

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 2/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

**SPIS TREŚCI:**

<b>1.</b>	<b>WPROWADZENIE .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>PREZENTACJA GMINY --- .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, KONTROLI ZARZĄDCZEJ I DZIAŁANAMI ANTYKORUPCYJNYMI ZGODNY Z NORMAMI ISO 9001, ISO 37001 I STANDARDAMI KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDZIE MIEJSKIM W --- .....</b>	<b>6</b>
3.1	PODSTAWOWE DOKUMENTY ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA. ....	7
3.2	POLITYKA JAKOŚCI – MISJA URZĘDU. ....	7
3.2.1.	<i>Polityka Antykorupcyjna Urzędu. ....</i>	7
3.3	KSIĘGA JAKOŚCI. ....	7
3.4	TERMINOLOGIA .....	8
3.4.1	<i>W Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą ISO 9001:2015 .....</i>	8
3.4.2	<i>Inne użyte określenia oznaczają:.....</i>	9
<b>4.</b>	<b>WYMAGANIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA WDROŻONEGO W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU - KONTEKST ORGANIZACJI. ....</b>	<b>10</b>
4.1	IDENTYFIKACJA KONTEKSTU ZEWNĘTRZNEGO I WEWNĘTRZNEGO. ....	10
4.2	ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ ZAINTERESOWANYCH STRON. ....	11
4.3	OKREŚLENIE ZAKRESU ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ISO 9001, KONTROLI ZARZĄDCZEJ I ISO 37001. ....	11
4.4	ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA I JEGO PROCESY. ....	12
<b>5.</b>	<b>PRZYWÓDZTWO.....</b>	<b>14</b>
5.1	ORGAN ZARZĄDZAJĄCY .....	14
5.1.1	<i>Przywódtwo i zaangażowanie. ....</i>	14
5.1.2	<i>Orientacja na Klienta.....</i>	15
5.2	POLITYKA JAKOŚCI – MISJA URZĘDU. ....	16
5.2.1	<i>Polityka Antykorupcyjna Urzędu Miejskiego w Olsztynku.....</i>	17
5.3	ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI.....	19
<b>6.</b>	<b>PLANOWANIE.....</b>	<b>21</b>
6.1	DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS – ZARZĄDZANIE RYZYKIEM.....	21
6.2	CELE JAKOŚCI I CELE ANTYKORUPCYJNE ORAZ PLANOWANIE ICH OSIĄGNIĘCIA.....	26
6.3	PLANOWANIE ZMIAN ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA.....	26
<b>7.</b>	<b>WSPARCIE .....</b>	<b>27</b>
7.1	ZASOBY.....	27
7.1.1	<i>Postanowienia ogólne .....</i>	27
7.1.2	<i>Pracownicy .....</i>	27
7.1.3	<i>Infrastruktura .....</i>	27
7.1.4	<i>Środowisko realizowanych procesów.....</i>	28
7.1.5	<i>Zasoby do monitorowania i pomiarów.....</i>	28
7.1.6	<i>Wiedza organizacji.....</i>	28
7.2	KOMPETENCJE.....	29
7.3	ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIE.....	29
7.4	KOMUNIKACJA .....	30
7.5	UDOKUMENTOWANE INFORMACJE. ....	31
7.5.1	<i>Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmuje: .....</i>	31
7.5.2	<i>Opracowywanie dokumentów ZSZ, oznakowanie dokumentów systemu i dokonywanie zmian do dokumentów ZSZ. ....</i>	31
7.5.3	<i>Nadzór nad udokumentowanymi informacjami.....</i>	33
<b>8.</b>	<b>DZIAŁANIA OPERACYJNE .....</b>	<b>37</b>

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 3/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

8.1	PLANOWANIE REALIZACJI USŁUG. ....	37
8.2	WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUG .....	37
8.2.1	<i>Komunikacja z klientem</i> .....	37
8.2.2	<i>Określenie wymagań dotyczących usługi</i> .....	38
8.2.3	<i>Przegląd wymagań dotyczących usługi</i> .....	39
8.2.4	<i>Należyta staranność – due diligence</i> .....	40
8.3	PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ [WYMAGANIE WYŁĄCZONE] .....	40
8.3.1	<i>Środki nadzoru finansowego</i> .....	40
8.3.2	<i>Środki nadzoru inne niż finansowe</i> .....	40
8.4	NADZÓR NAD PROCESAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z ZEWNĄTRZ. ....	41
8.5	DOSTARCZANIE USŁUGI .....	41
8.5.1	<i>Nadzorowanie dostarczania usługi</i> .....	41
8.5.2	<i>Identyfikacja i identyfikowalność</i> .....	42
8.5.3	<i>Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych</i> .....	43
8.5.4	<i>Zabezpieczenie</i> .....	43
8.5.5	<i>Działania po dostawie</i> .....	44
8.5.6	<i>Nadzorowanie zmian</i> .....	44
8.6	ZWOLNIENIE USŁUGI.....	45
8.7	NADZOROWANIE USŁUGI NIEZGODNEJ Z WYMAGANIAMI.....	45
8.7.1	<i>Prezenty, gościna, darowizny i podobne korzyści</i> .....	45
8.8	ZARZĄDZANIE W SYTUACJI NIEPRZYDATNOŚCI ANTYKORUPCYJNYCH ŚRODKÓW NADZORU .....	46
8.9	ZGŁASZANIE WĄTPLIWOŚCI. ....	46
8.10	BADANIE I POSTĘPOWANIE Z KORUPCJĄ. ....	46
<b>9.</b>	<b>OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI .....</b>	<b>46</b>
9.1.1	<i>Postanowienia ogólne</i> .....	46
9.1.2	<i>Zadowolenie klienta</i> .....	47
9.1.3	<i>Analiza i ocena</i> .....	48
9.2	AUDIT WEWNĘTRZNY (ISO) .....	49
9.2.1	<i>Audyt wewnętrzny (ustawa o finansach publicznych)</i> .....	50
9.3	PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA NAJWYŻSZEGO KIEROWNICTWA. ....	50
9.3.1	<i>Postanowienia ogólne</i> .....	50
9.3.2	<i>Dane wejściowe do przeglądu</i> .....	51
9.3.3	<i>Dane wyjściowe z przeglądu</i> .....	52
9.4	PRZEGLĄD ORGANU ZARZĄDZAJĄCEGO - WYMAGANIE WYŁĄCZONE .....	52
9.5	PRZEGLĄD PEŁNOMOCNIKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA DZIAŁANAMI ANTYKORUPCYJNYMI.....	52
<b>10.</b>	<b>DOSKONALENIE.....</b>	<b>52</b>
10.1	POSTANOWIENIA OGÓLNE. ....	53
10.2	DZIAŁANIA KORYGUJĄCE. ....	53
10.3	CIĄGŁE DOSKONALENIE.....	54
<b>ZAŁĄCZNIKI DO KJ: .....</b>		<b>55</b>
<b>PORÓWNANIE WYMAGANIA NORMY ISO 9001:2015 – STANDARDY KONTROLI ZARZĄDCZEJ .....</b>		<b>56</b>

 Olsztynek.pl	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 4/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

## 1. WPROWADZENIE

Księga jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego i utrzymywanego w Urzędzie Miejskim w Olsztynku zintegrowanego ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 i Kontroli Zarządczej dla sektora finansów publicznych. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy Urzędu podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości usług i produktów przedstawionych w ujęciu procesowym.

Podnoszenie świadomości pro-jakościowej i pro-środowiskowej wszystkich pracowników stanowi priorytet w dążeniu do wzrostu poziomu jakości obsługi klienta i minimalizowanie negatywnego wpływu na środowisko.


## 2. PREZENTACJA GMINY OLSZTYNEK

Gmina Olsztynek obejmuje teren (obszar) 372 km<sup>2</sup>. Na dzień 30 czerwca 2023 roku w gminie zamieszkiwały 13 163 osoby, w tym 7 199 w mieście i 5 964 na wsi, w 65 miejscowościach.

Gmina Olsztynek leży w województwie warmińsko-mazurskim, w powiecie olsztyńskim i jest gminą miejsko-wiejską. Miasto Olsztynek położony jest przy głównych szlakach komunikacyjnych (drodze krajowej Warszawa – Gdańsk, Olsztynek – Olsztyn – Bezledy). Prawa miejskie uzyskał w 1359 roku i jest głównym ośrodkiem administracyjnym, gospodarczym, kulturalnym oraz edukacyjnym. Herbem Miasta jest postać Świętego Piotra.

W Olsztynku funkcjonują: domy dla dzieci, Dom Pomocy Społecznej „Zacisze”, Komisariat Policji, Straż Miejska, Poczta Polska, trzy banki, cztery apteki, Gminne Centrum Zdrowia Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej, cztery niepubliczne przychodnie stomatologiczne, Miejski Dom Kultury, Miejska Biblioteka Publiczna, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Gospodarki Mieszkaniowej, Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o., Gospodarka Komunalna Sp. z o.o. i Ochotnicza Straż Pożarna zintegrowana w systemie ratownictwa drogowego. Bardzo dobrze rozwinięta jest sieć handlu i gastronomia. Główne zakłady pracy to Zalando Longe i TYMBARK–MWS Sp. z o.o. Główną atrakcją turystyczną Olsztynka jest Muzeum Budownictwa Ludowego Park Etnograficzny, gdzie odbywa się wiele imprez kulturalnych, między innymi: cyklicznie Targi Chłopskie, Dni Olsztynka, Święto Chleba, Festiwal Folkloru, warsztaty muzealnictwa oraz Multimedialne Muzeum Obozu Jenieckiego Stalag 1B i Historii Olsztynka. W mieście dobrze rozwinięta jest baza sportowa (stadion miejski, dwa kompleksy boisk „Orlik 2012”, w ramach jednego z orlików zimą działa „Biały Orlik”, hala widowiskowo – sportowa i trzy sale gimnastyczne.

Na terenie gminy funkcjonują: dwie szkoły podstawowe, szkoła filialna i zespół szkolno – przedszkolny, Szkoła Podstawowa dla dzieci Przewlekłe Chorych przy Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym w Ameryce oraz zespół szkół ponadpodstawowych, przedszkole i żłobek. W mieście i gminie działa ponad czterdzieści organizacji pozarządowych, z którymi prowadzona jest ścisła współpraca w oparciu o roczny program współpracy.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 5/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

Część terenu gminy obejmuje Puszcza Napiwodzko-Ramucka, położona w obszarze „Natura 2000”. Lesistość gminy wynosi ponad 52 %. Nad jeziorami zlokalizowane są ośrodki wypoczynkowe i indywidualne domki rekreacyjne. Podstawowe kierunki rozwoju gminy to rolnictwo i agroturystyka.


Gmina Olsztynek od wielu lat należy do czołówki gmin województwa warmińsko-mazurskiego w ilości podpisanych umów i porozumień międzynarodowych. W istotny sposób wpływa to na kreowanie wizerunku Olsztynka jako gminy otwartej i aktywnie uczestniczącej w międzynarodowej wymianie doświadczeń. Są to: Związek Gmin Walkenried (Niemcy), Mejszagola (Litwa), Deols, Le Poinçonnet, Luant (Francja), Felsősolca (Węgry), Strängnäs (Szwecja), Bańska Szczawnica (Słowacja) i Ostercappeln (Niemcy). Kontakty te są realizowane na płaszczyźnie kulturalnej, sportowej, samorządowej oraz wymiany młodzieży. Władze Gminy – Rada Miejska w Olsztynku i Burmistrz Olsztynka - podejmują optymalne działania służące zaspakajaniu bieżących potrzeb mieszkańców oraz rozwojowi gminy. Podstawą działania olsztyneckich władz samorządowych jest ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym oraz Statut Gminy Olsztynek.

**Celem strategicznym Rozwoju Gminy** jest poprawa poziomu życia mieszkańców miasta i gminy poprzez jak najefektywniejsze wykorzystanie potencjału do rozwoju funkcji gospodarczych (rolnictwa, turystyki, przemysłu, drobnej wytwórczości, itp.), przy uwzględnieniu utrzymania w równowadze przyrodniczej środowiska naturalnego. Nadrzędną zasadą, którą należy się kierować przy realizacji celu strategicznego jest: maksymalne wykorzystanie, przy racjonalnej gospodarce, bogactwa zawartego w walorach społecznych, przyrodniczych i krajobrazowych obszaru.

**Urząd Miejski w Olsztynku** działa jako jednostka budżetowa. Burmistrz wykonuje swoje zadania przy jego pomocy. Realizuje zadania publiczne o wymiarze lokalnym, które polegają na świadczeniu takich usług, jakich oczekuje, mając do tego prawo, każdy Klient.

Struktura organizacyjna Urzędu:

- Burmistrz Olsztynka,
- Zastępca Burmistrza Olsztynka,
- Skarbnik Miasta,
- Sekretarz Miasta,
- Referat Organizacyjny,
- Referat Spraw Obywatelskich, a w jego ramach Urząd Stanu Cywilnego,
- Referat Finansów i Podatków,
- Referat Inwestycji i Ochrony Środowiska,
- Referat Gospodarki Nieruchomościami i Planowania,
- Referat Promocji,
- Biuro Rady Miejskiej,
- Samodzielne stanowisko ds. kadrowych,

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 6/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

- Samodzielne stanowisko ds. obronnych, obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego,
- Audytor wewnętrzny, który został powołany na Pełnomocnika Burmistrza Olsztynka ds. etyki i przeciwdziałania korupcji (PA),
- Straż Miejska.

Na stanowiskach pracy w Urzędzie zatrudnieni są pracownicy kompetentni, wykształceni, wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i właściwym przygotowaniu zawodowym (posiadają w większości wykształcenie wyższe, a także podyplomowe).

Organizację wewnętrzną i zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku, natomiast organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników określa Regulamin pracy Urzędu.

Urząd Miejski w Olsztynku prowadzi bezpośrednią działalność organizatorską i administracyjną w zakresie zaspakajania zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej. Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadzie służbowego podporządkowania i podziału obowiązków. Wszyscy pracownicy w ramach swoich kompetencji i określonych zakresów czynności ponoszą odpowiedzialność za merytoryczną i formalną prawidłowość realizowanych przez nich zadań.

W dążeniu do ciągłej poprawy jakości usług publicznych Burmistrz jako kierownik Urzędu Miejskiego, zdecydował o wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej. Kierownictwo Urzędu podejmując decyzję o wprowadzeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej uznało, iż podjęte zostaną działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie Urzędu, mające na celu zwiększenie zadowolenia klientów i spełnienie wymagań prawnych dotyczących stosowania kontroli zarządczej. Efekty stosowania międzynarodowych standardów zarządzania w pracy Urzędu, pozytywnie wpłyną na doskonalenie kultury organizacyjnej i jakości usług.


### **3. ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, KONTROLI ZARZĄDCZEJ I DZIAŁANAMI ANTYKORUPCYNymi, ZGODNY Z NORMAMI ISO 9001, ISO 37001 I STANDARDAMI KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU**

**Wdrożony w Urzędzie Miejskim w Olsztynku Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi i Kontroli Zarządczej, zwany dalej „Zintegrowanym Systemem Zarządzania” (ZSZ) jest zgodny z:**

- 1) wymaganiami normy ISO 9001,
- 2) wymaganiami normy ISO 37001,
- 3) wymaganiami standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.

Zintegrowany System Zarządzania obejmuje zakresem działania pięć grup standardów, które odpowiadają poszczególnym elementom kontroli zarządczej, tj.:

- Środowisko wewnętrzne,

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 7/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

- Cele i zarządzanie ryzykiem,
- Mechanizmy kontroli,
- Informację i komunikację,
- Monitorowanie i ocenę.

W zakresie kontroli zarządczej podstawowymi przepisami prawnymi i wytycznymi są:

- ustawa o finansach publicznych z dnia 27 sierpnia 2009 r.
- Komunikat nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r.

### **3.1 Podstawowe dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania.**

W Zintegrowanym Systemie Zarządzania podstawową dokumentację stanowią:

- 1) Polityka Jakości – Misja Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 2) Polityka Antykorupcyjna Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 3) Księga Jakości Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 4) Kodeks Etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 5) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 6) Regulamin pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

### **3.2 Polityka Jakości – Misja Urzędu.**

W Urzędzie Miejskim w Olsztynku jest ustanowiona przez Burmistrza Olsztynka -Polityka Jakości – Misja. Polityka Jakości - Misja Urzędu stanowi deklarację Burmistrza, Zastępcy Burmistrza, Sekretarza i Skarbnika, jako Najwyższego Kierownictwa - spełniania wymagań normy ISO 9001 i ciągłego doskonalenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie.

Przyjęto zasadę okresowego przeglądu treści Polityki Jakości – Misji Urzędu, która wytycza strategiczne kierunki w działalności Urzędu i jest podstawą do dokonywania okresowych przeglądów stanu realizacji celów dotyczących jakości.

