

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 1

**URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN
UL. RADZYŃSKA 2, 86-320 ŁASIN**

**KSIĘGA ZINTEGROWANEGO
SYSTEMU ZARZĄDZANIA
W URZĘDZIE MIASTA I GMINY
W ŁASINIE**

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania – wydanie nr 4

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania odpowiada wymogom norm: ISO 9001:2009, ISO 14001:2004.

Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu Miasta i Gminy Łasin i przeznaczony jest do użytku służbowego. Dokonywanie zmian treści dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Burmistrza Miasta i Gminy Łasin lub Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest zabronione.

Rejestr zmian:

W wydaniu 4 Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania dokonano zmian związanych ze zmianami organizacyjnymi w Urzędzie Miasta i Gminy Łasin włączenia Księgi Środowiskowej do Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Zmiany wprowadził Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 2

SPIS TREŚCI:

1.Wprowadzenie

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

2. Opis organizacji

- 2.1. Podstawy prawne działalności
- 2.2. Charakterystyka i zakres działalności
- 2.3. Przedmiot działalności
- 2.4. Struktura organizacyjna
- 2.5. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie
 - 2.5.1. Zarządzanie jakością
 - 2.5.2. Zarządzanie środowiskowe
- 2.6. Wyłączenia
 - 2.6.1. ISO 9001:2009
 - 2.6.2. ISO 14001:2005

3.Informacja o produktach

4.Odpowiedzialność kierownictwa

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

5. Zintegrowany System Zarządzania

- 5.1. Schemat Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- 5.2. Mapa procesów
- 5.3. Orientacja na klienta
- 5.4. Projektowanie i rozwój Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- 5.5. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
- 5.6. Przegląd systemu przez najwyższe kierownictwo
- 5.7. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji
- 5.8. Nadzorowanie wymagań prawnych

6. Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania

- 6.1. Cele Zintegrowanego Systemu Zarządzania w odniesieniu do procesów
- 6.2. Procesy

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta I Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 3

- 6.2.1. Planowanie strategiczne i budżet
- 6.2.2. Postępowanie administracyjne i podatkowe
- 6.2.3. Nadzór i kontrola nad jednostkami organizacyjnymi
- 6.2.4. Realizacja inwestycji
- 6.2.5. Zintegrowany System Zarządzania
- 6.2.6. Zarządzanie zasobami ludzkimi
- 6.2.7. Obsługa techniczna i organizacyjna urzędu

6.3. Procedury ZSZ – zał. nr 3

- 6.3.1. Nadzór nad usługą niezgodną, działania korygujące/zapobiegawcze”
- 6.3.2. Nadzór nad dokumentami i zapisami”
- 6.3.3. Audyty wewnętrzne”
- 6.3.4. Zarządzanie aspektami środowiskowymi”
- 6.3.5. Zasady określające nadzorowanie przyrządów pomiarowych

6.4. Karty Usług

- 6.4.1. Samodzielne stanowisko do spraw obywatelskich
 - 6.4.1.1. Postępowanie administracyjne w sprawie o wymeldowanie z miejsca pobytu stałego lub czasowego
 - 6.4.1.2. Udostępnienie danych ze zbioru ewidencji ludności
 - 6.4.1.3. Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy ponad 3 miesiące
 - 6.4.1.4. Zameldowanie na pobyt stały
 - 6.4.1.5. Postępowanie administracyjne w sprawie zameldowania na pobyt stały lub czasowy
 - 6.4.1.6. Wydawanie zaświadczeń z akt ewidencji ludności
 - 6.4.1.7. Zameldowanie cudzoziemca na pobyt stały
 - 6.4.1.8. Zameldowanie obywatela państwa członkowskiego unii europejskiej na pobyt czasowy ponad 3 miesiące
 - 6.4.1.9. Udostępnienie danych ze zbioru ewidencji ludności
 - 6.4.1.10. Wymeldowanie z miejsca pobytu stałego
 - 6.4.1.11. Zameldowanie na pobyt czasowy ponad 3 miesiące
 - 6.4.1.12. Zameldowanie obywatela państwa członkowskiego unii europejskiej na pobyt stały
- 6.4.2. Kierownik Oświaty Kultury i Sportu
 - 6.4.2.1. Dofinansowanie kosztów kształcenia młodocianego pracownika
 - 6.4.2.2. Nadanie stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego
 - 6.4.2.3. Wpis do rejestru instytucji kultury
 - 6.4.2.4. Wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych
- 6.4.3. Referat Inwestycji, Budownictwa i Gospodarki Gruntami
 - 6.4.3.1. Wydanie decyzji o lokalizacji celu publicznego
 - 6.4.3.2. Wydanie decyzji o warunkach zabudowy
 - 6.4.3.3. Wydanie wypisu i wyrysu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego
 - 6.4.3.4. Sprzedaż lub oddawanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości w drodze bezprzetargowej
 - 6.4.3.5. Dokonywanie zamiany, darowizny nieruchomości
 - 6.4.3.6. Sprzedaż nieruchomości na rzecz użytkownika wieczystego
 - 6.4.3.7. Sprzedaż lokalu na rzecz najemcy
 - 6.4.3.8. Zbywanie nieruchomości na poprawienie warunków zagospodarowania nieruchomości przyległych
 - 6.4.3.9. Oddawanie nieruchomości w trwały zarząd
 - 6.4.3.10. Opłaty za : ratalnie wykupione lokale mieszkalne ,ratalnie przekształcone użytkowanie wieczyste gruntu w prawo własności, , dzierżawy gruntów komunalnych.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

- 6.4.3.11. Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości
 - 6.4.3.12. Opłaty przy użytkowaniu wieczystym nieruchomości gruntowej i udzielenie bonifikat od opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości wykorzystywanych na cele mieszkaniowe
 - 6.4.3.13. Dodatki mieszkaniowe
 - 6.4.3.14. Dzierżawa , użyczenie i najem gruntów

- 6.4.4. Referat Finansów i Planowania
 - 6.4.4.1. Opłata za posiadanie psa
 - 6.4.4.2. Ulga inwestycyjna w podatku rolnym
 - 6.4.4.3. Ulgi w podatkach i opłatach lokalnych
 - 6.4.4.4. Podatek od nieruchomości, rolny i leśny – informacje składane przez osoby fizyczne i deklaracje składane przez osoby prawne
 - 6.4.4.5. Ulga z tytułu nabycia gruntów w podatku rolnym
 - 6.4.4.6. Zaświadczenia w sprawach podatkowych
 - 6.4.4.7. Podatek od środków transportowych
 - 6.4.4.8. Ulga żołnierska w podatku rolnym
 - 6.4.4.9. Zwrot podatku akcyzowego

