

**Urząd Miasta
Płocka**

KSIĘGA JAKOŚCI

Data: 08.03.2006 r.
Wydanie: 5
Strona: 1 z 22

**URZĄD MIASTA PŁOCKA
09-400 PŁOCK, STARY RYNEK 1**

URZĄD MIASTA PŁOCKA

KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości – wydanie nr: 5

Egzemplarz nr: 1

Poniższa Księga Jakości odpowiada normom ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2005/OHSAS, BS 7799 oraz Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS)

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Miroslaw Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 2 z 22
--------------------------------	-----------------------	---

Podlega aktualizacji

TAK

Poniższa Księga Jakości podlega ewidencji.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu Miasta Płocka i przeznaczony jest do użytku służbowego. Dokonywanie zmian treści dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Prezydenta lub Pełnomocnika Prezydenta Miasta Płocka ds. Zarządzania Jakością **jest zabronione.**

Rejestr zmian:

Rozdział	Podrozdział	Zakres zmian	Data Aktualizacji	Ilość stron
1-7	-	Zmiana nazewnictwa, wynikająca z reorganizacji Urzędu Miasta Płocka	16.12.2004 r.	-
1.	1.1.	Zmiana w prezentacji środowiska organizacji	16.12.2004 r.	1
1.	1.3.	Usunięcie symboli komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Płocka	16.12.2004 r.	4
2.	2.1.	Zmiana podstaw prawnych działalności	16.12.2004 r.	1
2.	2.5.	Wyłączenia	16.12.2004 r.	1
4	4.8	Powiązania organizacyjne	16.12.2004 r.	1
5	5.4	Orientacja na klienta	16.12.2004 r.	1
6.	6.2.	Cele jakości - procesów	16.12.2004 r.	4
6.	6.3.	Podział na grupy procesów	16.12.2004 r.	4
5.	5.3.	Składniki Księgi Zarządzania Procesami	08.03.2006 r.	1
6.	6.3. - 6.6.	Podział na grupy procesów	08.03.2006 r.	5

Zmianę wprowadził:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zarządzania Jakością
Krystyna Kowalewska

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 3 z 22
------------------------	-----------------------	---

SPIS TREŚCI:

- 1. Wprowadzenie**
 - 1.1. Prezentacja środowiska organizacji
 - 1.2. Wskazówki dotyczące korzystania z Księgi Jakości
 - 1.3. Pojęcia i skróty
- 2. Opis organizacji**
 - 2.1. Podstawy prawne działalności
 - 2.2. Charakterystyka i zakres działalności
 - 2.3. Przedmiot działalności
 - 2.4. Zakres certyfikacji
 - 2.5. Wyłączenia
- 3. Informacje o produktach**
- 4. Odpowiedzialność kierownictwa**
 - 4.1. Deklaracja Kierownictwa i misja
 - 4.2. Polityka Jakości
 - 4.3. Wdrażanie Polityki Jakości i Zintegrowanego Systemu Zarządzania
 - 4.4. Struktura organizacyjna
 - 4.5. Odpowiedzialność i uprawnienia
 - 4.6. Środki
 - 4.7. Przedstawiciel Kierownictwa
 - 4.8. Powiązania organizacyjne
- 5. System zarządzania**
 - 5.1. Schemat Zintegrowanego Systemu Zarządzania
 - 5.2. Księga Jakości
 - 5.3. Księga Zarządzania Procesami
 - 5.4. Orientacja na klienta
 - 5.5. Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania
 - 5.6. Identyfikacja i identyfikowalność
 - 5.7. Komunikacja wewnętrzna
 - 5.8. Przegląd przez najwyższe kierownictwo
 - 5.9. Świadomość
 - 5.10. Nadzorowanie wymagań prawnych
- 6. Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania**
 - 6.1. Standard jakości pracy Urzędu Miasta Płocka
 - 6.2. Cele jakości - procesów
 - 6.3. Procesy wspomagające**
 - 6.3.1. Proces doskonalenia systemu
 - 6.3.2. Instrukcje ogólne
 - 6.3.3. Zarządzanie zasobami ludzkimi
 - 6.3.4. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
 - 6.3.5. Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy.
 - 6.4. Proces obsługi klienta
 - 6.5. Grupa procesów obsługi ustawowej
 - 6.6. Grupa procesów zarządzania przestrzenią miejską
- 7. Wykaz symboli używanych w Księdze Zarządzania Procesami.**

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Miroslaw Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 4 z 22
--------------------------------	-----------------------	---

1. WPROWADZENIE

1.1. Prezentacja środowiska organizacji

Płock to ponad 130-tysięczne miasto położone w centrum Polski, na terenie największego w kraju województwa mazowieckiego.

Płock to również najstarsze miasto i dawna stolica Mazowsza, położone nad Wisłą, na malowniczej skarpie, która stanowi jeden z unikalnych walorów turystycznych w Polsce. Na przełomie XI i XII wieku Płock należał do najważniejszych ośrodków politycznych i gospodarczych państwa polskiego. Mieściła się tutaj siedziba władców Polski - książąt Władysława Hermana i Bolesława Krzywoustego.

Warto podkreślić, że Płock był jednym z pierwszych polskich miast, które opracowało strategię rozwoju w trosce o zapewnienie harmonijnego, wszechstronnego i stabilnego rozwoju. W uchwale Rady Miasta Płocka w sprawie ustalenia wizji (misji), kierunków rozwoju i celów szczegółowych Strategii Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka sformułowano misję i cele rozwoju miasta, od których zależy sposób wydatkowania publicznych pieniędzy. Ustalono, iż misja, kierunki rozwoju i cele szczegółowe wyznaczane uchwałą łącznie z wieloletnimi programami rozwoju (branżowymi), zawierającymi zadania realizacyjne składać się będą na Strategię Zrównoważonego Rozwoju Miasta Płocka, aktualizowaną na podstawie diagnozy stanu miasta oraz oceny stopnia jej realizacji. Ewaluowana Strategia Zrównoważonego Rozwoju uwzględnia wielopłaszczyznowość i wielopodmiotowość procesów decyzyjnych prowadzących do określonych rezultatów polityki społecznej i środowiskowej.

Od wielu lat Płock utrzymuje bardzo dobre kontakty międzynarodowe poprzez aktywną współpracę z miastami partnerskimi: Darmstadt w Niemczech, Fort Wayne w Stanach Zjednoczonych, Forlì we Włoszech, Możejki na Litwie, Nowopoleck na Białorusi, Auxerre we Francji, Bielce w Mołdawii, Loznica w Jugosławii i Thurrock w Wielkiej Brytanii. Kontakty te zaowocowały przystąpieniem Płocka do Stowarzyszenia Międzynarodowych Igrzysk Szkolnych i powierzeniem miastu organizacji 34. Międzynarodowych Igrzysk Szkolnych na przełomie czerwca i lipca 2002 roku.

Obecnie miasto jest siedzibą władz Powiatu Grodzkiego i Powiatu Ziemskiego. Władze Powiatu Grodzkiego mają swoją siedzibę w Ratuszu, usytuowanym na Płockiej Starówce.