Z Polityki – Misji wynika zobowiązanie pracowników Urzędu do zapoznania się z jej treścią, przyswojenia sobie celów w niej opisanych oraz stosowania jej zapisów w codziennej pracy.


#### **3.2.1. Polityka Antykorupcyjna Urzędu.**

Polityka Antykorupcyjna stanowi deklarację Burmistrza, Zastępcy Burmistrza, Sekretarza i Skarbnika, jako Najwyższego Kierownictwa - spełniania wymagań normy ISO 37001 i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi.

### **3.3 Księga Jakości.**

Niniejszą Księgę Jakości opracowano w oparciu o następujące dokumenty:

- 1) normę ISO 9000:2015 „System zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”;

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 8/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

- 2) normę ISO 9001:2015 „System zarządzania jakością. Wymagania”;
- 3) normę ISO 37001:2016 „Systemy Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi. Wymagania i wytyczne stosowania.”

Urząd Miejski w Olsztynku posiada certyfikowany od 19 listopada 2010 r. System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy ISO 9001 w zakresie świadczenia usług administracji samorządowej związanych z realizacją zadań publicznych własnych i zleconych zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój Gminy Olsztynek.

W 2023 roku Burmistrz Olsztyńska podjął decyzję o wdrożeniu formalnego systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi i zintegrował go z dotychczasowymi systemami ISO 9001 i Kontroli Zarządczej.

**Księga Jakości** prezentuje ustanowiony i wdrożony Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miejskim w Olsztynku i stanowi podstawowy dokument Systemu.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

Opisany w Księdze Zintegrowany System Zarządzania nadzorowany jest przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi. Zarządzeniem Burmistrza Olsztyńska powołano:

- 1) Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi;
- 2) Administratora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi;
- 3) Pełnomocnika ds. etyki i przeciwdziałania korupcji.


Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej postanowień oraz dokumentów w niej przywołanych.

### 3.4 Terminologia

#### 3.4.1 W Księdze Jakości obowiązuje terminologia zgodna z normą ISO 9001:2015

- 1) **audit** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania dowodu z oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia wymagania;
- 2) **auditor** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;
- 3) **działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny niezgodności powstałej podczas realizacji procesu;
- 4) **jakość** - stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania;
- 5) **klient** – organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt/ usługę – efekt finalny procesu - (wobec której realizowana jest usługa);
- 6) **najwyższe kierownictwo** – następujące organy, funkcje i stanowiska łącznie:
  - a) Burmistrz
  - b) Zastępca Burmistrza




	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 9/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------

- c) Sekretarz,
- d) Skarbnik;
- 7) **niezgodność** – brak spełnienia wymagania; różnica pomiędzy stanem rzeczywistym, a stanem postulowanym - wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przyjętych procedur; jest związana z dokumentacją lub przebiegiem procesów zachodzących w Urzędzie;
- 8) **usługa** – produkt finalny procesów, zachodzących w Urzędzie ukierunkowanych na spełnienie wymagań Klienta;
- 9) **zapisy** - dokumenty, w których podano uzyskane wyniki lub ewidencję przeprowadzonych działań, gromadzone w postaci akt spraw;
- 10) **udokumentowana informacja** – informacja, która musi być kontrolowana i przechowywana przez Urząd oraz nośnik, na którym jest zapisana;
- 11) **ryzyko** - to możliwość/prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzeń, które będą miały negatywny wpływ na realizację zadań i założonych celów poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu.

#### 3.4.2 Inne użyte określenia oznaczają:

- 1) **Burmistrz** – Burmistrz Olsztynka,
- 2) **Rada Miejska** – Rada Miejska w Olsztynku,
- 3) **Urząd** – Urząd Miejski w Olsztynku,
- 4) **Pełnomocnik** – Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi;
- 5) **Administrator** – Administrator ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi;
- 6) **kierownik komórki organizacyjnej** – kierownik referatu, kierownik biura lub pracownik samodzielnego stanowiska;
- 7) **komórka organizacyjna** – referat, biuro lub samodzielne stanowisko;
- 8) **akty normatywne:**
  - a) **zewnątrzne** – ustawy, dekrety z mocą ustaw, rozporządzenia, uchwały Rady Miejskiej,
  - b) **wewnętrzne** – zarządzenia Burmistrza, np. zarządzenia wprowadzające Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku, Regulamin pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku;
- 9) **skarga** – zgłoszenie przez Klienta Urzędu stanu faktycznego lub prawnego naruszającego interesy klienta;
- 10) **kontrola zarządcza** – obszar działań spełniających wymagania określone w art. 68 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych;
- 11) **Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi**, zwany Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ZSZ) jest to system zarządzania do kierowania Urzędem i jego

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 10/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

nadzorowania w odniesieniu do jakości oraz do stosowania ogółu działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy;

12) **Księga Jakości** - dokument, w którym określono i opisano Zintegrowany System Zarządzania Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

Inne terminy i definicje należy rozumieć zgodnie z określeniami użytymi w Regulaminie Organizacyjnym i procedurach Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Terminologia związana z Systemem zarządzania działaniami antykorupcyjnymi znajduje się w procedurze, stanowiącej załącznik Nr 2 do zarządzenia Burmistrza Olsztyńska w sprawie wdrożenia Procedury zgłaszania przypadków nieprawidłowości i naruszeń prawa oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń oraz Procedury Systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi w Urzędzie Miejskim w Olsztynku.

#### **4. WYMAGANIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA WDROŻONEGO W URZĘDZIE MIEJSKIM W OLSZTYNKU - KONTEKST ORGANIZACJI**

##### **4.1 Identyfikacja kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego**

Urząd Miejski w Olsztynku funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, które ma wpływ lub może mieć wpływ na jakość realizacji usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.


Przy planowaniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania, jego poszczególnych elementów oraz przy identyfikacji ryzyka i szans, a także podczas zarządzania ryzykiem bierze się pod uwagę następujące czynniki kontekstu zewnętrznego:

- sytuację makropolityczną w Unii Europejskiej, która rzutuje na programy, dotacje z programów Województwa,
- sytuację makropolityczną w kraju, która rzutuje na preferencje wyborcze obywateli,
- finansowanie podmiotu publicznego,
- zmieniające się prawo i orzecznictwo sądów powszechnych i administracyjnych,
- wymagania i oczekiwania klientów Urzędu.

Starannie analizowany jest również kontekst wewnętrzny organizacji, który może mieć wpływ na jakość wykonywanych usług.

Do najważniejszych czynników wewnętrznych należą:

- przywództwo w zarządzaniu Burmistrza, jako kierownika Urzędu,
- zmiany budżetu w trakcie roku (ograniczanie zakresu realizacji zadań),
- organizacja Urzędu (Regulamin organizacyjny, schemat organizacyjny), właściwy podział uprawnień i odpowiedzialności pracowników, zmiany organizacyjne;

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 11/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- kwalifikacje, kompetencje kadry Urzędu, polityka kadrowa Urzędu;
- wdrożenie systemu zarządzania kształtującego kulturę organizacyjną (ISO),
- systemy informatyczne wspomagające realizację zadań Urzędu.

#### **4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron.**

W Urzędzie zidentyfikowano zainteresowane strony, które mają lub mogą mieć wpływ na Zintegrowany System Zarządzania Urzędem.

Do najważniejszych zainteresowanych stron należą beneficjenci zadań komórek organizacyjnych Urzędu:

- mieszkańcy gminy Olsztynek,
- przedsiębiorcy (inwestorzy),
- organizacje społeczne (w tym związki wyznaniowe, fundacje, stowarzyszenia),
- turyści,
- radni,
- jednostki organizacyjne i ich klienci, spółki z udziałem kapitału Gminy,
- posłowie, senatorowie,
- administracja rządowa,
- organy kontrolne (np. NIK, RIO, UKS, CBA, UODO),
- Unia Europejska,
- dostawcy usług dla Urzędu, partnerzy biznesowi,
- media,
- jednostka certyfikująca PIHZ Certyfikacja.


Zainteresowane strony są objęte badaniem zadowolenia klienta jako odbiorcy usług Urzędu. Ankieta badania satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Olsztynku stanowi załącznik Nr 13 do KJ (**F13/KJ/Ankieta**).

Ponadto, podczas przeglądu zarządzania Najwyższe Kierownictwo wskazuje grupy zainteresowanych stron, które w następnym okresie podlegać będą badaniu.

#### **4.3 Określenie zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001, Kontroli Zarządczej i ISO 37001.**

Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miejskim w Olsztynku obejmuje wszystkie komórki organizacyjne wyłączając sprawy:

- 1) obsługi prawnej,
- 2) obronne i zarządzania kryzysowego,
- 3) ochrony informacji niejawnych,
- 4) audytu i kontroli wewnętrznej,
- 5) bhp.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 12/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Strukturę organizacyjną i zakresy spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne określa Statut Gminy i Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony Zintegrowany System Zarządzania spełniający wymagania normy ISO 9001, Kontroli Zarządczej i ISO 37001 w następującym zakresie:

**„Świadczenia usług administracji samorządowej, związanych z realizacją zadań publicznych własnych i zleconych zaspakajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój Gminy Olsztynek”.**

Ze Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Urzędzie, z uwagi na jego specyfikę wyłączone następujące wymagania normy:

- 1) **projektowanie** – Urząd nie projektuje swoich usług, są one zaprojektowane w przepisach prawa (pkt 8.3 normy ISO 9001)
- 2) **przyrządy kontrolno – pomiarowe** (pkt 7.1.5 normy ISO 9001)

Powyższe wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczenia klientom usług spełniających właściwe wymagania.

#### **4.4 Zintegrowany System Zarządzania i jego procesy.**

***[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej – Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]***

W działalności Urzędu określono procesy, w ramach których Urząd realizuje zadania publiczne i usługi zaspokajające potrzeby społeczności i zapewniające rozwój gminy.

Elementami wejścia do procesów są wymagania określone:


- w przepisach prawnych, aktach prawa miejscowego, w porozumieniach zawartych przez gminę i aktach wewnętrznych Urzędu,
- przez zintegrowany system zarządzania (planowanie i dostarczanie produktu/usługi, monitorowanie i doskonalenie działań ),
- przez klienta (podania, wnioski, skargi i zarzuty, oceny i opinie, protesty, petycje, itp.).

Wyróżnia się cztery główne grupy procesów realizacji zadań:

##### **1) PROCESY ZARZĄDZANIA :**

I – planowanie - określa działania związane z:

- 1) opracowywaniem strategii rozwoju gminy,
- 2) opracowywaniem projektu budżetu gminy,

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 13/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

3) opracowywaniem planów i programów rocznych i wieloletnich.

**II** – opracowywanie projektów aktów normatywnych - określa działania związane z opracowywaniem projektów i stanowieniem aktów normatywnych organów gminy (uchwał Rady Miejskiej i zarządzeń Burmistrza)

**2) PROCESY WSPOMAGAJĄCE:**

**III** – zarządzanie zasobami ludzkimi – działania dotyczące zapewnienia wykwalifikowanej i kompetentnej kadry, system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi;

**IV** – zarządzanie infrastrukturą – określa działania związane z zapewnieniem odpowiedniego budynku, pomieszczeń, odpowiedniego systemu informatycznego, wyposażeniem stanowisk pracy i odpowiedniego środowiska pracy;

**V** – udzielanie zamówień publicznych – przygotowywanie i przeprowadzanie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi.

**3) PROCESY OPERACYJNE:**

**VI** – wydawanie decyzji administracyjnych; }  
**VII** – wydawanie postanowień i zaświadczeń; } proces realizowany w komórkach  
**VIII** – zawieranie umów cywilno-prawnych; } organizacyjnych, zgodnie z zakresem  
ustalonych zadań

**IX** – działania informacyjne i promocja – przekazywanie informacji o działaniach organów gminy oraz promocja obszaru;

**X** – nadzór nad jednostkami organizacyjnymi gminy – jest realizowany przez komórki organizacyjne Urzędu, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym;

**XI** – komunikacja ze społeczeństwem i współpraca z organizacjami pozarządowymi – jest realizowana przez komórki organizacyjne Urzędu zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym;

**XII** – pozyskiwanie środków zewnętrznych – przygotowywanie wniosków o dofinansowanie, realizacja i rozliczanie projektów;

**XIII** – zarządzanie zasobami majątkowymi – dotyczy utrzymania zasobów majątkowych gminy w celu zaspokojenia potrzeb społeczności lokalnej;


**XIV** – planowanie i realizacja inwestycji – dotyczy opracowania planów inwestycyjnych oraz realizacji wskazanych tam zadań;

**XV** – czynności materialno-techniczne – proces realizowany we wszystkich komórkach organizacyjnych nie wymagający postępowania administracyjnego;

**XVI** – proces bezpieczeństwa i porządku publicznego – proces realizowany jest przede wszystkim przez Straż Miejską i OC.

**4) PROCESY DOSKONALENIA:**

**XVII** – monitoring - związany jest z weryfikacją spełnienia wymagań dotyczących produktu oraz wykazaniem zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników, w tym postępowanie z produktem niezgodnym;

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 14/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**XVIII** – analiza danych - ma na celu wykazanie przydatności i skuteczności systemu zarządzania;

**XIX** – audyty wewnętrzne – działania mające na celu:

- 1) określenie stopnia spełnienia wymagań dotyczących systemu zarządzania jakością,
- 2) ocenę skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania i identyfikowania możliwości do doskonalenia,
- 3) ocena skuteczności mechanizmów kontroli;

**XX** – przegląd zarządzania - związany jest z oceną przydatności, adekwatności, skuteczności i efektywności zintegrowanego systemu zarządzania jakością w odniesieniu do polityki jakości i celów dotyczących jakości oraz określeniem potrzeby działań korygujących;

**XXI** – działania korygujące - ma na celu wyeliminowanie przyczyny niezgodności lub innej sytuacji niepożądanego oraz podejmowanie działań w celu zapobieżenia ich ponownemu wystąpieniu.

#### **5) SYSTEM ZARZĄDZANIA DZIAŁANAMI ANTYKORUPCYJNYMI:**

**XXII** – zarządzanie działaniami antykorupcyjnymi.

Wzajemne oddziaływanie procesów w Urzędzie obrazuje „**Mapa procesów Urzędu Miejskiego w Olsztynku**”, stanowiąca załącznik Nr 1 do Księgi Jakości ZSZ (F1/KJ/MP).

Zadania realizowane w ramach procesów zostały przedstawione w **Regulaminie Organizacyjnym** oraz w **wykazach zadań i przepisów prawnych (załącznik Nr 2 do Księgi Jakości ZSZ - F2/KJ/WZP)** dla poszczególnych komórek organizacyjnych, w których określono:

- liderów procesu – stanowiska realizujące zadania,
- podstawę prawną dla zadań,
- przyporządkowanie zadania do JRWA,
- wynik zadania/ procesu - produkt,
- zapisy związane z procesem prowadzone na formularzach.

## **5. PRZYWÓDZTWO**

### **5.1 Organ zarządzający**


W związku z tym, że system antykorupcyjny wdrożony jest w Urzędzie wymagania normy nie mają zastosowania.

#### **5.1.1 Przywództwo i zaangażowanie.**

**[Zastosowanie ma standard A1 kontroli zarządczej - Przestrzeganie wartości etycznych]**

Najwyższe Kierownictwo demonstruje swoje przywództwo i zaangażowanie się w tworzenie i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w szczególności poprzez:

- zapewnienie rozliczalności i skuteczności ZSZ,
- ustanowienie Polityki Jakości – Misji, Polityki Antykorupcyjnej zawierającej cele i zobowiązania dotyczące jakości i systemu antykorupcyjnego oraz celów

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 15/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

jakościowych i antykorupcyjnych dla Urzędu odpowiednich do kontekstu organizacji oraz strategicznych kierunków działania Urzędu,

- zapewnienie integracji wymagań ZSZ do usług realizowanych przez Urząd,
- promowanie podejścia procesowego i zarządzania ryzykiem,
- zapewnienie dostępności zasobów koniecznych do funkcjonowania ZSZ i realizacji wyznaczonych dla niego celów jakościowych i antykorupcyjnych,
- zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Służą temu przede wszystkim spotkania i narady z kadrą kierowniczą Urzędu,
- zapewnienie, że ZSZ osiąga zaplanowane wyniki,
- zatrudnianie, kierowanie i wspieranie osób mających wkład w skuteczność ZSZ,
- promowanie doskonalenia,
- przeprowadzanie corocznych przeglądów zarządzania,
- wdrażanie kodeksu etyki,
- zachęcanie pracowników do korzystania z procedur zgłaszania podejrzenia korupcji lub zdarzeń korupcyjnych z zapewnieniem, że żaden ze zgłaszających pracowników nie będzie narażony na odwet, dyskryminację ani działania dyscyplinujące, jeżeli złożył zawiadomienie w dobrej wierze lub na podstawie uzasadnionego przekonania.

