfikacji zakupów włączane są kryteria jakościowe, dot. bezpieczeństwa i higieny pracy oraz kryteria ekologiczne.

4. Został opracowany Regulamin postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych oraz Regulamin pracy komisji przetargowych powoływanych do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w Urzędzie Miasta Czeladź

#### **7.4.2. Informacje dotyczące zakupów**

(J .7.4.2; Ś:4.4.6- sterowanie operacyjne; B: 4.4.9- zakupy)

1. Zgodnie z regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Urzędzie są określane informacje, co ma spełniać wyrób.
2. Informacje dotyczące zakupów wykonywanych przez Urząd Miasta Czeladź obejmują min. np. :
  - typ, klasę, kategorię lub inną jednoznaczną identyfikację wyrobu,
  - informacje o wymaganych certyfikatach i innych dokumentach,
  - termin dostawy,
  - wymagania dotyczące zatwierdzenia wyrobu,
  - inne wymagania dotyczące Zintegrowanego Systemu Zarządzania.
  - informacje z zakresu wymagań BHP i wewnętrzne wymagania dot. BHP
  - informacje dot. spełnienia wymagań ekologicznych (przyjęte kryteria)
3. Przed dokonaniem zakupu wyrobu czy usługi przez zamawiającego są identyfikowane wymagania prawne dot. BHP i środowiska i uwzględniane w specyfice zamówienia.

#### **7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu**

(J: 7.4.3; Ś:4.4.6- sterowanie operacyjne; B: 4.4.9.c zakupy)

1. Po otrzymaniu wyrobu lub usługi w trakcie przyjęcie sprawdza się czy wyrób spełnia wyspecyfikowane wymagania.
2. Po dokonaniu zakupu towaru lub usługi, jeszcze przed ich użyciem, dokonuje się przeglądu pod kątem zgodności z wymaganiami ujętymi w specyfice/ kryteriach zamówienia.

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

(J: 7.5.1; Ś: 4.4.6- sterowanie operacyjne, B: 4.4.10- podwykonawstwo)

1. Urząd Miasta realizuje swoje usługi w warunkach nadzorowanych.
2. W Urzędzie zostały zdefiniowane procesy realizowane przez poszczególne wydziały. Procesy są monitorowane w sposób i z częstotliwością określoną dla określonego procesu.
3. Proces realizacji usług jest nadzorowany na wszystkich etapach aż do jej pełnego zrealizowania.
4. Właściwa obsługa, wyposażenie, sprzęt, środki transportu (przeglądy, remonty) jest zapewniona poprzez realizację procesu utrzymania infrastruktury.
5. Zasady realizacji procesów określone są przepisami prawa materialnego, ustawami ustrojowymi oraz przepisami gminnymi, które precyzyjnie określają zasady postępowania. W połączeniu z aktami wewnętrznymi (np. zarządzeniami Burmistrza) oraz zakresami obowiązków i uprawnień poszczególnych komórek organizacyjnych i pracowników zapewnia to ich właściwą realizację.
6. Nadzorowanie procesów realizacji wyrobów odbywa się poprzez:
  - kontrole wewnętrzne przeprowadzane przez upoważnionych pracowników.
  - kontrole zewnętrzne instytucjonalne i funkcjonalne
  - audyty wewnętrzne systemu zarządzania
  - audyty wewnętrzne finansowe
  - dostępność informacji, w których określono właściwości i cechy usługi,
  - dostępność niezbędnych instrukcji,
  - wdrożenie monitorowania i pomiarów,
  - wdrożenie działań związanych ze zwolnieniem, dostawą i działaniami po dostawie
  - identyfikowanie aktualnych wymagań dot. określonego procesu/ wyrobu.
7. Istotne znaczenie dla tworzenia warunków nadzorowanych ma zapewnienie odpowiedniego wyposażenia na stanowiskach pracy (sieci wewnętrznej i oprogramowania specjalnego)

8. Wszystkie procesy/ działania związane ze znaczącymi aspektami środowiskowymi są planowane oraz na bieżąco nadzorowane z uwzględnieniem wszelkich działań w celu zapewnienia nadzorowanych warunków dla właściwego ich monitorowania.
9. W celu zminimalizowania wpływu aspektów środowiskowych na otoczenie oraz zabezpieczenia przed wystąpieniem zagrożeń dla środowiska dokonuje się pomiarów i monitorowania aspektów środowiskowych.
10. W określonych wydziałach, gdzie występuje kontakt lub, które mają wpływ na zidentyfikowane znaczące aspekty środowiskowe ustalane są procedury postępowania z aspektami, min. np.