W 1995 r. Rada Miasta podjęła decyzję o remoncie kapitalnym i modernizacji zabytkowego obiektu i pozostawieniu siedziby władz miejskich w tym historycznym miejscu. Architektem przebudowy został Tomasz Królikowski. Remont wykonała płocka firma „Vectra”. Wnętrza zaprojektował toruński plastyk Jacek Nawrocki. Remont Ratusza zakończono w czerwcu 1998 r. Obiekt zyskał na funkcjonalności dzięki zwiększeniu powierzchni użytkowej do ok. 6 tys. m. kw. Dobudowano salę posiedzeń Rady Miasta na około 200 osób. Budynek został dostosowany do potrzeb ludzi niepełnosprawnych. Z myślą o nich zainstalowano windę z podjazdem dla wózków inwalidzkich, zaprojektowano specjalne wejście i odpowiedni przystosowano toalety. Gruntownej renowacji poddano 200-letni zegar z ratuszowej wieży. Ponadto w samo południe z wieżyczki ratuszowej „wyjeżdżają” dwie niemal naturalnej wielkości figury z włókna szklanego. To Władysław Herman dotykając mieczem ramienia Bolesława Krzywoustego pasuje go na rycerza. Całość jest sterowana elektronicznie. Dwa razy dziennie – w południe i o 18.00 – odgrywany jest przez trębacza miejskiego hejnał Płocka, swoim urokiem nie ustępujący najbardziej znanym.

Przy wejściu wmurowano tablicę upamiętniającą ostatnią sesję Sejmu Królestwa Polskiego, która odbyła się w płockim Ratuszu 23 września 1831 r.

Odnowiony Ratusz znalazł się w gronie zwycięzców ogólnopolskiego konkursu „Modernizacja Roku 1998”. Prezes Urzędu Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast przyznał nagrodę za „kompleksową modernizację Ratusza Miejskiego i jego otoczenia, stanowiącą doskonały przykład uporządkowania urbanistycznego miasta Płocka”

Płocki Ratusz jest nie tylko zabytkiem, ale stanowi doskonały przykład polskiej myśli urbanistycznej i architektonicznej. Należy do budowli wyróżniających się klasą artystyczną, wpisanych w polską tradycję, w historię regionu i całego kraju.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 5 z 22
------------------------	-----------------------	---

1.2. Wskazówki dotyczące korzystania z Księgi Jakości

Księga jakości jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Pełnomocnika Prezydenta Miasta Płocka ds. Zarządzania Jakością i zatwierdzana przez Prezydenta.

Aktualizacja Księgi Jakości odbywa się co najmniej raz w roku. W przypadku wprowadzania zmian w Księdze Jakości wymieniania jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian.

Klientom 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 Prezydenta Miasta Płocka ds. Zarządzania Jakością przechowuje jeden egzemplarz księgi jakości w formie wydruku zatwierdzonego odręcznymi podpisami.

1.3. Pojęcia i skróty

1.3.1. Ilekroć w tekście pojawia się słowo Urząd oznacza ono Urząd Miasta Płocka.

1.3.2. Pojęcia podstawowe Księgi Jakości oraz dokumentów pochodnych używane są zgodnie z terminologią norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, BS 7799 oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS)

Audit jakości - systematyczne i niezależne badanie mające stwierdzić, czy działania odnoszące się do jakości i ich wyniki są zgodne z zaplanowanymi ustaleniami oraz, czy ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów.

Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania - Księga Jakości, procedury, instrukcje, opisy procesów.

Działania jakościowe - działania podejmowane w celu spełnienia wymagań zawartych w dokumentach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Działania korygujące - działania eliminujące przyczyny niezgodności w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu.

Działania zapobiegawcze - działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności w celu zapobiegania ich wystąpieniu.

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

Kierownictwo Urzędu Miasta Płocka - Prezydent.

Dyrektor - dyrektor wydziału Urzędu Miasta Płocka, kierownik komórki organizacyjnej wchodzącej w skład Urzędu na prawach wydziału.

Kierownik komórki organizacyjnej - dyrektor wydziału, kierownik biura, rzecznik, kierownik komórki w Kancelarii Prezydenta Miasta.

Klient - podmiot, na rzecz którego Urząd Miasta Płocka świadczy usługi.

Księga Jakości - dokument ustalający działanie w Urzędzie Miasta Płocka Zintegrowanego Systemu Zarządzania, spełniającego wymagania norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, BS 7799 oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS)

Niezgodność - niespełnienie wyspecyfikowanego wymagania.

Opis procesu - szczególny rodzaj procedury, opisujący kolejność działania.

Zintegrowany System Zarządzania - struktura organizacyjna, podział odpowiedzialności i kompetencji, procedury, procesy i zasoby niezbędne do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 6 z 22
------------------------	-----------------------	---

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

Zarządzanie jakością - wszystkie działania z zakresu zarządzania, które decydują o Polityce Jakości, celach i odpowiedzialności, a także o ich realizacji w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Zasoby - kadra pracownicza, odpowiednio przeszkolona i przygotowana do realizacji powierzonych zadań oraz środki pieniężne i materialne, pomieszczenia, itp.

Księga Jakości oraz dokumenty pochodne (w tym Księga Zarządzania Procesami) posługują się również funkcjonalnymi określeniami stanowisk.

Symbole komórek organizacyjnych i stanowisk pracy – zawiera załącznik nr 2 do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka.

2. OPIS ORGANIZACJI

2.1. Podstawy prawne działalności

1. Podstawami prawnymi działania Urzędu Miasta Płocka są:

- a) ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. Nr 142, poz.1591 z 2001 r., z późniejszymi zmianami),
- b) Statut Miasta Płocka stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 61/VI/03 Rady Miasta Płocka z dnia 31 stycznia 2003 r. w sprawie uchwalenia Statutu Miasta Płocka z późniejszymi zmianami.

2. Urząd Miasta Płocka działa na podstawie Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Płocka wprowadzonego Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Urzędowi Miasta Płocka, a także na podstawie innych zarządzeń Prezydenta Miasta Płocka. Urząd Miasta Płocka posiada identyfikator według systemu **REGON: 000592868** oraz **Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 774-10-04-905**. Siedziba Urzędu Miasta Płocka znajduje się w Płocku przy Starym Rynku 1.

2.2. Charakterystyka i zakres działalności

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

Urząd Miasta Płocka jest wyodrębnioną jednostką budżetową, której dochody i wydatki w całości objęte są budżetem Miasta Płocka.

2.3. Przedmiot działalności

Urząd Miasta Płocka zajmuje się obsługą mieszkańców miasta Płocka w zakresie realizacji ich uprawnień wynikających z przepisów prawa, planowaniem i realizacją zadań w zakresie rozwoju infrastruktury miejskiej.

2.4. Zakres certyfikacji

Zakresem certyfikacji objęta jest działalność organizacji w zakresie obsługi klientów. Nasi Klienci to mieszkańcy miasta Płocka oraz podmioty gospodarcze mające siedzibę lub wykonujące usługi na terenie miasta Płocka, jak również pracownicy Urzędu.