### **5.1.2 Orientacja na klienta.**

#### **[Zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]**


Burmistrz jako przedstawiciel Najwyższego Kierownictwa Urzędu Miejskiego w Olsztynku uznał, iż w centrum zainteresowania Urzędu jest klient. Zobowiązał wszystkich pracowników Urzędu do spełniania słuszych potrzeb i oczekiwań klientów z zachowaniem przepisów prawa.

Realizując swoje zaangażowanie w na rzecz klientów Najwyższe Kierownictwo Urzędu zapewnia:

- identyfikację potrzeb i oczekiwań klientów,
- identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność usługi z wymaganiami i zdolność do zwiększania zadowolenia klienta oraz że są one właściwie określone i zaadresowane,
- sprawną i zgodną z prawem realizację usług (identyfikacja wymagań prawnych do zadań),
- poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów,
- tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z klientem,
- prowadzenie odpowiedniej polityki informacyjnej.

Klientami Urzędu są głównie:

- 1) MIESZKANIEC – społeczność lokalna,
- 2) interesant – każda osoba (fizyczna lub prawna),
- 3) organizacje pozarządowe,

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 16/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 4) inwestorzy,
- 5) turyści.

Sukces działań Urzędu zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb i oczekiwań obecnych lub potencjalnych klientów. Orientacja na klienta znajduje odzwierciedlenie, w szczególności, w obszarach:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z klientem w tym przekazywanie informacji o produktach – usługach świadczonych przez Urząd,
- 3) określenia wymagań dotyczących produktów Urzędu,
- 4) badania spełnienia określonych wymagań.

Rozpoznanie i określenie wymagań klientów odbywa się poprzez:

- 1) analizę nadsyłanej korespondencji,
- 2) przeglądanie poczty internetowej,
- 3) analizę skarg i wniosków,
- 4) rozmowy z klientami,
- 5) przyjmowanie interesantów,
- 6) analizę wyników badań satysfakcji klienta,
- 7) udostępnianie formularzy wniosków wnoszonych spraw.

Dzięki rozpoznaniu oczekiwań klienta Burmistrz podejmuje działania zmierzające do ciągłego doskonalenia metod i form obsługi klienta w oparciu o ich sugestie oraz propozycje pracowników Urzędu. Wszystkie sposoby określania i spełniania wymagań klienta mają za cel uzyskanie jego najwyższego poziomu satysfakcji.

## 5.2 Polityka Jakości – Misja Urzędu.

[Zastosowanie ma standard B5 kontroli zarządczej – Misja]


### **POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIEJSKIEGO W OLSZTYNKU**

**Misją rozwoju gminy jest:**

***KSZTAŁTOWANIE MIASTA I GMINY JAKO ATRAKCYJNEGO, PRZYJAZNEGO I WYJĄTKOWEGO MIEJSCA ZAMIESZKANIA, WYPOCZYNKU ORAZ ROZWOJU GOSPODARCZEGO W REGIONIE.***

Istotą funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Olsztynku jest działalność na rzecz gminy i jej mieszkańców, mająca na celu zaspakajania ich zbiorowych potrzeb oraz skuteczną realizacją prawnie przypisanych zadań o charakterze publicznym .



	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 17/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Zadania są realizowane szczególnie poprzez doskonalenie pracy w Urzędzie oraz profesjonalne i racjonalne świadczenie usług samorządowych w przejrzysty i życzliwy sposób dla wszystkich klientów.

Stałe podnoszenie standardu świadczonych usług zamierzamy osiągnąć poprzez:

- 1) możliwe jak najszybsze załatwienie spraw wpływających do Urzędu,
- 2) stałe doskonalenie wszystkich pracowników,
- 3) ciągłe doskonalenie komunikacji pomiędzy Klientem a Urzędem

Zobowiązuje się do realizowania zadań, świadczenia usług na wymaganym poziomie i zgodnego z prawem, spełniania słusznym wymagań Klientów oraz ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością i stosowania Kodeksu etyki.

Celem Urzędu jest świadczenie usług na najwyższym poziomie w realizacji zbiorowych i indywidualnych potrzeb klientów. Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miejskiego sformułowało Politykę Jakości - Misję, która została zatwierdzona przez Burmistrza odrębnym zarządzeniem. Polityka ta wyznacza cele i zadania dla Urzędu, które ma osiągnąć kierując się konkretnymi wartościami, (np. lojalnością wobec klienta, profesjonalizmem).

Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości - Misją poprzez zakomunikowanie zarządzeniem Burmistrza.

Polityka Jakości - Misja jest poddawana corocznym przeglądom w trybie przeglądu zarządzania i omówienia na naradach kierowników komórek organizacyjnych i spotkaniach z pracownikami.

Polityka Jakości – Misja jest rozpowszechniona w Urzędzie oraz jest dostępna dla zainteresowanych osób.

### **5.2.1 Polityka Antykorupcyjna Urzędu Miejskiego w Olsztynku**


## **POLITYKA ANTYKORUPCYJNA Urzędu Miejskiego w Olsztynku**

**Urząd Miejski w Olsztynku jest organizacją transparentną, wiarygodną, która rozpoznaje sprawy obywateli zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa biorąc pod uwagę spełnienie oczekiwań klientów i stron zainteresowanych.**

Aby wzmocnić wizerunek Urzędu - jako organizacji bezstronnej, działającej jawnie i z poszanowaniem prawa, zobowiązujemy się wdrożyć, utrzymywać i ciągle doskonalić System Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi (System Antykorupcyjny) oraz spełniać wymagania Systemu.

W tym celu zobowiązujemy się:

- 1) ustalić zasadę „zero tolerancji dla korupcji” w Urzędzie Miejskim w Olsztynku, która zabrania korupcji,

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 18/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------


- 2) wdrożyć wymagania normy ISO 37001 - System zarządzania działaniami antykorupcyjnymi oraz go utrzymywać, poddawać przeglądom, doskonalić i spełniać jego wymagania,
- 3) spełniać wymagania przepisów prawnych dotyczących korupcji,
- 4) wdrażać środki nadzoru finansowego i nie finansowe środki nadzoru, które mają zapobiegać korupcji,
- 5) identyfikować stanowiska pracy, procesy i osoby, jednostki współpracujące szczególnie narażone na ryzyko korupcji oraz wdrożyć system identyfikowania, oceny i postępowania z ryzykiem korupcji,
- 6) przeciwdziałać wszelkim przejawom korupcji oraz zwalczać korupcję prowadząc właściwe postępowania w przypadku zgłoszenia potencjalnej lub rzeczywistej korupcji,
- 7) zachęcać do zgłaszania przypadków potencjalnej lub rzeczywistej korupcji przez pracowników, współpracowników Urzędu zapewniając poszanowanie tajemnicy tożsamości osób zgłaszających wraz z zobowiązaniem do ochrony osób zgłaszających i nie stosowania jakichkolwiek działań odwetowych wobec takich osób,
- 8) podnosić świadomość pracowników Urzędu oraz partnerów biznesowych w zakresie wymagań Systemu Antykorupcyjnego,
- 9) zapewnić właściwe, wolne od konfliktu interesów, relacje z partnerami biznesowymi, dostawcami z poszanowaniem wymagań Systemu Antykorupcyjnego,
- 10) powołać Pełnomocnika ds. etyki i przeciwdziałania korupcji, który w zakresie swoich zadań podlega wyłącznie Burmistrzowi Olsztynka i jest osobą, która nadzoruje funkcjonowanie Systemu Antykorupcyjnego i zwalcza korupcję,
- 11) przestrzegać wymagań Kodeksu etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

Nieprzestrzeżenie Polityki Antykorupcyjnej oraz wymagań Systemu Antykorupcyjnego może prowadzić do pojawienia się ryzyka wystąpienia korupcji. Burmistrz Olsztynka zobowiązuje wszystkich pracowników, partnerów biznesowych do przestrzegania wymagań wdrożonego systemu. Ich nieprzestrzeżenie może skutkować postępowaniem dyscyplinarnym, zawiadomieniem właściwych organów zajmujących się zwalczaniem korupcji lub zakończeniem współpracy z partnerem biznesowym.

Burmistrz Olsztynka deklaruje i zobowiązuje się chronić osoby zgłaszające potencjalne lub rzeczywiste przejawy korupcji **zgłaszanie w dobrej wierze lub na podstawie uzasadnionego przekonania**. Osoba zgłaszająca nie będzie narażona na odwet, dyskryminację ani działania dyscyplinujące (np. poprzez groźby, izolację, degradację, uniemożliwienie awansu, przeniesienie, zwalnianie, zastraszanie) z powodu dokonania zgłoszenia.

Osoby, które będą stosowały wobec osoby zgłaszającej takie działania narażają się na odpowiedzialność dyscyplinarną, która będzie egzekwowana z całą stanowczością.

**Polityka Jakości – Misja oraz Polityka Antykorupcyjna jest rozpowszechniona w Urzędzie oraz jest dostępna dla zainteresowanych stron.**

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 19/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

### 5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

[Zastosowanie mają standard A3 kontroli zarządczej - Struktura organizacyjna;  
standard A4 kontroli zarządczej - Delegowanie uprawnień;  
standard C12 kontroli zarządczej - Ciągłość działalności]

Regulamin Organizacyjny Urzędu, nadany zarządzeniem Burmistrza określa zadania, strukturę organizacyjną i zasady funkcjonowania Urzędu. Każdy pracownik z chwilą zatrudnienia, zostaje zapoznany z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym i innymi regulacjami z zakresu prawa pracy. Po zapoznaniu się z nimi składa odpowiednie oświadczenia, które przechowywane są w aktach osobowych. Każda zmiana tych dokumentów jest komunikowana pracownikom przez kierowników komórek organizacyjnych, ponadto Regulamin Organizacyjny i jego zmiany publikowane są w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

Delegowanie uprawnień podejmowania decyzji przez Burmistrza na inne osoby nie zwalnia Burmistrza z odpowiedzialności wskazanej w normie 37001. Proces decyzyjny jest okresowo przeglądany przez Pełnomocnika systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi.


Każdy pracownik jest zapoznawany z wymaganiami systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi i podpisuje stosowne oświadczenie.

#### **Obowiązki Burmistrza, zgodnie z pkt 5.1. Księgi Jakości**

##### **Do obowiązków kierowników komórek organizacyjnych należy:**

- 1) formułowanie i ocena mierzalnych celów operacyjnych oraz propozycji celów antykorupcyjnych,
- 2) identyfikacja ryzyk w systemie kontroli zarządczej i systemie zarządzania działaniami antykorupcyjnymi,
- 3) zarządzanie realizowanymi procesami tak, aby skuteczne było ich planowanie, przebieg i nadzorowanie,
- 4) realizacja procesów zgodnie z finansowymi założeniami budżetu Gminy i postawionymi przez Burmistrza celami,
- 5) podejmowanie efektywnych działań doskonalących jakość a w szczególności działań korygujących,
- 6) realizacja innych działań określonych Księgą Jakości i procedurami,
- 7) zapoznanie z dokumentami ZSZ oraz ich zmianami podległych pracowników,
- 8) odpowiedzialność, przed Burmistrzem, za funkcjonowanie ZSZ w podległej komórce organizacyjnej.

Szczególne uprawnienia decyzyjne są nadawane przez Burmistrza w indywidualnych upoważnieniach i pełnomocnictwach. Ponadto, zadania i odpowiedzialność pracowników określają Księga Jakości, procedury i zakresy czynności pracowników.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 20/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Strukturę organizacyjną Urzędu przedstawiono w załączniku do aktualnego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

### **Przedstawiciele Kierownictwa**


Zarządzeniem Burmistrz powołał Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi (Pełnomocnik ZSZ) oraz Administratora ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej oraz Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi (Administrator ZSZ). Odrębnym zarządzeniem Burmistrz powołał również Pełnomocnika ds. etyki i przeciwdziałania korupcji (PA).

### **Zadaniem Pełnomocnika ZSZ jest między innymi:**

- 1) kształtowanie w Urzędzie świadomości, iż podstawową powinnością każdego pracownika jest spełnianie słuszych wymagań klienta w trybie określonym prawem,
- 2) koordynowanie wszystkich działań związanych z dokumentowaniem i wdrażaniem Systemu,
- 3) sprawdzenie przygotowanych przez Administratora dokumentów i zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji z wymogami normy,
- 4) udzielanie wyjaśnień pracownikom w celu zapoznania z wymogami normy i zasadami funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 5) planowanie i realizacja prac w zakresie utrzymania i doskonalenia ZSZ,
- 6) nadzór nad realizacją procesów zgodnie z Księgą Jakości i Polityką Jakości - Misją, założeniami finansowymi oraz celami postawionymi przez Burmistrza przed komórkami organizacyjnymi Urzędu,
- 7) nadzorowanie auditów wewnętrznych (sprawdzenie grafiku i programu audytów, wystawianie kart audytów, decyzje w sprawie podjęcia działań korygujących/korekcyjnych/doskonających i wystawienie kart działań korygujących),
- 8) prowadzenie analizy funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania i dostarczania okresowych informacji Burmistrzowi w ramach przeglądu zarządzania
- 9) nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem Systemu,
- 10) prowadzenie i nadzorowanie szkoleń pracowników,
- 11) przygotowanie oceny postępowania skargowego,
- 12) przygotowanie propozycji rozwiązań organizacyjnych (innowacji) w Urzędzie - wskutek analizy przyczyn powstawania, np. niezgodności,

### **a w zakresie systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi dodatkowo:**

- 13) zapewnienia porad i wytycznych dla pracowników nt. systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi i czynników związanych z korupcją,
- 14) zapewnienia zgodności systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi z wymaganiami normy 37001,
- 15) przedstawiania sprawozdań dot. wyników funkcjonowania systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi Najwyższemu Kierownictwu,

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 21/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

16) oraz zadania wykazane w Procedurze zgłaszania przypadków nieprawidłowości i naruszeń prawa oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń w Urzędzie Miejskim w Olsztynku, stanowiącej załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 167/23 Burmistrza Olsztynka z dnia 9 listopada 2023 r. w sprawie wdrożenia Procedury zgłaszania przypadków nieprawidłowości i naruszeń prawa oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń oraz Procedury Systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi w Urzędzie Miejskim w Olsztynku.

**Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z jednostkami zewnętrznymi w sprawach certyfikacji i nadzoru nad Zintegrowanym Systemem Zarządzania w Urzędzie.**

**Do zadań Administratora ZSZ należy między innymi:**

- 1) opracowanie projektu dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania i wykonywanie czynności techniczno-kancelaryjnych związanych z prowadzoną dokumentacją Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- 2) zatwierdzanie wykazów zadań i przepisów prawnych,
- 3) rozpowszechnianie zgodnie z rozdzielnikiem dokumentów i obowiązujących procedur,
- 4) rozpowszechnianie zmienionych dokumentów,
- 5) wykonywanie kopii danych dokumentów, według potrzeb,
- 6) planowanie, i koordynacja auditów wewnętrznych (przygotowanie grafików i programów audytów, weryfikacja i akceptacja wniosków/niezgodności i spostrzeżeń audytowych, przygotowanie kart działań korygujących),
- 7) prowadzenie rejestru produktów niezgodnych,
- 8) przechowywanie oryginałów kart działań korygujących,
- 9) przygotowanie i opracowaniu wyników ankiety samooceny systemu kontroli zarządczej,
- 10) prowadzenie szkoleń z zakresu ZSZ oraz pełnej dokumentacji ZSZ.


**Do zadań Pełnomocnika ds. etyki i przeciwdziałania korupcji (PA) należy między innymi nadzorowanie wdrożenia i utrzymywania przez Urząd Miejski w Olsztynku systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi oraz oceny zgodności, w tym w szczególności:**

- 1) przyjmowanie zgłoszeń o potencjalnej korupcji lub rzeczywistej korupcji lub o naruszeniu przepisów prawa zewnętrznego i wewnętrznego;
- 2) przewodniczenie komisji ds. sprawdzenia podejrzenia wystąpienia nadużyć lub korupcji badającej przypadki potencjalnej lub rzeczywistej korupcji lub naruszenia prawa;
- 3) prowadzenie Rejestru zgłoszeń dotyczących podejrzenia naruszenia prawa lub wystąpienia incydentu o charakterze korupcyjnym.