- 6.4.5. Samodzielne stanowisko do spraw rolnictwa, leśnictwa i ochrony środowiska
 - 6.4.4.1. Decyzja w sprawie zezwolenia na usunięcie drzewa
 - 6.4.4.2. Zezwolenie na uprawę maku niskomorfinowego
 - 6.4.4.3. Zezwolenie na utrzymywanie psa rasy agresywnej

- 6.4.6 . Urząd Stanu Cywilnego
 - 6.4.3.1. Wydanie dowodu osobistego
 - 6.4.3.2. Wydanie zezwolenia na zawarcie małżeństw przed upływem miesięcznego terminu od złożenia pisemnego zapewnienia o braku okoliczności wyłączających zawarcie małżeństwa
 - 6.4.3.3. Uznanie ojcostwa
 - 6.4.3.4. Sporządzenie aktu zgonu
 - 6.4.3.5. Wydanie zaświadczenia stwierdzającego, że obywatel polski posiada zdolność prawną do zawarcia związku małżeńskiego za granicą
 - 6.4.3.6. Wpisanie aktów urodzenia, małżeństwa, zgonu sporządzonych zagranicą
 - 6.4.3.7. Wydawanie odpisów aktów stanu cywilnego
 - 6.4.3.8. Oświadczenie małżonka rozwiedzionego o powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem małżeństwa
 - 6.4.3.9. Sporządzenie aktu urodzenia
 - 6.4.3.10. Zawarcie związku małżeńskiego

7.Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze ZSZ

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	---

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 3

1. Wprowadzenie

1.1. Prezentacja środowiska organizacji

Miasto i gmina Łasin położone jest w północno-wschodniej części województwa kujawsko-pomorskiego, w powiecie grudziądzkim (mapa) na obrzeżu pradoliny Osy. Historia Łasina sięga czasów Bolesława Chrobrego. Najstarsze ślady pobytu człowieka na ziemi łasińskiej pochodzą z lat 2500-1700 przed Chrystusem. Pierwszą wzmiankę o mieście podaje Jan Długosz. Od 1298 do 1461r. Łasin znajdował się pod panowaniem krzyżackim. W roku 1298 mistrz krzyżacki Meynhard z Kwerfurtu nadał osadzie pierwszy przywilej, na podstawie którego stała się miastem na prawie magdeburskim, a w 1306r. otrzymuje ponownie przywilej lokacyjny na prawie chełmińskim. Swój największy rozkwit miasto przeżywało w czasie sprawowania władzy przez burmistrza Jana Chruścielewskiego. Po zakończeniu I wojny światowej Łasin, po prawie 150 latach zaborów i rządów pruskich, powrócił ponownie do Polski. W czasie II wojny światowej miasto i jego okolice stały się miejscem martyrologii wielu mieszkańców. Łasin, jak na stare miasto przystało, posiada swój herb - głowę św. Jana Chrzciciela oraz swoją flagę (symbole).

Łasin ma dogodne połączenia komunikacyjne i dobrą łączność telefoniczną. Funkcjonuje grupowa oczyszczalnia ścieków o wydajności 5.328 m³ na dobę, miasto jest skanalizowane w 97 procentach. Zasilanie w c.o. i c.w. osiedli mieszkaniowych i budynków infrastruktury społecznej odbywa się w oparciu o centralną ciepłownię. Miasto i część sołectw zaopatrywane jest w wodę ze stacji uzdatniania w Łasinie, część sołectw zaopatrywanych jest ze stacji uzdatniania w Nowym Błonowie i Zawdzie.

Wizja, kierunki i cele rozwoju gminy sformułowane zostały Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy, które jest opracowaniem o charakterze strategicznym. Określenie strategii przestrzennego rozwoju na poziomie miejscowym oraz w Strategii Rozwoju Miasta i Gminy Łasin. Przedstawione dokumenty planistyczne mają na celu stworzenie możliwie szerokich, analitycznych podstaw konstruowania planów rozwoju. Ustalenia zawarte w Studium i Strategii Rozwoju są wyrazem polityki, rozumianej jako wskazanie celów rozwoju, ich hierarchii oraz kierunków i sposobów działania prowadzących do ich osiągnięcia, a także wynikających stąd - generalnych dyspozycji dotyczących rozwoju gminy.

Obecnie miasto Łasin jest siedzibą władz gminy. Władze gminy mają swoją siedzibę w Ratuszu, przy. ul. Radzyńskiej. Organ wykonawczy gminy realizuje swoje zadania przy pomocy urzędu gminy.

1.2. O Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania (zwanego dalej „ZSZ”) jest dokumentem opisującym ZSZ w Urzędzie Miasta i Gminy w Łasinie (zwanym dalej „Urzędem”), spełniający wymagania norm ISO 9001:2009, ISO 14001:2004, .

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 5

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

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

1.3. Słownik pojęć używanych w Księdze ZSZ

Pojęcia podstawowe Księgi ZSZ oraz dokumentów systemowych używane są zgodnie z terminologią norm ISO 9001:2009, ISO 14001:2005, .

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

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

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

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

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

Dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania - Księga ZSZ, procedury, instrukcje, opisy procesów.

Działania jakościowe - działania podejmowane w celu spełnienia wymagań zawartych w dokumentach ZSZ.

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

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

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

Klient – podmiot, na rzecz którego Urząd świadczy usługi.

Kierownik komórki organizacyjnej - należy przez to rozumieć kierowników referatów,

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 6

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu– Burmistrz Miasta i Gminy Łasin.

Organizacja – Urząd Miasta i Gminy Łasin.

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

Polityka środowiskowa – szczegółowe określenie zamierzeń i działań dotyczące efektów działalności środowiskowej formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo. Polityka środowiskowa stanowi część Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

System zarządzania środowiskowego – część systemu zarządzania organizacji, wykorzystywana do opracowania i wdrożenia polityki środowiskowej i zarządzania aspektami środowiskowymi.

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

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

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

2. Opis organizacji

2.1. Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz.1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Z 2008 r., Nr 223, poz. 1458),
- Statut Miasta i Gminy Łasin,
- Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy w Łasinie wprowadzony zarządzeniem Burmistrza Miasta i Gminy Łasin,
- Urząd posiada identyfikator według systemu REGON: 000527411 oraz Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP): 876-17-37-669.