2.5. Wyłączenia

Wyłączenie 1 dotyczy punktu 7.6 – Urząd w działalności objętej certyfikatem nie stosuje urządzeń pomiarowych mających wpływ na jakość wyrobu.

Wyłączenie 2 dotyczy punktu 7.5.2- walidacji procesów, ponieważ dokonywana jest weryfikacja decyzji administracyjnych na etapach jej wydawania.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 7 z 22
------------------------	-----------------------	---

3. INFORMACJA O PRODUKTACH

Produktem firmy są usługi świadczone przez Urząd w zakresie obsługi mieszkańców Miasta Płocka oraz podmiotów gospodarczych mających siedzibę lub wykonujących usługi na terenie Miasta Płocka oraz skutki działań podejmowanych przez Urząd w zakresie realizacji działań własnych i zleconych, zarówno w sferze administracyjnej, jak i cywilnoprawnej.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

4.1. Deklaracja Kierownictwa

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Urzędu Miasta Płocka dotyczącym Zintegrowanego Systemu Zarządzania. System ten został opracowany według metody analizy procesów i eliminowania zagrożeń w nich występujących.

Niniejsza Księga Jakości odwołuje się do Księgi Zarządzania Procesami, zawierającej procedury, instrukcje oraz inne dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka.

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

Pracownicy Urzędu Miasta Płocka zobowiązani są dołożyć wszelkich starań, aby poprzez przestrzeganie przyjętych procedur oraz stałe ich doskonalenie utrzymywać i rozwijać Zintegrowany System Zarządzania.

Ze swej strony Kierownictwo Urzędu Miasta Płocka, począwszy od Prezydenta aż po kierowników niższych szczebli, nadzoruje funkcjonowanie wdrożonego Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań o charakterze korygującym i zapobiegawczym.

Celem Księgi Jakości jest szczegółowe i precyzyjne opisanie systemu tak, aby zasady obowiązujące w firmie były zrozumiałe dla Klienta oraz wszystkich osób czytających Księgę.

Zintegrowany System Zarządzania wprowadzony w Urzędzie Miasta Płocka jest zgodny z wymaganiami norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, BS 7799 oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS).

4.2. Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania została określona i zatwierdzona przez Prezydenta Miasta Płocka w listopadzie 2005 r. w postaci następującej:

Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców Płocka w ramach strategii zrównoważonego rozwoju.

Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdym aspekcie działalności, racjonalne wykorzystanie środków publicznych, ochronę naturalnego środowiska oraz bezpieczeństwo przetwarzanych informacji.

Szczególną uwagę przywiązujemy do:

- *aktywnego, opartego na współudziale społeczności lokalnej kształtowania przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymogi ochrony środowiska zawarte w aktach prawa powszechnego i dobrowolnie przyjętych normach,*
- *uwzględniania uwarunkowań ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego,*
- *minimalizacji negatywnych aspektów oddziaływania organizacji na środowisko,*
- *etycznego i zgodnego z prawem postępowania pracowników organizacji,*
- *optymalizacji procedur urzędowych oraz upowszechniania informacji z zakresu funkcjonowania organizacji,*

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
---	--

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 8 z 22
------------------------	-----------------------	---

- wdrażania i doskonalenia standardów obsługi klienta,
- podnoszenia kwalifikacji pracowników,
- spełniania określonych przepisami prawa powszechnego i dobrowolnie przyjętymi normami wymagań w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych informacji,
- określenia wymagań w zakresie warunków pracy i ciągłego monitorowania ich realizacji,
- uwzględniania uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania.

Realizacja Polityki Jakości jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Miasta Płocka.

Tekst podpisanej przez Prezydenta Polityki został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu

4.3. Wdrażanie Polityki i Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Polityka została opracowana przez Pełnomocnika Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania i podpisana przez Prezydenta jako obowiązująca. Polityka Jakości jest przeniesiona na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w firmie procesów. Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta Płocka zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez:

- rozpowszechnienie Polityki Jakości – wywieszenie tekstu w pomieszczeniach biurowych i miejscach pracy,
- poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych,
- przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Jakości przekłada się na pracę w wydziale.

4.4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna Urzędu Miasta Płocka opisana jest w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Płocka.

4.5. Odpowiedzialność i uprawnienia

Prezydent jest kierownikiem Urzędu oraz zwierzchnikiem służbowym w stosunku do pracowników Urzędu.

Prezydent odpowiada za:

- wdrożenie Polityki Jakości,
- propagowanie programu i jego realizację,
- przewodzenie organizacji w sposób dający przykład
- komunikowanie kierunków organizacyjnych i wartości istotnych dla jakości,
- zapewnienie warunków zachęcających do kompleksowego wdrażania ulepszeń dotyczących skuteczności i jakości,
- ustalenie, egzekwowanie i zakomunikowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymywanie i doskonalenie jakości na wszystkich poziomach zarządzania,
- przeprowadzanie wewnętrznych analiz procesów,
- systematyczne przeprowadzanie przeglądu Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie ,
- powołanie osoby odpowiedzialnej za zarządzanie jakością w Urzędzie.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 9 z 22
------------------------	-----------------------	---

Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania odpowiada za:

- ustanowienie i stałe utrzymywanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, zgodnego z wymaganiami norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, BS 7799 oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS).
- upowszechnienie w organizacji świadomości dotyczącej statusu wymagań klienta,
- ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w organizacji,
- pełne i systematyczne przeprowadzanie analiz funkcjonowania systemu i informowanie Kierownictwa o jej wynikach,
- przygotowanie i organizowanie przeglądów systemu jakości przez kierownictwo,
- skuteczność analiz podjętych działań korygujących i zapobiegawczych.

Kierownicy komórek organizacyjnych odpowiadają za:

- wdrożenie procedur i instrukcji w danej komórce organizacyjnej,
- przestrzeganie uregulowań obowiązujących w komórce organizacyjnej,
- zapewnienie możliwości spełniania zadań przez audytorów wewnętrznych,
- prowadzenie działań korygujących lub zapobiegawczych, w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w danym dziale,
- inicjowanie opracowywania nowych procedur lub instrukcji Zintegrowanego Systemu Zarządzania, które będą normować działania dotychczas pominięte,
- prowadzenie zapisów jakości i przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
- nadzór nad posiadaną dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- szkolenie podległych pracowników w zakresie procedur i instrukcji Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników,
- zgłaszanie potrzeb szkoleniowych,
- szkolenie stanowiskowe nowo przyjętych pracowników.

Właściciele procesów są odpowiedzialni za:

- nadzorowanie aktualności obowiązującej dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania i jej kompletności w nadzorowanej jednostce,
- szkolenie personelu w danej komórce organizacyjnej w zakresie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w tym normującej go dokumentacji,
- prowadzenie, gromadzenie, przechowywanie i prowadzenie rejestru zapisów jakości,
- współuczestnictwo w audytach wewnętrznych,
- zalecanie działań korygujących lub zapobiegawczych w danej komórce organizacyjnej.