## **6. PLANOWANIE**

### **6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem.**

[zastosowanie mają: standard B7 kontroli zarządczej – Identyfikacja ryzyka;  
standard B8 kontroli zarządczej – Analiza ryzyka; standard B9 kontroli zarządczej  
– Reakcja na ryzyko]

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 22/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

### 6.1.1

1. W Urzędzie Miejskim w Olsztynku wprowadzono jednolite zasady postępowania w zakresie ustanawiania i oceny celów oraz identyfikacji, analizy i oceny ryzyka w realizacji celów i zadań oraz ryzyka korupcji Urzędu Miejskiego w Olsztynku.
2. Zarządzanie celami i ryzykiem ma na celu zapewnienie ustanowienia mierzalnych i realnych do wykonania celów istotnych dla wyników działalności Urzędu oraz pozyskanie informacji na temat prawdopodobieństwa ich osiągnięcia, na podstawie zidentyfikowanego i ocenionego ryzyka.


### 6.1.2

1. Ogólne założenia dla realizacji zadań samorządowych sformułowane są w:
  - 1) kierunkach działania Burmistrza jako organu wykonawczego gminy,
  - 2) Polityce Jakości – Misji Urzędu,
  - 3) Polityce Antykorupcyjnej Urzędu,
  - 4) budżecie gminy na dany rok kalendarzowy.
2. Kierownicy komórek organizacyjnych opracowują roczny plan pracy dla danej komórki organizacyjnej.
3. W planie pracy należy określić:
  - 1) cele adekwatne dla zadań objętych zakresem działania komórki organizacyjnej, określonych w wykazie zadań, z wyróżnieniem celów dla zadań priorytetowych w danym roku;
  - 2) miernik, pozwalający na ocenę stopnia realizacji celu;
  - 3) zdefiniowany poziom ryzyka dla osiągnięcia celu.
4. Wzór formularza planu pracy stanowi załącznik Nr 2 do KJ (**F2/KJ/ PP**).

### 6.1.3

1. Dla celów, o których mowa w pkt. 6.1.2 kierownik komórki organizacyjnej dokonuje identyfikacji, analizy i oceny ryzyka.
2. Dla przeprowadzenia identyfikacji, analizy i oceny ryzyka wykorzystywana jest pomocniczo **karta identyfikacji ryzyka**, której wzór ustalony jest w załączniku Nr 3 do KJ (**F3/KJ /IR**).
3. Karta identyfikacji, analizy i oceny ryzyka jest przechowywana w komórce organizacyjnej i u Pełnomocnika.

**6.1.4** Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu występującego lub możliwego do wystąpienia zdarzenia, które będzie miało wpływ na osiąganie celów z uwzględnieniem zagrożeń w jednostkach podległych lub nadzorowanych przez Urząd, które mogą oddziaływać na realizację zadań przez Urząd.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 23/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**6.1.5** W analizie ryzyka należy uwzględnić:

- 1) charakter ryzyka;
- 2) obszary, w których ryzyko występuje;
- 3) przyczyny występowania ryzyka (czynniki ryzyka);
- 4) prawdopodobieństwo wystąpienia danego ryzyka;
- 5) możliwe skutki;
- 6) poziom ryzyka.

**6.1.6** Stopień określenia prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka ustala się w skali punktowej za pomocą przyjętych wartości:

**Tabela punktowa prawdopodobieństwa**

PUNKTACJA	1 pkt.	2 pkt.	3 pkt.
Opis	Mało prawdopodobne	Prawdopodobne	Prawie pewne
PRAWDOPODOBIENSTWO	0-33 %	34-67 %	68-100 %

**Tabela punktowa prawdopodobieństwa (oddziaływania)**

PUNKTACJA	PRAWDOPODOBIENSTWO	Kryteria oceny prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka
3 pkt.	Prawie pewne	Przewiduje się, że zdarzenie objęte ryzykiem, zdarzy się $\geq 6$ w ciągu roku
2 pkt.	Prawdopodobne	Przewiduje się, że zdarzenie objęte ryzykiem, zdarzy się $\leq 5$ razy w ciągu roku
1 pkt.	Mało prawdopodobne	Przewiduje się, że zdarzenie objęte ryzykiem, zdarzy się raz lub nie zdarzy w ciągu roku

**Tabela punktowa skutków (oddziaływania)**

PUNKTACJA	SKUTEK	Kryteria oceny skutków wystąpienia ryzyka			
		finansowe	organizacyjne	bezpieczeństwo osób	reputacja
3 pkt.	Poważny	strata finansowa $\geq 100.000$	brak realizacji kluczowego celu	poważne obrażenia / utrata życia	informacje w mediach ogólnokrajowych
2 pkt.	Średni	strata finansowa $<10.000 - 100.000$ )	zakłócenia w działaniu	pewne obrażenia	pewne informacje w mediach lokalnych
1 pkt.	Mały	strata finansowa $\leq 10.000$	niewielkie bądź krótkotrwałe zakłócenia w działaniu	niewielkie obrażenia	ograniczone informacje w mediach lokalnych lub regionalnych

**6.1.7** Na podstawie przeprowadzonej analizy prawdopodobieństwa i skutków ryzyka kierownik komórki organizacyjnej dokonuje punktowej oceny istotności ryzyka i zdefiniowania jego poziomu.

Istotność ryzyka jest iloczynem prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka i potencjalnych skutków ryzyka.

**Ryzyko = prawdopodobieństwo x skutki (oddziaływanie)**


Ustalona istotność ryzyka umożliwia określenie jego poziomu wg stopni:

- 1) akceptowalne I rzędu - w skali = 1
- 2) akceptowalne II rzędu - w skali od 2 do 4
- 3) nieakceptowalne - w skali od 6 do 9


jak na przywołanej matrycy oceny punktowej ryzyka

PRAWDOPODOBIENSTWO SKUTEK	<i>Mało prawdopodobne</i>	<i>Prawdopodobne</i>	<i>Prawie pewne</i>
Poważny	3	6	9
Średni	2	4	6
	1	2	3



	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 25/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**6.1.8** Ustalony poziom ryzyka jest wpisywany w planie pracy komórki organizacyjnej.

**6.1.9 Plany pracy** składane są w dwóch egzemplarzach Pełnomocnikowi, w terminie do 31 stycznia każdego roku.

#### **6.1.10**

1. Plany pracy podlegają weryfikacji przez:

- 1) Pełnomocnika pod względem ich spójności z kierunkami działania Burmistrza i pod względem ich spójności z założeniami Polityki-Misji oraz Polityki Antykorupcyjnej, adekwatności do zadań komórki, realności wykonania i zachowania mierzalności oraz dokonanej oceny ryzyka,
- 2) Skarbnika pod względem ich zgodności z założeniami projektu budżetu Gminy.

2. Pracownicy, o których mowa w ust. 1, potwierdzają fakt sprawdzenia planów pracy swoim podpisem.

3. Sprawdzenie może dać podstawy do weryfikacji ustalonego na poziomie komórki ryzyka dla osiągnięcia danego celu.

**6.1.11** Pełnomocnik odpowiednio przygotowuje wykaz celów operacyjnych i wykaz celów antykorupcyjnych, których realizacja ma charakter priorytetowy w danym roku kalendarzowym.

**6.1.12** W terminie do 10 lutego danego roku kalendarzowego Burmistrz zatwierdza plany pracy oraz wykaz celów operacyjnych i wykaz celów antykorupcyjnych.


**6.1.13** Wykazy celów Administrator rozpowszechnia w wersji elektronicznej zgodnie z ustalonym rozdzielnikiem.

**6.1.14** Aktualizacja planu pracy, wykazów celów może nastąpić w formie aneksu w szczególności

z powodu zmiany możliwości finansowych realizacji zadań, zmiany Polityki Jakości-Misji, Polityki Antykorupcyjnej oraz innych istotnych zmian mających wpływ na realizację celów i zadań.

**6.1.15** W stosunku do każdego zidentyfikowanego w komórce organizacyjnej ryzyka kierownik tej komórki jest zobowiązany planować i wdrażać odpowiednie mechanizmy kontrolne, ustalone w trybie procedury w sprawie nadzorowania niezgodności i potencjalnych niezgodności.

Uznaje się za akceptowalne ryzyko określone na poziomie małym.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 26/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**6.1.16** Kierownicy komórek monitorują realizację celów i zadań, w tym monitorują poziom ryzyka określony dla ustalonych celów w planie pracy.

W przypadku pojawienia się zagrożeń realizacji zadania i osiągnięcia założonego celu, w tym z powodu braku skuteczności ustalonego mechanizmu kontrolnego uprawniony pracownik inicjuje działania korygujące.

**6.1.17** Kierownicy komórek organizacyjnych w terminie do 31 stycznia dokonują oceny stopnia realizacji celów, skuteczności działania ustalonych mechanizmów kontrolnych dla zidentyfikowanego ryzyka oraz aktualizacji identyfikowanych ryzyk w odniesieniu do celów określonych dla zadań, które przewidują do realizacji w kolejnym roku.

Informacja zbiorcza zawierająca kompleksową ocenę przedkładana jest na przegląd zarządzania.

**6.1.18** Każdy kierownik komórki organizacyjnej zobowiązany jest tworzyć wykaz wszystkich ryzyk do zadań i aktualizować go w cyklu rocznym.

## **6.2 Cele jakości i cele antykorupcyjne oraz planowanie ich osiągnięcia.**

**[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej – Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]**


Strategiczne cele jakości w Urzędzie zostały określone w Polityce Jakości – Misji a strategiczne cele antykorupcyjne w Polityce Antykorupcyjnej i na ich podstawie zostają ustanowione cele operacyjne na poziomie komórek organizacyjnych.

Realizacja celów dla poszczególnych procesów jest na bieżąco monitorowana. Kierownicy komórek organizacyjnych, co roku – do 31 stycznia, proponują na rok bieżący cele operacyjne kierowanej komórki organizacyjnej, mierzalne i realne do wykonania – z uwzględnieniem identyfikacji ryzyka. Cele te są przedstawiane Pełnomocnikowi w formie pisemnej w Planie pracy.

Zasady określania, zatwierdzania i monitorowania celów zostały opisane w pkt. 6.1. KJ.

## **6.3 Planowanie zmian Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

Niezbędne ustalenia pisemne dotyczące planowania ZSZ, zostały zawarte w Księdze Jakości i w poszczególnych procedurach. W uzasadnionych przypadkach, takich jak realizowanie jednorazowych przedsięwzięć, opracowywane są plany jakości. W planowaniu ZSZ uwzględniane są dane z przeprowadzonych analiz, wyniki auditów wewnętrznych, monitorowania procesów, monitorowania zgodności realizacji zadań oraz badania satysfakcji klienta, które wykorzystywane są do formułowania zadań w kierunku doskonalenia systemu.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 27/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

## **7. WSPARCIE**

### **7.1 Zasoby**

#### **7.1.1 Postanowienia ogólne**

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności ZSZ oraz spełnienia oczekiwań klientów Urzędu przykładą się szczególną uwagę na zapewnienie środków finansowych i racjonalne gospodarowanie nimi.

Zasobami niezbędnymi do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności ZSZ, są:

- 1) zasoby ludzkie (pracownicy)
- 2) środki finansowe,
- 3) infrastruktura.

Kierownictwo Urzędu zapewnia zasoby poprzez odpowiednią politykę kadrową, finansową, wyposażenia Urzędu. Wyrazem zapewnienia zasobów na dany rok jest uchwała budżetowa.

#### **7.1.2 Pracownicy**

Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie i szkolenia.


W stosunku do wszystkich stanowisk, w tym do Pełnomocnika systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi, które są narażone na więcej niż niskie ryzyko korupcji Urząd przeprowadza kontrolę należytej staranności (due diligence).

Każda z tych osób raz w roku przed przeglądem zarządzania wypełnia deklarację zgodności swojego działania z Polityką Antykorupcyjną.

#### **7.1.3 Infrastruktura**

**[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej – Ochrona zasobów,  
standard C15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych]**

Urząd funkcjonuje w budynku Ratusza. Administratorem budynku jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej w Olsztynku, który zajmuje się bieżącym remontami, niezbędnymi przeglądami technicznymi i rozlicza dostarczone do Urzędu media. Urząd zapewnia i utrzymuje infrastrukturę potrzebną do osiągnięcia zgodności z wymaganiami normatywnymi. Dla potrzeb klientów w budynku na parterze zamieszczono tablicę zawierającą informację o referatach i samodzielnych stanowiskach oraz numerację pokoiów. W strefach ogólnodostępnych znajdują się stanowiska ułatwiające klientom sporządzanie pism lub wypełnienie formularzy. Bardzo istotną część infrastruktury Urzędu stanowi system informatyczny, obejmujący kablową sieć, sprzęt komputerowy, oprogramowanie i systemy baz danych. Jest on stosownie do wymagań i możliwości rozbudowywany i modernizowany. Prace remontowo - konserwacyjne wykonują pracownicy Urzędu lub usługobiorcy. Nadzór

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 28/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

nad funkcjonowaniem i modernizacją oprogramowań dokonywany jest przez podmioty dysponujące prawami autorskimi. Budynek Urzędu jest wyposażony w elektroniczny system sygnalizacji włamania i napadu. W skład systemu sygnalizacji włamania i napadu wchodzi czujniki ruchu, centrale oraz sygnalizatory dźwiękowe i świetlne. Dla zapewnienia funkcjonowania i należytego stanu technicznego budynków Urzędu corocznie, w ramach środków ustalonych w budżecie gminy planuje się i realizuje:

- 1) niezbędne remonty i adaptacje pomieszczeń oraz sieci technicznych;
- 2) dostawy nowego wyposażenia ruchomego (urządzeń i sprzętu);
- 3) konserwację, modernizację i remonty posiadanego wyposażenia ruchomego;
- 4) dostawy mediów oraz materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do należytego funkcjonowania infrastruktury.

Zadania dotyczące zakupów, utrzymania, konserwacji i modernizacji infrastruktury Urzędu znajdują się w zakresach działania Referatu Organizacyjnego.

#### **7.1.4 Środowisko realizowanych procesów**

Dla zapewnienia w Urzędzie przyjaznego środowiska pracy dla pracownika, jak i dogodnych warunków korzystania przez klienta z usług publicznych świadczonych przez Urząd, zadania z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej powierzono osobie posiadającej odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do realizacji zadań, mających na celu spełnienie wymogów określonych w przepisach z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej.

Poza przestrzeganiem wyżej wymienionych wymagań fizycznych środowiska realizacji procesów i osiągnięcia ustanowionych celów w Urzędzie dąży się do tworzenia warunków odpowiedniego środowiska psychologicznego i społecznego (redukcja stresu pracowników, nadmiernego obciążenia obowiązkami, brak dyskryminacji) i promowanie etycznych relacji między pracownikami oraz w kontaktach z klientami.


#### **7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów**

W Urzędzie monitorowane są procesy realizacji usług i zostało to opisane w pkt. 9.1.1 Księgi. Urząd nie stosuje przyrządów kontrolno – pomiarowych.

#### **7.1.6 Wiedza organizacji**

[zastosowanie ma standard A2 kontroli zarządczej – Kompetencje zawodowe]

Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji usług Urzędu oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedzę tę nabywa się w trybie doskonalenia zawodowego urzędników, zarówno w trybie samokształcenia, szkoleń wewnętrznych, jak i szkoleń zewnętrznych.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 29/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

## 7.2 Kompetencje

[zastosowanie ma standard A2 kontroli zarządczej – Kompetencje zawodowe, standard A 4  
Delegowanie uprawnień ]

Konkursowy nabór pracowników Urzędu zapewnia zatrudnienie pracowników wykwalifikowanych, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym. Zatrudnieni pracownicy spełniają wymogi określone w ustawie o pracownikach samorządowych, rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie zasad wynagrodzenia i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych. Wykształcenie, szkolenia, zdobywane umiejętności i doświadczenie powodują, że pracownicy Urzędu są kompetentni i zdolni do wytworzenia produktu o wysokiej jakości.