2.2. Charakterystyka i zakres działalności

Urząd Miasta i Gminy Łasin jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Burmistrz Łasina jako organ wykonawczy, wykonuje swoje zadania z zakresu administracji publicznej, wynikające z ustaw (zadania własne i zlecone) i porozumień (zadania powierzone) i uchwał Rady Miejskiej. Siedzibą Urzędu jest ratusz zlokalizowany przy ul. Radzyńskiej 2 w Łasinie. Urząd funkcjonuje na podstawie przepisów prawa, w szczególności ustawy o samorządzie gminnym, ustawy kodeks postępowania administracyjnego, ustawy o pracownikach samorządowych, rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych, statutu miasta i gminy Łasin uchwalonego przed Radę Miejską oraz regulaminu organizacyjnego.

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski</p>	<p>Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski</p>
---	---

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 7

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

2.3. Przedmiot działalności

Urząd zajmuje się obsługą mieszkańców miasta i gminy Łasin w zakresie realizacji ich uprawnień wynikających z przepisów prawa oraz planowaniem i realizacją zadań w zakresie rozwoju infrastruktury miejskiej.

2.4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna Urzędu określona jest w załączniku do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Łasinie.

2.5. Zakres ZSZ w Urzędzie

2.5.1. Zarządzanie jakością

System zarządzania jakością obejmuje strukturę organizacyjną, planowanie, odpowiedzialność, zasady postępowania, procedury, procesy i środki potrzebne do obsługi administracyjnej ludności oraz podmiotów gospodarczych i zarządzania przestrzenią miejską.

2.5.2. Zarządzanie środowiskowe

System zarządzania środowiskowego obejmuje:

- działalność operacyjną komórek organizacyjnych Urzędu wynikającą z Regulaminu organizacyjnego Urzędu, odbywającą się zgodnie z ustanowioną Polityką Środowiskową,
- zadania własne gminy realizowane w oparciu o ustanowioną Politykę Środowiskową,
- uwzględnianie aspektów ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego związanego z ochroną środowiska oraz w ramach prowadzonych postępowań administracyjnych.

W procesie zarządzania środowiskowego zostały zidentyfikowane bezpośrednie i pośrednie aspekty wpływu organizacji na środowisko, określono metody monitorowania tego wpływu i zapobiegania niepożądanym zdarzeniom oraz minimalizacji negatywnych skutków zaistniałych zdarzeń.

System Zarządzania Środowiskowego obejmuje strukturę organizacyjną, planowanie, odpowiedzialność, zasady postępowania, procedury i środki potrzebne do opracowywania, wdrażania, realizowania, przeglądu i utrzymywania polityki środowiskowej spełnia wszystkie wymagania normy PN-EN ISO 14001:2005

2.6. Wyłączenia

-Punkt 7.3. – Urząd ze względu na charakter działalności, jego wielkość i zakres działania nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub rozwojowych związanych z wyrobami. Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa, które określają rodzaje świadczonych usług i wymagania ich dotyczące

-Punkt 7.5.2. – dokonywana jest weryfikacja decyzji administracyjnej na etapach jej wydawania.

-Punkt 7.6 – podlega wyłączeniu, jako, że poza infrastrukturą wykorzystywaną w archiwum, będącą przedmiotem szczegółowych uregulowań prawnych, urząd nie stosuje wyposażenia o charakterze kontrolno – pomiarowym do innych pomiarów.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 8

3. Informacje o produktach

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

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4.1. Deklaracja Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych podjęło starania mające na celu ustanowienie, udokumentowanie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie ZSZ w Urzędzie, zgodnego z normami: ISO 9001:2009, ISO 14001:2005.

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

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

Ze swej strony Kierownictwo Urzędu, poczynawszy od Burmistrza Miasta i Gminy Łasin aż po kierowników niższych szczebli, nadzoruje funkcjonowanie systemu poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań o charakterze korygującym i zapobiegawczym.

4.2. Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców gminy. Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdej dziedzinie działalności oraz racjonalne wykorzystanie środków publicznych.

Polityka Jakości Urzędu polega na terminowym realizowaniu zadań, profesjonalnej i życzliwej obsłudze, dążeniu do uzyskania akceptacji i zadowolenia mieszkańców.

Politykę Jakości będziemy realizować w oparciu o normy prawa i zintegrowanego systemu zarządzania jakością.

Dla zapewnienia skutecznej realizacji Polityki Jakości wyznaczamy następujące cele:

- sprawna i kompetentna obsługa interesantów
- terminowe załatwianie spraw w trybie określonym przez przepisy prawa i uregulowania wewnętrzne
- zapewnienie skutecznego przepływu informacji
- podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników
- prowadzenie pełnej i otwartej polityki informacyjnej urzędu
- utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zbudowanego na zasadach ISO 9001

Pracownicy Urzędu Miasta i Gminy w Łasinie odpowiedzialni są za realizację wyznaczonych celów a zadaniem nadrzędnym każdego urzędnika jest podnoszenie jakości świadczonych usług.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 9

Realizacja Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Miasta i Gminy w Łasinie.

Burmistrz Miasta i Gminy Łasin jest odpowiedzialny za realizację Polityki Zintegrowanego Sytemu Zarządzania w Urzędzie Miasta i Gminy w Łasinie.

Tekst Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania podpisany przez Burmistrza Miasta i Gminy Łasin został rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, na poczcie wewnętrznej pracowników i na oficjalnej stronie internetowej Urzędu.

4.2.1. Polityka Środowiskowa

Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców podejmując działania proekologiczne – traktując ochronę środowiska, jako ważny czynnik kształtujący rozwój społeczno-gospodarczy.

Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie powierzonych zadań w sposób zapewniający ochronę środowiska przyrodniczego. Najważniejszym celem polityki środowiskowej jest poprawa jakości życia mieszkańców w trosce o dobro obecnych i przyszłych pokoleń.

Nasze główne cele środowiskowe to:

- doskonalenie systemu racjonalnej gospodarki odpadami
- kreowanie świadomości społecznej

Szczególną uwagę przywiązujemy do:

1. przestrzegania przepisów prawa oraz dobrowolnie podjętych norm w zakresie ochrony środowiska,
2. uwzględniania uwarunkowań ekologicznych na wszystkich etapach procesu tworzenia aktów prawa miejscowego związanego z ochroną środowiska oraz w ramach prowadzonych postępowań administracyjnych,
3. uwzględniania we wszystkich aspektach swojej działalności zasad zrównoważonego rozwoju i zachowania bioróżnorodności.
4. przygotowania, wprowadzania i realizacji programów, planów, celów oraz zadań środowiskowych służących ochronie zasobów środowiska przyrodniczego oraz zmierzających do zredukowania negatywnego oddziaływania organizacji na środowisko, jak również zapobiegania zanieczyszczeniom środowiska,
5. wdrażania zasad systemu zarządzania środowiskiem oraz okresowego sprawdzania poprawności ich wdrażania,
6. włączania w realizację wymagań systemu zarządzania środowiskowego wszystkich pracowników zgodnie z ich obowiązkami, kompetencjami i odpowiedzialnością,
7. dzielenia się doświadczeniem środowiskowym,
8. inicjowania edukacji ekologicznej,

Kierownictwo Urzędu zapewnia środki niezbędne do realizacji niniejszej Polityki Środowiskowej.