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

(J: 7.5.2; Ś: 4.4.6. sterowanie operacyjne)

1. W większości procesów nie ma zastosowania wymagania dotyczące walidacji procesów. Większość procesów nie ma charakteru specjalnych, w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiągniętych wyników.
2. Dla doskonalenia naszej pracy prowadzona jest walidacja procesu usługi dla procesów planowanych, gdzie nie można przewidzieć wszystkich efektów procesu.

#### **7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność**

1. Sposób identyfikacji dokumentów wytwarzanych przez Urząd Miasta Czeladź określony jest w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt stanowiącym załącznik do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.
2. W Urzędzie funkcjonuje Elektroniczny System Obiegu Dokumentacji, gdzie automatycznie każdy dokument otrzymuje (jest zarejestrowany) pod określonym numerem sprawy.
3. W Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Czeladź jasno i rzeczowo przedstawiony jest zakres działania każdej komórki organizacyjnej Urzędu, wraz z zaznaczeniem skrótów literowych poszczególnych komórek, co pozwala, na odnalezienie autora (właściciela) sporządzonego w UMC dokumentu.

#### **7.5.4. Własność klienta**

1. Własność klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o: elektroniczny system obiegu dokumentów, instrukcję kancelaryjną, jak również instrukcji w sprawie organizacji i funkcjonowania archiwum zakładowego obowiązuje określony w UMC system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez klienta.
2. W wymienionych aktach znajduje się szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od klienta oraz sposób postępowania z dokumentami.
3. Część dokumentów stanowiących własność klienta składana jest albo bezpośrednio w wydziale, w punkcie informacyjnym albo w kancelarii, gdzie po odpowiednim zadekretowaniu trafia do wydziału odpowiedzialnego za załatwienie sprawy oraz za fachowe zgodne z instrukcją przechowywanie dokumentów stanowiących własność klienta.
4. Dokumentacja przechowywana jest w aktach sprawy, archiwizowanych zgodnie z instrukcją kancelaryjną i instrukcją dot. postępowania z dokumentacją archiwalną.
5. Jeśli istnieje potrzeba wymagana przepisami prawa dostarczenia przez interesanta jego własności w celu przeprowadzenia danego procesu właściwy wydział UMC sprawuje nad nim nadzór i przyjmuje za nią pełną odpowiedzialność.
6. W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu klienta powiadamia się o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy. Wdraża się wówczas działania korygujące.

### **7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu**

(J: 7.5.5 zabezpieczenie wyrobu; Ś:4.4.6- Sterowanie operacyjne)

1. Dokumenty, druki i materiały niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych ( min: archiwum, kancelaria) wg zasad określonych we właściwych aktach prawnych.
2. Zasady gospodarowania drukami, formularzami oraz materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi dla wykonywania zadań merytorycznych przez Urząd, zapewniają ich dostępność oraz utrzymywanie wartości użytkowej.
3. W UMC istnieją również zasady postępowania z zabezpieczeniem baz danych prowadzonych elektronicznie poprzez fakt, że:
  - obowiązują hasła wejścia do pamięci komputera
  - obowiązują hasła wejścia do baz danych
  - hasła znają wyłącznie użytkownicy
  - sporządzane są przez uprawnionych pracowników kopie bezpieczeństwa.
  - klucze szaf i biurek, w których przechowywane są pieczętki, druki ścisłego zarachowania itp. jak również klucze drzwi wejściowych do pomieszczeń wydziałowych przekazywane są służbie dyżurnej.

### **7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW**

(Ś:4.5.1- Monitorowanie i pomiary; B:4.5.1- Monitorowanie)

1. Urząd posiada i wykorzystuje przyrządy do monitorowania parametrów środowiska -termo-higrometry. Znajdują się one w archiwach Urzędu. Podlegają one sprawdzeniom poprawności wskazań zgodnie z Zarządzeniem Burmistrza w sprawie instrukcji dotyczącej prowadzenia archiwum zakładowego.
2. Komenda Straży Miejskie posiada również wyposażenie do monitoringu miasta i alkotest. Wyposażenie to jest okresowo sprawdzane.