Pracownicy Urzędu, w ramach podwyższania swoich kwalifikacji uczestniczą w szkoleniach, warsztatach i seminariach. Pracownik właściwy do spraw kadrowych, biorąc pod uwagę wnioski kierowników komórek organizacyjnych planuje potrzeby w zakresie szkoleń, proponując corocznie wysokość środków finansowych na ten cel w budżecie gminy. Stosownie do potrzeb mogą być organizowane szkolenia wewnętrzne dla szerszej grupy pracowników. Ocena skuteczności szkoleń prowadzona jest przez kierowników komórek organizacyjnych w trakcie bieżącego nadzoru nad realizacją zadań. Ocena skuteczności podjętej nauki jest potwierdzana zaświadczeniem uczelni o zaliczeniu kolejnego roku oraz dyplomem ukończenia nauki. Pracownicy podejmujący po raz pierwszy pracę w samorządzie gminnym odbywają służbę przygotowawczą zakończoną egzaminem. Pracownik właściwy do spraw kadrowych, prowadzi akta osobowe pracowników Urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadectwa szkolne, dyplomy), szkoleń (kopie zaświadczeń i certyfikatów) oraz doświadczenia zawodowego (świadectwa pracy). Na szkolenia pracownicy są kierowani stosownie do potrzeb organizacji, w oparciu o skierowanie podpisane przez Burmistrza, Zastępcę Burmistrza lub Sekretarza.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Ocena umożliwia sformułowanie wzajemnych oczekiwań pracownika i przełożonego oraz ocenić skuteczność i przydatność szkoleń. Pozwala ocenić poziom kompetencji pracownika i stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonych prac oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

## 7.3 Świadomość i szkolenie.

Każdy pracownik Urzędu jest świadomy wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania i szkolony, w tym w szczególności w zakresie:

- zadań wynikających Polityki Jakości – Misji, Polityki Antykorupcyjnej
- celów jakości, celów antykorupcyjnych

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 30/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- udziału pracownika w osiągnięciu skuteczności zintegrowanego systemu zarządzania w swoim obszarze odpowiedzialności, łącznie z korzyściami, które odnosi Urząd dzięki takiej postawie,
- skutków sytuacji, gdy pojawiają się niezgodności w ZSZ,
- ryzyka korupcji i szkód dla pracowników i Urzędu, które mogą wynikać z korupcji,
- okoliczności kiedy może pojawić się korupcja i jak rozpoznać te okoliczności,
- jak rozpoznawać i reagować na korupcję,
- jak zapobiegać i unikać korupcji,
- w jaki sposób i komu zgłaszać wszelkie wątpliwości co do korupcji.

#### **7.4 Komunikacja**

**[zastosowanie ma standard D16 kontroli zarządczej – Bieżąca informacja, D17 kontroli zarządczej – Komunikacja wewnętrzna i standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]**

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, umożliwiający sprawne funkcjonowanie Urzędu i ZSZ.

##### **Komunikacja wewnętrzna:**


Zasady komunikacji wewnętrznej zapewniają sprawne przekazywanie informacji wewnątrz Urzędu oraz zapobiegają niepotrzebnym powtórzeniom działań i zapewniają przekazywanie pracownikom i klientom aktualnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw. Ustanowione procesy komunikacyjne polegają na:

- 1) organizowaniu okresowych spotkań Burmistrza z Kierownikami komórek organizacyjnych i pracownikami Urzędu
- 2) funkcjonującej sieci informatycznej oraz komputerowego systemu baz danych i poczty elektronicznej;
- 3) prowadzeniu rozmów z pracownikami Urzędu;
- 4) organizowaniu szkoleń wewnętrznych;
- 5) telefonicznym przekazywaniu informacji, dzięki bezpłatnym połączeniom wewnątrz Urzędu oraz przekazywaniu informacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem adresu poczty e-mail).

Przebieg procesów komunikacyjnych jest dokumentowany w formie protokołów ze spotkań, posiedzeń i narad, zapisów elektronicznych, list obecności. Za udokumentowanie komunikacji wewnętrznej są odpowiedzialni jej organizatorzy.

Kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy posiadają bezpośredni dostęp do źródła przepisów prawnych podczas realizacji zadań, którym jest system informacji prawnej LEX oraz do Wykazu zadań i przepisów prawnych obowiązujących dla referatów i stanowisk.

W wykazach zadań i przepisów prawnych znajduje się informacja o podstawach prawnych dla zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne. W Urzędzie Miejskim

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 31/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

w Olsztynku zapewniona jest obsługa prawna dla pracowników – świadczona przez radców prawnych osobiście i drogą elektroniczną.

### **Komunikacja zewnętrzna - w tym z klientami.**

Kierownictwo Urzędu i pracownicy są w pełni świadomi, że w świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej.

W Urzędzie ustalone są zasady dot. form komunikacji zewnętrznej oraz kompetencji i uprawnień kadry kierowniczej i pracowników w tym zakresie.

Komunikacja zewnętrzna dotyczy głównie klientów Urzędu i stron zainteresowanych.

Szczegółowy opis zasad komunikacji zewnętrznej opisano w pkt. 8.2.1 KJ.

### **7.5 Udokumentowane informacje.**

[zastosowanie ma standard C10 kontroli zarządczej - Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej, standard D16 kontroli zarządczej – Bieżąca informacja]


#### **7.5.1 Dokumentacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania obejmuje:**

- Politykę Jakości – Misję Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Polityka Antykorupcyjna Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Księgę Jakości ZSZ Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Wykazy zadań i przepisów prawnych oraz procedury operacyjne (lub wykazy zapisów) do zadań realizowanych w poszczególnych komórkach organizacyjnych Urzędu,
- Kodeks Etyki pracowników Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Regulamin Organizacyjny oraz zakresy obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności, upoważnienia i pełnomocnictwa do realizacji zadań,
- Regulamin Pracy Urzędu Miejskiego w Olsztynku,
- Przepisy prawne,
- dokumenty łącznie z zapisami, niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania opisanych w niej procesów – m.in. mające zastosowanie wymagania prawne, zarządzenia, uchwały organów stanowiących.

#### **7.5.2 Opracowywanie dokumentów ZSZ, oznakowanie dokumentów systemu i dokonywanie zmian do dokumentów ZSZ.**

##### **7.5.2.1 Opracowywanie dokumentów ZSZ**

1. Autorami dokumentów ZSZ są odpowiednio pracownicy Urzędu, którzy redagując treść dokumentu mają na uwadze efektywność przyjętego rozwiązania dla osiągnięcia celów jakościowych i decydują o merytorycznym zakresie regulowanej sprawy:

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 32/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 1) Księgę Jakości opracowuje Administrator a sprawdza Pełnomocnik. Księga odnosi się do wszystkich wymagań normy i standardów kontroli zarządczej poprzez określenie sposobu postępowania w zakresie wymagań ZSZ lub wskazanie odniesienia do odpowiednich dokumentów szczegółowych.
  - 2) Pozostałe dokumenty i czynności ZSZ wskazane w tabeli poniżej opracowują przedstawiciele Najwyższego Kierownictwa lub pracownicy Urzędu stosownie do obowiązującego w Urzędzie podziału zadań i odpowiedzialności.
2. Opracowany projekt dokumentu jest weryfikowany przez Pełnomocnika na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001, ISO 37001 i standardami kontroli zarządczej oraz pozostałymi dokumentami systemu. W miarę potrzeb Pełnomocnik konsultuje projekt dokumentu z jego autorem.
  3. Dokumenty: Polityka Jakości – Misja, Polityka Antykorupcyjna, Księga Jakości, Kodeks etyki, Regulamin organizacyjny i Regulamin pracy są zatwierdzane przez Burmistrza. Pozostałe dokumenty są zatwierdzane przez Pełnomocnika oraz osoby ustalone (upoważnione) w innych dokumentach.


#### **7.5.2.2 Oznakowanie dokumentów systemu.**

1. Pierwsza strona dokumentu: Księgi Jakości, Wykazów zadań i przepisów prawnych zawiera oznaczenie autora i jego podpis, określenie osoby sprawdzającej /zatwierdzającej i jej podpis oraz datę utworzenia, sprawdzenia/zatwierdzenia i obowiązywania dokumentu oraz tabelkę rejestracji zmian według wzoru jak na stronie tytułowej KJ.
2. Pełne oznaczenie dokumentu Księgi Jakości, wykazów zadań i przepisów prawnych składa się z:
  - a) tytułu dokumentu,
  - b) indeksu (symbolu) dokumentu, który oznacza się skrótem, pisany z dużej litery, zawierającym pierwsze litery wyrazów stanowiących nazwę dokumentu (przykład: Księga Jakości – KJ), a w przypadkach wykazów zadań i przepisów prawnych (załącznik Nr 4 do KJ - **F4/KJ/WZP**), dodatkowo symbolem odpowiedniej komórki organizacyjnej (np: WZP/ORG, WZP/IOS),
  - c) edycji dokumentu, którą oznacza się wielką literą alfabetu łacińskiego z wyłączeniem liter właściwych tylko językowi polskiemu, z zachowaniem ciągłości alfabetycznej dla kolejnych edycji,
  - d) numeru strony i umieszcza się w nagłówku dokumentu.

#### **7.5.2.3 Dokonywanie zmian do dokumentów ZSZ**

1. Zmiany w dokumentach sytemu są dokonywane zgodnie z wytycznymi Burmistrza, Pełnomocnika, Administratora, Kierownika komórki organizacyjnej lub na wniosek pracownika skierowany do Pełnomocnika.




 Olsztynek.pl	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 33/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

2. Pełnomocnik decyduje o dokonaniu zmiany w Księdze Jakości, oceniając czy zmiana przyczyni się do poprawy ZSZ i działania Urzędu. Pełnomocnik podejmuje decyzję o przyjęciu lub oddaleniu wniosku, informując o podjętej decyzji wnioskodawcę.
3. Wprowadzenie zmian w dokumentach systemu może wynikać w szczególności z wprowadzonych zmian organizacyjnych, zmian w przepisach prawnych, z przeprowadzonych auditów, przeglądów zarządzania, podjętych działań korygujących, przeglądów aktualności dokumentów.
4. Na stronach, których dotyczy zmiana, w nagłówku w polu „Edycja” dopisuje się obok litery edycji cyfrę oznaczającą numer zmiany (np. E1). Treść zmiany wpisywana jest kursywą, czerwoną czcionką. Informację o zmianie umieszcza się w tabeli zmian na stronie tytułowej edytowanego dokumentu.
5. Jeżeli zmiany wprowadzone w dokumencie miałyby być liczne, albo miałyby naruszać spójność dokumentu, autor opracowuje nową edycję dokumentu. Decyzję o wydaniu nowej edycji dokumentu podejmuje Pełnomocnik na wniosek autora dokumentu. Nowa edycja dokumentu oznaczana jest dużą literą alfabetu wg zasad, o których mowa w pkt 7.5.2.2 .
6. Zmiany wprowadzone do Księgi jakości rejestruje Administrator na tytułowej stronie każdego egzemplarza w tabelce przewidzianej dla zmian oraz prowadzi wykaz zmian do KJ. Zmiany wprowadzone do Wykazu zadań i przepisów prawnych rejestruje Kierownik komórki organizacyjnej na tytułowej stronie każdego egzemplarza dokumentu systemu w tabelce przewidzianej dla zmian dokumentu oraz prowadzi wykaz tych zmian.

### **7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami**

#### **7.5.3.1 Rozpowszechnianie dokumentów ZSZ i zmian do dokumentów**


1. Zatwierdzony dokument Księgi Jakości, Wykazu zadań i przepisów prawnych, stanowiący egzemplarz wzorcowy (bez numeru) jest przechowywany u Administratora.
2. Administrator wykonuje jeden komplet roboczy dokumentacji w wersji papierowej, nadaje mu numer egzemplarza 1, naniesiony tuszem koloru niebieskiego, przechowuje go i udostępnia do wykorzystania pracownikom.
3. Administrator rozpowszechnia kopię Księgi Jakości w wersji papierowej lub drogą elektroniczną zgodnie z ustalonym przez siebie rozdzielnikiem. Potwierdzenia otrzymania i zapoznania się z dokumentem odbiorca dokonuje poprzez złożenie podpisu w pisemnym rozdzielniku (rozdzielnik przechowywany jest wraz z odpowiednim dokumentem systemu jakości przez Administratora).
4. Kierownik komórki organizacyjnej rozpowszechnia kopię Wykazu zadań i przepisów prawnych dla podległych pracowników w wersji papierowej lub drogą elektroniczną zgodnie z ustalonym przez siebie rozdzielnikiem. Pracownicy dokumentują odbiór poprzez złożenie podpisu w pisemnym rozdzielniku (rozdzielnik przechowywany jest przez Kierownika wraz z odpowiednim dokumentem systemu jakości).

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 34/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

5. Pracownicy mają prawo korzystać z własnej kopii dokumentu systemu jakości wydrukowanej z systemu komputerowego. Korzystając z własnej kopii dokumentu pracownik jest zobowiązany do oznakowania takiej kopii napisem „*egzemplarz informacyjny – wydruk z dnia ....*” i przed użyciem każdorazowo upewnić się przez porównanie z dostępnym w sieci komputerowej zbiorem dokumentów systemu, że posiada wydanie aktualne, co potwierdza datą i swoim podpisem na wydruku dokumentu.
6. Rozpowszechnienie zmian do KJ odbywa się na zasadach, określonych w pkt. 3 strony zawierające zmiany dołączane są do odpowiedniego dokumentu egzemplarza wzorcowego.
7. Administrator może wydać egzemplarz Księgi Jakości osobie nie będącej pracownikiem Urzędu poza Urząd. Wymagane jest oznaczenie takiego egzemplarza Księgi Jakości napisem „*egzemplarz nie nadzorowany, ważny na dzień .....*”.
8. Nieaktualne dokumenty systemu jakości, stanowiące dotychczas egzemplarz wzorcowy, oznaczone są napisem „*egzemplarz nieaktualny*” i przechowywane są u Administratora przez okres 4 lat.
9. Aktualne dokumenty systemu jakości przechowywane są w aktach dotyczących systemu oznaczonych symbolem literowym komórki organizacyjnej i symbolem liczbowym hasła klasyfikacyjnego (014).

### 7.5.3.2 Nadzór nad aktami normatywnymi

1. Dla właściwej realizacji zadań samorządowych pracownicy Urzędu identyfikują i stosują wymagania ustawowe i przepisy prawne zawarte w aktach normatywnych:
  - a) aktach normatywnych zewnętrznych (konstytucji, ustawach, dekretach z mocą ustaw, rozporządzeniach, ratyfikowanych umowach międzynarodowych),
  - b) aktach normatywnych wewnętrznych (uchwałach Rady Miejskiej oraz zarządzeniach Burmistrza)
2. Każdy pracownik zobowiązany jest do stosowania właściwych aktów normatywnych w trakcie realizacji zadań służbowych dla zapewnienia wykonania zadania zgodnie z aktualnymi wymaganiami ustawowymi i przepisami.
3. Każdy kierownik komórki organizacyjnej identyfikuje przepisy prawne niezbędne do realizacji zadań w komórce organizacyjnej, tworząc **Wykaz zadań i przepisów prawnych**. Dokument ten oznacza się nadając indeks – jako skrót WZP, po czym dodaje się symbol komórki organizacyjnej, np. „WZP/ORG, WZP/IOS” – wzór stanowi załącznik Nr 4 do KJ (**F4/KJ/WZP**). Kierownicy komórek organizacyjnych przynajmniej 1 raz w roku weryfikują aktualność wykazów zadań oraz przepisów prawnych, a w każdym przypadku wymuszającym zmianę procedury operacyjnej i fakt ten zapisują w tabeli „zmiany” wykazu zadań.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 35/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

4. Referat Organizacyjny i Biuro Rady Miejskiej Urzędu prowadzą zbiory aktów prawnych ogólnie dostępnych:

- 1) zbiór uchwał Rady Miejskiej, w tym aktów prawa miejscowego – pracownik Biura Rady,
- 2) zbiór zarządzeń Burmistrza – pracownik obsługujący Sekretariat Urzędu.

5. Treść aktów normatywnych zewnętrznych oraz ich aktualizacja jest dostępna w programie komputerowym (portalu), który jest dostępny sieciowo na każdym stanowisku pracy.

6. Kierownicy komórek organizacyjnych analizują treść nowych przepisów oraz zmian do istniejących przepisów i udzielają odpowiednich informacji w tym zakresie pracownikom Urzędu, którym jest to potrzebne do wykonywania ich pracy.


7. Nadzór nad stosowaniem aktualnych przepisów prawnych w Urzędzie pełnią również w sposób bezpośredni radcy prawni lub adwokaci, realizujący swoje usługi na zlecenie urzędu.

8. Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do niezwłocznego przekazywania nowych regulacji i zmian w obowiązujących aktach normatywnych swoim podległym pracownikom.

9. Pełnomocnik systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi tworzy wykaz aktów prawnych związanych z systemem antykorupcyjnym i aktualizuje go na bieżąco oraz co najmniej raz w roku przed przeglądem zarządzania.

### 7.5.3.3 Nadzór nad formularzami


1. Realizując zadania Urzędu każdy pracownik – w celu poprawy czy ułatwienia realizacji zadań ma prawo zainicjować utworzenie własnego formularza.
2. Projekty formularzy przedkładane są bezpośrednio przełożonemu, który po weryfikacji pod kątem zgodności z przepisami prawnymi i realnej potrzeby akceptuje formularz dokonując zapisu „**Akceptuję, data i czytelny podpis**”.
3. Zaakceptowane formularze są wpisywane odpowiednio do „**Wykazu używanych formularzy**” w odpowiedniej komórce organizacyjnej – według wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do KJ (**F5/KJ/WUF**).
4. Pełne oznaczenie formularza składa się z pierwszej litery F i nr kolejnego formularza w komórce organizacyjnej oznaczonego liczbą arabską, symbolu komórki organizacyjnej oraz edycji np. F1/ORG/A, który umieszcza się w lewym dolnym rogu formularza.
5. Wycofanie, zmiana formularza odbywa się na wniosek kierownika komórki organizacyjnej.
6. Formularze będące załącznikami ustaw, rozporządzeń, uchwał Rady Miejskiej, Zarządzeń Burmistrza stosuje się bezpośrednio i włącza się wprost do procedur właściwych zadań (z oznaczeniem przypisanym przepisem prawnym).