Odpowiedzialnym za zapewnienie realizacji Polityki Środowiskowej jest Burmistrz Miasta i Gminy Łasin.

Urząd utrzymuje i stale doskonali funkcjonujący system zarządzania środowiskowego spełniający wymagania normy ISO 14001:2005 dla zapewnienia ciągłej poprawy działań, w tym poprzez okresowe przeglądy celów i zadań środowiskowych. Skuteczność oraz efektywność systemu zarządzania środowiskowego jest systematycznie oceniana. Tekst Polityki Środowiskowej podpisany przez Burmistrza został i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, na poczcie wewnętrznej pracowników, a także udostępniony na oficjalnej stronie internetowej Urzędu.

<p>Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski</p>	<p>Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski</p>
---	---

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 11

4.3. Wdrażanie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania

W dniu 31 marca 2009 roku weszło w życie Zarządzenie nr 225/2009 Burmistrza Miasta i Gminy Łasin w sprawie wprowadzenia systemu jakości ISO 9001 i 14001 w Urzędzie Miasta i Gminy w Łasinie. Zgodnie z polityką jakości misją Urzędu Miasta i Gminy Łasin jest skuteczna realizacja zadań statutowych we współpracy z partnerami publicznymi i prywatnymi na podstawie i w zakresie obowiązującego prawa. Polityka jakości Urzędu Miasta i Gminy Łasin polega na terminowym realizowaniu zadań, profesjonalnej i życzliwej obsłudze, dążeniu do uzyskania akceptacji i zadowolenia mieszkańców. Polityka środowiskowa przewiduje poprawę jakości życia mieszkańców w trosce o dobro obecnych i przyszłych pokoleń.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz polityka środowiskowa zostały opracowane przez Pełnomocnika ds. ZSZ i podpisane przez Burmistrza Miasta i Gminy Łasin jako obowiązujące w organizacji. Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania przeniesiona jest na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w organizacji procesów. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez:

- rozpowszechnienie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania – wywieszenie tekstu w holu budynku urzędu pracy oraz na stronie internetowej Urzędu,
- poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych,
- opublikowanie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania, polityk szczegółowych oraz innych dokumentów ZSZ na stronie internetowej i poczcie wewnętrznej,
- przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania przekłada się na pracę w dane komórce organizacyjnej.

4.4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Burmistrz Miasta i Gminy Łasin jest odpowiedzialny za:

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

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 12

Pełnomocnik ds. ZSZ jest odpowiedzialny za:

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

Zespół środowiskowy jest odpowiedzialny za:

1. współpracę z Pełnomocnikiem ds. ZSZ w zakresie działań związanych z bieżącym utrzymaniem ZSZ, a w szczególności:
 - a) analizy dokumentów systemowych oraz wprowadzania zmian,
 - b) auditów wewnętrznych;
 - c) analizy wyników auditów oraz inicjowania działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych;
 - d) oceny efektów działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych,
 - e) proponowania działań doskonalących,
2. współpracę z Stanowiskiem do spraw Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska w zakresie działań związanych z utrzymaniem i rozwojem systemu zarządzania środowiskowego w Urzędzie,
3. współpracę z jednostkami organizacyjnymi w zakresie i ochrony środowiska, wynikających z rozwoju i doskonalenia ZSZ,
4. współpracę z Informatykiem Urzędu w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Kierownicy komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za:

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

Pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy są odpowiedzialni za:

1. wdrożenie dokumentów systemowych,
2. zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych,
3. wdrożenie działań korygujących lub zapobiegawczych, w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności,
4. inicjowanie opracowywania nowych dokumentów systemowych, które będą normować działania dotychczas pominięte,
5. prowadzenie zapisów wymaganych przez poszczególne normy i przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
6. udział w szkoleniach w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych,
7. zgłaszanie potrzeb szkoleniowych

Opracował: Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
--	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 13

Właściciele procesów są odpowiedzialni za:

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

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

4.5. Zasoby

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

W celu realizacji Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania zapewniono następujące środki:

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

4.6. Przedstawiciel Kierownictwa

Osoba bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie ZSZ jest Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Został on ustanowiony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, wprowadzonym zarządzeniem Nr 22/2011 z dnia 31 stycznia 2011 r. Burmistrza Miasta i Gminy Łasin. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi ZSZ.

4.7. Powiązania organizacyjne

Powiązania organizacyjne pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi wynikają ze schematu organizacyjnego Urzędu, stanowiącego załącznik do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta i Gminy w Łasinie.

Urzędem kieruje Burmistrz Miasta i Gminy Łasin poprzez wydawanie zarządzeń, decyzji, poleceń i pism okólnych oraz za pomocą procedur i instrukcji ZSZ. Sekretarz i Skarbnik wykonują swoje zadania w zakresie i w formie określonej w Regulaminie organizacyjnym oraz w Zarządzeniach Burmistrza.

Kierowanie pracą poszczególnych komórek organizacyjnych odbywa się na zasadzie jednoosobowego kierownictwa i jednoosobowej odpowiedzialności. W przypadku nieobecności kierownika komórki organizacyjnej zastępuje go wyznaczony przez niego pracownik. Pracowników na samodzielnych stanowiskach zastępują w przypadku nieobecności wyznaczeni pracownicy. Kierownicy komórek organizacyjnych, pracownicy na samodzielnych stanowiskach wypełniają swe obowiązki kierując się przepisami prawa. Regulaminem organizacyjnym Urzędu, zarządzeniami Burmistrza, uchwałami Rady Miejskiej Łasin, dokumentami systemowymi oraz pozostałymi uregulowaniami wewnętrznymi Urzędu.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN

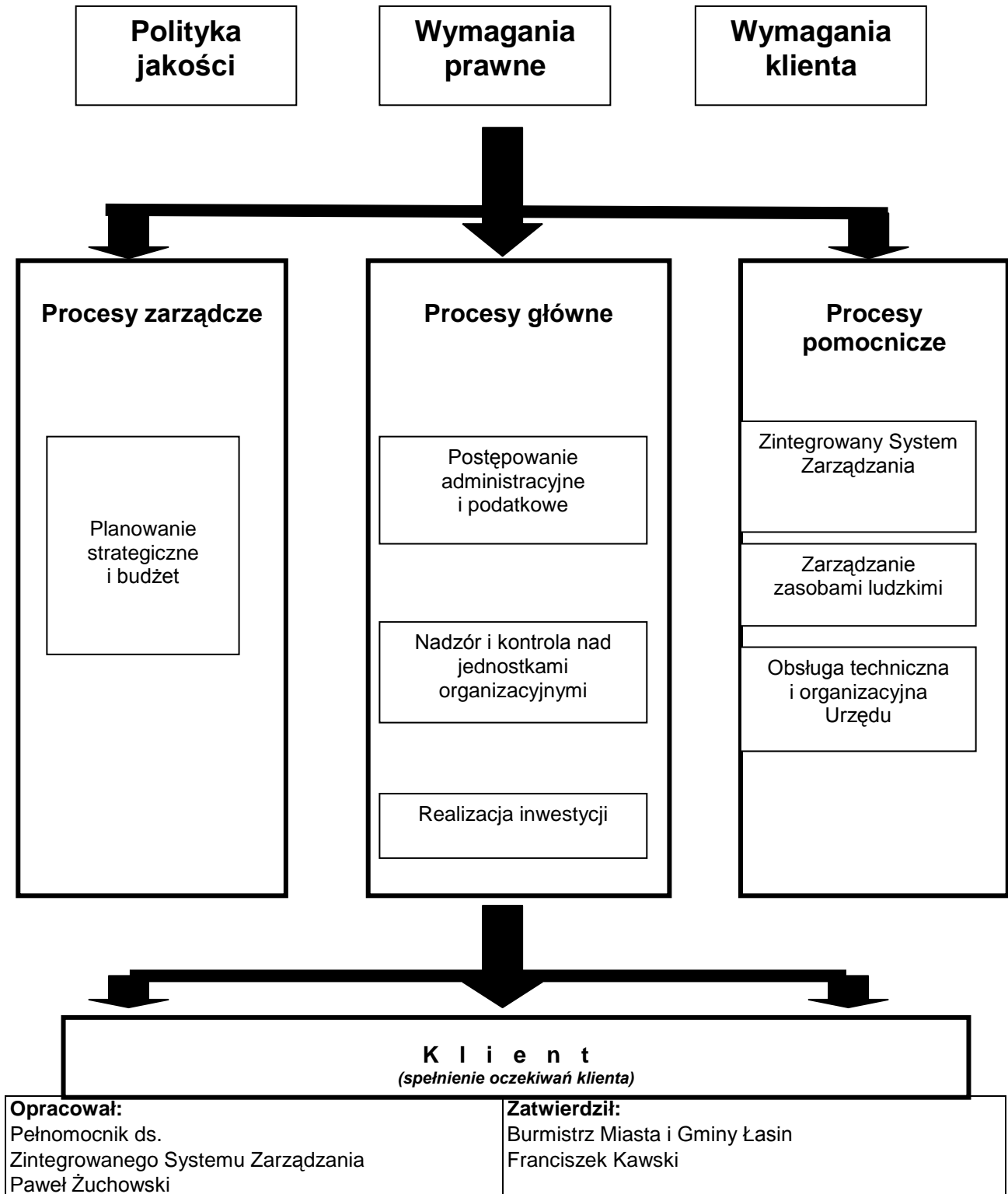
KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN

Wydanie 04 z dnia 20.11.2011

Strona 14

5. Zintegrowany System Zarządzania

5.1. Mapa procesów i zasady zarządzania procesami



ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 15

Kierowanie i nadzorowanie działań Urzędu Miasta i Gminy Łasin jest realizowane w procesowym ujęciu wykonywanych zadań. Koncepcja podejścia procesowego w Zintegrowanym Systemie Zarządzania bazuje na zarządzaniu zbiorami zadań dla których można wskazać wspólny cel i jednego właściciela. Podejście procesowe do nadzoru nad wykonywaniem zadań Urzędu Miasta i Gminy Łasin doprowadziło do zwiększenia efektywności działania oraz ich ujednoczenia. Graficznym obrazem powiązań procesów jest mapa procesów – p.5.1. Udokumentowane w Urzędzie Miasta i Gminy Łasin procesy opisane są w procedurach. Zbiór dokumentacji związanej z procesami (procedury, karty informacyjne, instrukcje oraz załączniki) oraz Polityka jakości i cele Zintegrowanego Systemu Zarządzania stanowią kompletny opis Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta i Gminy Łasin. Realizacja procedur i instrukcji prowadzi do realizacji celów wynikających z Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

W Urzędzie Miasta i Gminy Łasin są realizowane następujące rodzaje procesów:

1. Zarządcze
2. Główne
3. Pomocnicze
4. Do zarządzania procesami wykorzystuje się zapisy wynikające z realizacji procedur i instrukcji. Realizacja celów i wyniki są monitorowane na podstawie sprawozdawczości Urzędu Miasta i Gminy Łasin.

5.2. Zasady określające nadzorowanie przyrządów pomiarowych

Monitorowanie i pomiary

Jako jeden z mierników funkcjonowania systemu zarządzania jakością, Urząd Miasta i Gminy w Łaslinie monitoruje i mierzy właściwości wyrobu w celu weryfikacji, czy zostały spełnione wymagania dot. wyrobu. Przeprowadza się to na odpowiednich etapach procesu realizacji wyrobu zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami. W celu monitorowania i pomiaru prowadzone są:

- Kontrole wewnętrzne, przeprowadzane przez zespół auditorów, powołany zarządzeniem Burmistrza Miasta i Gminy Łasin,
- Kontrole zewnętrzne, prowadzone przez instytucje nadzorujące pracę Urzędu,
- Audyty wewnętrzne i zewnętrzne,

Przez poszczególne referaty sporządzana jest informacja międzysesyjna, prowadzone są statystyki dot. wydanych decyzji i odwołań od decyzji, prowadzony jest rejestr skarg i wniosków oraz rejestr zarządzeń Burmistrza Miasta i Gminy Łasin. Co pół roku opracowywane są sprawozdania z realizacji budżetu miasta i gminy Łasin.

Pomiary dokonywane są w pomieszczeniach archiwum i USC. Kontrola prawidłowości działania urządzeń pomiarowych odbywa się poprzez porównanie wskazań urządzeń pomiarowych w jednakowych warunkach w tym samym czasie.