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

### **8.1. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE - POSTANOWIENIA OGÓLNE**

(Ś:4.5.1- Monitorowanie i pomiary ; B:4.5.1 Monitorowanie i pomiary)

1. Urząd Miasta Czeladź planuje i wdraża monitorowanie, pomiary, analizy i procesy doskonalenia potrzebne do: wykazania zgodności zrealizowanej usługi, zapewnienia zgodności ZSZ, ciągłego doskonalenia skuteczności ZSZ.
2. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, są one analizowane, poszukuje się przyczyn występujących niezgodności oraz eliminuje się je. Nadto wdrażane są odpowiednie do rodzaju i zakresu niezgodności działania korygujące, oraz jeśli jest to konieczne – również działania zapobiegawcze.

### **8.2. MONITOROWANIE I POMIARY (TYTYŁ)**

( J: 8.2; Ś: 4.5.1- monitorowanie i pomiary, B: 4.5.1. Monitorowanie)

1. W związku z faktem, iż w wymaganiach i celach określonych procesów identyfikowane i uwzględniane są cele jakościowe, środowiskowe i BHP, tak, więc również uwzględniane są one w trakcie monitorowania.

#### **8.2.1. Monitorowanie zadowolenia klienta**

1. Naszą wiedzę o stopniu zadowolenia klienta czerpiemy z kilku źródeł, stanowią je:
  - ankieta badania zadowolenia i potrzeb klienta,
  - uwagi przekazywane pocztą elektroniczną do poszczególnych wydziałów,
  - przyjęcia interesantów przez najwyższe kierownictwo UMC.

- konsultacje społeczne,
  - analiza publikatorów (m.in. prasy lokalnej)
  - analizy ilościowej i tematycznej skarg i wniosków,
2. Powyższe działania zmierzają do odnalezienia tych obszarów, które powinny zostać poprawione i udoskonalone.

### **8.2.2. Audit wewnętrzny**

(J:8.2.2; B: 4.6.3 Auditowanie; Ś: 4.5.5 Audit wewnętrzny)

1. Dla zapewnienia systematycznej oceny przydatności i zgodności wdrożonego w UMC systemu zarządzania oraz osiągnięcia zamierzonych celów – planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne.
2. Zostało opracowane zarządzenie w sprawie wprowadzenia procedury przeprowadzania auditów wewnętrznych.

### **8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów**

(J: 8.2.3- Monitorowanie i pomiary procesów; B: 4.5.1 Monitorowanie; B: 4.5.2 Badanie wypadków przy pracy, chorób zawodowych i zdarzeń potencjalnie wypadkowych; Ś: 4.5.1 Monitorowanie i pomiary, 4.5.2- Ocena zgodności)

1. Naszym celem jest utrzymanie świadomości pracowników UMC co do roli klienta i jego potrzeb, zapewnienia jednolitych zasad monitorowania i pomiarów procesów w UMC, zapewnienia, że system zarządzania a więc procesy i wyroby spełniają wymagania, oraz to by potwierdzić zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników.
2. Mamy opracowane sposoby monitorowania i mierzenia, dla poszczególnych procesów przez ich właścicieli
3. Jeśli określone cele nie są osiągnięte, to w celu zapewnienia zgodności wyrobu podejmujemy niezbędne działania.
4. W Urzędzie Miasta Czeladź są monitorowane właściwości usług na poszczególnych etapach ich realizacji.
5. Komórki organizacyjne biorące udział w realizacji usług monitorują poszczególne etapy procesu realizacji usług w celu zapewnienia, że zostały spełnione określone wymagania.
6. W zakresie nadzorowania zgodności postępowania z wymaganiami prawnymi i innymi, w szczególności w zakresie zarządzania środowiskowego okresowo jest przeprowadzana ocena zgodności oraz powstają zapisy z tej oceny.
7. W zakresie BHP proces monitorowania realizowany jest zgodnie z procedurą monitorowania BHP, ponadto realizowane jest w razie wystąpienia wypadku ich badanie zgodnie z regulacjami/ wymaganiami w zakresie BHP.