Audytorzy wewnętrzni są odpowiedzialni za:

- prowadzenie audytów wewnętrznych,
- szkolenie personelu danej komórki organizacyjnej w zakresie obowiązującej dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

4.6. Środki

Wszyscy pracownicy, którzy objęci są procedurami Zintegrowanego Systemu Zarządzania są w sposób planowy szkoleni zgodnie z opracowaną procedurą: „Skierowanie pracownika Urzędu na szkolenie krajowe” i instrukcją: „Przeprowadzanie szkoleń wewnętrznych w komórkach organizacyjnych Urzędu”. Pozwala to na zapewnienie, by wszelkie czynności mające wpływ na jakość były wykonywane przez wykwalifikowany personel.

Prezydent Miasta Płocka zapewnia ponadto wszelkie niezbędne środki osobowe i materialne w celu spełnienia wymagań jakościowych Klienta.

W celu realizacji Polityki Jakości i wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania zapew-

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 10 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

niono odpowiednie środki:

- materialne: wyposażenie biurowe, dostęp do przepisów prawnych, sprzęt komputerowy, oprogramowanie,
- dokumentację Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- metody oceny Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- audyty wewnętrzne.

4.7. Przedstawiciel Kierownictwa

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych zgromadzonych w Procesie Doskonalenia Systemu.

Pełnomocnik ds. ZSZ został przeszkolony przez niezależną jednostkę zewnętrzną KEMA Polska, a jego kwalifikacje zostały potwierdzone świadectwem. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi System Jakości.

4.8. Powiązania organizacyjne

Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego organizacji.

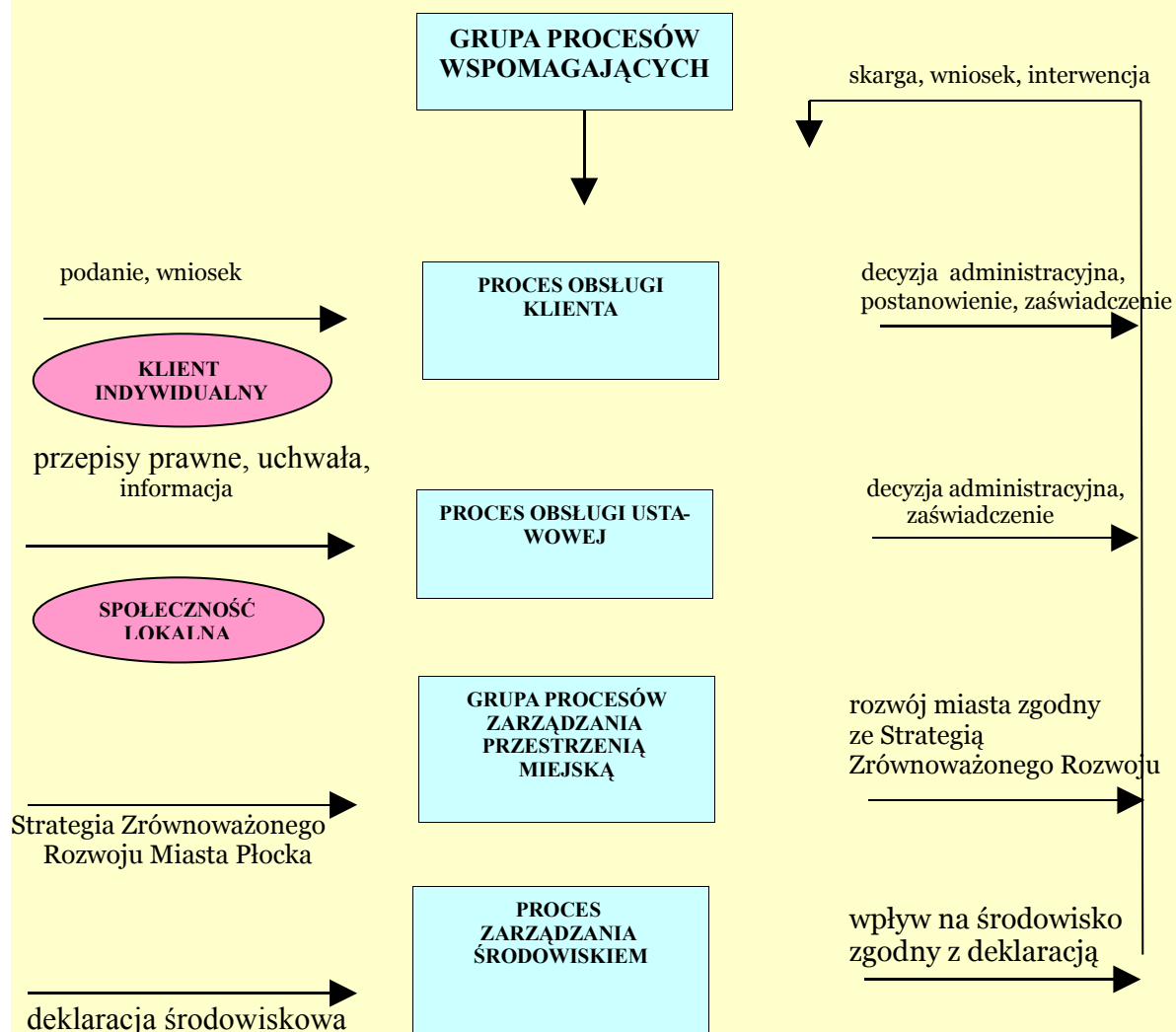
Prezydent sprawuje stały nadzór nad działalnością Urzędu i kieruje nim poprzez wydawanie zarządzeń i pism okólnych oraz poleceń służbowych.

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 regulaminem organizacyjnym Urzędu, Zarządzeniami Prezydenta oraz zgodnie z przydzielonymi im obowiązkami zapisanymi w zakresie czynności.

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 11 z 22
------------------------	-----------------------	--

MAPA PROCESÓW**5. SYSTEM ZARZĄDZANIA**

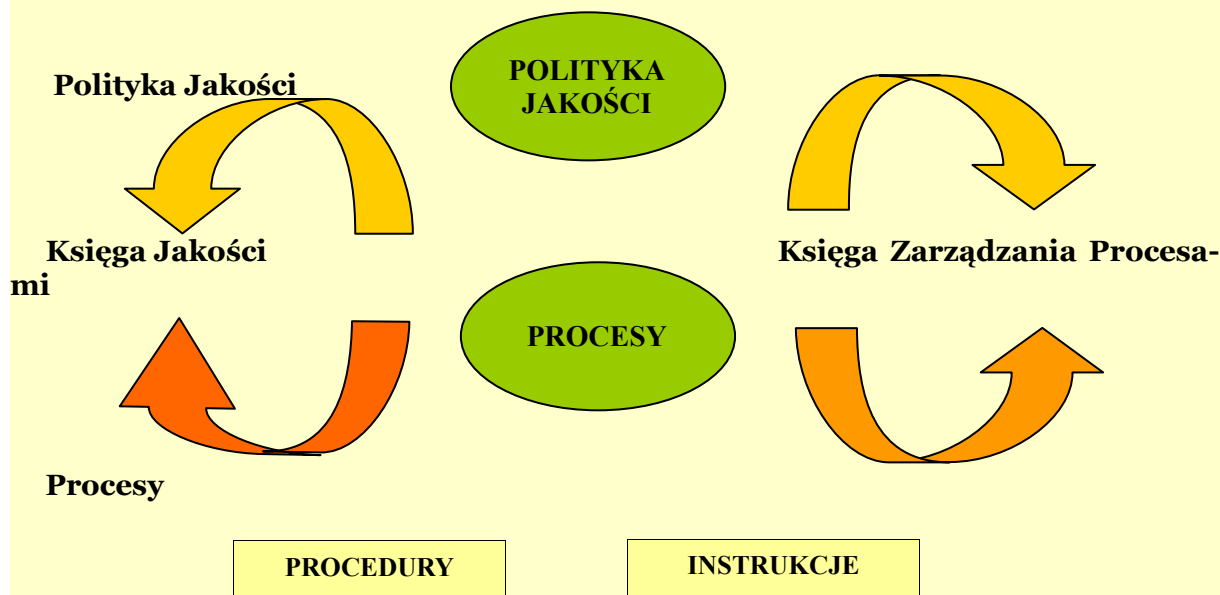
W oparciu o wymagania norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, BS 7799 oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS), niniejsza Księga Jakości w połączeniu z Księgą Zarządzania Procesami opisuje i ustanawia rzeczywisty stan Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka.

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 12 z 22
------------------------	-----------------------	--

5.1. Schemat Zintegrowanego Systemu Zarządzania



5.2. Księga Jakości

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Urzędu Miasta Płocka dotyczącym Zintegrowanego Systemu Zarządzania opracowanego według metody analizy procesów i zapobiegania zagrożeniom w nich występujących. Księga Jakości została opracowana zgodnie ze strukturą procesów występujących w Urzędzie, związanych z funkcjonowaniem Urzędu i opisuje faktyczny stan Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie. Zawiera cele i politykę jakości oraz opis elementów systemu w odniesieniu do wymagań norm ISO 9001:2000, ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, BS 7799 oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 761/2001 z 19 marca 2001 (EMAS).

Postanowienia zawarte w Księdze Jakości obowiązują wszystkich pracowników Urzędu, realizujących procesy związane z funkcjonowaniem systemu. Za nadzór nad ich przestrzeganiem odpowiada Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Księga Jakości sporządzona jest w wersji papierowej oraz w wersji elektronicznej. Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania przechowuje oryginał Księgi Jakości zarówno w formie papierowej jak na nośniku elektronicznym.

Księga Jakości zatwierdzana jest przez Prezydenta Miasta Płocka. Kopie Księgi Jakości w formie elektronicznej przekazywane są w sposób nadzorowany kadrze kierowniczej jako przewodnik po Systemie Zarządzania Jakością oraz w charakterze podstawowej dyrektywy odnośnie zagadnień dotyczących jakości.

Jednostkom zewnętrznym, tj. klientom oraz innym podmiotom udostępnia się Księgę Jakości, jako opis Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie Miasta Płocka, natomiast dokumentację systemową zawartą w Księdze Zarządzania Procesami udostępnia się w zakresie dotyczącym relacji z klientem – z wyłączeniem procesu zarządzania bezpieczeństwem informacji, procesu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz innych dokumentów systemowych zawierających informacje chronione przed dostępem osób trzecich na podstawie przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji.

Odpowiednie dokumenty zawarte w Księdze Zarządzania Procesami udostępniane są w sposób nadzorowany w formie elektronicznej lub – w uzasadnionych przypadkach – tradycyjnej pracownikom objętym Zintegrowanym Systemem Zarządzania zgodnie z Procedurą Nadzoru nad Dokumentacją.

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 13 z 22
------------------------	-----------------------	--

5.3. Księga Zarządzania Procesami

Zgodnie z przyjętą polityką i ustalonymi celami dokonano identyfikacji wszystkich procesów mających wpływ na jakość usługi. Procesy te zebrano w postaci Księgi Zarządzania Procesami. Księga ta obejmuje następujące procesy:

1. Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania
2. Obsługa klienta
3. Rejestracja stanu cywilnego
4. Zarządzanie zasobami ludzkimi
5. Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy
6. Realizacja obowiązków ustawowych
7. Funkcjonowanie placówek oświatowych na terenie miasta Płocka
8. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
9. Planowanie przestrzenne
10. Zarządzanie strategią
11. Zarządzanie BHP w Urzędzie Miasta Płocka
12. Zarządzanie środowiskiem
13. Planowanie i realizacja inwestycji

działania nie wymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych.

Procesy te poddano szczegółowej analizie i ustalono:

- cele poszczególnych procesów;
- schematy procesów i działalności;
- uczestników poszczególnych działalności;
- diagramy procedur wraz z opisem przebiegu zadań dla każdego uczestnika procesu będącego wykonawcą zadania;
- uprawnienia i odpowiedzialności wszystkich uczestników realizujących poszczególne zadania w ramach procedur;
- instrukcje dla czynności wymagających takiego uregulowania;
- formularze potwierdzające realizację działalności w procesie.

5.4. Orientacja na klienta

Sposób spełnienia wymagań stawianych przez Klienta jest przedstawiony w dokumentacji poszczególnych procesów obejmujących całą sferę kontaktu Urzędu z Klientem. Badanie satysfakcji klienta odbywa się w Biurze Obsługi Klienta (BOK) poprzez zbieranie informacji w systemie kart kolorowych. Analizę wymagań klienta pod kątem możliwości jak najpełniejszego zaspokojenia przeprowadza Kierownik BOK raz na kwartał. W całym Urzędzie Miasta badanie satysfakcji klienta odbywa się poprzez coroczne badania ankietowe. Następnie informacje przekazywane są najwyższemu kierownictwu podczas przeglądu systemu, a następnie kierownikom komórek organizacyjnych, którzy wprowadzają stosowne wymagania 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.

5.5. Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Planowanie jakości w Urzędzie Miasta Płocka odbywa się poprzez:

- określenie i okresową weryfikację celów jakości,
- utrzymywanie dokumentacji gwarantującej identyfikację wymagań klienta oraz postępowanie zoptymalizowane dla uzyskania, w zgodności z przepisami prawa i innymi właściwymi, przyjętymi przez organizację regulacjami, produktu odpowiadającego tym wymaganiom,
- planowanie audytów wewnętrznych,
- bieżące planowanie działań doskonalących,
- okresową ocenę dokumentacji pod kątem dostosowywania jej do zmian wymagań klienta,
- wdrażanie działań usprawniających w poszczególnych procesach (Pr- Ocena i analiza procesu) w

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	--

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 14 z 22
------------------------	-----------------------	--

wyniku otrzymanych informacji o wynikach analizy badania satysfakcji klienta.

- innowacyjność: Kierownicy komórek organizacyjnych proponują wdrożenie usprawnień w swojej komórce (propozycje zbiera Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, a zatwierdza Prezydent na przeglądzie wykonywanym przez kierownictwo).

5.6. Identyfikacja i identyfikowalność

Dokumentacja wchodząca do Urzędu, jak również wszelka dokumentacja dotycząca danej sprawy jest rejestrowana zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną, która reguluje postępowanie z dokumentami podczas wewnętrznych działań Urzędu, a dotyczy:

- systemu kancelaryjnego, rejestracji, znakowania spraw oraz archiwizacji akt,
- przechowywania akt podczas realizacji procesu.

5.7. Komunikacja wewnętrzna

Na poziomie Najwyższego Kierownictwa komunikacja wewnętrzna odbywa za pośrednictwem cotygodniowych narad – posiedzeń Kolegium Prezydenta w pełnym składzie. Ustalenia poczynione na posiedzeniu Kolegium przekazywane są, przez resortowych Zastępców Prezydenta kierownikom komórek organizacyjnych, którzy po zapoznaniu się z sprawami delegują ich wykonanie na poszczególnych podległych pracowników. Komunikacja wewnętrzna unormowana jest w Zintegrowanym Systemie Zarządzania w instrukcji ogólnej.

5.8. Przegląd przez najwyższe kierownictwo

Przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania realizowany jest na koniec każdego miesiąca podczas posiedzeń Kolegium Prezydenta i dotyczy problemów wynikających z funkcjonowania procesów. Co pół roku odbywa się przegląd przez najwyższe Kierownictwo w odniesieniu do całości funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Wyniki przeglądów przekazywane są Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania w celu wprowadzenia niezbędnych działań korygujących lub zapobiegawczych eliminujących powstałe problemy w systemie zarządzania organizacją.

5.9. Świadomość

Świadomości pracowników dotycząca Zintegrowanego Systemu Zarządzania podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia pracowników oraz uczestniczenie w spotkaniach organizowanych przez kierowników komórek organizacyjnych.

5.10. Nadzorowanie wymagań prawnych

Sposób dystrybucji publikatorów aktów prawnych ustalony został decyzją Sekretarza Miasta. Prenumeraty Dziennika Ustaw i Monitora Polskiego dokonuje corocznie Oddział Techniczno-Gospodarczy. Rozdziału dokonuje kancelaria ogólna według ustalonego wykazu. Dystrybucję i aktualizację przepisów prawnych w komórkach organizacyjnych określa instrukcja. 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 wydziałach odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych.

Organizację obsługi prawnej poszczególnych komórek organizacyjnych koordynuje Kierownik Oddziału Radców Prawnych, który ustala harmonogram pracy poszczególnych radów prawnych.

6. DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania odbywa się na kilku poziomach zarządza-

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
---	--

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 15 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

nia organizacją. Poziom najniższy stanowi pracownik, który za pośrednictwem właściciela procesu i audytora wprowadza drobne zmiany, których celem jest poprawa jakości wykonywanej przez niego pracy.

Drugi poziom to właściciel procesu. Dzięki monitorowaniu oraz nadzorowaniu procesu może on na bieżąco wprowadzać działania usprawniające, które nie destabilizują Zintegrowanego Systemu Zarządzania w firmie, a prowadzą do skuteczniejszego realizowania celów przypisanych procesowi. Materiały te stanowią następnie wejście do procedury działań zapobiegawczych lub jeżeli zaistnieje taka potrzeba działań korygujących. Jest to poziom drugi zarządzania organizacją. Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania podejmuje stosowne działania zgodne z w/w procedurami celem wyeliminowania lub niedopuszczenia do powstania błędu, niezgodności, aby w sposób ciągły spełniać wymagania klientów.

Ostatni najwyższy poziom zarządzania jest to poziom zarządzania organizacją. Dane wejściowe z w/w poziomów, stanowią podstawowy materiał do przeprowadzenia przeglądu przez najwyższe kierownictwo. Do czynników wpływających na efektywność organizacji na tym poziomie należą: plany Urzędu na dany rok (strategia firmy), cele operacyjne (opracowywane corocznie procesów), metody ich pomiaru, struktura organizacyjna oraz sposób wykorzystania zasobów. Dlatego też ten poziom zarządzania nazywa się poziomem najwyższego kierownictwa. Zbierane materiały dostarczają w sposób jednoznaczny dowodów skutecznego funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania, jak również jego doskonalenia.

6.1. Standard jakości pracy Urzędu Miasta Płocka

- obsługiwanie klientów przychodzących do Urzędu w miłej i przyjaznej atmosferze,
- przekazywanie rzetelnych informacji dotyczących prowadzonych spraw klientów,
- szybkie, efektywne procedowanie, z zachowaniem należytej staranności,
- dbałość o powierzona przez klienta własność, w szczególności informacje,
- etyczne postępowanie na stanowisku pracy i poza nim,
- wprowadzanie sprawdzonych sposobów i metod obsługi klienta,
- dążenie do załatwiania spraw poprzez Biuro Obsługi Klienta,
- dążenie do tego, aby decyzja niezgodna z oczekiwaniami klienta była uzasadniona w sposób gwarantujący przekazanie klientowi pełnej, jednoznacznej i zrozumiałej informacji o przesłankach takiego załatwienia sprawy,
- wykonywanie pracy przez kompetentnych w swojej dziedzinie pracowników, dbających o podnoszenie kwalifikacji zawodowych.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
---	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 16 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

6.2. Cele jakości w odniesieniu do procesów

NUMER PROCESU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ JAKOŚCI	WŁAŚCICIEL PROCESU
P-1	Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania	Podnoszenie skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Płocka	optymalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania
P-2	Obsługa klienta	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka	wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownicy komórek odpowiedzialnych za realizację poszczególnych procedur i instrukcji
P-3	Rejestracja stanu cywilnego	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka	wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego
P-4	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, zaadaptowanie nowo zatrudnionych pracowników do pracy w Urzędzie Miasta Płocka	Podnoszenie kwalifikacji pracowników	Kierownik Oddziału
P-5	Gospodarowanie mieszkaniowym zasobem Gminy	Zabezpieczenie zasobu lokalitywnego przed degradacją, zapewnienie zasobu lokali socjalnych adekwatnego do zidentyfikowanych potrzeb, tworzenie struktury własnościowej w budynkach wielorodzinnych, która poprzez minimalizowanie udziału gminy przyniesie odpowiedzialność za utrzymanie właściwego stanu technicznego budynków na pozostałych właścicieli	Podnoszenie jakości życia mieszkańców	Dyrektor Wydziału
P-6	Realizacja obowiązków ustawowych	Wysoki poziom ściągłości podatków, nałożenie obowiązku świadczeń na rzecz obrony kraju, skierowanie nieletniego do młodzieżowego ośrodka wychowawczego	racjonalne wykorzystanie środków publicznych	Dyrektorzy Wydziałów i Kierownik Oddziału
P-7	Funkcjonowanie placówek oświatowych na terenie miasta Płocka	Zapewnienie sprawnego funkcjonowania placówek oświatowych na terenie miasta Płocka	Podnoszenie jakości życia mieszkańców	Dyrektor Wydziału

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 17 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

P-8	Zarządzanie bezpieczeństwem informacji	Nadzorowane, bezpieczne przetwarzanie i przechowywanie danych wytworzonych w organizacji oraz powierzonych przez klientów i kooperantów	spełnianie określonych przepisami prawa powszechnego i dobrowolnie przyjętymi normami wymagań w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych informacji,	Pełnomocnik Prezydenta ds. IT
P-9	Planowanie przestrzenne	Zapewnienie ładu przestrzennego	uwzględnianie uwarunkowań ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego; podnoszenie jakości życia mieszkańców	Dyrektor Wydziału
P-10	Zarządzanie strategią	Zapewnienie aktualności strategii, uspołecznienia jej oraz adekwatności zapisów do wymagań zrównoważonego rozwoju	aktywne, oparte na współdziałaniu społeczności lokalnej kształtowanie przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymogi ochrony środowiska zawarte w aktach prawa powszechnego i dobrowolnie przyjętych normach,	Dyrektor Wydziału
P-11	Zarządzanie BHP	Zapewnienie przestrzegania przepisów prawa w zakresie bhp	określenie wymagań w zakresie warunków pracy i ciągle monitorowanie ich realizacji	Kierownik Oddziału Techniczno-Gospodarczego
P-12	Zarządzanie środowiskowe	Zapewnienie przestrzegania przepisów prawa oraz dobrowolnie przyjętych norm w zakresie ochrony środowiska, kreowanie wzoru organizacji przyjaznej dla otoczenia	minimalizacja negatywnych aspektów oddziaływania organizacji na środowisko	Kierownik Oddziału Techniczno-Gospodarczego
P-13	Planowanie i realizacja inwestycji	Sprawne i efektywne przygotowanie oraz realizacja zadań inwestycyjnych ujętych w budżecie miasta	racjonalne wykorzystanie środków publicznych, podnoszenie jakości życia mieszkańców	Dyrektor Wydziału

6.3. Procesy wspomagające

6.3.1. - Proces doskonalenia systemu

Właścicielem procesu jest Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Proces rozpoczyna się od (wejście do procesu) opracowania i wdrożenia dokumentacji systemu zarządzania, polityki jakości firmy.

Proces ten obejmuje utrzymywanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz nadzór nad realizacją celów wynikających z polityki jakości. W skład tego procesu wchodzi następujące procedury i instrukcje:

- Audyty wewnętrzne
- Przeglądy dokonywane przez Kierownictwo
- Działania zapobiegawcze i korygujące
- Nadzór nad dokumentacją i danymi
- Nadzór nad zapisami
- Analiza i ocena procesu
- Projektowanie i rozwój systemu
- Dokumentowanie sposobu postępowania
- Przegląd przepisów prawnych

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
--	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 18 z 22
------------------------	-----------------------	--

Wyjściem z procesu są wprowadzone działania korygujące i zapobiegawcze, raporty z auditów, protokół z przeglądu przez kierownictwo.

6.3.2. 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
- Wydawanie opinii prawnych
- Prowadzenie spraw sądowych
- Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta Płocka
- Postępowanie odwoławcze
- Postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta
- Zwrot pożyczki udzielonej pracownikom Urzędu Miasta Płocka na cele mieszkaniowe ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych
- Organizowanie staży absolwenckich w Urzędzie Miasta Płocka

6.3.3. Proces zarządzania zasobami ludzkimi

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 dopasowanie 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.

6.3.4. Proces zarządzania bezpieczeństwem informacji

Przetwarzanie informacji, przechowywanie i zgodne z prawem udostępnianie jest głównym elementem każdego z procesów realizowanych w Urzędzie Miasta Płocka. Zintegrowany System Zarządzania określa pożądany poziom bezpieczeństwa, metody i środki jego utrzymania oraz działania podejmowane w razie wystąpienia incydentów dla przywrócenia pożądanego stanu oraz usunięcia przyczyn wystąpienia incydentów.

6.3.5. Proces zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy

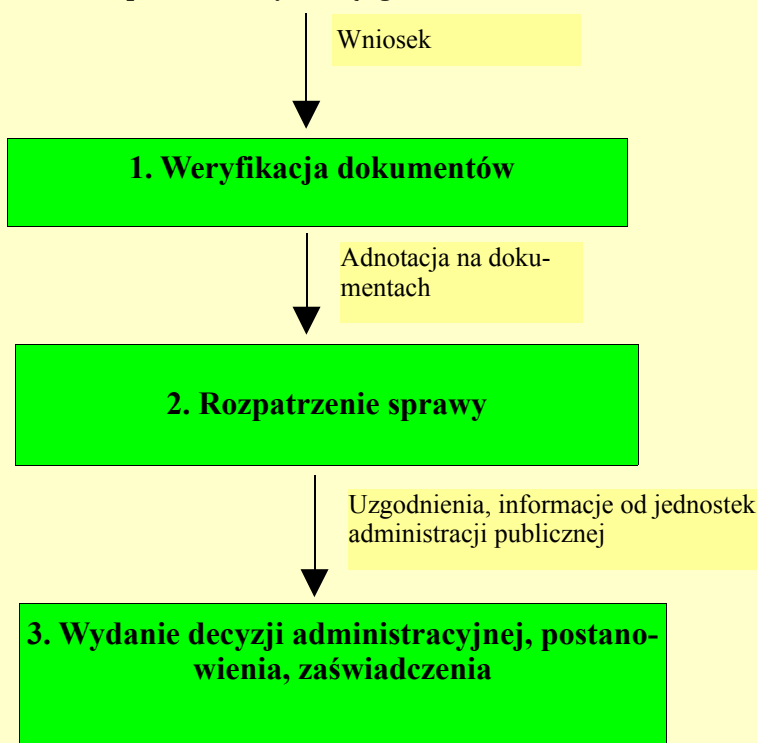
Realizacja tego procesu ma na celu pełną identyfikację uwarunkowań istotnych dla zapewnienia warunków pracy określonych właściwymi przepisami prawa i dobrowolnie przyjętymi przez pracodawcę regulacjami.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Miroslaw Milewski
---	--

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 19 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

6.4. Proces obsługi klienta

Proces ten został określony w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. W jego skład wchodzi wszystkie procedury i instrukcje, które inicjowane są poprzez złożenie przez klienta wniosku. Ogólny tryb postępowania w procesie odbywa się zgodnie ze schematem:



Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienie, zaświadczenie.

Ad 1) Na tym etapie przyjmowany jest od klienta wniosek. Pracownik przyjmujący sprawdza wniosek pod względem formalnym. W przypadku braków, klient wzywany jest do ich uzupełnienia w określonym terminie. Kompletny wniosek przekazywany jest zgodnie z instrukcją obiegu korespondencji pracownikowi merytorycznemu załatwiającemu sprawę.

Ad 2) Na tym etapie następuje merytoryczne rozpatrzenie sprawy. Jeżeli zachodzi taka konieczność prowadzone jest postępowanie wyjaśniające, przeprowadzana rozprawa administracyjna lub wizja w terenie. Zbierane są wszelkie informacje niezbędne do rozpatrzenia sprawy.

Ad 3) Na tym etapie następuje wydanie dokumentu załatwiającego sprawę (decyzji, postanowienia, zaświadczenia) oraz wydanie go klientowi.

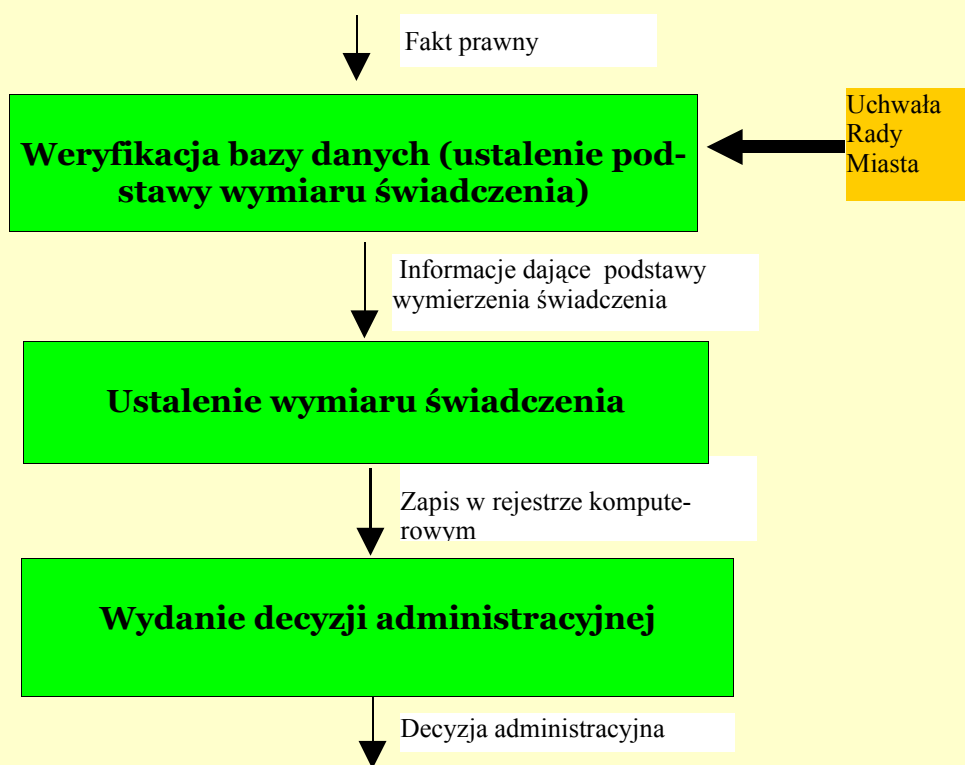
Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 20 z 22
------------------------	-----------------------	--

6.5. Proces obsługi ustawowej

Procedury wchodzące w skład tego procesu uruchamiane są poprzez zaistnienie faktu prawnego nakładającego na Urząd realizację obowiązku nałożonego przepisami prawa. Realizacja tych procedur odbywa się w następujących etapach



Wyjście z procesu stanowi wydanie decyzji administracyjnej.

Ad1) Na tym etapie następuje weryfikacja baz danych – ich uzupełnienie i sprawdzenie pod kątem wystąpienia zdarzeń skutkujących powstaniem zobowiązania podatkowego.

Ad 2) Na tym etapie następuje ustalenie wysokości świadczenia poprzez przyporządkowanie danych stanowiących podstawę wymiaru i stawek ustalonych uchwałą Rady Miasta.

Ad 3) Na tym etapie następuje wystawienie decyzji i wysłanie ich podatnikom.

6.6 . Grupa procesów zarządzania przestrzenią miejską

6.6.1. Proces Zarządzania Strategią Zrównoważonego Rozwoju.

Proces zarządzania strategią zapewnia efektywne pozyskiwanie informacji dotyczących stanu miasta, 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.

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
---	--

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 21 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

6.6.2 Proces Planowania Przestrzennego

Proces planowania przestrzennego jest ściśle związany z procesem zarządzania strategią – stanowi podstawowe narzędzie realizowania założeń strategii w perspektywie długofalowej, determinując jedne z najistotniejszych uwarunkowań zrównoważonego rozwoju miasta. Tworzenie planów miejscowych zagospodarowania przestrzennego, do czego w potocznym rozumieniu terminu sprowadza się postrzeganie planowania przestrzennego, jest zwieńczeniem całego procesu, który wychodzi poza ramy jednego, konkretnego dokumentu planistycznego i skupia się na określeniu koncepcji ewolucji przestrzeni miejskiej. Analogicznie do procesu zarządzania strategią bardzo istotną rolę odgrywa tu dialog społeczny. Proces planowania przestrzennego jest ponadto jednym z głównych obszarów działalności Urzędu zarządzanych zgodnie z wymaganiami zawartymi w Rozporządzeniu 761/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady (EMAS).

6.6.3. Proces gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy

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:

- 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;
- techniczne aspekty gospodarowania zasobem mieszkaniowym uwzględniające odzyskanie oraz podwyższanie wartości funkcjonalnej, technicznej i ekonomicznej substancji mieszkaniowej (utrzymanie bieżące, remonty, adaptacje i inwestycje);
- źródła finansowania gospodarki mieszkaniowej uwzględniające wykorzystanie wewnętrznych i zewnętrznych źródeł finansowania mieszkalnictwa;
- polityka czynszowa uwzględniająca ochronę najbardziej potrzebujących mieszkańców miasta;
- sposób zarządzania zasobem mieszkaniowym gminy zmierzający do podniesienia efektywności zarządzania zasobem mieszkaniowym miasta i wspólnot mieszkaniowych z udziałem gminy;
- kompletny i spójny wieloletni program realizacyjny, posiadający odpowiednie mierniki oraz własną metodykę oceny i analizy.

6.6.4. Proces zarządzania środowiskiem

Identyfikuje bezpośrednie aspekty wpływu organizacji na środowisko, określa metody monitorowania tego wpływu i zapobiegania niepożądanym zdarzeniom oraz minimalizacji negatywnych skutków zaistniałych zdarzeń. Pośrednie aspekty wpływu organizacji na środowisko są przedmiotem uregulowań zawartych w dokumentacji grupy procesów zarządzania przestrzenią miejską, w szczególności procesu planowania przestrzennego, z uwagi na rolę jaką w kształtowaniu środowiska odgrywa właściwie tworzone i egzekwowane prawo miejscowe.

6.6.5. Proces planowania i realizacji inwestycji

Proces planowania i realizacji inwestycji jest ściśle związany z procesem zarządzania strategią – stanowi zasadnicze narzędzie realizowania założeń strategii w perspektywie bieżącego budżetu. O ile podstawą realizacji inwestycji jest budżet miasta, to ich planowanie i przygotowanie ma znacznie dłuższy horyzont czasowy; wynika to z układu dokumentów planistycznych tworzonych w procesie zarządzania Strategią Zrównoważonego Rozwoju oraz często występujących inwestycji wieloletnich

Opracował: Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Krystyna Kowalewska	Zatwierdził: Prezydent Miasta Płocka Mirosław Milewski
---	---

Urząd Miasta Płocka	KSIĘGA JAKOŚCI	Data: 08.03.2006 r. Wydanie: 5 Strona: 22 z 22
--------------------------------	-----------------------	--

7. Wykaz symboli używanych w Księdze Zarządzania Procesami

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

Opracował:
Pełnomocnik Prezydenta Miasta Płocka ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Krystyna Kowalewska

Zatwierdził:
Prezydent Miasta Płocka
Mirosław Milewski