5.3. Orientacja na klienta

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

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 16

5.4. Projektowanie i rozwój ZSZ

Projektowanie i rozwój ZSZ w Urzędzie odbywa się poprzez:

1. określenie i okresową weryfikację celów jakości,
2. utrzymywanie dokumentacji gwarantującej identyfikację wymagań klienta oraz postępowanie zoptymalizowane dla uzyskania, w zgodności z przepisami prawa i innymi regulacjami, produktu odpowiadającego tym wymaganiom,
3. planowanie auditów wewnętrznych,
4. bieżące planowanie działań doskonalących,
5. okresową ocenę dokumentacji pod kątem dostosowywania jej do zmian wymagań klienta,
6. wdrażanie działań usprawniających w poszczególnych procesach w wyniku otrzymanych informacji o wynikach badania satysfakcji klienta,

5.5. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

W Urzędzie Miasta i Gminy Łasin zostały ustanowione niezbędne zasady komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Zasady komunikacji umożliwiają przekazywanie informacji i danych niezbędnych do skutecznego wykonywania obowiązków przez personel.

Obieg dokumentów w Urzędzie odbywa się na zasadach opisanych w regulaminie organizacyjnym. Obieg korespondencji wchodzącej i wychodzącej z Urzędu określa regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy Łasin. Szczegółowe zasady komunikowania w zakresie bhp przedstawione zostały również w instrukcji organizacji i trybu szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy pracowników Urzędu Miasta i Gminy Łasin. Archiwizacja dokumentów odbywa się zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

System komunikacji wewnętrznej wspomagają:

- sieć komputerowa w siedzibie Urzędu Miasta i Gminy Łasin umożliwiająca przesyłanie komunikatów, informacji i danych do wszystkich pracowników,
- spotkania kierownictwa,
- spotkania kierownictwa z kadrą zarządzającą podległych sobie komórek organizacyjnych,
- wymiana dokumentów, informacji i danych zgodnie z graficznymi schematami przebiegu procesów oraz wynikająca z bieżących potrzeb (preferowana jest forma elektroniczna),
- szkolenia i spotkania integracyjne,

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych na oficjalnej stronie www.lasin.pl oraz poprzez Biuletyn Informacji Publicznej w www.bip.lasin.pl. Zagadnienia z zakresu zarządzania środowiskowego ,przekazywane są na stronie www.lasin.pl oraz poprzez Biuletyn Informacji Publicznej w www.bip.lasin.pl.

5.6. Przegląd systemu przez kierownictwo

Przegląd ZSZ planowany jest przez Pełnomocnika ds. ZSZ i odbywa się raz w roku. Oprócz planowanych przeglądów, w sytuacjach awaryjnych może być przeprowadzony dodatkowy przegląd ZSZ, na wniosek Pełnomocnika, zatwierdzony przez Burmistrza Miasta i Gminy Łasin. W przeglądzie uczestniczą: Burmistrz, Pełnomocnik ds. ZSZ. Inne osoby – np. kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu, o ile przewiduje to program przeglądu.

W czasie przeglądu wyciągane są wnioski, ustala się odpowiednie działania, tryb i osoby odpowiedzialne za wdrożenie tych działań. Efektem przeglądu jest opracowanie harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych. Pełnomocnik sporządza z przeprowadzonego przeglądu protokół..

5.7. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

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

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 17

5.8. Nadzorowanie wymagań prawnych

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany w Urzędzie poprzez wykupienie praw dostępu do internetowego serwisu prawnego LEX. Ponadto w każdej komórce organizacyjnej prowadzony jest rejestr wymagań prawnych.

Akty prawa miejscowego podlegające ogłaszaniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Kujawsko-Pomorskiego przekazywane są do publikacji za pośrednictwem „modułu informacyjnego”. Akty prawa miejscowego ogłaszane są w wersji papierowej i wersji elektronicznej w BIP Urzędu Miasta i Gminy w Łasinie www.bip.lasin.pl.

6. Doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania

6.1. Cele Zintegrowanego Systemu Zarządzania w odniesieniu do procesów

Numer procesu	Nazwa procesu	Cel procesu
I.00.00/01	Planowane strategiczne i budżet	Celem procesu zapewnienie środków na realizację zadań ustawowych jednostki samorządu oraz realizacja strategii zapewniającej atrakcyjność gospodarczą i turystyczną gminy Łasin
II.00.00/01	Postępowanie administracyjne i podatkowe	Celem procesu jest zapewnienie właściwego postępowania administracyjnego i podatkowego, wydanie decyzji, zaświadczenia, licencji, postanowienia zgodnie z KPA, Ordynacją podatkową i innymi aktami prawnymi.
III.00.00/01	Nadzór i kontrola nad jednostkami organizacyjnymi	Celem procesu jest zapewnienie skutecznej kontroli miejsko-gminnych jednostek organizacyjnych
IV.00.00/01	Realizacja inwestycji	Celem procesu zapewnienie właściwego trybu realizacji inwestycji
V.00.00/01	Zintegrowany System Zarządzania	Celem procesu jest utrzymanie i doskonalenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnie z wymaganiami zawartymi w normie PN- EN ISO 9001:2009, PN- EN ISO 14001:2005 jako skutecznego i efektywnego narzędzia w zakresie zarządzania.
VI.00.00/01	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Celem procesu zapewnienie właściwej kadry oraz rozwój i utrzymanie kompetencji do właściwego załatwiania spraw
VII.00.00/01	Obsługa techniczna i organizacyjna Urzędu	Celem procesu jest zapewnienie zasobów technicznych dla właściwego działania Urzędu

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN

KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN

Wydanie 04 z dnia 20.11.2011

Strona 18

6.2. Procesy

Zgodnie z przyjętą Polityką i ustalonymi celami dokonano identyfikacji wszystkich procesów mających wpływ na zarządzanie organizacją. Procesy te obejmują:

1. Planowanie strategiczne i budżet
2. Postępowanie administracyjne i podatkowe
3. Nadzór i kontrolę nad jednostkami organizacyjnymi
4. Przygotowanie i realizacja inwestycji
5. Zintegrowany system zarządzania
6. Zarządzanie zasobami ludzkimi
7. Obsługę techniczną i organizacyjną urzędu
8. System zarządzania środowiskowego

Załącznikami do księgi jakości są:

6.2.1 Karty procesów

- Planowanie strategiczne i budżet
- Postępowanie administracyjne i podatkowe
- Nadzór i kontrola nad jednostkami organizacyjnymi
- Realizacja inwestycji
- Zintegrowany System Zarządzania
- Zarządzanie zasobami ludzkimi
- Obsługa techniczna i organizacyjna Urzędu

6.3. Procedury

- „Nadzór nad usługą niezgodną, działania korygujące/zapobiegawcze”
- „Nadzór nad dokumentami i zapisami”
- „Audyty wewnętrzne”
- „Zarządzanie aspektami środowiskowymi”

Procesy poddano szczegółowej analizie i ustalono:

1. cele poszczególnych procesów,
2. schematy procesów i działalności,
3. uczestników poszczególnych działań oraz ich uprawnienia i odpowiedzialności,
4. instrukcje dla czynności wymagających takiego uregulowania,
5. formularze potwierdzające realizację działań w procesie.

6.4. Karty Usług

6.4.1 Samodzielne stanowisko do spraw obywatelskich

6.4.1.1. Postępowanie administracyjne w sprawie o wymeldowanie z miejsca pobytu stałego lub czasowego

6.4.1.2. Udostępnienie danych ze zbioru ewidencji ludności

6.4.1.3. Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy ponad 3 miesiące

6.4.1.4. Zameldowanie na pobyt stały

6.4.1.5. Postępowanie administracyjne w sprawie zameldowania na pobyt stały lub czasowy

6.4.1.6. Wydawanie zaświadczeń z akt ewidencji ludności

6.4.1.7. Zameldowanie cudzoziemca na pobyt stały

6.4.1.8. Zameldowanie obywatela państwa członkowskiego unii europejskiej na pobyt czasowy ponad 3 miesiące

6.4.1.9. Udostępnienie danych ze zbioru ewidencji ludności

6.4.1.10. Wymeldowanie z miejsca pobytu stałego

6.4.1.11. Zameldowanie na pobyt czasowy ponad 3 miesiące

6.4.1.12. Zameldowanie obywatela państwa członkowskiego unii europejskiej na pobyt stały

Opracował:

Pełnomocnik ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Paweł Żuchowski

Zatwierdził:

Burmistrz Miasta i Gminy Łasin
Franciszek Kawski

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 19

6.4.2. Kierownik Oświaty Kultury i Sportu

- 6.4.2.1. Dofinansowanie kosztów kształcenia młodocianego pracownika
- 6.4.2.2. Nadanie stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego
- 6.4.2.3. Wpis do rejestru instytucji kultury
- 6.4.2.4. Wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych

6.4.3. Referat Inwestycji, Budownictwa i Gospodarki Gruntami

- 6.4.3.1. Wydanie decyzji o lokalizacji celu publicznego
- 6.4.3.2. Wydanie decyzji o warunkach zabudowy
- 6.4.3.3. Wydanie wypisu i wrysu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego
- 6.4.3.4. Sprzedaż lub oddawanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości w drodze bezprzetargowej
- 6.4.3.5. Dokonywanie zamiany, darowizny nieruchomości
- 6.4.3.6. Sprzedaż nieruchomości na rzecz użytkownika wieczystego
- 6.4.3.7. Sprzedaż lokalu na rzecz najemcy
- 6.4.3.8. Zbywanie nieruchomości na poprawienie warunków zagospodarowania nieruchomości przyległych
- 6.4.3.9. Oddawanie nieruchomości w trwały zarząd
- 6.4.3.10. Opłaty za : ratalnie wykupione lokale mieszkalne ,ratalnie przekształcone użytkowanie wieczyste gruntu w prawo własności, , dzierżawy gruntów komunalnych.
- 6.4.3.11. Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności nieruchomości
- 6.4.3.12. Opłaty przy użytkowaniu wieczystym nieruchomości gruntowej i udzielenie bonifikat od opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości wykorzystywanych na cele mieszkaniowe
- 6.4.3.13. Dodatki mieszkaniowe
- 6.4.3.14. Dzierżawa , użyczenie i najem gruntów

6.4.4. Referat Finansów i Planowania

- 6.4.4.1. Opłata za posiadanie psa
- 6.4.4.2. Ulga inwestycyjna w podatku rolnym
- 6.4.4.3. Ulgi w podatkach i opłatach lokalnych
- 6.4.4.4. Podatek od nieruchomości, rolny i leśny –
informacje składane przez osoby fizyczne i deklaracje składane przez osoby prawne
- 6.4.4.5. Ulga z tytułu nabycia gruntów w podatku rolnym
- 6.4.4.6. Zaświadczenia w sprawach podatkowych
- 6.4.4.7. Podatek od środków transportowych
- 6.4.4.8. Ulga żołnierska w podatku rolnym
- 6.4.4.9. Zwrot podatku akcyzowego

6.4.5. Samodzielne stanowisko do spraw rolnictwa, leśnictwa i ochrony środowiska

- 6.4.4.1. Decyzja w sprawie zezwolenia na usunięcie drzewa
- 6.4.4.2. Zezwolenie na uprawę maku niskomorfijnego
- 6.4.4.3. Zezwolenie na utrzymywanie psa rasy agresywnej

6.4.6. Urząd Stanu Cywilnego

- 6.4.3.1. Wydanie dowodu osobistego
- 6.4.3.2. Wydanie zezwolenia na zawarcie małżeństw przed upływem miesięcznego terminu od złożenia pismem zapewnienia o braku okoliczności wyłączonej zawarcie małżeństwa
- 6.4.3.3. Uznanie ojcostwa
- 6.4.3.4. Sporządzenie aktu zgonu
- 6.4.3.5. Wydanie zaświadczenia stwierdzającego, że obywatel polski posiada zdolność prawną do zawarcia związku małżeńskiego za granicą

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 20

- 6.4.3.6. Wpisanie aktów urodzenia, małżeństwa, zgonu sporządzonych zagranicą
- 6.4.3.7. Wydawanie odpisów aktów stanu cywilnego
- 6.4.3.8. Oświadczenie małżonka rozwiedzionego o powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem małżeństwa
- 6.4.3.9. Sporządzenie aktu urodzenia
- 6.4.3.10. Zawarcie związku małżeńskiego

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniania jest w całości pracownikom Urzędu na poczcie wewnętrznej. Podmiotom zewnętrznym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu: www.zsz.lasin.pl w zakresie dotyczącym relacji z klientem i innych dokumentów systemowych zawierających informacje chronione przed dostępem osób trzecich na podstawie przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 21

Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległego personelu przez kierowników komórek organizacyjnych.

6.5. Doskonalenie ZSZ

System zarządzania jakością gwarantuje, iż wdrożone w Urzędzie Miasta i Gminy Łasin procesy są monitorowane, a prowadzone pomiary i analiza umożliwiają uzyskanie informacji o stopniu spełniania wymagań klienta i zgodności z normą.

Uzyskane dane stanowią podstawę do ciągłego doskonalenia systemu. W tym celu zostały opracowane cele jakościowe, prowadzone są audyty wewnętrzne, monitorowanie procesów i analiza danych. System zarządzania jakością zakłada właściwe spełnianie wymagań formalno-prawnych wszystkich klientów poprzez realizację przez osoby uprawnione zadań określonych w procesach. Dowody zgodności z przyjętymi kryteriami zapisane są w diagramach procedur oraz kartach zadań, uprawnień i odpowiedzialności, przypisanych każdemu pracownikowi. Określone zostały osoby, wykonujące funkcje kontroli, zatwierdzania i nadzoru. Poziom satysfakcji klientów z usług dostarczanych przez Urząd określany jest na podstawie: składanych skarg i wniosków, uwag zgłaszanych do poszczególnych referatów, notatek i listów publikowanych w prasie, interpelacji i zapytań radnych oraz badań ankietowych. Na podstawie analizy powyższych danych prowadzone jest doskonalenie systemu zarządzania jakością.

Ważnym elementem oceny i doskonalenia są również sugestie przekazywane przez mieszkańców na spotkaniach z Burmistrzem i radnymi. Wymiernym dowodem spełnienia wymagań i oczekiwań klientów są przesyłane do Burmistrza podziękowania i gratulacje.

Metodą pozyskiwania informacji o stopniu spełniania wymagań dotyczących zadań realizowanych przez organizację jest monitorowanie wskaźników przypisanych każdemu procesowi. Czynność ta należy do zadań kierowników referatów, którzy w określonych odstępach czasu dokonują pomiarów wskaźników oceniając tym samym zdolność procesów do osiągnięcia zamierzonych celów.

Opracowanie procedur gwarantujących wdrożenie, monitorowanie oraz ciągłe zwiększanie skuteczności systemu wynika z polityki jakości i celów jakości. Przeglądu opracowanych procedur dokonał Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością, będący jednocześnie odpowiedzialny za powyższy proces, a zatwierdził Burmistrz. Procedury systemowe zostały przekazane do referatów i na samodzielne stanowiska, celem zaznajomienia się z ich treścią i stosowania przez pracowników.

Odpowiedzialność i wymagania dotyczące sposobu redagowania, nadzorowania i ewidencji dokumentów systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta i Gminy Łasin są określone w p.3.1 księgi jakości.

Sprawdzanie prawidłowości realizowanych procesów w referatach i na samodzielnych stanowiskach oraz określenie efektywności systemu, skuteczności jego wdrożenia i utrzymywania w organizacji jest realizowane poprzez procedurę "Audyty wewnętrzne". Podstawą do realizacji auditów są plany auditów wewnętrznych opracowywane przez pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością i przekazywane do akceptacji Burmistrzowi. Audyty są wykonywane przez wytypowanych i przeszkolonych w tym zakresie pracowników Urzędu – auditorów wewnętrznych. Uzyskanie uprawnień przez auditorów wewnętrznych potwierdzone jest stosownymi zaświadczeniami. Audyty odbywają się zgodnie z procedurą określającą sposób ich wykonywania.

Wyniki ujęte w raportach z auditów są przeglądane przez pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, który dokonuje również okresowej oceny pracy i potrzeb grupy auditorów, a zatwierdzane przez Najwyższe Kierownictwo i przekazywane auditorom wewnętrznym. Końcowym zadaniem w procedurze auditów wewnętrznych jest odbiór przez Burmistrza sprawozdania z realizacji planu auditów wykonanego przez pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością.

W Urzędzie funkcjonuje procedura umożliwiająca nadzorowanie niezgodności występujących w pracy referatów i samodzielnych stanowisk – „Nadzór nad usługą niezgodną, działania korygujące/zapobiegawcze”. Kierownicy referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach są odpowiedzialni za identyfikowanie problemów i niezgodności pojawiających się w pracy objętej ich zakresem działania, ustalenie trybu ich rejestrowania i określenie sposobu usunięcia.

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY ŁASIN	KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA I GMINY ŁASIN	Wydanie 04 z dnia 20.11.2011
		Strona 22

W zależności od charakteru niezgodności mogą być one usuwane m.in. poprzez procedurę „Nadzór nad usługą niezgodną, działania korygujące/zapobiegawcze”. Uruchomienie procedury następuje w oparciu o informacje z przeglądu systemu zarządzania jakością przez kierownictwo, raport z auditu wewnętrznego, skargi lub wniosku stron oraz informacji z referatów i pracowników na samodzielnych stanowiskach. Efekt końcowy stanowi opracowanie planu działań korygujących dotyczących systemu, procesu, działalności lub zadania. Na podstawie dostępnych źródeł informacji kierownicy referatów i pracownicy na samodzielnych stanowiskach analizują i eliminują przyczyny potencjalnych niezgodności mogących pojawić się w systemie stosując procedurę " Nadzór nad usługą niezgodną, działania korygujące/zapobiegawcze ".

Ważnym elementem dostarczającym informacji będących podstawą doskonalenia systemu jest analiza danych wynikających z realizacji procesów. Na poziomie referatów i samodzielnych stanowisk właściciele procesów i osoby je nadzorujące monitorują trendy w oparciu o podane wskaźniki, zbierają dane dotyczące stopnia spełnienia wymagań klienta, zgodności z wymaganiami prawnymi oraz określają kierunki ich rozwoju. Ponadto na bieżąco dokonywana jest analiza raportów z auditów wewnętrznych. Powyższe informacje przekazywane są na przegląd systemu przez kierownictwo.

Przegląd systemu zarządzania jakością dokonywany jest przez Burmistrza. Jego celem jest określenie, czy system jest skutecznie wdrażany i utrzymywany oraz przydatny dla realizowanych przez Urząd zadań. Przeglądy planowane są przez pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, który opracowuje raport biorąc pod uwagę:

- wyniki auditów,
- reklamacje od klientów,
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów,
- status działań zapobiegawczych i korygujących,
- konkretne działania podjęte w następstwie poprzednich przeglądów,
- informacje dotyczące zmian, które mogą wpłynąć na system zarządzania jakością.

Efektem końcowym przeglądu systemu zarządzania jakością jest opracowanie przez pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością programu zadań, na podstawie wytycznych sformułowanych przez Burmistrza. Zadania te realizują kierownicy w swoich referatach oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach.

11. Wykaz załączników

- zał. nr 1 - schemat organizacyjny Urzędu,
- zał. nr 2 – karty procesów,
- zał. nr 3 - procedury ZSZ „
- zał. nr 4 -karty usług
- zał. nr 5 - zasady określające nadzorowanie przyrządów pomiarowych,
- zał. nr 6 – polityka bezpieczeństwa,
- zał. nr 7 – strategia rozwoju miasta i gminy Łasin na lata 2004-2013,
- zał. nr 8 – regulamin organizacyjny Urzędu Miasta i Gminy Łasin,
- zał. nr 9 – regulamin wynagradzania pracowników w Urzędzie Miasta i Gminy Łasin,
- zał. nr 10 – polityka rachunkowości

Opracował: Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Paweł Żuchowski	Zatwierdził: Burmistrz Miasta i Gminy Łasin Franciszek Kawski
---	--