### **8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu**

(J: 8.2.4; B: 4.5.1 Monitorowanie; Ś: 4.5.1 Monitorowanie i pomiary; Ś: 4.5.2 Ocena zgodności)

1. Monitorowanie i mierzenie usług realizowanych przez UMC odbywa się na odpowiednich etapach procesu realizacji wyrobu zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami.
2. W celu monitorowania i pomiaru prowadzone są m.in.: kontrole wewnętrzne, kontrole zewnętrzne prowadzone przez instytucje nadzorujące pracę UMC, audyty systemu -wewnętrzne i zewnętrzne, samokontrola, monitorowanie, sprawozdania, informacja międzysesyjna, rejestr skarg i wniosków, rejestr interpelacji radnych, rejestr zarządzeń Burmistrza i uchwał Rady Miejskiej, przeglądy i zatwierdzenia przez uprawnione osoby.
3. Na podstawie monitorowania tworzone są zapisy dokumentujące i potwierdzające zgodność realizowanych usług z wymaganiami stron zainteresowanych.



4. W przypadku wykrycia niezgodności podczas monitorowania i pomiarów podejmowane zostają działania w ramach nadzoru nad wyrobem niezgodnym oraz/ lub działań korygujących i zapobiegawczych.

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

( J<sup>o</sup>. 8.3-Nadzór nad wyrobem niezgodnym; Ś:4.4.7- Gotowość i reagowanie na awarie, Ś: 4.5.3 – Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze / B: 4.5.4 – Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze, 4.4.80 Zapobieganie gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy i poważne awarie.)

1. W UMC wyroby, które zostaną zidentyfikowane jako niezgodne z wymaganiami, podlegają nadzorowi, który zapobiega ich niezamierzonemu użyciu. Ponadto podejmowane są działania korygujące i zapobiegawcze.
2. Postępowanie z wyrobami niezgodnymi określono w opracowanej procedurze nadzoru nad wyrobem niezgodnym. Zależnie od przedmiotu niezgodności regulują zarządzenia Burmistrza Miasta, KPA, Kodeks Cywilny oraz przepisy szczególne wynikające z ustaw oraz innych aktów prawnych, związane ze specyfiką nadzorowanego wyrobu bądź usługi.
3. Na podstawie opracowanego w Urzędzie ryzyka zawodowego uzyskujemy informacje, które zagrożenia są najbardziej znaczące i szczególnie w stosunku do nich określone są cele ogólne i szczegółowe. Dla realizacji określonych celów określone są plany działań, które mają zapewnić poprawę warunków pracy oraz ochronę życia i zdrowia pracowników. Plany zawierają głównie działania zapobiegawcze, w tym w szczególności wynikające z regulacji/ wymagań prawnych. Opracowywane są niezbędne instrukcje z zakresu BHP związane ze znaczącymi zagrożeniami (zgodnie z wymaganiami B:4.4.7), w tym udzielania pierwszej pomocy w przypadku wystąpienia wypadku, oraz prowadzone są okresowe szkolenia z zakresu BHP i udzielania pierwszej pomocy. Wszystkie te działania mają na celu gotowość na wystąpienie wypadku w pracy.
4. Każdy pracownik zgłasza zidentyfikowane zdarzenie potencjalnie wypadkowe, i opracowuje zapis z tej potencjalnej niezgodności oraz przekazuje go zgodnie z procedurą działań korygujących i zapobiegawczych. Na podstawie takiego zgłoszenia dokonuje się oceny zaistniałej sytuacji i podejmuje decyzje o podjęciu działań zapobiegawczych- planów postępowania.
5. Zakładając możliwość powstania sytuacji niebezpiecznej lub awarii mogącej wpływać negatywnie na środowisko zostają identyfikowane takie sytuacje przy okazji identyfikowania aspektów środowiskowych. Sytuacje potencjalnie awaryjne mogą być identyfikowane również przez każdego pracownika.
6. Do awarii o wysokim ryzyku opracowywane są procedury, które zapewniają naszą gotowość do postępowania na wypadek jej powstania. Często są to jedynie krótkie instrukcje/ czy napisy ostrzegawcze. Głównym jednak celem jest zaplanowanie takich działań zapobiegawczych, w tym monitorowania by do takich awarii nie dopuścić. Natomiast plan postępowania na wypadek wystąpienia zakładanej sytuacji jest dowodem zapewnienia gotowości na wystąpienie takiej awarii.