 Olsztynek.pl	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 36/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

7. **Zapisy jakości** – sporządzanie, identyfikowanie, zatwierdzanie i przechowywanie zapisów dotyczących jakości ma na celu dokumentowanie zgodności ZSZ z wymaganiami normy oraz przepisami prawnymi jako potwierdzenie skuteczności prowadzonych działań w zakresie podnoszenia standardu oferowanych usług. Okresy przechowywania zapisów wynikają rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, oraz innych obowiązujących w tym zakresie aktów normatywnych.

Zapisać podlegają wyniki wszystkich działań mających związek z jakością oferowanych usług oraz funkcjonowaniem ZSZ, a w szczególności np.:

- a) zatwierdzenie polityki jakości przez Burmistrza i polityki antykorupcyjnej przez Burmistrza i Radę Miejską,
- b) zapisy realizacji procedury zarządzania ryzykiem,
- c) cele jakościowe i antykorupcyjne,
- d) wykaz stanowisk pracy, osób, dostawców, partnerów biznesowych niosących więcej niż niskie ryzyko dla Urzędu,
- e) deklaracja zgodności z wymaganiami Polityki Antykorupcyjnej Urzędu przez osoby, partnerów biznesowych niosący więcej niż z niskie ryzyko,
- f) analiza staranności (due diligence) dla wyżej wymienionych stanowisk i organizacji,
- g) zapisy ze szkoleń i kompetencji pracowników,
- h) wyniki przeglądów ZSZ,
- i) wyniki auditów wewnętrznych ZSZ,
- j) zapisy dotyczące usługi niezgodnej,
- k) zapisy dotyczące działań korygujących,
- l) innych działań mających wpływ na ZSZ,
- m) zapisy potwierdzające realizację usług zgodnie z wymaganiami (np. wypełnione formularze, elektroniczne bazy danych, dekretacje, przeglądy, znak sprawy, metryki, rejestry),
- n) zapisy z monitorowania procesów,
- o) zapisy sporządzane z przeglądu wniosku (zgodnie z opisem w pkt. 8.2.3) oraz zapisy dotyczące zwolnienia produktu do klienta (zgodnie z opisem w pkt. 8.6),
- p) zgłaszanie wątpliwości i rejestr zdarzeń korupcyjnych,
- q) raporty z badań i postępowania z korupcją o ile wystąpiły,
- r) rejestr wydanych i przyjętych upominków – gadżetów,
- s) oświadczenia pracowników i partnerów biznesowych o zapoznaniu się z wymaganiami systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 37/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

## 8. DZIAŁANIA OPERACYJNE

### 8.1 Planowanie realizacji usług.

Urząd powołany jest do wykonywania zadań samorządu gminnego z zakresu administracji publicznej: własnych, zleconych i powierzonych.

Planowanie realizacji produktów Urzędu polega na przygotowywaniu planów lub projektów:

- 1) aktów normatywnych (uchwał i zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej (umów i porozumień);
- 2) usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług;
- 3) aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej;
- 4) innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno-technicznych, informacji, objętych zadaniami gminy.

W procesie planowania realizacji produktów Urzędu opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach zawartych przez gminę oraz aktach wewnętrznych .

Szczególne znaczenie w procesie planowania realizacji zadań publicznych polegających na zaspokojeniu zbiorowych potrzeb wspólnoty mają:

- 1) strategia rozwoju gminy;
- 2) wieloletnie i roczne programy;
- 3) budżet Gminy, będący rocznym planem dochodów i wydatków gminy.
- 4) wieloletnia prognoza finansowa

W celu realizacji produktu Urząd zapewnia odpowiednie zasoby w postaci wykwalifikowanej kadry oraz należycie zorganizowanej infrastruktury technicznej, a także zidentyfikowane procesy i procedury realizacji zadań.


Przebieg wszystkich procesów jest wzajemnie zależny (patrz: Załącznik Nr 1 do KJ - **Mapa procesów (F1/KJ/MP)**). Realizację procesów nadzorują kierownicy komórek organizacyjnych, stanowiska samodzielne oraz Pełnomocnik i Administrator w zakresie procesów doskonalenia. Są one udokumentowane w **kartach usług lub wykazie zadań i przepisów prawnych**. Tryb realizacji procesów, metodyka weryfikacji, monitorowania i kontroli produktu przed jego wydaniem klientowi został zaplanowany:

- 1) w operacyjnych wewnętrznych dokumentach – procedurach, instrukcjach, regulaminach, zarządzeniach i programach;
- 2) w formie procedur ustnych, dla których w postępowaniu stosuje się wprost reguły określone w aktach normatywnych.

### 8.2 Wymagania dotyczące usług

#### 8.2.1 Komunikacja z klientem

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 38/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Kierownictwo Urzędu i pracownicy są w pełni świadomi, że w świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientami informacje są zamieszczane:

- 1) na tablicach ogłoszeń wewnątrz i na zewnątrz budynku Urzędu;
- 2) na stronie Biuletynu Informacji Publicznej;
- 3) na stronie internetowej gminy;
- 4) w prasie lokalnej;
- 5) na tablicach ogłoszeń w mieście i sołectwach.

Informacje udzielane są ponadto klientom na ich wniosek pismem, pocztą elektroniczną, a także w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem, podczas przyjęć mieszkańców przez Burmistrza, a także w wyniku rozpatrywania skarg i wniosków.

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu.

Istotne znaczenie mają informacje zwrotne od klientów.

Pozyskiwanie informacji umożliwiają:

- 1) badania poziomu zadowolenia klienta z usług;
- 2) analizy skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
- 3) analizy informacji ze środków masowego przekazu
- 4) różnego rodzaju spotkania, debaty z udziałem mieszkańców.


Komunikacja z klientem obejmuje również postępowanie z własnością Klienta w celu jej zabezpieczenia i ochrony.

### **8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usługi**

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wyływają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów wewnętrznych, porozumień oraz wymagań klientów.

Kierownictwo realizując przedstawiony obowiązek dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej, ale również spełniał oczekiwania i wymagania klientów odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach, opiniach i ocenach. Oczekiwania i wymagania klientów rozpoznawane są w drodze analiz informacji zawartej w:

- 1) wnioskach, zarzutach i protestach składanych w szczególnych procedurach planowania przewidzianych prawem;
- 2) opiniach i ocenach zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań;
- 3) wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem radnych, sołtysów i przewodniczących zarządów osiedli;

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 39/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 4) wnioskach i ocenach zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym;
- 5) wnioskach, opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu;
- 6) opiniach i ocenach przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem a szczególnie składanych przez niego formularzy wniosków i informacji o sposobie załatwienia sprawy.

### **8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usługi**

#### **[Zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]**

Przegląd wymagań dotyczących produktu rozumiemy jako zbiór wszystkich czynności niezbędnych dla uruchomienia procesu zaspokojenia zapotrzebowania na określony produkt dokonywany w oparciu o obowiązujące akty normatywne, które są zinwentaryzowane i systematycznie nadzorowane pod kątem ich aktualności.

Przeglądem wymagań objęte są wszystkie procesy realizowane w Urzędzie, niezależnie od tego, czy są one uruchamiane przez zapotrzebowanie zewnętrzne (podania, wnioski, skargi, interpelacje i zapytania, oferty) czy wewnętrzne (projekty uchwał, zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów, polecenia służbowe, itp.).


Przeglądu wymagań dokonują uprawnieni pracownicy zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego poprzez:

- 1) analizę wniosku składanego przez klienta pod kątem żądania, kompletności, właściwości rzeczowej i miejscowej, identyfikacji wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych- wzór zapisu z przeglądu przedstawiono na poniższym rysunku;
- 2) analizę sporządzanych i przedkładanych projektów uchwał, zarządzeń, specyfikacji istotnych warunków zamówienia, umów itp. pod kątem ich zgodności z prawem oraz obowiązującymi procedurami.

Wynikające z obowiązujących przepisów prawa wymagania dotyczące załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej zostały określone w zatwierdzonych formularzach i drukach.

<b>Wniosek nie/kompletny</b>
Data i podpis:
Uwagi:

**Rys.** Wzór zapisu z przeglądu.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 40/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

#### **8.2.4 Należyta staranność – due diligence**

Analizę staranności wykonuje się do tych osób, stanowisk, dostawców, partnerów biznesowych oraz Pełnomocnika etyki i przeciwdziałania korupcji, jeżeli niosą za sobą więcej niż niskie ryzyko korupcji dla Urzędu. W ramach oceny partnerów biznesowych oceniane jest nastawienie do korupcji poprzez sprawdzenie następujących parametrów:

- 1) czy partner biznesowy posiada własny system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi – wdrożył środki nadzoru do ryzyka korupcji,
- 2) czy partner biznesowy zapoznał się i przyjął do stosowania system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi stosowany w Urzędzie,
- 3) reputację partner biznesowego tj. czy brał udział w korupcji, czy były stosowane wobec niego działania organów kontrolnych itp.

Procedura należytej staranności (due diligence) opisana została w Procedurze Systemu zarządzania działaniami Antykorupcyjnymi (SA), Sygnaliści – zgłaszanie naruszeń prawa, potencjalnej korupcji i korupcji, która stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia Burmistrza w sprawie wdrożenia Procedury zgłaszania przypadków nieprawidłowości i naruszeń prawa oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń oraz Procedury Systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi w Urzędzie Miejskim w Olsztynku.

### **8.3 Projektowanie i rozwój ISO 9001 [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]**

#### **8.3.1 Środki nadzoru finansowego**

W Urzędzie stosowane są następujące środki nadzoru finansowego:


- a) podział obowiązków inna osoba inicjuje, a inna zatwierdza płatność;
- b) co najmniej dwa podpisy na potwierdzeniu płatności;
- c) wymaganie dołączenia dokumentacji wspierającej potwierdzającej uzasadnienie płatności;
- d) niestosowanie gotówki w rozliczeniach z partnerami biznesowymi;
- e) akceptacja przelewów przez członków Najwyższego Kierownictwa;
- f) przeprowadzanie okresowych i niezależnych audytów finansowych.

#### **8.3.2 Środki nadzoru inne niż finansowe**

W Urzędzie są stosowane inne środki nadzoru niż finansowe:

- a) proces wyboru i oceny kontrahentów, wykonawców zgodnie z międzynarodowymi standardami i przepisami polskimi,
- b) sprawdzanie, czy płatność dotyczy faktycznie wykonanej usługi,
- c) podpisywanie umów po przejrzystym procesie przetargowym,
- d) zatwierdzanie umowy wielostopniowe (burmistrz, radca prawny, skarbnik),



	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 41/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

#### **8.4 Nadzór nad procesami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.**

**[zastosowanie ma standard C14 kontroli zarządczej – Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych]**

Urząd zleca do realizacji zadania publiczne organizacjom pozarządowym zgodnie z ustawą o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie. Zakres nadzoru nad realizacją tych zadań jest określony w przepisie prawa.

Pozostali wykonawcy wyłaniani są na podstawie ustawy o zamówieniach publicznych i obowiązujący w Urzędzie Miejskim w Olsztynku Regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 130.000,00, wprowadzony zarządzeniem Burmistrza.

Co najmniej raz w roku wykonawcy są oceniani pod względem jakości wykonanych usług oraz stosowania systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi. Wyniki tych ocen przedstawiane są na przeglądzie zarządzania.

Zasady prowadzenia operacji finansowych zostały uregulowane zarządzeniem Burmistrza Olsztyńka w sprawie wprowadzenia instrukcji obiegu i kontroli dokumentów finansowo – księgowych w Urzędzie Miejskim w Olsztynku.


#### **8.5 Dostarczanie usługi**

**[zastosowanie mają standard D16 kontroli zarządczej - Bieżąca informacja  
i standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]**

##### **8.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi**

Nadzorowanie procesów realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) monitorowanie w ramach określonego w Regulaminie Organizacyjnym systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego bieżący nadzór i kontrolę sprawowaną przez kierownictwo i kierowników komórek organizacyjnych, zgodnie z obowiązującą zasadą służbowego podporządkowania i jednoosobowej odpowiedzialności za realizację zadań nadzorowanych lub kierowanych komórek organizacyjnych;
- 2) badanie w ramach zatwierdzonego przez Burmistrza planu audytu wewnętrznego, realizowanego przez Audytora zewnętrznego - zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o finansach publicznych i aktach wykonawczych;
- 3) pomiar i ocenę jakości procesów w ramach przeglądu ZSZ;
- 4) audyty przeprowadzane w ramach ZSZ;
- 5) kontrole przeprowadzane przez Komisję Rewizyjną Rady Miejskiej w trybie i na zasadach określonych w ustawie o samorządzie gminnym i w Statucie Gminy;
- 6) kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową w Olsztynie oraz inne organy i wyspecjalizowane jednostki uprawnione z mocy przepisów prawa do kontrolowania organów administracji samorządowej.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 42/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Usługi świadczone przez Urząd są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności informacji dla klientów Urzędu i pracowników.

Warunki nadzorowane dotyczą zapewnienia:

- 1) dostępu dla pracowników do dokumentów opisujących usługę oraz wyników usługi,
- 2) zasad monitorowania realizacji usługi,
- 3) stosowania odpowiedniego wyposażenia i środowiska pracy do realizacji usługi,
- 4) zaangażowania kompetentnych pracowników do realizacji usługi,
- 5) wdrożenia działań przeciwdziałających błędom ludzkim,
- 6) wdrożenie zasad dotyczących zwolnienia usługi, dostawy usługi i działań po dostawie.

W Regulaminie Organizacyjnym zostały określone zadania dla poszczególnych komórek organizacyjnych. Wewnętrzna organizację pracy Urzędu systematyzują zakresy czynności poszczególnych pracowników.

Uporządkowane w ten sposób zadania, kompetencje i odpowiedzialności, zapewniają stały monitoring procesów zachodzących w Urzędzie oraz umożliwiają ich weryfikację i ciągłe doskonalenie.

Wymagania związane z usługą, w tym wymagania prawne, są znane każdemu pracownikowi, który uczestniczy w procesie realizacji tej usługi.

Każdy dokument jest właściwie identyfikowany, przechowywany i chroniony do momentu przekazania go Klientowi.

Urząd wdrożył także antykorupcyjne środki nadzoru do partnerów biznesowych nie kontrolowanych przez Urząd, którzy niosą większe niż niskie ryzyko korupcji – opis w pkt. 8.2.4. niniejszej Księgi Jakości. W tym celu stosowane są zobowiązania antykorupcyjne w stosunku do takich partnerów biznesowych. Urząd wdrożył również procedurę wręczania i przyjmowania upominków – gadżetów.


### **8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność**

**[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów]**

Sposób identyfikacji dokumentów określony jest w przepisach instrukcji kancelaryjnej. Dokonywana jest za pomocą symboli i haseł klasyfikacyjnych.

Wszystkie czynności związane z:

- 1) wytwarzaniem lub przyjmowaniem dokumentacji procesów;
- 2) potwierdzaniem jej odbioru;
- 3) weryfikacją oznakowania;
- 4) rejestracją, dekretacją i obiegiem;
- 5) pobieraniem opłaty skarbowej;

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 43/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

6) przechowywaniem, przekazywaniem do archiwum zakładowego, przekazywaniem do archiwum państwowego dokumentacji archiwalnej i brakowaniem dokumentacji nie archiwalnej  
przebiegają zgodnie z zasadami określonymi w Instrukcji kancelaryjnej.

Każda sprawa po wpłynięciu do Urzędu jest na wstępie identyfikowana pod kątem rodzaju dokumentacji i zostaje podzielona na przesyłki podlegające i niepodlegające ewidencji. Obieg wewnętrzny dokumentów odbywa się zgodnie z właściwością rzeczową i dekretacją poprzez dziennik korespondencyjny prowadzony przez pracowników Referatu Organizacyjnego, wspomaganym systemem elektronicznym. Dzięki temu Urząd posiada zdolność do analizy historii sprawy.

Pismo rozpoczynające sprawę zostaje ujęte w spisie spraw (otrzymuje znak sprawy), zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt. Kolejne pisma w sprawie otrzymują ten sam znak identyfikujący wszystkie dokumenty dotyczące danej sprawy.

Na każdym etapie załatwiania sprawy, możliwa jest identyfikacja jej statusu.

### **8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych**

**[zastosowanie mają standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów  
i standard C15 kontroli zarządczej – Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych]**

W przypadku, gdy istnieje potrzeba, wymagana przepisami prawa, dostarczenia przez Klienta jego własności – danych osobowych - w celu umożliwienia przeprowadzenia danego procesu usługi, odpowiednia komórka organizacyjna, sprawuje nad nim nadzór i przejmuje za niego pełną odpowiedzialność.


Zawarte w dokumentach dane osobowe Klientów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych. Zgodnie z zarządzeniami Burmistrza dotyczącymi wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji w Urzędzie Miejskim w Olsztynku – dostęp do dokumentów i danych dostarczonych przez Klienta mają tylko pracownicy upoważnieni przez administratora danych w zakresie indywidualnych zakresów obowiązków pracowniczych.

Dokumenty składane przez Klientów w Urzędzie są rejestrowane w systemie. Pracownicy zapewniają odpowiedni nadzór nad dokumentami poprzez ich właściwe oznaczenie, przechowywanie oraz zabezpieczenie przed zniszczeniem lub zaginięciem.

### **8.5.4 Zabezpieczenie**

**[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej - Ochrona zasobów]**

Zgodność produktu podczas jego procesu przetwarzania i dostarczania do klienta jest zabezpieczona poprzez jego identyfikację zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz przepisami ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy o ochronie informacji niejawnych.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 44/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Dokumenty, druki, formularze, elektroniczne bazy danych niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i zabezpieczonych stosownie do wymaganego rodzaju ochrony w:

- 1) zabezpieczonych pomieszczeniach biurowych;
- 2) systemach informatycznych zabezpieczonych wielostopniowymi hasłami dostępu;
- 3) archiwum zakładowym.

Dokumenty przeznaczone do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty ich jakości.

#### **8.5.5 Działania po dostawie**

Urząd realizuje zadania po dostarczeniu swojego produktu (wyniku usługi) na podstawie przepisów prawa. Wyniki usług dostarczane odbierane są bezpośrednio przez Klienta lub przesyłane pocztą lub dostarczane do klienta przez uprawnionego pracownika urzędu.

Szczególne działania podejmowane są w przypadkach wystąpienia usług niezgodnych z wymaganiami. Są to działania podejmowane w wyniku odwołania strony, skargi lub innego dokumentu, który wszczyna procedurę przeglądu zrealizowanej usługi.

Przepisy regulujące tryb odwoławczy i skargowy określone są w:

- 1) ustawie Kodeks postępowania administracyjnego,
- 2) ustawie Ordynacja podatkowa,
- 3) ustawa Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi,
- 4) ustawa o samorządzie gminnym,
- 5) rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
- 6) Statucie Gminy,
- 7) Regulaminie Organizacyjnym.


Określając działania po dostawie usługi należy wziąć pod uwagę:

- 1) wymagania przepisów prawnych,
- 2) potencjalnie niepożądane skutki związane z usługą niezgodną,
- 3) naturę i cykl życia usługi,
- 4) wymagania Klienta,
- 5) informację zwrotną od Klienta.

#### **8.5.6 Nadzorowanie zmian**

[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej –  
Nadzór i standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Urząd nadzoruje przepisy prawne, które opisują sposób realizacji usługi. W przypadku zmian w przepisach prawnych wprowadza odpowiednie zmiany w kartach usług, wykazach zadań

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 45/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

i przepisów prawnych, wzorach formularzy, które wypełniają Klienci podczas składania wniosków.

## 8.6 Zwolnienie usługi

**[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej –  
Nadzór i standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]**

Przed wydaniem produktu do klienta odbywa się jego weryfikacja. Na kopii produktu autor projektu produktu potwierdza czytelnym podpisem lub imienną pieczęcią wraz z parafą, spełnienie wymagań. Przeglądu produktu dokonuje również kierownik komórki organizacyjnej nadzorujący realizację produktu. Potwierdzeniem przeglądu jest czytelny podpis lub imienna pieczęć wraz z parafą. Osobą upoważnioną do zwolnienia produktu do klienta jest Burmistrz, Zastępca Burmistrza lub osoba przez niego upoważniona.

Ich podpis i imienna pieczęć jest równoznaczny z zapisem z przeglądu. Podstawowym miernikiem realizacji procesów jest termin realizacji produktu, jego zgodność z prawem materialnym i proceduralnym. Wyniki monitorowania, po dokonanej analizie, rozpatruje Pełnomocnik i jego ocena jest uwzględniana w materiałach na przegląd zarządzania.

## 8.7 Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami

**[zastosowanie ma standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]**


Produktem niezgodnym jest produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego.

W przypadku zidentyfikowania produktu niezgodnego z wymaganiami (np. w wyniku odwołania, skargi) fakt ten jest odnotowywany na formularzach Rejestr produktów niezgodnych (F6/KJ/RN), Karta działań korygujących (F7/KJ/DK). W rejestrze produktów niezgodnych **F6/KJ/RN** Administrator opisuje produkt niezgodny z wymaganiami. Pełnomocnik decyduje o podjęciu działań korekcyjnych i korygujących i wypełnieniu Karty działań korygujących **F7/KJ/ DK**.

Informacja o stanie produktów niezgodnych przekazywana jest przez kierowników komórek organizacyjnych do Administratora a następnie w formie zbiorczej informacji zamieszczona w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

### 8.7.1 Prezenty, gościna, darowizny i podobne korzyści.

W procedurze system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi (SA) wskazano przykłady różnych postaci korupcji oraz zasady których należy przestrzegać przy współpracy z partnerami biznesowymi. Opisano również zasady wręczania i przyjmowania upominków.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 46/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

### **8.8 Zarządzanie w sytuacji nieprzydatności antykorupcyjnych środków nadzoru**

Jeżeli przeprowadzona analiza należytej staranności w zakresie specyficznych transakcji, projektów, działań lub relacji z partnerami biznesowymi pokazała, że ryzyko korupcji nie może być zarządzane poprzez istniejące antykorupcyjne środki nadzoru, a Urząd nie może lub nie chce wdrożyć dodatkowych lub zaostrzonych antykorupcyjnych środków nadzoru ani podjąć innych odpowiednich kroków, to aby umożliwić dla Urzędu zarządzanie istotnymi ryzykami korupcji, Urząd powinien:

- 1) w przypadku istniejących transakcji, projektów, działań lub relacji, podjąć kroki odpowiednie do ryzyka korupcji i charakteru transakcji, projektu, działania lub relacji w celu zakończenia, zaprzestania, zawieszenia lub wycofania się z nich tak szybko jak to możliwe;
- 2) w przypadku propozycji nowych transakcji, projektów, działań lub relacji, opóźnić lub zrezygnować z ich realizacji.

### **8.9 Zgłaszanie wątpliwości.**

W procedurze system zarządzania działaniami antykorupcyjnymi (SA) wskazano sposób postępowania przy zgłaszaniu potencjalnej lub rzeczywistej korupcji albo informacji o braku przestrzegania polityki antykorupcyjnej lub wymagań systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi Urzędu Miejskiego w Olsztynku.

Wszyscy pracownicy zostali zapoznani z tą procedurą.

### **8.10 Badanie i postępowanie z korupcją.**

W Procedurze Systemu Zarządzania Działaniami Antykorupcyjnymi (SA) wskazano sposób postępowania przy badaniu i postępowaniu w przypadku zgłoszenia podejrzenia korupcji lub rzeczywistej korupcji. Każdorazowo powoływana jest **Komisja ds. sprawdzenia podejrzenia wystąpienia nadużyć lub korupcji**, która sporządza raport z wyników badania i przedstawia go Burmistrzowi.


## **9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI**

### **9.1.1 Postanowienia ogólne**

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej i standard E20 kontroli zarządczej – Samoocena]

W Urzędzie zostały zaplanowane i wdrożone procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, niezbędne do: wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi; zapewnienia zgodności Zintegrowanego Systemu Zarządzania z postanowieniami normy ISO 9001, Kontroli Zarządczej i ISO 37001; ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Do realizacji powyższych procesów włączani są wszyscy pracownicy Urzędu w fazie podejmowania określonych działań. Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu jest dbałość

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 47/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełniania odpowiednich dla tej usługi wymagań, w tym wymagań prawnych.

W ramach monitorowania wykorzystywane są następujące narzędzia:

- a) audit wewnętrzny zintegrowanego systemu zarządzania ISO i KZ,
- b) analiza danych i ocena,
- c) samoocena kontroli zarządczej,
- d) przegląd zarządzania,
- e) audyt wewnętrzny (wg ustawy o finansach publicznych),
- f) kontrole wewnętrzne i zewnętrzne.

W Urzędzie raz w roku, najpóźniej do 31 stycznia każdego roku dokonywana jest samoocena systemu kontroli zarządczej. Wyniki samooceny są przedstawiane podczas przeglądu zarządzania.

Samoocena funkcjonowania systemu kontroli zarządczej w Urzędzie jest dokonywana na podstawie opracowania wyników ankiet – przygotowanych przez administratora. Ankiety skierowane są do Najwyższego Kierownictwa, Kierowników referatów i stanowisk samodzielnych. Samoocenę przeprowadza się w sposób gwarantujący poufność dla jej uczestników.

Ponadto pracownik, który wykonuje zadania narażone na ryzyko korupcji raz w roku do dnia 31 grudnia podpisuje „Deklarację zgodności z Polityką Antykorupcyjną oraz wymaganiami Systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi Urzędu Miejskiego w Olsztynku” stanowiącą załącznik nr 9 do zarządzenia Burmistrza w sprawie wdrożenia Procedury zgłaszania przypadków nieprawidłowości i naruszeń prawa oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń oraz Procedury Systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi w Urzędzie Miejskim w Olsztynku **(Form.SA/7)**.

Utrzymywane są zapisy z monitorowania, analizy i oceny.


### **9.1.2 Zadowanie klienta**

**[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]**

Informacja o poziomie zadowolenia z usług świadczonych przez Urząd pozyskiwane są z różnych źródeł m.in.:

- 1) skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu, składanych i rozpatrywanych w trybie i na zasadach określonych w aktach normatywnych;
- 2) wyników badań poziomu zadowolenia;
- 3) informacje ze środków masowego przekazu;
- 4) spotkań z mieszkańcami;
- 5) wyników przeglądu zarządzania.

W ramach bieżącej obsługi klienta zbierane są informacje o skuteczności przyjętego postępowania w procesach i zastosowanej normy komunikacji dotyczącej informacji

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 48/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

o produkcie. Odbywa się to podczas badania i określania wymagań klientów. Analizy i oceny tych informacji dokonują kierownicy komórek organizacyjnych raz w roku w ramach przygotowania do przeglądu zarządzania. Postępowanie skargowe nadzorowane jest bezpośrednio przez Sekretarza Miasta. Analiza zbiorcza za dany rok jest uwzględniana w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Analizę i ocenę postępowania odwoławczego dokonują kierownicy komórek organizacyjnych i uwzględniają w materiałach na przegląd zarządzania. Interpelacje i zapytania zgłoszone przez radnych są rozpatrywane i załatwiane zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym.

Urząd raz w roku przeprowadza analizę ankiet skierowaną do klientów. Ankiety oraz skrzynki, w których można je umieścić, znajdują się na terenie Urzędu. Za treść, formę, rozpropagowanie oraz sposób przeprowadzenia badania ankietowego odpowiedzialny jest Zespół do badania satysfakcji klienta powołany zarządzeniem Burmistrza. Wyniki badań są analizowane przez Administratora i uwzględniane w sprawozdaniu z przeglądu zarządzania.

Opinie dotyczące działalności Urzędu, ukazujące się w mediach są na bieżąco zbierane i analizowane przez pracownika Referatu Promocji i przekazywane Burmistrzowi w celu podjęcia stosownych działań. Ważne jest zidentyfikowanie tych obszarów, w obrębie których występują niezgodności z wymaganiami ZSZ i podjęcie skutecznych działań korygujących.

### **9.1.3 Analiza i ocena**


W celu wykazania przydatności i skuteczności ZSZ oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Urzędu określa się, zbiera, analizuje oraz ocenia odpowiednie dane.

Analiza danych dokonywana jest systematycznie i w różnych formach.

Źródłami danych są:

- 1) monitorowanie i pomiary procesów;
- 2) badanie satysfakcji klienta, w tym informacje dotyczące załatwiania skarg i wniosków;
- 3) raporty z auditów wewnętrznych;
- 4) informacje z podjętych działań korygujących;
- 5) ocena stopnia wykonania celów;
- 6) zalecenia auditorów wewnętrznych;
- 7) oceny szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych;
- 8) sprawozdanie z wykonania budżetu;
- 9) ocena finansowa realizacji zadań przeprowadzona w okresach półrocznych i rocznych;
- 10) informacje o skuteczności działań podjętych w wyniku zarządzania ryzykiem;
- 11) działania zewnętrznych dostawców - analiza dostaw i usług – wg wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do KJ (**F12/KJ/ADU**);



	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 49/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

12) potrzeby w zakresie doskonalenia;

13) zalecenia pokontrolne dotyczące kontroli wewnętrznych i zewnętrznych;

14) inne dostępne w Urzędzie informacje mające wpływ na funkcjonowanie systemu.

Zbiorcą informację zawierającą wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik w sprawozdaniu na przegląd zarządzania. Na tej podstawie sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia ZSZ oraz określenia jego kierunków.

## 9.2 Audit wewnętrzny (ISO)

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Celem przeprowadzania auditów wewnętrznych jest zapewnienie stałej przydatności wdrażanego Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz jego skuteczności w osiągnięciu zamierzonych celów.


Audit wewnętrzny jest narzędziem służącym do sprawdzenia stopnia spełnienia wymagań normy ISO 9001 i wymagań dotyczących kontroli zarządczej oraz ISO 37001.

Do przeprowadzenia auditów i kontroli wewnętrznych zostali powołani odpowiednio przeszkoleni pracownicy. Wyniki auditów są zapisywane i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia ZSZ.

W przypadku ujawnienia niezgodności zostają uruchomione działania korygujące.

Zasady przeprowadzania auditów Zintegrowanego Systemu Zarządzania:

1. Audyty wewnętrzne są przeprowadzane we wszystkich komórkach organizacyjnych z wyłączeniem spraw określonych w pkt. 4.3.
2. Administrator sporządza:
  - a) Grafik auditów (F8/ KJ/ GA) na dany rok.
  - b) Program auditów, w terminie do 31-go grudnia roku poprzedzającego **(F9/KJ/PA)**. Program auditów podlega sprawdzeniu przez Pełnomocnika, a następnie zatwierdzeniu przez Burmistrza).
3. Nie później niż 10 dni przed planowanym auditem w danej komórce Pełnomocnik wystawia Kartę auditu (F10/KJ/KA) określając zakres auditu wewnętrznego w komórce.
4. Wyznaczony auditor sporządza Listę pytań kontrolnych (F11/KJ/PK) obejmującą pełny zakres, wskazany w karcie auditu wewnętrznego.
5. Auditor przeprowadza audit zbierając dowody, potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania. Na odwrocie Listy pytań auditor zapisuje próbki dotyczące wszystkich pytań głównych (tylko ich identyfikację). W przypadku próbek wskazujących na niezgodność, dodatkowo zapisuje krótko okoliczności z tą niezgodnością związane. Nie zapisuje się próbek dla pytań pomocniczych.
6. Auditor formułuje wnioski z auditu: dotyczące spełnienia wymagań oraz potencjalne niezgodności, spostrzeżenia i inne wnioski odnotowane w liście pytań, omawiając je z audytowanym. Po zakończonym audicie wnioski z auditu są omawiane w obecności

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 50/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Auditora, Pełnomocnika i Kierownika audytowanej komórki organizacyjnej. Pełnomocnik podejmuje decyzje dotyczące wystawienia Karty działań korygujących (F7/KJ/DK). Uzgodnione wnioski są wpisywane do Karty auditu i akceptowane przez kierownika audytowanej komórki.

### **9.2.1 Audyt wewnętrzny (ustawa o finansach publicznych)**

**[zastosowanie ma standard E21 kontroli zarządczej – Audyt wewnętrzny]**

Przepisy ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych, nakładają obowiązek prowadzenia audytu wewnętrznego między innymi w jednostkach samorządu terytorialnego, jeżeli ujęta w uchwale budżetowej jednostki samorządu terytorialnego kwota dochodów i przychodów lub kwota wydatków i rozchodów przekroczyła wysokość 40 milionów zł. W jednostkach samorządu terytorialnego audyt wewnętrzny może być prowadzony przez usługodawcę, jeżeli ujęta w uchwale budżetowej jednostki samorządu terytorialnego kwota dochodów i przychodów oraz kwota wydatków i rozchodów jest niższa niż 100 milionów zł. W Gminie Olsztynek audyt wewnętrzny przeprowadza zatrudniony w Urzędzie audytor wewnętrzny.

Audyt wewnętrzny jest działalnością niezależną i obiektywną, której celem jest wspieranie kierownika jednostki w realizacji celów i zadań przez systematyczną ocenę kontroli zarządczej oraz czynności doradcze.

Ocena ta, dotyczy w szczególności adekwatności, skuteczności i efektywności kontroli zarządczej w jednostce. Minister Finansów określił, w formie komunikatu, standardy audytu wewnętrznego dla jednostek sektora finansów publicznych, zgodne z powszechnie uznawanymi standardami audytu wewnętrznego. Audytor wewnętrzny, prowadząc audyt wewnętrzny, kieruje się wskazówkami zawartymi w tych standardach.

Audyt wewnętrzny przeprowadzany jest na podstawie rocznego planu audytu wewnętrznego. W uzasadnionych przypadkach audyt wewnętrzny może zostać przeprowadzony poza planem audytu. Do końca roku audytor wewnętrzny w porozumieniu ze Skarbnikiem i Burmistrzem przygotowuje na podstawie analizy ryzyka plan audytu na następny rok, biorąc pod uwagę wymagania prawne. Do końca stycznia każdego roku Audytor wewnętrzny sporządza sprawozdanie z wykonania audytu za rok poprzedni.


Dane zawarte w sprawozdaniu stanowią element danych wejściowych na przegląd zarządzania.

### **9.3 Przegląd zarządzania Najwyższego kierownictwa.**

**[zastosowanie mają: standard C12 kontroli zarządczej – Ciągłość działalności  
standard E22 kontroli zarządczej – Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej]**

#### **9.3.1 Postanowienia ogólne.**

Burmistrz raz w roku przeprowadza przegląd ZSZ. Przegląd ma za zadanie zapewnienie jego stałej przydatności, adekwatności, skuteczności oraz sformułowanie ewentualnych korekt


	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 51/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

Polityki Jakości-Misji i jej celów. Przegląd ma również umożliwić doskonalenie ZSZ. W Urzędzie Miejskim w Olsztynku przegląd zarządzania ZSZ przeprowadzony jest corocznie, najpóźniej do końca I kwartału danego roku za poprzedni rok kalendarzowy. Konkretny termin wyznacza Burmistrz na wniosek Pełnomocnika. Pełnomocnik zawiadamia komórki organizacyjne Urzędu o ustalonym terminie przeglądu i zakresie informacji do przygotowania na przegląd z poszczególnych obszarów działania przed przeglądem. Informacje na przegląd komórki organizacyjne dostarczają Pełnomocnikowi na 10 dni przed terminem przeglądu. Na podstawie tych informacji Pełnomocnik sporządza sprawozdanie z funkcjonowania ZSZ za okres od ostatniego przeglądu i przedkłada je Burmistrzowi na 5 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu. Burmistrz dokonuje przeglądu przy udziale Zastępcy Burmistrza - Pełnomocnika, Sekretarza, Skarbnika, Administratora oraz wyznaczonych kierowników komórek organizacyjnych Urzędu.

### **9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu.**

Danymi wejściowymi do przeglądu zarządzania są:

- 1) sprawozdania z auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych w czasie od ostatniego przeglądu;
- 2) sprawozdania z audytów wewnętrznych;
- 3) informacja dotycząca wyników badania percepcji klientów, w tym załatwionych skarg i wniosków oraz odwołań od wydanych decyzji;
- 4) wnioski z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych;
- 5) ocena realizacji celów strategicznych, operacyjnych i antykorupcyjnych,;
- 6) działania i ocena dostawców;
- 7) informacja dotycząca raportów o korupcji o ile wystąpiły;
- 8) informacja nt. badań, śledztw związanych z korupcją o ile wystąpiły;
- 9) informacja zwrotna od zainteresowanych stron;
- 10) analiza funkcjonowania procesów komunikacyjnych;
- 11) ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami Zintegrowanego Systemu Zarządzania i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami oraz przepisami prawa;
- 12) ocena szkoleń pracowników;
- 13) informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań korygujących;
- 14) informacja o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów;
- 15) zmiany kontekstu wewnętrznego i zewnętrznego, które mają wpływ na System Zarządzania Jakością (zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na Urząd, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych);
- 16) ocena adekwatności zasobów do realizacji procesów;
- 17) skuteczność podejmowanych działań w wyniku procesu zarządzania ryzykiem;
- 18) wyniki samooceny funkcjonowania kontroli zarządczej;

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 52/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 19) informacje dotyczące stanu funkcjonowania kontroli zarządczej (oświadczenia kierownictwa);
- 20) prognoza zmian, mogących wpłynąć na ZSZ;
- 21) zalecenia dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania.

Przygotowanie danych wejściowych do przeglądu koordynuje Administrator, który pozyskuje informacje z komórek organizacyjnych Urzędu.

### **9.3.3 Dane wyjściowe z przeglądu.**

Z przeglądu Administrator w terminie do 10 dni po przeglądzie sporządza Raport, który akceptuje Pełnomocnik, a następnie zatwierdza Burmistrz i rozpowszechnia go do wszystkich komórek organizacyjnych. Raport zawiera wytyczne działań w zakresie doskonalenia ZSZ, tj. podnoszenia poziomu jakości świadczonych usług. W raporcie określa się środki niezbędne do realizacji przyjętych działań, terminy ich realizacji i wykonawców.

Przyjęte działania wynikające z przeglądu dotyczą:

- 1) doskonalenia ZSZ i procesów funkcjonujących w systemie;
- 2) doskonalenia świadczonych usług przez Urząd;
- 3) zmian w ZSZ;
- 4) właściwego zarządzania zasobami;
- 5) wyboru stron zainteresowanych do uzyskania informacji zwrotnej dotyczącej funkcjonowania ZSZ;
- 6) informacja dotycząca przeglądu Polityki – Misji i Polityki Antykorupcyjnej.

## **9.4 Przegląd organu zarządzającego - wymaganie wyłączone**


### **9.5 Przegląd Pełnomocnika Systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi**

Pełnomocnik systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi przygotowuje na przegląd zarządzania najwyższego kierownictwa informację nt. funkcjonowania systemu w zakresie:

- 1) czy system jest adekwatny do skutecznego zarządzania ryzykami korupcji, na jakie narażony jest Urząd;
- 2) czy system jest skutecznie wdrażany;
- 3) analizy ryzyka korupcyjnego;
- 4) wyników badań, śledztw w przypadki zgłoszenia potencjalnej lub rzeczywistej korupcji.

## **10. DOSKONALENIE**

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 53/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

### 10.1 Postanowienia ogólne.

Kierownictwo Urzędu jest w pełni świadome, że warunkiem uzyskania zadowolenia klienta z uzyskanego produktu jest systematyczne doskonalenie ZSZ.

Narzędziem doskonalenia są:

- 1) monitorowanie procesów;
- 2) nadzorowanie i analizę Polityki Jakości – Misji i Polityki Antykorupcyjnej;
- 3) szkolenie pracowników;
- 4) realizację wytyczonych celów jakości i celów antykorupcyjnych;
- 5) audyty wewnętrzne;
- 6) działania korygujące;
- 7) przeglądy ZSZ.

### 10.2 Działania korygujące.

Na wszystkich szczeblach zarządzania oceniane są potrzeby uruchomienia działań korygujących. Działania korygujące są podejmowane w celu:

- 1) zidentyfikowania i wyeliminowania przyczyn stwierdzonych niezgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością, kontroli zarządczej i wymaganiami systemu zarządzania działaniami antykorupcyjnymi,
- 2) zapobiegania powtórnemu wystąpieniu stwierdzonych niezgodności,
- 3) wyeliminowania faktycznych skutków jakie powodują stwierdzone niezgodności.


W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i usługi niezgodnej.

Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- 1) skarg i wniosków Klientów,
- 2) wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- 3) informacji od pracowników,
- 4) auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- 5) wniosków z przeglądów ZSZ,
- 6) kontroli wewnętrznych i zewnętrznych.

Kiedy pojawi się niezgodność / spostrzeżenie, adekwatnie do sytuacji, wdrażane są działania, takie jak:

- 1) reakcja na niezgodność / spostrzeżenie,
- 2) ocena potrzeby wykonania działań korygujących w zakresie wyeliminowania przyczyny niezgodności / spostrzeżenia, tak aby niezgodność / spostrzeżenie nie powtórzyła się w przyszłości,
  - a) przegląd i analiza niezgodności / spostrzeżenia;
  - b) określenie przyczyny niezgodności / spostrzeżenia;
  - c) określenie, czy podobne niezgodności / spostrzeżenia nie występują lub mogłyby się pojawić w Urzędzie,
- 3) wdrożenie odpowiednich działań korygujących,
- 4) przegląd skuteczności działań korygujących,

 Olsztynek.pl	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 54/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

- 5) aktualizacja zarządzania ryzykiem,
- 6) wprowadzenie zmian w ZSZ, jeżeli to konieczne.


Urząd utrzymuje zapisy związane z powyższymi działaniami na formularzu **F7/KJ/DK** - Karta działań korygujących.

### **10.3 Ciągłe doskonalenie**

Nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie warunków trwałego rozwoju gminy oraz sprawna i profesjonalna obsługa klientów.


Systematyczne mierzenie i analizowanie konieczne jest do doskonalenia ZSZ – jego przydatności, adekwatności i skuteczności.

Uzyskane wyniki analizy i oceny systemu wraz z danymi wyjściowymi z przeglądu zarządzania są uwzględniane jako elementy służące ciągłemu doskonaleniu ZSZ.

	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 55/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**Załączniki do KJ:**


- Nr 1. Mapa Procesów Urzędu Miejskiego (F1/KJ/MP)
- Nr 2. Wzór diagramu Planu Pracy (F2/KJ/PP)
- Nr 3. Wzór karty identyfikacji ryzyka ( F3/KJ/IR)
- Nr 4. Wzór diagramu wykazu zadań i przepisów prawnych (F4/KJ/WZP)
- Nr 5. Wzór diagramu wykazu używanych w komórce formularzy ( F5/KJ/WUF)
- Nr 6. Wzór diagramu rejestru produktów niezgodnych (F6/KJ/RPN)
- Nr 7. Wzór karty działań korygujących (F7/KJ/DK)
- Nr 8. Wzór diagramu grafiku auditów (F8/KJ/GA)
- Nr 9. Wzór diagramu programu audytów (F9/KJ/PA)
- Nr 10. Wzór karty auditu (F10/KJ/KA)
- Nr 11. Wzór diagramu listy pytań kontrolnych (F11/KJ/LPK)
- Nr 12. Wzór diagramu analizy dostaw i usług (F12/KJ/ADU)
- Nr 13. Wzór tabelki rejestracji zmian (F13/KJ/TRZ)
- Nr 14. Ankieta badania satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Olsztynku (F14/KJ/Ankieta)

 Olsztynek.pl	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 56/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

**PORÓWNANIE**  
**WYMAGANIA NORMY ISO 9001:2015 – STANDARDY KONTROLI ZARZĄDCZEJ**

Nr wymag.	10.3.1.1.1.1.1 Treść wymagania ISO 9001:2015	10.3.1.1.1.1.2 Standardy KZ
<b>4</b>	<b>KONTEKST ORGANIZACJI</b>	
4.1	<i><b>Zrozumienie kontekstu</b></i>	-
4.2	<i><b>Zainteresowane strony</b></i>	-
4.3	<i><b>Zakres systemu zarządzania</b></i>	-
4.4	<i><b>Podejście procesowe</b></i>	B6 Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji
<b>5</b>	<b>PRZYWÓDZTWO</b>	
5.1	<i><b>Przywództwo i zaangażowanie</b></i>	-
5.1.1	<i><b>Postanowienia ogólne</b></i>	-
5.1.2	<i><b>Orientacja na klienta</b></i>	A1 Przestrzeganie wartości etycznych
5.2	<i><b>Polityka jakości</b></i>	B5 Misja
5.3	<i><b>Rola, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji</b></i>	A3 Struktura organizacyjna A4 Delegowanie uprawnień C12 Ciągłość działalności
<b>6</b>	<b>PLANOWANIE</b>	
6.1	<i><b>Działania odnoszące się do ryzyk i szans (zrządzanie ryzykiem)</b></i>	B 7 Identyfikacja ryzyka B8 Analiza ryzyka B 9 Reakcja na ryzyko
6.2	<i><b>Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia</b></i>	B 6 Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji
6.3	<i><b>Planowanie zmian</b></i>	-
<b>7</b>	<b>WSPARCIE</b>	
7.1.1	<i><b>Postanowienia ogólne</b></i>	-
7.1.2	<i><b>Ludzie (Zasoby personalne)</b></i>	A 2 Kompetencje zawodowe A 4 Delegowanie uprawnień
7.1.3	<i><b>Infrastruktura</b></i>	C 13 Ochrona zasobów C 15 Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych
7.1.4	<i><b>Środowisko pracy</b></i>	-
7.1.5	<i><b>Zasoby do monitorowania i pomiarów Przyrządy pomiarowe</b></i>	-
7.1.6	<i><b>Wiedza organizacji</b></i>	A 2 Kompetencje zawodowe
7.2	<i><b>Kompetencje</b></i>	A 2 Kompetencje zawodowe A 4 Delegowanie uprawnień
7.3	<i><b>Świadomość</b></i>	-
7.4	<i><b>Komunikacja</b></i>	D 16 Bieżąca informacja D 17 Komunikacja wewnętrzna D18 Komunikacja zewnętrzna
7.5	<i><b>Udokumentowana informacja (Dokumentacja systemu zarządzania)</b></i>	C 10 Dokumentowanie systemu kontroli zarządczej D 16 Bieżąca informacja
<b>8</b>	<b>DZIAŁANIA OPERACYJNE (realizacja)</b>	



 Olsztynek.pl	<b>Urząd Miejski w Olsztynku</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>Indeks KJ</b>	<b>Edycja A</b>	<b>Strona 57/57</b>
---	--------------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------	-------------------------

8.1	<b>Planowanie i nadzór nad działaniami</b>	-
8.2	<b>Wymagania dotyczące wyrobów i usług</b>	D 18 Komunikacja zewnętrzna
8.2.1	<i>Komunikacja z Klientem</i>	D 18 Komunikacja zewnętrzna
8.2.2	<i>Określenie wymagań dotyczących wyrobu i usług</i>	D 18 Komunikacja zewnętrzna
8.2.3	<i>Przegląd wymagań dotyczących wyrobu i usług</i>	C 11 Nadzór
8.2.4	<i>Zmiany dotyczące wyrobów i usług</i>	C 11 Nadzór
8.3	<b>Projektowanie i rozwój wyrobów i usług</b>	WYŁĄCZENIE
8.4	<b>Nadzór nad procesami, wyrobami, usługami dostarczanymi z zewnątrz</b>	C14 – szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i
8.5	<b>Produkcja i dostarczanie usługi</b>	D 16 Bieżąca informacja C 11 Nadzór
8.5.1	<i>Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi</i>	-
8.5.2	<i>Identyfikacja i identyfikowalność</i>	C13 Ochrona zasobów
8.5.3	<i>Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych</i>	C13 Ochrona zasobów i standard C15 – Mechanizmy kontroli dotyczące systemów informatycznych
8.5.4	<i>Zabezpieczanie</i>	C13 Ochrona zasobów
8.5.5	<i>Działania po dostawie</i>	-
8.5.6	<i>Nadzór nad zmianami</i>	C11 Nadzór E19 Monitorowanie systemu kontroli
8.6	<b>Zwolnienie wyrobów lub usług</b>	C11 Nadzór E19 Monitorowanie systemu kontroli
8.7	<b>Nadzorowanie produktu niezgodnego</b>	C11 Nadzór
<b>9</b>	<b>OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI</b>	
9.1.1	<i>Postanowienia ogólne</i>	E19 Monitorowanie systemu kontroli zarządczej E20 Samoocena
9.1.2	<i>Zadowolenie Klienta</i>	-
9.1.3	<i>Analiza i ocena</i>	C 12 Ciągłość działalności E 22 Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej
9.2	<b>Audit wewnętrzny</b>	E19 Monitorowanie systemu kontroli
9.3	<b>Przegląd zarządzania</b>	C 12 Ciągłość działalności E 22 Uzyskanie zapewnienia o stanie kontroli zarządczej
<b>10</b>	<b>DOSKONALENIE</b>	
10.1	<b>Postanowienia ogólne</b>	-
10.2	<b>Niezgodności i działania korygujące</b>	E19 Monitorowanie systemu kontroli
10.3	<b>Ciągłe doskonalenie</b>	E19 Monitorowanie systemu kontroli