### **8.4. ANALIZA DANYCH**

( J: 8.4- analiza danych; B: 4.5.1 monitorowanie; Ś: 4.5.1 monitorowanie i pomiary)

1. Przeglądu i analizy danych dokonuje Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta na organizowanych systematycznie spotkaniach z Kierownikami Wydziałów oraz Dyrektorami jednostek organizacyjnych. Podczas spotkań omawiane i analizowane są m.in. sprawy związane z: bieżącą działalnością wydziałów i jednostek, sposób realizacji zarządzeń, sposobów załatwienia spraw wspólnych dla kilku wydziałów. (Patrz punkt 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna)
2. Analizy danych dokonuje każdy właściciel procesu na podstawie uzyskanych wyników.
3. Analizie zgromadzonych informacji, poświęcone są także przeglądy systemu zarządzania dokonywane systematycznie przez Najwyższe Kierownictwo.
4. Przedmiotem analizy są również protokoły z przeprowadzonych w Urzędzie Miasta Czeladź auditów systemu, kontroli i rekontroli ,audytów wewnętrznych finansowych.
4. Analizie podlegają również dane z badania zadowolenia klienta, skarg i wniosków oraz powstających problemów i możliwości ich rozwiązania. (patrz.8.2.1)
5. Analizie poddawane są wyniki z monitorowania i pomiarów procesów i wyrobów (patrz. 8.2.3 i 8.2.4)

6. Dokonywana jest również analiza stanu BHP na podstawie zgromadzonych danych.
7. Wszystkie podejmowane działania dotyczące analizy danych służą wyeliminowaniu nieprawidłowości poprzez podjęcie działań zapobiegawczych i korygujących oraz poprawienie jakości i efektywności pracy Urzędu Miasta.

## **8.5. DOSKONALENIE**

### **8.5.1. Ciągłe doskonalenie**

( J: 8.5.1 Ciągłe doskonalenie; Ś:4.2 polityka środowiskowa, Ś.4.3.3- cele, zadania i programy, Ś.4.6 Przegląd zarządzania; B: 4.2 zaangażowanie kierownictwa oraz polityka BHP, B.4.6 Przegląd zarządzania, B.4.7 Ciągłe doskonalenie)

1. Kadra kierownicza Urzędu w sposób systematyczny i ciągle doskonalili wdrożony system zarządzania poprzez:
  - nadzorowanie i analizę polityki ,
  - realizację wytyczonych celów,
  - podejmowanie działań doskonalących, w tym działań korygujących i zapobiegawczych,
  - wdrażaniu nowych niezbędnych procedur postępowania i instrukcji, które regulują i ujednolicają sposób postępowania,
  - wdrażanie działań wpływających na poprawę organizacji pracy i jakość realizowanych działań,

### **8.5.2 i 8.5.3. Działania korygujące i zapobiegawcze**

( B: 4.5.4-Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze; Ś: 4.5.3 Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze)

1. W UMC na wszystkich szczeblach zarządzania oceniane są potrzeby uruchomienia działań korygujących i zapobiegawczych:
2. Działania korygujące są podejmowane dla wyeliminowania przyczyn niezgodności i mają na celu zapobieganie ich powtórnemu wystąpieniu. Są one adekwatne do skutków, jakie powodują stwierdzone niezgodności.
3. Działania zapobiegawcze są podejmowane dla wyeliminowania przyczyn potencjalnych niezgodności i mają na celu zapobieganie ich ewentualnemu wystąpieniu.
4. Działania korekcyjne są realizowane w przypadkach niezgodności lub zagrożeń, których przyczyny są możliwe do usunięcia przez pracownika we własnym zakresie lub, które nie mają znaczącego wpływu na jakość usług świadczonych przez UMC
5. Sposób realizacji działań doskonalących w zależności od rodzaju podstawy podjęcia tych działań określają akty normatywne zewnętrzne oraz wewnętrzne wskazane w wykazie dokumentów związanych.
6. Jest opracowana procedura podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych.