

**Zarządzenie Nr 170 /2008
Burmistrza Miasta Czeladź**

z dnia 29 lipca 2008 r

w sprawie: **Księgi Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Czeladź wg. PN-EN ISO 9001:2001, PN-N 18001:2004, PN-EN ISO 14001:2005**

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

Zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam do stosowania Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Czeladź w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.
2. Księga adresowana jest do wszystkich pracowników Urzędu, auditorów, klientów oraz innych zainteresowanych stron.
3. Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest podstawowym dokumentem Urzędu Miasta Czeladź dotyczącym systemu zarządzania. Dostarcza ona spójnych informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd dla zapewnienia zgodności z wymaganiami wdrożonych norm: PN-EN ISO 9001:2001 PN-EN ISO 14001:2005, oraz PN-N 18001:2004
4. Księga stanowi kompendium wiedzy na temat systemu zarządzania, zawiera elementy wymaganych przez normy procedur oraz powołanie się na te procedury uregulowane w innych aktach.
5. Za opracowanie Księgi, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnikiem ds. zintegrowanego systemu zarządzania.
6. Księga oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Burmistrza Miasta, nadzorowanego i aktualizowanego tak, jak pozostałe zarządzenia.

§ 2

Dokumenty związane

Dokumentami związanymi z księgą systemu zarządzania są:

1. Norma PN-EN ISO 9001:2001- System zarządzania jakością- wymagania
2. Norma PN-EN ISO 14001:2005 System zarządzania środowiskowego – wymagania i wytyczne stosowania
3. Norma PN-N 18001:2004 System bezpieczeństwa i higieny pracy- wymagania
4. Wykaz dokumentów związanych.

§ 3

Formularze/ załączniki

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

§ 4

Wykonanie zarządzenia

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

§ 5

Wejście w życie

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Traci moc ZB nr 70/2006 z dnia 20.04.2006, w sprawie Księgi jakości .
3. Traci moc ZB nr 32/2003, w sprawie przyjęcia Misji i Polityki Jakości dla Urzędu Miasta Czeladź

Burmistrz
mgr inż. Marek Mrozowski

do Zarządzenia nr 170/2008
Burmistrza Miasta Czeladź
z dnia 29.07.2008

**Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania
Urzędu Miasta Czeladź**

wg. PN-EN ISO 9001:2001, PN-N 18001:2004, PN-EN ISO 14001:2005

**1. Powiązania pomiędzy trzema normami
(PN-EN ISO 9001:2001, PN-N 18001:2004 ,PN-EN ISO 14001:2005)**

Wymagania ISO 9001: 2000	Wymagania PN–N 18001: 2004	Wymagania ISO 14001:2004
Wprowadzenie 0.1.Postanowienia ogólne 0.2.Podejście procesowe 0.3.Powiązanie z ISO 9004 0.4.Kompatybilność z innymi systemami zarządzania	Wprowadzenie	Wprowadzenie 0.1.Postanowienia ogólne 0.2.Podejście procesowe Powiązanie z ISO 9004 Kompatybilność z innymi systemami zarządzania
1.Zakres normy	1-Zakres normy	1- Zakres normy
11-Postanowienia ogólne		
12-Zastosowanie		
2-Normy powołane	2-Powołania normatywne	2- Powołania normatywne
3-Terminy i definicje	3-Definicje	3- Definicje
4-System zarządzania jakością (tytuł)	4-Wymagania dotyczące systemu zarządzania BHP (tytuł)	4- Wymagania dotyczące systemu zarządzania środowiskowego (tytuł)
41-Wymagania ogólne	4.1-Wymagania ogólne	4.1-Wymagania ogólne.
42-Wymagania dotyczące dokumentacji (tytuł)	4.4.5-Dokumentacja systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	4.4.4- Dokumentacja Systemu Zarządzania Środowiskowego
421-Postanowienia ogólne	4.4.5.1-Postanowienia ogólne	
422- Księga ZSZ		
423-Nadzór nad dokumentami	4.4.5.2-Nadzór nad dokumentami	4.4.5- Nadzór nad dokumentami
424-Nadzór nad zapisami	4.4.5.3- Nadzór nad zapisami	4.5.4. Nadzór nad zapisami
5-Odpowiedzialność kierownictwa (tytuł)	4.4.1-Struktura, odpowiedzialność i uprawnienia	4.4.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
51-Zaangażowanie kierownictwa	4.2.1-Zaangażowanie najwyższego kierownictwa.	4.4.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
52-Orientacja na klienta	4.3.2-Wymagania prawne i inne	4.3.2- Wymagania prawne i inne
	4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym	4.3.1- Aspekty środowiskowe
		4.6- Przegląd zarządzania
53- Polityka jakości	4.2.2- Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy 4.2.3- Współdział pracowników	4.2. Polityka środowiskowa
54- Planowanie (tytuł)	4.3.Planowanie (tytuł)	43. Planowanie (tytuł)
541- Cele dotyczące jakości	4.3.3- Cele ogólne i szczegółowe	4.3.3. Cele, zadania i programy
542-- Planowanie systemu zarządzania jakością	4.3.1.Wymagania ogólne	4.3.3. Cele i zadania, programy
	4.3.4-Planowanie działań	

55-Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja (tytuł)		
551-Odpowiedzialność i uprawnienia	4.4.1- Struktura odpowiedzialność i uprawnienia	4.4.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
552-Przedstawiciel kierownictwa		
553-Komunikacja wewnętrzne	4.4.4 -Komunikowanie się	4.4.3- Komunikacja
56-Przegląd zarządzania (tytuł) 561-Postanowienia ogólne 562-Dane wejściowe do przeglądu 653- Dane wyjściowe z przeglądu	4.6- Przegląd zarządzania	4.6- Przegląd zarządzania
6-Zarządzanie zasobami (tytuł)	4.4.2- Zapewnienie zasobów	4.4.1- Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
61-Zapewnienie zasobów		
62.Zasoby ludzkie (tytuł) 621- Postanowienia ogólne 622.Kompetencje, świadomość i szkolenie	4.4.3- Szkolenie, świadomość, kompetencje i motywacja	4.4.2- Kompetencje, szkolenie i świadomość
63-Infrastruktura	4.4.2- Zapewnienie zasobów	4.4.1- Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia
Środowisko pracy		
7-Realizacja wyrobu (tytuł)	44-Wdrażanie i funkcjonowanie (tytuł)	44-Wdrażanie i funkcjonowanie (tytuł)
71-Planowanie realizacji wyrobu	4.3.4- Planowanie działań 4.4.6 -Zarządzanie ryzykiem zawodowym 4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami	4.4.6- Sterowanie operacyjne
72- Procesy związane z Klientem (tytuł)		
721- Określenie wymagań dotyczące wyrobu	4.3.2- Wymagania prawne i inne 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym 4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami	4.3.1- Aspekty środowiskowe 4.3.2- Wymagania prawne i inne 4.4.6- Sterowanie operacyjne
722- Przegląd wymagań dotyczących wyrobu	4.3.2- Wymagania prawne i inne 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym 4.4.7- Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami	4.4.6- Sterowanie operacyjne 4.3.1- Aspekty środowiskowe
723- Komunikacja z klientem	4.4.4- Komunikowanie się 4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami	4.4.3- Komunikacja

73- Projektowanie i rozwój (tytuł) 731-Planowanie projektowania i rozwoju 732-Dane wejściowe do projektowania i rozwoju 733-Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju 734-Przegląd projektowania i rozwoju 735-Weryfikacja projektowania i rozwoju 736-Walidacja projektowania i rozwoju 737-Nadzorowanie zmian w projektowaniu i rozwoju	4.4.7- Organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami 4.4.6- Zarządzanie ryzykiem zawodowym	4.4.6- Sterowanie operacyjne
74- Zakupy (tytuł) 741-Proces zakupu 742-Informacje dotyczące zakupów 743-Weryfikacja zakupionego wyrobu	4.4.9. Zakupy	4.4.6- Sterowanie operacyjne
75- Produkcja i dostarczanie usługi (tytuł) 751- Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	4.4.10. Podwykonawstwo	4.4.6- Sterowanie operacyjne
752- Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi		4.4.6- Sterowanie operacyjne
753-Identyfikacja i identyfikowalność		x
754- Własność Klienta		x
755-Zabezpieczenie wyrobu		4.4.6- Sterowanie operacyjne
7.6-Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	4.5.1- Monitorowanie	4.5.1- Monitorowanie i pomiary
8-Pomiary, analiza i doskonalenie (tytuł)	Sprawdza nie oraz działania korygujące i zapobiegawcze (tytuł)	45- Sprawdzanie (tytuł)
81-Postanowienia ogólne 82-Monitorowanie i pomiary (tytuł) 821-Zadowolenia Klienta	4.5.1- Monitorowanie	4.5.1- Monitorowanie i pomiary
822-Audit wewnętrzny	4.5.3- Auditowanie	4.5.5- Audit wewnętrzny
823-Monitorowanie i pomiary procesów 824-Monitorowanie i pomiary wyrobu	4.5.1. Monitorowanie 4.5.2. Badanie wypadków przy pracy, chorób zawodowych i zdarzeń potencjalnie wypadkowych	4.5.1. Monitorowanie i pomiary 4.5.2. Ocena zgodności (tytuł)
83- Nadzór nad wyrobem niezgodnym	4.5- Sprawdzanie oraz działania korygujące i zapobiegawcze (tytuł) 4.5.4- Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze 4.4.8- Zapobieganie, gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy i poważne awarie.	4.5.3- Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze 4.4.7- Gotowość i reagowanie na awarie
84- Analiza danych	4.5.1- Monitorowanie	4.5.1- Monitorowanie i pomiary
85- Doskonalenie (tytuł)	4.2- Zaangażowanie kierownictwa oraz polityka bezpieczeństwa i higieny pracy (tytuł) 4.6. Przegląd zarządzania 4.7- Ciągłe doskonalenie	x

851-Ciągłe doskonalenie	4.3.3-Cele ogólne i szczegółowe 4.3.4- Planowanie działań 4.6- Przegląd zarządzania 4.7- Ciągłe doskonalenie	4.2- Polityka środowiskowa 4.3.3- Cele, zadania i programy 4.6- Przegląd zarządzania
852- Działania korygujące	4.5- Sprawdzanie oraz działania korygujące i zapobiegawcze (tytuł)	4.5.3-Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze
853- Działania zapobiegawcze	4.5.4- Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze	

2. Terminologia stosowane w księdze

1. **Audit** - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu. Niezależne badanie systemu zarządzania.
2. **Aspekt**- elementy które oddziałują np. na środowisko (aspekt środowiskowy) , bezpieczeństwo (aspekt BHP) czy jakość (aspekt jakości)
3. **Aspekt środowiskowy**- element działań organizacji, jej wyrobów lub usług, który może wzajemnie oddziaływać ze środowiskiem.
4. **Bezpieczeństwo i higiena pracy** – stan warunków i organizacji pracy oraz zachowań pracowników, zapewniający wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy.
5. **Biuro Obsługi Interesanta (BOK)** – jest stosowany zamiennie z Biurem Obsługi Klienta oraz Punktem Obsługi Interesanta czy Klienta. Jest to wydzielona, w większości otwarta przestrzeń urzędu gdzie znajdują się delegatury tych wydziałów urzędu, w których jest i będzie największy przepływ interesantów i których zadania są nierozdzielnie związane z koniecznością bezpośredniego kontaktu np. przyjmowanie i wydawanie wniosków, dokumentów, oraz pomoc w ich wypełnianiu. W skład BOI wchodzi również punkt informacyjny.
6. **Certyfikat** systemu zarządzania - jest obiektywnym i namacalnym dowodem wystawionym przez jednostkę certyfikującą, poświadczającym, że system wdrożony w organizacji jest zgodny z wymaganiami norm.
7. **Dostawca**- osoba lub organizacja, która dostarcza wyrób lub usługę (wykonawca)
8. **Identyfikacja** – znak sprawy – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw.
9. **Identyfikowalność** – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania.
10. **Klient zewnętrzny** - osoba lub organizacja, która otrzymuje wyrób, interesant załatwiający jakieś sprawy w urzędzie.
11. **Klient wewnętrzny** - pracownik Urzędu Miasta Czeladź, który otrzymuje wyrób niezbędny do wykonywania obowiązków służbowych.
12. **Niezgodność** – niespełnienie wymagania (potrzeb lub oczekiwań)
13. **Najwyższe kierownictwo** - osoba lub grupa osób, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją –Burmistrz Miasta Czeladź, Zastępcy Burmistrza Miasta, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta.
14. **Podwykonawcy**- osoba lub organizacja, która dostarcza usługi Urzędu Miasta w Czeladzi w jego imieniu zgodnie z uzgodnionymi wymaganiami, ustaleniami i warunkami.
15. **Środowisko**- otoczenie, w którym działa organizacja, z uwzględnieniem powietrza, wody, ziemi, zasobów naturalnych, flory, fauny, ludzi i ich wzajemnych zależności.
16. **Proces** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.
17. **Procedura** – ustalony sposób postępowania, najczęściej w zarządzeniach Burmistrza Miasta, uchwałach Rady Miejskiej bądź aktach normatywnych zewnętrznych oraz instrukcjach.
18. **Projektowanie** - pewne niepowtarzalne przedsięwzięcie (unikatowy proces), które najczęściej nie było nigdy wcześniej realizowane. Jest to proces, składający się ze zbioru skoordynowanych i nadzorowanych działań, z podaniem dat rozpoczęcia i zakończenia, podejmowanych dla osiągnięcia celu spełniającego określone wymagania z uwzględnieniem ograniczeń dotyczących

czasu, kosztów i zasobów. Z projektowaniem mamy do czynienia, gdy nie posiadamy charakterystyki wyrobu niezbędnej do planowania procesu realizacji tego wyrobu i musimy definiować tą charakterystykę na podstawie wymagań klienta i/lub wymagań instytucji zewnętrznej.

19. **Ryzyko zawodowe**- prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zdarzeń.
20. **Walidacja** - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego użycia lub zastosowania.
21. **Weryfikacja** - potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania.
22. **Wyrób** - wynik procesu
23. **Wymaganie** - potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe Uwaga: „przyjęte zwyczajowo” oznacza, że istnieje zwyczaj lub powszechna praktyka organizacji, jej klientów i innych stron zainteresowanych, że rozpatrywana potrzeba lub oczekiwanie jest przyjęte.
24. **Wpływ na środowisko**- każda zmiana w środowisku zarówno niekorzystna jak i korzystna, która w całości lub częściowo jest spowodowana działaniami organizacji, jej wyrobami lub usługami.
25. **Zapis** – dokument dostarczający obiektywnego dowodu wykonania działań.
26. **Zagrożenie**- stan środowiska pracy mogący spowodować wypadek lub chorobę
27. **Zagrożenie znaczące**- zagrożenie mogące spowodować poważne i nieodwracalne uszkodzenie zdrowia lub śmierci, występujące
28. **Zintegrowany System Zarządzania** – zbiór wzajemnie powiązanych i wzajemnie oddziaływujących elementów niezbędnych do zarządzania organizacją we wszystkich aspektach działalności.

3. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania

1. Urząd Miasta Czeladź jest aparatem pomocniczym Burmistrza Miasta i funkcjonuje na podstawie ustawy o samorządzie gminnym, Statutu Gminy Czeladź oraz Regulaminu Organizacyjnego nadanego przez Burmistrza w drodze zarządzenia.
2. Kierownikiem Urzędu jest Burmistrz, który jest organem wykonawczym w gminie. Burmistrz wykonuje uchwały Rady i realizuje zadania Gminy określone w ustawach i porozumieniach, przy pomocy powołanego do tego celu Urzędu.
3. Wdrożony w Urzędzie zintegrowany system zarządzania obejmuje swym zakresem wszystkie wydziały Urzędu Miasta Czeladź wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta.
4. Jako że u podstaw Systemu Zarządzania legło przekonanie, że jakość jest sprawą wszystkich pracowników urzędu –w tworzeniu jakości uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Czeladź i wszyscy pracownicy.
5. Jakość jest sposobem myślenia, który powoduje, że stosujemy i bez przerwy poszukujemy najlepszych rozwiązań. Dlatego właśnie nasz zintegrowany system zarządzania obejmuje zarządzanie środowiskowe, zarządzanie BHP oraz zarządzanie jakością.
6. Zintegrowany System Zarządzania odpowiada wymaganiom normom:
 - PN-EN ISO 9001:2001 (System Zarządzania Jakością- Wymagania)
 - PN-EN ISO 14001:2005 (System Zarządzania Środowiskowego- Wymagania i wytyczne stosowania)
 - PN-N 18001:2004 (System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higiena Pracy – Wymagania)
7. Przestrzeganie zasad zawartych w opisie zintegrowanego systemu zarządzania obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne Urzędu, oraz wszystkich zatrudnionych pracowników. Niektóre postanowienia opisu dotyczą również osób współpracujących z Urzędem.
8. Czeladź to miasto partnerskie. Międzynarodowa współpraca realizowana jest na wielu płaszczyznach i ma na celu promocję naszego miasta na arenie światowej, aktywizację wymiany gospodarczej i kulturalnej między Czeladzią a jej partnerami.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA W URZĘDZIE MIASTA CZELADŹ

4.1. WYMAGANIA OGÓLNE

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

1. Wprowadzając w oparciu o normy PN-EN ISO 9001:2001, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N 18001:2004 Zintegrowany System Zarządzania w Urzędzie Miasta Czeladź przyjęto zasadę, że klient znajduje się zawsze w centrum uwagi, a Urząd będzie czynił wszystko, aby poznać i rozumieć potrzeby i oczekiwania klientów i spełniać je.
2. Na obecnym etapie rozwoju Zintegrowanego Systemu Zarządzania za priorytet najwyższe kierownictwo uznało realizację polityki i ustanowionych celów. Procesy zachodzące w urzędzie zidentyfikowano i opisano w postaci wykazu procesów oraz w procedurach i kartach procesów.
3. Wyznaczone zostały wydziały/osoby odpowiedzialne za realizację i monitorowanie procesów. Ustanowiono ponadto cele, wskaźniki i mierniki dla poszczególnych procesów oraz sposób i częstotliwość monitorowania i pomiaru potrzebne do skutecznego przebiegu i nadzorowania procesów. Procesy są monitorowane przez właścicieli. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych, technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomaganie, przebiegu i monitorowania procesów.
4. Analiza osiąganych wyników przeprowadzana jest w trakcie przeglądów funkcjonowania urzędu lub w wyniku zaistnienia takiej potrzeby. Wnioski z przeprowadzanych przeglądów stanowią jedną z podstaw do doskonalenia.
5. Dla każdego procesu ukierunkowanego na klienta zewnętrznego zostają opracowane Karty Informacyjna (karta usługi), w której umieszczamy podstawowe dane dotyczące wymagań i sposobu realizacji procesu, będące jednocześnie drugim obok ustawy zobowiązaniem wobec obywatela do załatwienia sprawy w sposób w tej karcie określony.
6. Karty procesów i Karty Informacyjne są odzwierciedleniem spojrzenia na realizację procesów zarówno z punktu widzenia klienta zewnętrznego (wymagania, termin, przebieg), jak i z punktu widzenia wewnętrznej organizacji procesu (stosowana procedura, współpraca między wydziałami, monitorowanie), co pozwala na jego pełną ocenę.
7. Zintegrowany System Zarządzania służy stałemu doskonaleniu się Urzędu, zwiększaniu zadowolenia klientów zewnętrznych i wewnętrznych. Pragniemy posiadać opinie urzędu rzetelnego i godnego zaufania, uzyskującego wysoką jakość, wytwarzających coraz lepsze wyroby i świadczących usługi na wysokim poziomie oraz szybko reagującego na potrzeby i oczekiwania klientów.
8. System pomaga nam zarządzać procesami realizowanymi w urzędzie, nadzorować wpływ naszych działań na jakość świadczonych usług, na środowisko oraz poprawę stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Nasz Zintegrowany System Zarządzania to trzy współdziałające ze sobą i uzupełniające się podsystemy organizacji, przenikające się wzajemnie.
9. Wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie systemu pomaga nam nie tylko nadzorować poziom spełniania wymagań prawnych i innych, do których jesteśmy zobowiązani, ale umożliwia ciągłe doskonalenie funkcjonowania i wyjście ponad te wymagania, w dążeniu do zwiększenia zadowolenia naszych klientów.
10. Koncentrujemy się na jakości usług i wyrobu, jakości pracy i całej organizacji oraz jakości oddziaływania na otoczenie.
11. System podlega systematycznym przeglądom i audytom, a dla osiągnięcia zaplanowanych celów wynikających z polityki zintegrowanego systemu i przepisów prawa wdrażane są niezbędne działania korygujące i zapobiegawcze.
12. Poddajemy nasz system certyfikacji, by nasi klienci mieli pewność, że nasz system rzeczywiście odpowiada międzynarodowym standardom, a nasze deklaracje nie są jedynie ozdobą gabinetu, lecz prawdziwym świadectwem jakości naszej działalności. Posiadając certyfikat chcemy być postrzegani jako partner bardziej wiarygodny oraz łatwiejszy we współpracy.
13. Oprócz przestrzegania wielu przepisów, zwracamy uwagę na konieczność wprowadzenia systemowych rozwiązań, które nie tylko będą zwracały uwagę na kwestie formalno- prawne, lecz także będą miały wpływ na świadomość pracowników.
14. Certyfikacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania oznacza, iż nasz urząd jest zaangażowany w ochronę środowiska, poprawę jakości pracy zgodnej z odpowiednimi wymaganiami, w tym BHP, oraz poprawę jakości świadczonych usług i ciągłe doskonalenie.

15. Procesy zlecone przez urząd na zewnątrz są nadzorowane poprzez przyjęte procedury wyboru dostawców usług oraz rozliczanie zobowiązań.
16. Określono sekwencje procesów w UMC, przedstawioną w poniższym rysunku.

Rysunek: SEKWENCJE PROCESÓW W URZĘDZIE MIASTA CZELADŹ:

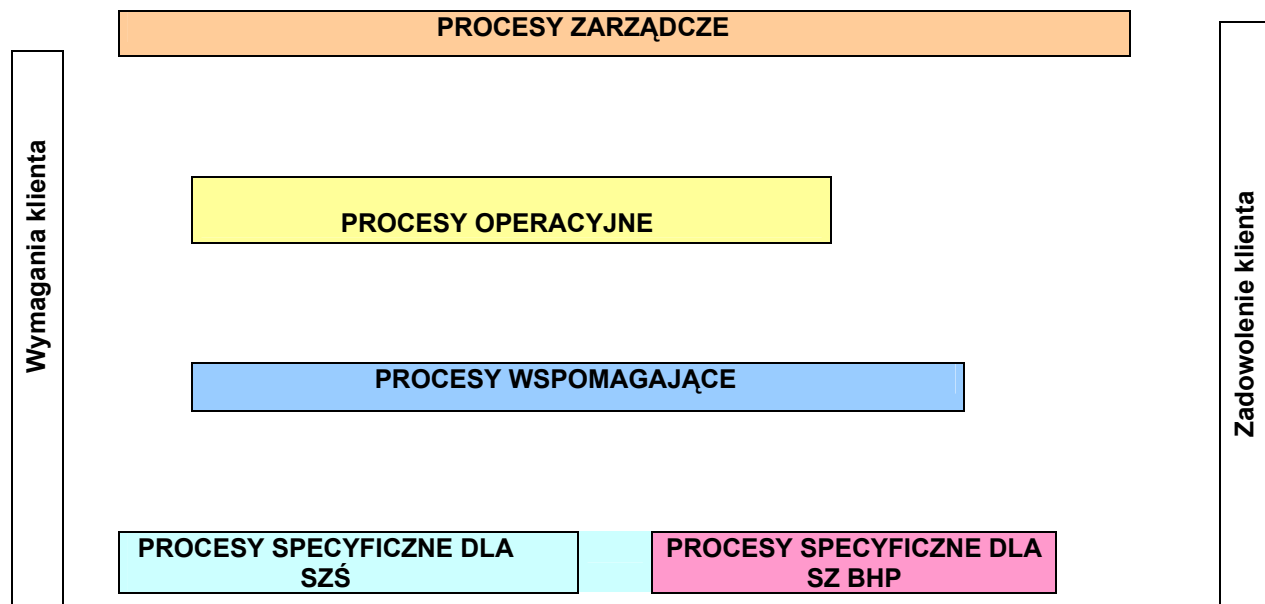


Tabela: Zestawienie Głównych procesów w UMC

PROCESY ZARZĄDCZE:					
1.	Zarządzanie strategiczne	2.	Zarządzanie inwestycyjne	3.	Zarządzanie Organizacją i funkcjonowaniem urzędu
4.	Audyty Systemu Zarządzania	5.	Zarządzanie Zasobami Ludzkimi	6.	Zarządzanie Finansowe
7.	Przegląd systemu zarządzania	8.	Audyty Finansowe		
PROCESY OPERACYJNE:					
Procesy Administracyjne (zestaw zadań związanych z dokonywaniem czynności administracyjnych)		Procesy Społeczne (miękkie dziedziny życia)		Procesy Techniczne (związane wprost z realizacją odpowiedniej infrastruktury technicznej)	
1.	Wydawanie wszelkiego rodzaju dokumentów na życzenie klienta	1.	Ochrona zdrowia	1.	Transport - usługi i infrastruktura
2.	Wprowadzanie danych do rejestrów (bazy danych)	2.	Oświata i wychowanie oraz edukacja	2.	Gospodarka wodna
3.	Wydawanie pozwoleń i decyzji w rozumieniu i trybie KPA	3.	Kultura	3.	Gospodarka odpadami oraz utrzymanie czystości i porządku

4. Wydawanie pozwoleń i koncesji odnośnie działalności	4. Kultura fizyczna, rekreacja	4. Cmentarnictwo gminne
	5. Pomoc i opieka społeczna	5. Zaopatrzenie w energię
	6. Mieszkalnictwo	6. Ochrona środowiska i przyrody oraz zieleń gminna
	7. Bezpieczeństwo publiczne (7. Targowiska i hale targowe
		8. Ład przestrzenny i gospodarka nieruchomościami
PROCESY WSPOMAGAJĄCE:		
1. Zarządzanie infrastrukturą	8. Obsługa finansowo księgową	15. Monitorowanie realizacji procesów i wyrobu
2. Zakupy	9. Kontrole zewnętrzne i wewnętrzne	16. Analizy i sprawozdawczość
3. Obsługa prawna	10. Współpraca ze społecznościami innych państw	17. Nadzór nad dokumentami i zapisami
4. Identyfikowanie, Tworzenie, Aktualizacja i Nadzorowanie Podstaw funkcjonowania/ wymagań.	11. Promocja gminy, (wspieranie i upowszechnianie idei samorządowej)	18. Nadzór nad wyrobem niezgodnym
5. Zarządzanie wdrożeniem i utrzymaniem informatyzacji i bezpieczeństwem informacji	12. Komunikacja i partycypacja społeczna	19. Działania korygujące i zapobiegawcze
6. Czynności materialno techniczne	13. Planowanie wyrobu	
7. Komunikacja wewnętrzna	14. Projektowanie wyrobu	
PROCESY SPECYFICZNE DLA SZŚ:		PROCESY SPECYFICZNE DLA SZ BHP :
1	Identyfikacja aspektów środowiskowych	1. Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyka zawodowego
2	Pomiar i monitorowanie aspektów środowiskowych	2. Pomiar i monitorowanie BHP
3	Gotowość na wypadek awarii środowiskowych	3. Gotowość na wypadek w pracy i awarie
4	Zarządzanie programami środowiskowymi	4. Zarządzanie programami BHP
5	Ocena zgodności z mającymi zastosowanie wymaganiami w zakresie zarządzania środowiskowego	5. Badanie wypadków przy pracy, chorób zawodowych i zdarzeń potencjalnie wypadkowych

4.2.1. DOKUMENTACJA W URZEDZIE

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

1. Postanowiono wykorzystać charakterystyczny i naturalny dla samorządu i urzędu administracji publicznej sposób wprowadzania ustalonych reguł oraz określania postępowania – w drodze zarządzeń Burmistrza – aktów kierownictwa wewnętrznego takiej organizacji.
2. Uznano, iż w przypadku administracji samorządowej nie jest dla jej sprawnego funkcjonowania konieczne wprowadzanie obcych tak pod względem formy (schematy blokowe) jak i języka aktów regulujących postępowanie w danym obszarze.
3. Specyficzną formę dla podkreślenia wyjątkowości i wagi dokumentu postanowiono wykorzystać wyłącznie dla kart procesu.
4. Dokumentacja zintegrowanego systemu zarządzania w Urzędzie Miasta Czeladź obejmuje, zatem:
 - a. Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania (wraz z wykazem dokumentów związanych),
 - b. Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
 - c. Procedury opisane w:
 - dokumentach wewnętrznych (Zarządzeniach Burmistrza Miasta, Uchwałach Rady Miejskiej, instrukcjach)
 - dokumentach zewnętrznych – aktach prawnych powszechnie obowiązujących,
 - kartach procesów- Karta procesu jest dokumentem- potrzebnym by zapewnić skuteczność planowania, przebiegu i nadzorowania procesów (zgodnie z wymaganiami ISO 9001. 4.2.1 d)

d. Udokumentowane procedury wymagane wdrożonymi normami, :

1	Wprowadzenia procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami
2	Wprowadzenia procedury auditów wewnętrznych w Urzędzie Miasta Czeladź
3	Wprowadzenia procedury nadzoru nad wyrobem niezgodnym.
4	Wprowadzenia procedury działań korygujących i zapobiegawczych w Urzędzie Miasta Czeladź
5	Wprowadzenia procedury Identyfikacji zagrożeń oraz oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta Czeladź
6	Wprowadzenia procedury podnoszenia kwalifikacji zawodowych i wykształcenia ogólnego pracowników Urzędu Miasta Czeladź.
7	Udokumentowane Instrukcje dot. BHP, zatwierdzone przez Burmistrza
8	Wprowadzenia procedury Monitorowania Bezpieczeństwa i Higieny Pracy w Urzędzie Miasta Czeladź
9	Udokumentowane procedury związane z sterowaniem operacyjnym wydawane w postaci krótkich instrukcji postępowania. Instrukcje te dotyczą szczególnie tych operacji, które są związane ze znaczącymi aspektami.

- e. Inne dokumenty zawierające informacje niezbędne do planowania, realizacji i nadzorowania procesów w Urzędzie (Karty Informacyjne/usług, regulaminy, formularze, druki, instrukcje); w tym:
 - dokumenty wewnętrzne regulujące organizację i zasady działania organów gminy i urzędu.
 - dokumenty zewnętrzne dotyczące samorządu gminnego i prawa materialnego.
 - f. Zapisy (znajdujące się w szczególności w aktach spraw i/lub w wersji elektronicznej),
 - g. Cele ogólne i szczegółowe dot BHP
 - h. Cele i zadania środowiskowe.
5. Dokumenty związane z Księgą znajdują się w wykazie dokumentów związanych, który jest okresowo aktualizowany. Prowadzony wykaz jest aktualizowany, min. 1 raz na kwartał przez pracownika ds. ZSZ na podstawie zgłoszeń zmian lub nowych regulacji od kierowników wydziałów UMC- odpowiedzialnych za wykonanie określonego zarządzenia czy uchwały. Wykaz ten jest stale udostępniony wszystkim pracownikom. Wpisanie w wierszu określonego dokumentu konkretnego punktu systemu wskazuje, iż w tym dokumencie znajduje się uregulowanie dot. wymagania wskazanego w tym właśnie punkcie systemu. Prowadzony wykaz zawiera minimum dane zawarte w poniższym zestawieniu.

Wykaz dokumentów związanych		Poszczególne punkty systemu zgodnie z PN-EN ISO 9001:2001			Uwagi
Nazwa dokumentu (wymagania, regulacji, procedury)	Nr dokumentu-tekst pierwotny	4.1	...	8.5.3	
Nazwa określonego dokumentu np. ustawy, rozporządzenia, zarządzenia, uchwały	Numer tego dokumentu: nr dziennika ustaw, nr zarządzenia, uchwały		Określony punkt systemu, Np. 5.5.1 - co wskazuje, iż w tym dokumencie znajdują się uregulowania dot. odpowiedzialności i uprawnień pracowników.		

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

7. Poprzez właściwie wprowadzony i nadzorowany System Zarządzania Urząd Miasta Czeladź pragnie:

- a. Spełnić potrzeby i oczekiwania klienta,
- b. Określić procesy oraz niezbędne odpowiedzialności dla osiągnięcia celów jakości, BHP oraz środowiska,
- c. Wyszukiwać sposobności dla ulepszenia efektywności procesów poprzez ich monitorowanie,
- d. Osiągnąć doskonałość procesów w realizacji usług,
- e. Planować strategię, procesy oraz środki potrzebne dla zidentyfikowanych udoskonaleń,
- f. Oferować klientom oczekiwaną terminowość wykonania i niezawodność usługi,
- g. Wprowadzić zasadę ciągłego doskonalenia,
- h. Realizować usługi zgodne z wymaganiami prawnymi i innymi uregulowaniami odnoszącymi się do usług bhp oraz środowiska.

4.2.2. Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania

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

1. Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest podstawowym dokumentem Urzędu Miasta Czeladź dotyczącym systemu zarządzania. Dostarcza ona spójnych informacji o działaniach podejmowanych przez Urząd dla zapewnienia zgodności z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2001 (system zarządzania jakością- wymagania), PN-EN ISO 14001:2005 (system zarządzania środowiskowego- wymagania i wytyczne stosowania) oraz PN-N 18001:2004 (System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy- wymagania).
2. Księga stanowi kompendium wiedzy na temat systemu zarządzania, zawiera elementy wymaganych przez normy procedur oraz powołanie się na te procedury uregulowane w innych aktach.

4.2.3. NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

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

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

4.2.4. NADZÓR NAD ZAPISAMI

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

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

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. ZANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

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

1. Dając wyraz swojego zaangażowania w zapewnienie sprawnego wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta Czeladź bierze odpowiedzialność za realizację postanowień Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.
2. Zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa przejawia się w:
 - a. podjęciu decyzji o wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Zarządzania,

- b. podejmowaniu działań na rzecz zapewnienia niezbędnych zasobów (finansowych, i kadrowych poprzez zapewnienie przeszkolonego personelu, niezbędnej literatury i czasopism, wyposażenia),
- c. ustanowieniu polityki zintegrowanego systemu zarządzania oraz zapewnienia jej zrozumienia przez wszystkich pracowników,
- d. wyznaczeniu Pełnomocnika ds. zintegrowanego systemu zarządzania spośród członków najwyższego kierownictwa oraz określenie jego uprawnień i odpowiedzialności,
- e. zobowiązaniu Burmistrza do:
 - spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania,
 - kształtowania świadomości pracowników i ich zaangażowania w osiąganie określonych celów,
 - propagowaniu wśród pracowników znaczenia spełniania wymagań klientów i przestrzegania przepisów prawa,
 - ustanowienia mierzalnych celów,
 - systematycznym przeprowadzaniu przeglądów zarządzania,
 - komunikowania w organizacji znaczenia spełniania wymagań klientów oraz wymagań ustawowych i przepisów administracyjnych, na naradach z kierownikami oraz na spotkaniach z pojedynczymi pracownikami i z całą załogą,
- f. zapewnieniu odpowiednich metod doskonalenia, w tym szkoleń:
 - najwyższego kierownictwa, kadry kierowniczej i pozostałych pracowników Urzędu Miasta obejmujących zapoznanie się z zasadami wdrożonego systemu zarządzania i uświadomienie roli klienta,
 - zespołu dokumentującego w zakresie opracowania niezbędnej dokumentacji,
 - auditorów wewnętrznych w zakresie przygotowywania i przeprowadzania auditów,
 - pełnomocnika ZSZ i stanowiska ds. ZSZ,
 - szkoleń doskonalących.
- g. określeniu odpowiedzialności i uprawnień poszczególnym komórkom organizacyjnym (w regulaminie organizacyjnym), oraz określeniu niezbędnych kompetencji jakie powinni posiadać pracownicy na określonych stanowiskach pracy oraz ich uprawnień i odpowiedzialności (w opisach stanowisk)
- h. zapewnieniu dostarczania w organizacji wymagań ustawowych i przepisów administracyjnych, które dotyczą ZSZ, w tym : aspektów środowiskowych, bezpieczeństwa i higieny pracy, oraz związanych z realizowanymi zadaniami i świadczonymi usługami
- i. przekazywaniu wytycznych i postanowień oraz omawianie spraw z zakresu zarządzania na comiesięcznych naradach z kierownikami oraz okresowych przeglądach zarządzania.

5.2. UKIERUNKOWANIE NA KLIENTA

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

1. Najwyższe Kierownictwo dąży do jak najlepszego zapewnienia, że wymagania klienta są i będą odpowiednio określone i spełnione. Ogromne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że opinia o urzędzie budowana jest poprzez codzienny kontakt urzędnika z klientem, poprzez satysfakcję naszego mieszkańca.
2. Najwyższe Kierownictwo utrzymuje stałą komunikację z klientami zewnętrznymi w trakcie cotygodniowych spotkań z mieszkańcami w trakcie poniedziałkowych i wtorkowych dyżurów, w sprawie skarg i wniosków, oraz okresowo prowadzonych konsultacji społecznych.
3. Orientacja na klienta w UMC znajduje w szczególności odzwierciedlenie w następujących zagadnieniach :
 - a. organizacja pracy urzędu (godziny pracy i działające Biuro Obsługi Klienta i Punkt Informacyjny),
 - b. komunikacja z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o wyrobach i świadczonych przez urząd usługach – patrz „komunikacja z klientem” (J:7.2.3)
 - c. określanie wymagań dotyczących wyrobów i usług świadczonych przez urząd w tym wymagań interesanta– patrz : „określenie wymagań dotyczących wyrobu” (J: 7.2.1)
 - d. badania spełnienia określonych wymagań – patrz: „monitorowanie i pomiary (J: 8.2)
 - e. realizacji zadań, programów i strategii, uwzględniających potrzeby i postulaty mieszkańców oraz mających na celu zaspokojenie potrzeb społeczności lokalnej,

- f. komunikację z otoczeniem oraz podnoszenia wiedzy i świadomości ekologicznej wśród pracowników i mieszkańców, poprzez umieszczenie artykułów dot. ochrony środowiska w 'Echu Czeladzi' i na stronie internetowej miasta i wydawanie publikacji ekologicznych oraz organizowanie i nadzorowanie akcji edukacyjnych w szkołach.
 - g. umieszczenie na stronie internetowej miasta zidentyfikowanych znaczących aspektów środowiskowych, które możemy nadzorować i na które możemy wpływać,
 - h. branie pod uwagę w trakcie przeglądu zarządzania informacji z komunikacji z klientem zewnętrznym, w tym skarg oraz wyniki z prowadzonego badania zadowolenia klienta – patrz „zadowolenie klienta” (J: 8.2.1).
4. W urzędzie nadzorowane są też dokumenty zewnętrzne - akty prawne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Urzędu. Należą do nich: ustawy, rozporządzenia, normy, pozostałe akty prawne.
 5. Ze względu na szczególne znaczenie stosowania przez Urząd Miasta Czeladź przepisów prawa powszechnie obowiązującego, kierownicy wydziałów są odpowiedzialni za bieżące śledzenie zmian zachodzących w aktach prawnych i za informowanie o nich swoich pracowników. W UMC każdy pracownik ma zapewniony dostęp do zawsze aktualnych przepisów prawnych.
 6. Dla zapobieżenia stosowaniu nieaktualnych wymagań prawnych i innych wszystkie wydziały UMC posiadają program informacji prawnej LEX oraz dostęp do internetowego serwisu prawnego na stronie sejmowej, jak również dostęp do obsługi prawnej realizowany przez radców prawnych.
 7. Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zapoznawania się z wszystkimi zmianami i nowościami w zakresie realizowanych przez nich zadań i procesów.
 8. Za identyfikowanie i informowanie pracowników o wymaganiach prawnych dot BHP w zakresie związanym z działaniami urzędu odpowiada zarówno kierownik w zakresie działań, którego znajduje się zakres BHP we współpracy z pracownikiem na stanowisku ds. BHP, jak również kierownicy poszczególnych wydziałów.
 9. Z uwagi na istotę klienta zarówno zewnętrznego, jaki i wewnętrznego identyfikacja zagrożeń na stanowiskach pracy jak i ocena ryzyka zawodowego dla pracowników Urzędu jest wykonywana z współudziałem pracowników zgodnie z ustanowionym zarządzeniem w sprawie „wprowadzenia procedury Identyfikacji zagrożeń oraz oceny ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta Czeladź”

5.3. POLITYKA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA

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

1. Burmistrza Miasta Czeladź określili Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania dla Urzędu Miasta Czeladź biorąc pod uwagę:
 - Wizję i Misję,
 - Wymagania prawne,
 - Wartości (Kodeks Etyczny pracowników Urzędu Miasta Czeladź),
 - Wyniki oceny stanu BHP w UMC,
 - Wyniki z przeglądów zarządzania,
 - Zidentyfikowane Aspekty środowiskowe.
2. Polityka jest to deklaracja wskazująca na nasze intencje, to strategiczne cele jakości, BHP, i Środowiskowe. Podaje ona kierunki i ogólne zamierzenia organizacji.
3. Polityka to podstawa do ustanowienia celów ogólnych i celów szczegółowych oraz planów działań (planów ogólnych i szczegółowych)
4. Następną funkcją polityki jest znaczenie dla personelu, gdzie określona i zakomunikowana umożliwia lepsze zrozumienie przez pracowników strategii działania organizacji, jej misji, celów i zadań a także precyzuje odpowiedzialność właścicieli wszystkich procesów za jej realizację.
5. Polityka jest zbieżna z tym, co określono w strategii.
6. Polityka to kierunek, jaki nadaje urzędowi jej najwyższe kierownictwo.
7. Polityka- to jeden z podstawowych dokumentów systemu zarządzania. Jest deklaracją zaangażowania kierownictwa w sprawnie działający system, jest punktem wyjścia do całości działań. Polityka jest ogłaszana zainteresowanym stronom poprzez zamieszczenie jej w księdze, dystrybucję

w formie umieszczenia jej na terenie UMC w antyramach, oraz umieszczenia na stronie internetowej UMC.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania Urzędu Miasta Czeladź

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

Burmistrz Miasta prowadzi działania zmierzające do:

1. Poprawy jakości świadczonych usług oraz usprawnienia komunikacji między Urzędem a Klientem zewnętrznym, w celu zwiększenia jego zadowolenia,
2. Skutecznego i efektywnego zarządzania aspektami środowiskowymi poprzez ich identyfikację, monitorowanie i pomiar w celu racjonalnego zarządzania zasobami, oraz zapobiegania wszelkim zanieczyszczeniom i negatywnym wpływom na środowisko naturalne,
3. Aktywnego, opartego na współudziale lokalnej społeczności kształtowania przestrzeni miejskiej w oparciu o założenia strategii zrównoważonego rozwoju oraz wymagań prawnych i przyjęte kryteria w zakresie ochrony środowiska,
4. Zmniejszenia liczby wypadków i zdarzeń potencjalnie wypadkowych, chorób zawodowych poprzez identyfikację zagrożeń oraz monitorowanie i pomiar stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,
5. Kreowania projakościowych, prośrodowiskowych i bezpiecznych postaw i zachowań pracowników poprzez stałe podnoszenie ich kwalifikacji oraz ich współudział i zaangażowanie w działania na rzecz podnoszenia warunków bezpieczeństwa i higieny pracy, ochronę środowiska naturalnego oraz zadowolenia Klienta,
6. Spełnienia wymagań przepisów prawnych odnoszących się do kryteriów jakościowych, środowiskowych oraz bezpieczeństwa i higieny pracy,
7. Włączenia w realizację wymagań Zintegrowanego Systemu Zarządzania wszystkich pracowników zgodnie z ich kompetencjami oraz odpowiedzialnością i uprawnieniami,
8. Ciągłą poprawę działań w odniesieniu do zadowolenia Klienta, środowiska naturalnego oraz bezpieczeństwa i higieny pracy,

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

5.4. PLANOWANIE

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

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

5.4.1. CELE OGÓLNE I SZCZEGÓLNE (ZADANIA)

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

1. Strategiczne cele dotyczące jakości, środowiska i BHP zostały zamieszczone w Polityce.

2. Cele ogólne i szczegółowe ustanawiane są dla realizowanych określonych procesów. W zakresie środowiska i BHP ustanawiane i opracowywane są zestawienia celów środowiskowych oraz celów BHP, które są przeglądane min. na przeglądzie zarządzania.
3. Cele ogólne i szczegółowe są spójne z polityką.
4. Przy określaniu celów BHP brane są pod uwagę:
 - cele strategiczne dot BHP, określone w polityce
 - wymagania prawne dot BHP,
 - zidentyfikowane zagrożenia i ocena ryzyka zawodowego,
 - wyniki audytów i przeglądów,
 - wyniki monitorowania i kontroli stanu BHP,
 - informacje dot. zidentyfikowanych niezgodności dot. BHP oraz podejmowanych działań korygujących i ich skuteczność,
 - analizy przyczyn wypadków, awarii i zdarzeń potencjalnie wypadkowych oraz chorób zawodowych,
 - zidentyfikowanych projektów zmian w regulacjach prawnych,
 - plany budżetowe i niezbędne zasoby,
 - ilość i charakter ewentualnych wypadków.
5. Przy ustanawianiu celów środowiskowych brano pod uwagę:
 - w szczególności zidentyfikowane znaczące aspekty środowiskowe, ponadto
 - plany inwestycyjne, i budżetowe,
 - plany i programy,
 - wyniki audytów i działania korygujące,
 - zidentyfikowane wymagania, w tym wymagania klientów,
 - niezbędne zasoby,
 - wyniki przeglądów zarządzania,
 - poziom skuteczności realizowanych procesów.
 - Informacje od klientów i poziom zadowolenia klientów,
 - wyniki oceny zgodności,
 - ryzyko zagrożenia spowodowane przez: ilość, szkodliwość, częstotliwość występowania aspektów środowiskowych,
6. Przy określaniu celów jakościowych koniecznym jest branie pod uwagę :
 - a. wyników badania zadowolenia klienta, w tym wyników analizy skarg,
 - b. wyników przeglądów, w tym uzyskiwany poziom skuteczności procesów,
 - c. poprawę terminowości i poprawności realizowanych usług- optymalizacja terminów realizacji spraw,
 - d. realizację spraw zgodnie z wymaganiami,
 - e. przekazywanie rzetelnej informacji zewnętrznej, w tym o świadczonych usługach,
 - f. udział obywateli w procesie poprawy jakości usług i otwarcie na pomysły, propozycje i uwagi mieszkańców dot. funkcjonowania Urzędu Miasta,
 - g. zapewnienie sprawnego funkcjonowanie obsługi klienta i informatyzacji usług publicznych,
 - h. ciągłe doskonalenie skuteczności naszych procesów, poprzez ich monitorowanie, analizowanie i wprowadzanie działań korygujących, oraz uproszczenie i standaryzacja procedur postępowania,
 - i. kształtowanie pozytywnego wizerunku administracji,
 - j. analizowanie wymagań w celu definiowania nowych wytycznych do doskonalenia,
 - k. ciągłe dostosowywanie struktury organizacyjnej do zmieniających się potrzeb,
 - l. poprawę bezpieczeństwa i porządku w mieście, min. poprzez system monitoringu.
 - m. wzmocnienie promocji gospodarczej miasta i tworzenie polityki przyjaznej dla inwestorów,
 - n. tworzenie warunków do rekreacyjnego spędzania wolnego czasu,
 - o. tworzenie bezpieczeństwa socjalnego,
 - p. wzbogacanie oferty kulturalnej i spędzania wolnego czasu w mieście,
 - q. zatrudnianie w Urzędzie Miasta pracowników posiadających kwalifikacje odpowiadające powierzonym im zadaniom i potrzebom,
 - r. zapewnienie odpowiednich metod doskonalenia w tym podnoszenia kwalifikacji oraz szkolenia dostosowujące poziom wiedzy i umiejętności urzędników do wymogów wynikających z obowiązujących przepisów, potrzeb i oczekiwań,

- s. zaspakajanie potrzeb pracowników,
 - t. działania mające na celu wzrost zaangażowania pracowników,
 - u. tworzenie dobrego środowiska pracy.
7. Na podstawie polityki i wymagań określone są cele dla realizowanych procesów.
 8. Każdy wydział ustanawia cele do osiągnięcia zawarte w wydziałowych kartach procesów. Poszczególne cele są mierzalne oraz spójne z polityką. Celów szczegółowych może być kilka lub więcej w odniesieniu do celu ogólnego. To wskazanie, co konkretnie chcemy zrobić by zrealizować cel ogólny a tym samym określone zagadnienie z polityki. Cel ogólny jak i szczegółowy będzie realizowany za pomocą określonego planu działań i monitorowaniu.
 9. Cel szczegółowy /Zadanie to podstawowa jednostka realizacyjna służąca osiągnięciu wyznaczonych celów ogólnych wskazująca przedmiot zadania, osobę odpowiedzialną za wykonanie i nadzór nad realizacją. To szczegółowe wymaganie dot. efektów działań wynikające z celu ogólnego.
 7. Dzięki przełożeniu strategii i polityki na cele ogólne, szczegółowe i plany działań oraz wskazanie klienta pracownicy są świadomi istoty i ważności swoich działań nad wdrożeniem i udoskonaleniem Systemu Zarządzania.
 8. Polityka jest znana i rozumiana dla każdego pracownika. Jest wnikliwie analizowana pod względem jej ciągłej przydatności.
 9. Wykonanie zaplanowanych celów mierzone jest w określony przez właściciela procesu sposób z określoną częstotliwością. Zaplanowane już cele podlegają okresowym przeglądom i w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

5.4.2. PLANOWANIE SYSTEMU

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

1. Burmistrz wyraził wolę wdrożenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania. W tym celu wydał Zarządzenie powołujące osoby odpowiedzialne za przygotowanie i wdrożenie ZSZ .Do zespołu dokumentującego zostali wyznaczeni przedstawiciele prawie wszystkich wydziałów w Urzędzie Miasta Czeladź, w celu prawidłowego opracowania wymaganej dokumentacji w każdym wydziale
2. Urząd Miasta planuje działania z uwzględnieniem zidentyfikowanych znaczących aspektów środowiskowych, zgodnie z polityką środowiskową, celami środowiskowymi i procesami.
3. Urząd Miasta przeprowadza identyfikację zagrożeń/ awarii mogących mieć wpływ na środowisko i BHP oraz przeprowadza oceny ryzyka zawodowego występującego na stanowiskach pracy, które może nadzorować i na które może wpływać.
4. Urząd Miasta okresowo przegląda zidentyfikowane zagrożenia i koryguje plany działań.
5. Zidentyfikowane i opracowane cele ZSZ są realizowane w sposób planowy, z zabezpieczeniem środków oraz ze wskazaniem na osoby/komórki odpowiedzialnej za ich realizację w określonym terminie. Cele jakościowe, BHP i środowiskowe są weryfikowane w sposób udokumentowany zgodnie z rozdziałami 8.4 i 8.5.1 tej Księgi ZSZ.
6. Planowanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania odbywa się również poprzez opracowanie i nadzorowanie realizacji długofalowej strategii rozwoju miasta, wieloletnich planów rozwoju, programów tematycznych dotyczących różnych sfer gospodarki miejskiej
7. Na Planowanie Systemu Zarządzania składa się ustalenie:
 - poziomu jakości usług;
 - metod realizacji usług;
 - metod pomiarów i monitorowania
 - kwalifikacji personelu;
 - identyfikacji i sporządzania zapisów;
 - optymalizowania metod realizacji usług oraz technik monitorowania i pomiaru,
 - wymagań prawnych i innych,
 - zagrożeń BHP,
 - kryteriów oceny ryzyka zawodowego,
 - celów ogólnych i szczegółowych,
 - aspektów środowiskowych,

- planów przeglądów i monitorowania,
- celów ogólnych i zadań ,
- programów środowiskowych.

5.5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA

5.5.1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

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

1. Za wdrożenie Zintegrowanego Systemu Zarządzania odpowiada Pełnomocnik ZSZ, jednak za jego funkcjonowanie i doskonalenie odpowiada każdy pracownik urzędu.
2. Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują następujące dokumenty: Ustawa o pracownikach samorządowych, Regulamin organizacyjny UMC, regulamin pracy, regulacja w zakresie zasad wynagradzania pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, indywidualne zakresy pracowników/opisy stanowisk, upoważnienia i pełnomocnictwa wydawane przez Burmistrza Miasta Czeladź, czy wskazanie jako właściciela w karcie procesu.
3. Regulamin organizacyjny UMC stanowi o utworzonych wydziałach ich zakresie działania, kompetencjach Burmistrza, Zastępców Burmistrza, Sekretarza, Skarbnika oraz o zasadach funkcjonowania UMC, a schemat organizacyjny Urzędu określa organizację – czyli wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne wydziałów UMC i jednostek podległych, hierarchię i podległość służbową.
4. Na podstawie aktów prawnych zewnętrznych (ustaw i rozporządzeń) ustalone są kompetencje pracowników przyjmowanych do pracy, z uwzględnieniem ich poziomu wykształcenia, umiejętności i wiedzy oraz wymaganego na danym stanowisku pracy doświadczenia zawodowego.
5. Kolejne podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników UMC są indywidualne (imienne) zakresy, sporządzane przez bezpośrednich przełożonych dla każdego pracownika. Zakres, po zapoznaniu się przez zainteresowanego pracownika, jest każdorazowo podpisywany, co stanowi istotny element akceptacji praw i obowiązków do wykonywania, których zobowiązuje się pracownika, jak również wyraz zrozumienia treści zawartych w dokumencie. Ważną i istotną rolę w tym miejscu przypisujemy bezpośredniemu przełożonemu – kierownikowi, który zobowiązany jest do wyjaśnienia pracownikowi wszelkich pojawiających się niezrozumiałych kwestii. Podpisany, zawsze aktualny, zakres każdego pracownika przechowywany jest w aktach pracowniczych.
6. W Urzędzie Miasta prowadzony jest rejestr wydanych upoważnień i pełnomocnictw Burmistrza Miasta dla pracowników UMC oraz dla dyrektorów i kierowników podległych jednostek.
7. Przyjęta procedura tworzenia opisów stanowisk, rekrutacji pracowników oraz zakomunikowania ich zakresów i podejmowania działań mających na celu podnoszenia ich wiedzy i umiejętności przez szkolenia, zakup literatury i czasopism zapewnia wykwalifikowany personel co daje możliwość skutecznego zarządzania jakością, zarządzania środowiskowego i zarządzania BiHP.
8. W wypadkach uznanych za istotne i nieuregulowane w inny sposób opracowywane są instrukcje postępowania z wskazaniem na zadania, uprawnienia i odpowiedzialność, np. w sytuacjach awaryjnych.

5.5.2. PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA (Pełnomocnik ds. ZSZ)

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

1. Funkcję Pełnomocnika ds. zintegrowanego systemu zarządzania pełni Sekretarz Miasta. Funkcję tę Sekretarz Miasta pełni niezależnie od innych obowiązków przypisanych temu stanowisku w Regulaminie Organizacyjnym UMC.
2. Najistotniejszym celem pełnienia tej funkcji jest jednak zapewnienie, że zintegrowany system zarządzania jest wdrożony, utrzymywany zgodnie z wdrożonymi normami oraz stale doskonalony. Ponadto przedstawianie pozostałym członkom najwyższego kierownictwa informacji z zakresu funkcjonowania systemu. Bardzo istotnym zadaniem są również działania mające na celu uczestnictwo wszystkich pracowników urzędu na rzecz jakości, środowiska i BiHP.

3. Pełnomocnik jest upoważniony do wydawania pracownikom Urzędu poleceń służbowych oraz pism okólnych w zakresie systemu zarządzania.

2.5.3. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

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

1. Najwyższe kierownictwo Miasta organizuje okresowe narady z udziałem: kierownictwa wszystkich jednostek/ wydziałów zgodnie z regulaminem organizacyjnym. Spotkania odbywają się min. raz w miesiącu .
2. Przedmiotem narad mogą być:
 - a. uzgodnienia współdziałania i przekazywania informacji o podejmowanych ważniejszych zadaniach i kierunkach działania,
 - b. przekazywanie do realizacji zadań i ustaleń organów Miasta,
 - c. przekazywanie/ wymiana informacji i zadań pomiędzy wydziałami oraz pomiędzy wydziałami a najwyższym kierownictwem,
 - d. ustalenia zasad realizacji zadań i informacje o realizowaniu zadań, w tym w szczególności o trudnościach i opóźnieniach w realizacji zarządzeń i uchwał , oraz realizacji wszelkich planów,
 - e. doskonalenie pracy Urzędu, istotne informacje związane z utrzymaniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w tym w szczególności: wyniki przeglądów oraz wyniki z badania zadowolenia klienta i auditów, poziom realizowanych działań związanych z aspektami środowiskowymi, przyjmowanie i analizowanie uwag i pomysłów związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy pochodzących od pracowników oraz konsultowanie działań na rzecz Bhp,
 - f. istotne zmiany w przepisach prawa (oczekujące i wprowadzone),
 - g. informacje o istotnych realizowanych zadaniach oraz planowane przez wydziały działania do podjęcia w kolejnych miesiącach,
 - h. zagadnienia związane z sytuacjami konfliktowymi, niedociągnięciami organizacyjnymi pomiędzy wydziałami i jednostkami i zakładami budżetowymi,
 - i. osiągnięcia wydziałów z ostatniego miesiąca,
 - j. przekazywanie istotnych poleceń ze strony najwyższego kierownictwa oraz rozliczenie się z zleconych na wcześniejszych naradach zadań do realizacji.
3. Organizowane są również spotkania resortowe w ramach potrzeb. Organizowane są one przez członków najwyższego kierownictwa z kierownikami średniego szczebla i dyrektorami jednostek podległych organizacyjnie, zgodnie ze schematem organizacyjnym. Przedmiotem tych spotkań jest omawianie szczegółowych zagadnień związanych z realizowanymi zadaniami, przy realizacji których jest wymagana bieżąca koordynacja działań.
4. Kolejną formą komunikacji są spotkania z pracownikami. Każdy pracownik ma możliwość przeprowadzenia rozmowy z najwyższym kierownictwem w sprawach związanych z funkcjonowaniem Urzędu. Narady z pracownikami wydziałów organizują Kierownicy w miarę potrzeb.
5. Minimum raz w miesiącu odbywają się również spotkania najwyższego kierownictwa z koordynatorami i realizatorami projektów wynikających ze strategii rozwoju miasta.
6. Bieżąca współpraca między Wydziałami Urzędu jak również jednostkami podległymi polega na:
 - przekazywaniu informacji, które może odbywać się ustnie, telefonicznie, za pośrednictwem systemu SOD lub na piśmie - w zależności od potrzeb, przy czym należy zwrócić uwagę na przestrzeganie ustawy o ochronie danych osobowych przez osoby przetwarzające dane z poszczególnych wydziałów,
 - terminowym przygotowywaniu okresowych analiz i sprawozdań dla zainteresowanych wydziałów,
7. W przypadku, gdy postępowanie administracyjne dot. kilku wydziałów lub jednostek podległych wówczas osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację danego zadania współpracują ze sobą, przekazując sobie informacje, dokonują uzgodnień, co do dalszego toku postępowania, odpowiedzialne są za terminowe zakończenie sprawy.
8. Zespoły zadaniowe – powstają na wyraźne potrzeby Urzędu, powoływane są na podstawie Zarządzenia Burmistrza Miasta (np. wybory, spis powszechny, referendum, zadania wdrożeniowe, realizacja programów). Powołane zespoły zadaniowe odpowiedzialne są za przebieg i końcową realizację powierzonego zadania. Przy czym w podanym składzie osobowym jest wyszczególniona osoba koordynująca pracę danego zespołu.

9. W UMC funkcjonują tablice ogłoszeń oraz sieć wewnętrzna i poczta elektroniczna wykorzystywana również przez wydziały na potrzeby komunikacji wewnętrznej.
10. Prowadzony jest również udostępniony wszystkim pracownikom folder zawierający informacje związane z Zintegrowanym Systemem Zarządzania. W szczególności umieszczone są tam :
 - księgę systemu zarządzania i wykazu dokumentów związanych
 - procedury systemowe
 - sprawozdania z przeglądów zarządzania
 - wykaz procesów w UMC
 - aspekty środowiskowe
 - cele, zadania i programy środowiskowe
 - plan monitorowania i pomiarów aspektów środowiskowych
 - ocena zgodności z mającymi zastosowanie wymaganiami w zakresie zarządzania środowiskowego
 - instrukcje postępowania związane z znaczącymi aspektami środowiskowymi
 - cele i zadań BHP
 - ocena ryzyka zawodowego
 - instrukcje BHP.
11. Wszystkie te przyjęte formy komunikacji wewnętrznej zapewniają również zapoznanie pracowników ze zgłaszanymi przez klientów oczekiwaniami i występującymi nieprawidłowościami.

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

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

1. Najwyższe kierownictwo podejmuje decyzje w sprawie przeprowadzenia przeglądu zarządzania w Urzędzie przynajmniej raz w roku, w celu zapewnienia jego stałej przydatności i skuteczności. W przeglądzie uczestniczy najwyższe kierownictwo i kadra Urzędu, której dotyczy przegląd.
2. W szczególności przegląd ma odpowiedzieć na pytania:
 - czy w związku ze zmieniającymi się warunkami zewnętrznymi i wewnętrznymi kierunki określone w polityce ZSZ są ciągle aktualne?
 - czy kierunki te są realizowane w zintegrowanym systemie zarządzania?
 - czy realizowane są określone cele i działania określone w wyniku wcześniejszych przeglądów?
 - czy i jakie działania należy podejmować dla doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania?
3. Zadaniem przeglądu ma być ocena zintegrowanego systemu zarządzania pod kątem jego stałej zgodności z przyjętymi standardami, skuteczności w osiąganiu celów – wdrożenia polityki ZSZ w Urzędzie oraz zgodności z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2001, PN-EN ISO 14001:2005 oraz PN N-18001:2004
4. Przegląd przeprowadzany jest w oparciu o informacje dotyczące w szczególności:
 - wyników wewnętrznych auditów i oceny zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi
 - sygnału zwrotnego od klientów w postaci zażaleń, odwołań, wniosków i skarg,
 - dane dotyczące funkcjonowania procesów - w tym analizy mierników procesów – osiągnięte wskaźniki
 - skuteczność działalności środowiskowej– stopień realizacji celów ogólnych i celów szczegółowych (zadań),
 - wyniki analizy wypadków przy pracy lub zdarzeń potencjalnie wypadkowych oraz potencjalnych chorób zawodowych,
 - zmian w zakresie wymagań prawnych i innych wpływających na prowadzoną działalność i realizowane procesy,
 - działań korygujących i/lub zapobiegawczych podjętych w następstwie wyników z poprzednich przeglądów zarządzania i przeglądów BiHP, auditów i kontroli,
 - wyników z badania zadowolenia klientów,
 - planowanych zmian - nowe procedury, usługi, wymagania,
 - zaleceń dotyczących doskonalenia.

5. Zadaniem przeglądu jest ustalenie czy należy podjąć niezbędne działania korygujące lub zapobiegawcze oraz inne mające na celu doskonalenie systemu. Może się również wiązać z przeznaczeniem niezbędnych zasobów na realizację działań związanych z utrzymaniem systemu.
6. Przeglądy planowane są przez Pełnomocnika ZSZ, który opracowuje w oparciu o informacje wymienione powyżej zestawienia zbiorcze analizowane i omawiane na spotkaniu- przeglądzie.
7. Po przeprowadzonym przeglądzie Pełnomocnik ZSZ zgodnie z wytycznymi Najwyższego Kierownictwa opracowuje sprawozdanie wraz z programem zadań prowadzących do: podwyższenia skuteczności Zintegrowanego Systemu Zarządzania, doskonalenia świadczonych usług i dostarczenia niezbędnych zasobów. Zapisy z przeprowadzonych przeglądów zatwierdzone są przez Burmistrza Miasta, przekazywane osobom zainteresowanym.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

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

B: 4.4.2- zapewnienie zasobów)

1. W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności zintegrowanego systemu zarządzania oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności wydział Urzędu Miasta oraz jednostki przykładają szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.
2. W UMC zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności ZSZ oraz zwiększenia zadowolenia klientów zostały określone i obejmują:
 - zasoby ludzkie ,
 - wiedza i specjalistyczne umiejętności pracowników,
 - środki finansowe,
 - odpowiednie wyposażenie stanowisk pracy (infrastruktura),
3. Powyższe zasoby zapewnia Najwyższe Kierownictwo Urzędu poprzez odpowiednie do możliwości planowanie zakupów materiałów, sprzętu i usług, właściwą realizację budżetu Urzędu oraz odpowiedni dobór pracowników.
4. Podstawą planowania budżetu w UMC jest planowanie budżetów wydziałowych oraz planowanie budżetów jednostek organizacyjnych gminy. Planowanie budżetu odbywa się w oparciu o przepisy Ustawy o finansach publicznych oraz Uchwały Rady Miejskiej w sprawie procedury opracowywania i uchwalania budżetu Miasta Czeladź. Uchwała ta dokładnie określa procedurę, terminy oraz elementy, które powinien zawierać projekt planu budżetu. W uchwale tej uwzględniona też jest możliwość składania propozycji do projektu budżetu przez radnych, mieszkańców i organizacje społeczne.
5. Przy planowaniu budżetu uwzględnia się przyjęte programy i strategie. Nieodzownym elementem planu budżetu są wieloletnie programy inwestycyjne.
6. Z uwagi na nowe zadania nakładane na gminy oraz ograniczanie przyznawanych środków na ich realizację poszukujemy nowych źródeł pozyskiwania środków. Będziemy się ubiegać o środki z funduszy pomocowych, dotacje, kredyty i pożyczki.

6.2.1. PERSONEL URZĘDU MIASTA CZELADŹ

(J:6.2.1- zasoby ludzkie- postanowienia ogólne, Ś: 4.4.2 kompetencje, szkolenie i świadomość;

B: 4.4.3- szkolenie, świadomość, kompetencje i motywacja.)

1. Wiemy, iż świadczenie usług na wysokim poziomie oraz realizacji strategii rozwoju, polityki i określonych celów, zależy przede wszystkim od naszych pracowników. Troską Burmistrza Miasta jest, aby pracownicy samorządowi zatrudnieni w UMC, którzy wykonują pracę zgodną z indywidualnymi zakresami, wpływającą na jakość wyrobów UMC byli kompetentni, wykształceni i przestregali przepisów prawnych.
2. Ogromne znaczenie ma dla nas dbałość o wykształcenie i wyszkolenie pracowników, ułatwianie podnoszenia kwalifikacji zawodowych i umiejętności, podkreślanie wagi wysokiej kultury osobistej,

szybkiego, sprawnego i bezstronnego wykonywania zadań. Jedyne dzięki takiemu podejściu można być w stanie dostarczać naszym klientom usługi spełniające wymagania.

3. Pracownik ds. BHP dba by wszyscy pracownicy ukończyli wymagane przeszkolenie w zakresie BHP oraz przeprowadza szkolenia wstępne.
4. W przypadku zadań w trakcie realizacji, których zidentyfikowany jest na etapie planowania lub projektowania wpływ na środowisko identyfikowane są automatycznie wymagania prawne i wymagane kompetencje do realizacji takiego zadania oraz podejmowane działania sprawdzające czy pracownik posiada niezbędne kompetencje. Takie Samo postępowanie ma miejsce w przypadku zlecenia wykonania usług dla Urzędu lub w imieniu Urzędu. Odpowiedzialny za podjęcie tych działań jest właściciel procesu lub koordynator zespołu.

6.2.2. KOMPETENCJE, ŚWIADOMOŚĆ, SZKOLENIE PERSONELU

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

1. Przygotowanie merytoryczne pracowników jest dla nas bardzo istotną kwestią. Świadczy to, bowiem o profesjonalizmie oraz możliwości dostarczania usług na wysokim poziomie. Przywiązujemy również dużą wagę do osobowościowych cech naszych pracowników, ich predyspozycji i zdolności.
2. Utworzone w Urzędzie Miasta Czeladź stanowiska pracy, posiadają określone kompetencje oraz wymagania. Pracownik musi być świadomy wykonując swoje czynności i zadania, że jego wykształcenie, doświadczenie, wiedza i umiejętności wpływają w znaczący sposób na jakość wyrobów Urzędu Miasta Czeladź, zadowolenie klienta i realizację polityki i strategii.
3. Określone i wymagane kompetencje na poszczególnych stanowiskach są okresowo przeglądane i modyfikowane, przez kierowników by do realizacji każdego zadania pracownik zajmujący dane stanowisko posiadał niezbędne kompetencje.
4. Zatrudniamy osoby spełniające wymagania stanowiskowe, ponadto dokonywana jest okresowa ocena pracowników.
5. Aby pracownicy byli świadomi istoty ważności czynności, jakich dokonują i tego, że poprawność merytoryczna wykonywanych usług wpływa na jakość pracy urząd zapewnia pracownikom możliwość podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych poprzez szkolenia, kursy, studia przede wszystkim podyplomowe, jak również poprzez zakup i prenumeratę czasopism fachowych i książek, które dają możliwość samodoskonalenia.
6. Funkcjonujące w urzędzie karty procesów i określone w nich cele szczegółowe jak również opisy stanowisk z określeniem podstawowej funkcji stanowiska zapewniają, iż pracownicy mają ramy dające im wyobrażenie o ich miejscu i roli w urzędzie. Dzięki temu pracownicy są świadomi swojego wkładu w rozwój urzędu i realizację celów ogólnych i polityki ZSZ.
7. W urzędzie funkcjonuje zarządzenie regulujące sposób postępowania w trakcie identyfikacji potrzeb szkoleniowych, ustanawiania planów szkoleniowych, które zapewnią iż pracownicy będą posiadali i rozwijali wymaganą wiedzę i umiejętności, które zapewnią wykonywanie przydzielonych zadań na najwyższym poziomie. Taki zaplanowany sposób realizacji szkoleń zgodnie z potrzebami wpływa na jakość świadczonych przez nas usług dzięki temu, iż usuwa on różnice pomiędzy poziomem wymaganym a posiadanym przez określonych pracowników.
8. W planach szkoleniowych uwzględniane są również szkolenia z zakresu BiHP (okresowe oraz stanowiące działania korygujące), szkolenia związane z znaczącymi aspektami środowiskowymi oraz systemem zarządzania w urzędzie.
9. Ponadto pracownik ds. BHP jest odpowiedzialny za wstępne szkolenia oraz kierowanie pracowników na okresowe szkolenia i badania lekarskie.
10. Z dokonywanych działań mających odzwierciedlenie w kompetencjach, wykształceniu, umiejętnościach, doświadczeniu zawodowym i świadomości personelu zatrudnionego w Urzędzie Miasta Czeladź utrzymywane są zapisy, które są przechowywane w aktach osobowych pracowników w postaci dyplomów, zaświadczeń itp.
11. Najbardziej uznawaną formą szkoleń stosowanych w urzędzie są: kursy i warsztaty zewnętrzne, w postaci szkoleń otwartych, doradztwo kierownika na stanowisku pracy, samokształcenie z wykorzystaniem literatury fachowej i Internetu.
12. Wszystkie osoby wykonujące zadania na zlecenie urzędu są informowane o działalności środowiskowej urzędu oraz o konieczności przestrzegania wymagań Bhp. Osoby takie mają

określone wymagania w specyfikacjach istotnych warunków zamówienia oraz umowach. Wymagania te zawierają dane dot. postępowania lub wykonywania zadań zgodnie z celami zawartymi w polityce ZSZ oraz przyjętymi procedurami postępowania. Zapoznawani są oni z zagrożeniami na terenie urzędu oraz związanymi z nimi ryzykiem, znaczącymi aspektami środowiskowymi oraz z niezbędnymi działaniami do podjęcia mającymi na celu ochronę środowiska i podejmowania działań zapobiegawczych, w tym przestrzeganie wymagań prawnych oraz ustanowionych procedur postępowania związanych z aspektami środowiskowymi oraz zasadami przestrzegania BHP. Za Komunikację w tym zakresie odpowiedzialna jest osoba dokonująca wyboru i podpisania umowy z określoną osobą/ osobami.

6.3. INFRASTRUKTURA

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

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

6.4. ŚRODOWISKO PRACY

1. Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy wyraża zobowiązanie do podejmowania działań w celu dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Realizację polityki bhp rozpoczynamy od określenia celów ogólnych i szczegółowych (zadań) Cele te są realne tzn. takie które w danych warunkach działania i kondycji finansowej Urzędu mogą być realizowane. Główną wytyczną do tworzenia polityki w zakresie BHP są przepisy działu X Kodeksu Pracy, a zwłaszcza art. 207 § 2 Kodeksu pracy, który nakłada na pracodawcę obowiązek ochrony zdrowia i życia pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki.
2. Podstawą do tworzenia szczegółowych celów zarządzania bezpieczeństwem są natomiast ogólne zasady prewencji określone w rozporządzeniu w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy.
3. W zakresie warunków bezpieczeństwa i higieny pracy przeprowadzane są przeglądy urzędu stanowiące narzędzie do oceny rzeczywistego poziomu bezpieczeństwa i komfortu na stanowisku pracy, monitorowanie aktywne, monitorowanie reaktywne.
4. W ramach analizy warunków pracy- czynników szkodliwych i uciążliwych w środowisku pracy dokonywane są przeglądy i monitorowanie.
5. Do końca stycznia każdego roku sporządzane są i przedstawiane Burmistrzowi Miasta okresowe analizy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy zawierające propozycje przedsięwzięć korygujących i zapobiegawczych (opracowywane przez stanowisko ds. BHP)
6. W urzędzie funkcjonuje procedura"
 - Procedura identyfikacji zagrożeń na stanowiskach pracy oraz oceny związanego z ryzyka zawodowego (czyli prawdopodobieństwa wystąpienia niepożądanych zdarzeń). Głównym

celem tej procedury jest poprawa warunków pracy oraz ochrona życia i zdrowia pracowników.

- Procedura monitorowania BHP.

7. REALIZACJA WYROBU

7.1. PLANOWANIE REALIZACJI WYROBU

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

1. Planując realizację świadczonych przez nas usług opieramy się na obowiązujących przepisach wewnętrznych i zewnętrznych. Aby dobrze zaplanować usługę, zapewniamy odpowiednie zasoby: wykształcony personel i odpowiednio zaopatrzone zaplecze techniczne.
2. Ze względu na specyfikę świadczonych usług i wymagań Klienta poszczególne etapy realizacji usługi, pomiary i monitorowanie procesów uwzględniające ustalenie i przygotowanie środków do realizacji usługi, z uwzględnieniem wykwalifikowanego personelu muszą i są realizowane zgodnie z wymaganiami.
3. Przy planowaniu procesów realizacji usług w UMC identyfikuje się i ustala się:
 - wymagania ,
 - określa się klienta, i właściciela procesu,
 - wejście i wyjście procesu,
 - cele, z uwzględnieniem celów jakościowych , BHP i środowiskowych,
 - mierniki i wskaźniki skuteczności,
 - plany działań.
 - plany monitorowania,
 - procedury postępowania.
4. Urząd Miasta Czeladź identyfikuje zagrożenia mogące mieć wpływ na stan BHP i środowisko oraz przeprowadza oceny ryzyka zawodowego występującego w trakcie realizacji procesów, które może nadzorować i na które może wpływać.
5. W związku ze zidentyfikowanymi w urzędzie pracami związanymi z zagrożeniami są planowane prace i działania z nimi związane.
6. Urząd Miasta Czeladź okresowo przegląda i koryguje plany, a szczególnie każdorazowo w przypadku wprowadzenia zmian.
7. W Urzędzie dokonuje się identyfikacji i pomiaru aspektów środowiskowych, a dla aspektów znaczących planowane są działania i plan monitorowania.

7.2.1. OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOT. WYROBU

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

1. Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd wyrobów wpływają z ram ustawowych, wymagań określonych regulacjami wewnętrznymi, umowami oraz wymagań klientów. Wymagania klienta poznawane są w UMC poprzez:
 - korespondencję tradycyjną jak i elektroniczną kierowaną do Urzędu,
 - bezpośredni kontakt pracownika z klientem w tym rozmowy telefoniczne,
 - wyniki ankiet i badań,
 - analizę skarg i wniosków,
 - zgłoszone uwagi,
 - prowadzone konsultacje społeczne,
2. Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu. Pracownik z kolei przekazuje informacje w tym zakresie swojemu przełożonemu. Kierownik komórki organizacyjnej

- Urzędu poddaje je analizie i przedstawia wnioski swoim pracownikom. Natomiast wnioski o charakterze systemowym przekazuje Pełnomocnikowi Systemu Zarządzania, który następnie omawia je na cyklicznych spotkaniach z kadrą kierowniczą Urzędu.
3. Zapoznanie pracowników z wymaganiami ustawowymi i związanymi z regulacjami wewnętrznymi odbywa się według określonych i przyjętych w organizacji zasad.
 4. Wymagania są identyfikowane i zapisywane w kartach procesów. Wymagania w stosunku do poszczególnych usług są określone i sprecyzowane przez wymagania zawarte w przepisach prawnych: wewnętrznego i zewnętrznego prawa. Aktualizacja i dostępność wszystkich przepisów prawnych jest zapewniona na każdym stanowisku merytorycznym.
 5. Przeanalizowano realizowane zadania, działania i procesy, jak również potencjalne zdarzenia w celu identyfikacji **aspektów środowiskowych** - na tej podstawie opracowano rejestr aspektów środowiskowych. Uwzględniliśmy:
 - odpady stałe
 - odpady niebezpieczne
 - zużywane zasoby naturalne
 - emisje do atmosfery
 - odpady płynne
 - inne uciążliwości (np. hałas, pole elektromagnetyczne, promieniowanie ciepłe)
 6. W celu określenia wpływu aspektów na środowisko określono kryteria oceny aspektów środowiskowych oraz skalę oceny.. Prace nad określeniem aspektów oraz opracowaniem rejestru aspektów znaczących były prowadzone przez kierownictwo średniego szczebla i najwyższe kierownictwo.
 7. Na podstawie opracowanych wyliczeń zidentyfikowano **znaczące aspekty środowiskowe**, dla których zostały określone cele, zadania i programy działań przez kierowników średniego szczebla i najwyższe kierownictwo. Określono również plan monitorowania oraz niezbędne procedury postępowania.
 8. Co najmniej raz w roku – na przegląd zarządzania dokonuje się przeglądu bieżących i planowanych działań w zakresie identyfikacji aspektów środowiskowych. Za aktualizację odpowiedzialni są kierownicy wszystkich wydziałów i stanowiska samodzielne, oraz Pełnomocnik ZSZ
 9. Określono również potencjalne aspekty, które mogą mieć miejsce w wyniku wystąpienia potencjalnej awarii.
 10. W wyniku przeglądu aktualizuje się rejestr aspektów środowiskowych, a tym samym rejestr znaczących aspektów środowiskowych. W wyniku aktualnie zidentyfikowanych znaczących aspektów środowiskowych określone są niezbędne działania i operacje.
 11. Dokonuje się identyfikacji wymagań prawnych i innych wymaganych przy realizacji określonej usługi, określenie wymagań klienta do konkretnej usługi może nastąpić podczas bezpośredniej rozmowy klienta z pracownikiem oraz na podstawie pism i wniosków od klienta.
 12. Wymaganiami uwzględnianymi przy realizacji usług są również cele ogólne i szczegółowe: jakościowe, BHP i środowiskowe, wynikające min. z polityki, strategii rozwoju, aspektów środowiskowych, opracowanego ryzyka zawodowego.
 13. Identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyka zawodowego na stanowiskach pracy w Urzędzie Miasta Czeladź jest przeprowadzana zgodnie z opracowaną procedurą.
 14. Pracownik ds. BHP jest odpowiedzialny za pomoc w zidentyfikowaniu działań związanych z znaczącymi zagrożeniami i opracowanie, nadzorowane i aktualizowane niezbędnych instrukcji, min: instrukcji udzielania pierwszej pomocy, instrukcji obsługi urządzeń elektrycznych, niezbędne wykazy telefonów, itp.
 15. Zidentyfikowane zostały wszelkie aspekty jakościowe występujące w Urzędzie Miasta Czeladź. W wyniku przeprowadzonej identyfikacji potrzeb i wymagań interesariuszy wyszczególniono następujące aspekty jakościowe:
 - życzliwość i partnerstwo w załatwianiu spraw przez klientów,
 - uzyskanie pełnego zadowolenia klientów,
 - dbałość o ciągłe doskonalenie komunikacji pomiędzy klientem a Urzędem,
 - załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisami prawa, aktami wewnętrznymi i obowiązującymi procedurami, oraz podejmowanie działań do skracania terminów- wypracowanie optymalizacji realizacji działań,

- przestrzeganie kodeksu etycznego.
- Urząd Miasta Czeladź zidentyfikował aspekty w obszarze zarządzania bezpieczeństwem i higiena pracy i wśród nich wyróżnia się:
- zwiększania świadomości i podnoszenie kompetencji pracowników poprzez organizowanie szkoleń,
- okresowe przeprowadzanie przeglądów stanu BHP
- ciągła poprawa warunków pracy.

7.2.2. PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOT. WYROBU

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

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

7.2.3. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

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

1. W świetle zmieniających się przepisów szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej urzędu. Pozwala ona na przybliżenie mieszkańcom wszystkich spraw wynikających z działalności Urzędu, a także kreuje wizerunek miasta.
2. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientem Urząd na bieżąco przekazuje informacje:
 - na stronę Internetową miasta,
 - w prasie samorządowej,
 - na słupach i tablicach ogłoszeniowych.
3. Ponadto informacje docierają do klienta telefonicznie, w bezpośredniej rozmowie, a także na opracowanych przez wydziały Kartach Informacyjnych (kartach usług)
4. Istotne znaczenie mają dla nas informacje zwrotne od mieszkańców oraz osób korzystających z naszych usług. Pozyskiwanie tych informacji umożliwiają nam:
 - ankiety zamieszczone na stronie internetowej, do badania zadowolenia i potrzeb klienta
 - analiza skarg i wniosków,

- przyjęcia interesantów przez najwyższe kierownictwo,
 - analiza publikatorów (w szczególności prasy lokalnej) oraz informacji w innych mediach oraz spotkania z mieszkańcami.
5. Klient zawsze może zwrócić się bezpośrednio do pracownika odpowiedniego wydziału, którego obowiązkiem jest udzielenie wyczerpujących i kompetentnych informacji dotyczących sprawy.
 6. W stosunku do każdej osoby czy organizacji, która wykonuje usługę dla UMC lub w jej imieniu, a jej działania mogą mieć wpływ na środowisko jest podejmowane działania które potwierdzi że posiada ona wymagane kompetencje. Wykonawcy są zapoznawani z przyjętymi procedurami postępowania dot. znaczących aspektów środowiskowych. Zapewniamy w ten sposób odpowiednie sterowanie pracą wykonawców usług i nadzór nad wykonawcami- zapewniamy, że wykonawcy w zakresie wykonywanej pracy postępować będą zgodnie z zasadami przyjętymi, w UMC. Ponadto informujemy ich, iż nasz urząd dąży do zmniejszenia ilości odpadów i roli, jaką w tym odgrywa odpowiednia jakość dostarczonych wyrobów oraz odpowiednie postępowanie z odpadami.
 7. Wykonawcy i ewentualni podwykonawcy zostają poinformowani o zidentyfikowanych w UMC zagrożeniach związanych z działaniami Urzędu oraz o wymaganiach BHP, które wynikają z tych działań.
 8. Klienci urzędu są informowani o instrukcjach i procedurach obowiązujących w urzędzie, związanych ze znaczącymi zagrożeniami i wiążącymi się z nimi wymaganiami za pomocą oznakowań dróg ewakuacyjnych w budynku, miejsc usytuowania gaśnic i hydrantów, oraz poprzez umieszczenie instrukcji ppoż.
 9. Co do komunikacji z zakresu aspektów środowiskowych Burmistrz Miasta Czeladź podjął decyzję, iż informacja z zakresu znaczących aspektów środowiskowych zostaje zakomunikowana poprzez umieszczenie na stronie internetowej miasta przez pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie i nadzór nad aktualnością strony.

7.3. Projektowanie i rozwój

(J. 7.3. projektowania i rozwój. B: 4.4.7 – organizowanie prac związanych ze znaczącymi zagrożeniami, 4.4.6 Zarządzanie ryzykiem zawodowym, Ś: 4.4.6 sterowanie operacyjne.)

1. Urząd jest instytucją, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy lub przepisy szczególne ustalane przez prawo materialne lub organy gminy.
2. Z projektowaniem mamy do czynienia, gdy nie posiadamy charakterystyki wyrobu niezbędną do planowania procesu realizacji tego wyrobu i musimy definiować tę charakterystykę na podstawie wymagań klienta i/lub wymagań instytucji zewnętrznych.
3. Realizacja wyrobu oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej. W zdecydowanej większości jest to realizacja obowiązków publicznoprawnych organu administracji publicznej wobec członków własnej wspólnoty, w której produktami końcowymi są decyzje, zaświadczenia, uchwały lub inne akty administracyjne.
4. W związku z powyższym w większości procesów mamy wyłączone projektowanie przy realizacji standardowych stałych procesów– gdyż posiadamy charakterystykę wyrobu niezbędną do planowania procesu realizacji tego wyrobu i nie musimy definiować tej charakterystyki na podstawie wymagań klienta i/lub wymagań instytucji zewnętrznych.
5. Na stałe takich działań –projektowanie w UMC nie będzie, gdyż głównie realizujemy działania wynikające z zakresów obowiązków. Nie projektujemy swoich wyrobów i usług, gdyż stosujemy najczęściej sprawdzone i opracowane procedury, aby spełnić wymagania klienta, zazwyczaj jest to oparte na wymaganiach prawnych. Tak, więc wyroby i usługi w UMC dla klienta są wykonywane zgodnie z wytycznymi prawa.
6. Mają jednak miejsce sytuacje gdzie będzie miało miejsce projektowanie, a takie usługi- inicjatywy będą planowane i projektowane w oparciu o min :
 - Strategia Rozwoju Miast,
 - Programy działania (przełożenie koncepcji strategii na konkretne działania i zadania realizowane na stanowiskach pracy. Łączą one bieżące zarządzanie ze strategiczną przyszłością)

- Programy np.: Przeciwdziałania Bezrobociu oraz aktywacji lokalnego rynku pracy powiatu będzińskiego ,Gminny Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Program profilaktyki zdrowotnej, Program ochrony środowiska dla miasta Czeladź, Program polityki prorodzinnej, Program współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami prowadzącymi działalność pożytku publicznego w zakresie zadań publicznych.
 - Wieloletnie plany inwestycyjne (WPI)
7. W celu prawidłowego planowania i nadzorowania projektowania opracowano Kartę procesu „Projektowanie”.

7.3.1. PLANOWANIE PROJEKTOWANIA I ROZWOJU

1. Kierunki i zasady polityki rozwoju miasta, zapisane w strategii i gminnych programach, są okresowo badane i analizowane.
2. Usługi planowane są w oparciu o obowiązujące w mieście strategię i programy.
3. Strategię rozwoju- uznano w części za projektowanie, z uwagi na fakt, iż jest to zbiór podstawowych decyzji i wyborów, które wyznaczają względnie trwałe sposoby działania urzędu i alokacji jej zasobów, związany z pozycją urzędu względem otoczenia.
4. W strategii formułujemy długookresowe cele, które są modyfikowane i realizowane w zależności od zmian zachodzących w jej otoczeniu, określaniu zasobów i środków niezbędnych do realizacji tych celów oraz sposobów postępowania zapewniających optymalne ich rozmieszczenie i wykorzystanie w celu elastycznego reagowania na wyzwania otoczenia.
5. Strategia zbudowana jest na podstawie analizy stanu obecnego, stanu finansów, analizy SWOT określonych obszarów, oraz wybrania priorytetów rozwoju. Dla każdego z obszarów określone są kierunki i cele strategiczne oraz programy działania z wskazaniem na mierniki, termin realizacji i realizatora.

7.3.2. Dane wejściowe do projektowania i rozwoju

1. Urząd Miasta Czeladź określa dane wejściowe związane z wymaganiami swoich usług oraz utrzymuje odpowiednie zapisy dotyczące wymagań funkcjonalnych, ustawowych i innych.
2. Dane wejściowe do projektowania związane z wymaganiami dot. wyrobu , mogą pochodzić np. z badań ankietowych mieszkańców, z poprzednich podobnych programów i z analiz porównawczych. Mogą to być oficjalne rozporządzenia i decyzje wyższych rangą jednostek administracyjnych, którym miasto musi się podporządkować.
3. Dane wejściowe wewnętrzne związane z wymaganiami dot. wyrobu, mogą pochodzić z następujących źródeł:
 - polityka, normy i kodeksy organizacji , specyfikacje, ustalone kryteria np. ekologiczne,
 - dokumentacja i dane dotyczące realizowanych procesów,
 - dane wyjściowe z innych procesów,
 - informacje z poprzednich podobnych projektów realizowanych przez nas lub np. inne miasta.
4. Dane wejściowe zewnętrzne to np.:
 - życzenia i oczekiwania rynku lub klientów, (np. uzyskane podczas badania, spotkań, konsultacji)
 - wymagania kontraktu, porozumienia i specyfikacje przedstawione przez klientów,
 - wymagania zawarte w przepisach i ustawach (wymagania które muszą być uwzględnione podczas np. budowy, wymagania które zabraniają stosowania np. określonych środków , wymagania dot. dopuszczalnych wielkości,)
 - normy międzynarodowe i krajowe.

7.3.3. Dane wyjściowe z projektowania i rozwoju.

1. Udokumentowane dane wyjściowe z projektowania i rozwoju przedstawiane są w formie umożliwiającej weryfikację w stosunku do danych wejściowych. Są podstawą, według której wykonywany jest nowy wyrób, są one miernikiem wyników projektowania.
2. Dane wyjściowe to przekształcenie wymagań na określone właściwości lub specyfikacje wyrobu (podstawy, według której wykonywany jest nowy wyrób, najczęściej jest to jego specyfikacja)

7.3.4. Przegląd projektowania i rozwoju

1. W trakcie procesu projektowania dokonywane są systematyczne przeglądy w celu zapewnienia, że końcowy projekt będzie spełniał założone na wstępie wymagania.
2. Na odpowiednich etapach projektowania rozwoju miasta przeprowadzane są systematyczne przeglądy projektów, zgodnie zaplanowanymi ustaleniami- w trakcie, których identyfikowane są problemy dotyczące realizacji i proponowane niezbędne działania oraz oceniana możliwość spełnienia wymagań.
3. Dowodem na to, iż przeglądy są przeprowadzane jest zatwierdzenie specyfikacji, planu i terminów działania, realizacji celów i zadań, oraz protokoły ze spotkań.

7.3.5. Weryfikacja projektowania i rozwoju.

1. Celem weryfikacji jest potwierdzenie, iż wszystkie dane/ wymagania zostały spełnione w projekcie, czy wynik z danych wyjściowych spełnia dane wejściowe do projektu.
2. Z weryfikacji projektów zostają sporządzone protokoły lub sprawozdania, Mogą to być sprawozdania lub notatki z listą uwag, co do braków, odchyień, błędów lub innych niezgodności danych wyjściowych w stosunku do zaplanowanych. Mogą mieć również formę listy rekomendacji, na której- obok zidentyfikowanych niezgodności- podane zostaną propozycje działań naprawczych.
3. Ważne by zapisy z weryfikacji zostały zaakceptowane przez wszystkie osoby odpowiedzialne za jakość i kompletność danych wyjściowych projektowania.

7.3.6. Walidacja projektowania i rozwoju

1. W większości procesów nie ma zastosowania wymagania dotyczące walidacji. Procesy nie mają charakteru specjalnych – w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiąganych wyników.
2. W części procesów wynikających z realizacji strategii rozwoju miasta lub nowych procesów/ usług nieuregulowanych regulacjami prawnymi jest możliwe przeprowadzenie walidacji jednak dopiero po wykonaniu usługi lub zakończeniu realizacji programu- gotowego wyrobu, jest więc to walidacja wyrobu finalnego.

7.3.7. Nadzorowanie zmian w projektowaniu i rozwoju.

1. Nadzorowanie wszelkich zmian na każdym etapie projektowania jest realizowane poprzez monitorowanie procesu opartego na projektowaniu przez koordynatora. Jest to dokonywane z uwzględnieniem oceny wpływu zmian zarówno na części składowe, jak i na dostarczany wyrób.
2. Zidentyfikowane zmiany zostają zapisane, najczęściej w protokole ze spotkań.

7.4. ZAKUPY

7.4.1. Proces zakupu

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

1. Urząd Miasta jako jednostka sektora finansów publicznych dokonuje zakupów w zakresie dostaw, usług i robót budowlanych zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o finansach publicznych i kodeksu cywilnego. Zakupów dokonuje się celowo i oszczędnie.
2. Dla zapewnienia sprawnego przebiegu postępowań o udzielenie zamówienia oraz dla potrzeb nadzorowania procesu udzielania zamówień w Urzędzie Miasta obowiązują wewnętrzne regulacje w zakresie postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych oraz pracy komisji przetargowych powoływanych do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
3. W celu właściwej kwalifikacji dostawców ustalane są kryteria wyboru, oceny i ponownej oceny. W przypadku braku zastrzeżeń nie dokonuje się żadnych zapisów z ponownej oceny. W sytuacjach negatywnej oceny postępuje się zgodnie z procedurą nadzoru nad wyrobem niezgodnym.
4. Do specyfikacji zakupów włączane są kryteria jakościowe, dot. bezpieczeństwa i higieny pracy oraz kryteria ekologiczne.

7.4.2. Informacje dotyczące zakupów

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

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

7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu

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

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

7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczenia usługi

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

1. Urząd Miasta realizuje swoje usługi w warunkach nadzorowanych.
2. W Urzędzie zostały zdefiniowane, opisane i pogrupowane w kategorii procesy realizowane przez poszczególne wydziały. Procesy są monitorowane w sposób i z częstotliwością określoną dla określonego procesu.
3. Proces realizacji usług jest nadzorowany na wszystkich etapach aż do jej pełnego zrealizowania.
4. Właściwa obsługa, wyposażenie, sprzęt, środki transportu (przeglądy, remonty) jest zapewniona poprzez realizację procesu utrzymania infrastruktury.
5. Zasady realizacji procesów określone są przepisami prawa materialnego, ustawami ustrojowymi oraz przepisami gminnymi, które precyzyjnie określają zasady postępowania. W połączeniu z aktami wewnętrznymi (np. zarządzeniami Burmistrza) oraz zakresami obowiązków i uprawnień poszczególnych komórek organizacyjnych i pracowników zapewnia to ich właściwą realizację.
6. Nadzorowanie procesów realizacji wyrobów odbywa się poprzez:
 - kontrole wewnętrzne przeprowadzane przez upoważnionych pracowników.

- kontrole zewnętrzne instytucjonalne i funkcjonalne
 - audyty wewnętrzne systemu zarządzania
 - audyty wewnętrzne finansowe
 - dostępność informacji, w których określono właściwości i cechy usługi,
 - dostępność niezbędnych instrukcji pracy,
 - wdrożenie monitorowania i pomiarów,
 - wdrożenie działań związanych ze zwolnieniem, dostawą i działań po dostawie
 - opracowywaniem i aktualizowaniem kart procesów / wykazu wymagań dot. określonego procesu/ wyrobu.
7. Istotne znaczenie dla tworzenia warunków nadzorowanych ma zapewnienie odpowiedniego wyposażenia na stanowiskach pracy (sieci wewnętrznej i oprogramowania specjalnego)
 8. Wszystkie procesy/ działania związane z znaczącymi aspektami środowiskowymi są planowane oraz na bieżąco nadzorowane z uwzględnieniem wszelkich działań w celu zapewnienia nadzorowanych warunków dla właściwego ich monitorowania.
 9. W celu zminimalizowania wpływu aspektów środowiskowych na otoczenie oraz zabezpieczenia przed wystąpieniem zagrożeń dla środowiska dokonuje się pomiarów i monitorowania aspektów środowiskowych.
 10. W określonych wydziałach, gdzie występuje kontakt lub, które mają wpływ na zidentyfikowane znaczące aspekty środowiskowe ustalane są procedury postępowania z aspektami, min. np. procedury postępowania z odpadami niebezpiecznymi.

7.5.2. Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

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

1. W większości procesów nie ma zastosowania wymagania określone w punkcie 7.5.2 Normy PN-EN ISO 9001:2001, dotyczące walidacji procesów. Większość procesów nie ma charakteru specjalnych, w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiągniętych wyników.
2. W przypadku procesów gdzie występuje projektowanie będzie przeprowadzana walidacja po określonym czasie.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

1. Sposób identyfikacji dokumentów wytwarzanych przez Urząd Miasta Czeladź określony jest w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt stanowiącym załącznik do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych.
2. Identyfikacja dokonywana jest za pomocą odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych. Jednolity Rzeczowy Wykaz akt jest rozbudowany zarządzeniem Burmistrza Miasta.
3. W Urzędzie funkcjonuje Elektroniczny System Obiegu Dokumentacji, gdzie automatycznie każdy dokument otrzymuje (jest zarejestrowany) pod określonym numerem sprawy.
4. W Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Czeladź jasno i rzeczowo przedstawiony jest zakres działania każdej komórki organizacyjnej Urzędu, wraz z zaznaczeniem skrótów literowych poszczególnych komórek, co pozwala, na odnalezienie autora (właściciela) sporządzonego w UMC dokumentu. Dzięki innym zasadom określonym w Instrukcji Kancelaryjnej oraz właściwych zarządzeniach Burmistrza Miasta zapewniona jest właściwa identyfikacja dokumentu (zarówno sporządzonego w UMC jak i pochodzącego z zewnątrz).

7.5.4. Własność klienta

1. Własność klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o: elektroniczny system obiegu dokumentów, instrukcję kancelaryjną, jak również instrukcji w sprawie organizacji i funkcjonowania archiwum zakładowego obowiązuje określony w UMC system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez klienta.

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

7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu

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

1. Zasady postępowania z przechowywaniem dokumentów określa Instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych, ustawa o ochronie danych osobowych, rozporządzenie MSWiA w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne.
2. Dokumenty, druki i materiały niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych (min: archiwum, tajna kancelaria) wg zasad określonych we właściwych aktach prawnych.
3. Zasady gospodarowania drukami, formularzami oraz materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi dla wykonywania zadań merytorycznych przez Urząd, zapewniają ich dostępność oraz utrzymywanie wartości użytkowej.
4. W UMC istnieją również zasady postępowania z zabezpieczeniem baz danych prowadzonych elektronicznie poprzez fakt, że:
 - obowiązują hasła wejścia do pamięci komputera
 - obowiązują hasła wejścia do baz danych
 - hasła znają wyłącznie użytkownicy
 - Sporządzane są przez uprawnionych pracowników kopie bezpieczeństwa.
 - Klucze szaf i biurka, w których przechowywane są pieczętki, druki ścisłego zarachowania itp. jak również klucze drzwi wejściowych do pomieszczeń wydziałowych przekazywane są służbie dyżurnej.

7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

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

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

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE - POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

1. Celem UMC jest zaspakajanie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej oraz załatwianie spraw indywidualnych obywateli w sposób profesjonalny, sprawny, rzetelny, skuteczny oraz uprzejmy w trybie i terminach określonych przepisami prawa.

2. Dokonywanie pomiarów i analiz konieczne jest do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania oraz do kształtowania świadomości pracowników i ich całkowitego zaangażowania dla dobra organizacji – celem tworzenia jej właściwego wizerunku wśród społeczności lokalnej.
3. W UMC pomiary i analiza dokonywana jest za pomocą kilku metod, które są podstawowymi danymi wejściowymi do procesu doskonalenia naszej pracy. Do metod tych zaliczymy:
 - Statystykę,
 - Audyty systemu zarządzania
 - Przeglądy zarządzania
 - Monitorowanie i analizy
 - Badanie zadowolenia klientów
 - System kontroli wewnętrznej
 - Audyty wewnętrzne finansowe
4. Urząd Miasta Czeladź planuje i wdraża monitorowanie, pomiary, analizy i procesy doskonalenia potrzebne do:
 - wykazania zgodności zrealizowanej usługi,
 - zapewnienia zgodności ZSZ,
 - ciągłego doskonalenia skuteczności ZSZ,
 - wyników pomiarów, analiz i doskonalenia, które są zapisywane.
5. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, są one analizowane, poszukuje się przyczyn występujących niezgodności oraz eliminuje się je. Nadto wdrażane są odpowiednie do rodzaju i zakresu niezgodności działania korygujące, oraz jeśli jest to konieczne – również działania zapobiegawcze.

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY (TYTYŁ)

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

1. Ustalony sposób i częstotliwość monitorowania został zapisany w kartach określonych procesów oraz w procedurze monitorowania BHP i zestawieniu monitorowania aspektów środowiskowych.
2. W związku z faktem iż w wymaganiach i celach określonych procesów identyfikowane i uwzględniane są cele jakościowe, środowiskowe i BHP, tak więc również uwzględniane są one w trakcie monitorowania.
3. W celu monitorowania bezpieczeństwa i higieny pracy została opracowana procedura monitorowania BHP na podstawie, której opracowywany jest i realizowany plan monitorowania.
4. Została opracowana karta- zestawienie monitorowania i pomiarów znaczących aspektów środowiskowych z wskazaniem na :
 - określony aspekt,
 - wielkość mierzoną,
 - częstotliwość pomiaru/ monitorowania,
 - kryteria operacyjne,
 - wymagania dla układu pomiarowego,
 - wskazanie na odpowiedzialnego za monitorowanie.

8.2.1. Monitorowanie zadowolenia klienta

1. Urząd Miasta Czeladź jako organizacja tworząca system zarządzania chce wiedzieć o ocenie swojej pracy jak najwięcej ponieważ nie wstydzimy się krytyki bo ta pozwala nam być lepszą organizacją, ciągle doskonalszą.
2. Wszelkie uwagi mieszkańców - naszych klientów są dla nas bardzo cenne. Poprzez spostrzeżenia i uwagi mieszkańców podnosimy swoją wiedzę o naszej organizacji aby poprawnie, sprawnie i szybko obsłużyć klienta.
3. Naszą wiedzę o stopniu zadowolenia klienta czerpiemy z kilku źródeł, stanowią je:
 - ankieta na stronie internetowej UMC,

- uwagi przekazywane pocztą elektroniczną do poszczególnych wydziałów,
 - przyjęcia interesantów przez najwyższe kierownictwo UMC.
 - konsultacje społeczne,
 - przegląd zarządzania dokonywany przez kierownictwo UMC
 - analiza publikatorów (m.in. prasy lokalnej)
 - analizy ilościowej i tematycznej skarg i wniosków,
4. Powyższe działania zmierzają do odnalezienia tych obszarów, które powinny zostać poprawione i udoskonalone.

8.2.2. Audit wewnętrzny

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

1. Dla zapewnienia systematycznej oceny przydatności i zgodności wdrożonego w UMC systemu zarządzania oraz osiągnięciu zamierzonych celów – planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne.
2. Do przeprowadzenia auditów Sekretarz Miasta powołał zespół auditorów wewnętrznych.
3. Kwestie auditowania uregulowane są w opracowanej procedurze dot. auditowania.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

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

1. Naszym celem jest utrzymanie świadomości pracowników UMC co do roli klienta i jego potrzeb, zapewnienia jednolitych zasad monitorowania i pomiarów procesów w UMC, zapewnienia, że system zarządzania a więc procesy i wyroby spełniają wymagania, oraz to by potwierdzić zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników.
2. Mamy trzy rodzaje mierników w UMC:
 - produktowe – mierzące głównie cechy usług z punktu widzenia klienta
 - procesu – do kontroli procesu, mierniki wewnętrzne dotyczące skuteczności działania,
 - satysfakcji – reakcja klienta wynikająca z kontaktu z Urzędem.
3. Nasze mierniki są właściwe technicznie bo mierzą rzeczy właściwe, są również właściwe kulturowo gdyż nie powodują tendencji do „oszukiwania systemu” i są zgodne z kulturą organizacyjną naszego Urzędu.
4. Mamy opracowane sposoby monitorowania i mierzenia, są ujęte w wydziałowych kartach procesów, i procedurach, za których opracowanie odpowiedzialne są poszczególne wydziały.
5. Jeśli określone cele nie są osiągnięte, to w celu zapewnienia zgodności wyrobu podejmujemy niezbędne działania.
6. W Urzędzie Miasta Czeladź są monitorowane właściwości usług na poszczególnych etapach ich realizacji.
7. Komórki organizacyjne biorące udział w realizacji usług monitorują poszczególne etapy procesu realizacji usług w celu zapewnienia, że zostały spełnione określone wymagania.
8. W zakresie nadzorowania zgodności postępowania z wymaganiami prawnymi i innymi w zakresie zarządzania środowiskowego okresowo jest przeprowadzana ocena zgodności oraz powstają zapisy z tej oceny.
9. W zakresie BHP proces monitorowania realizowany jest zgodnie z procedurą monitorowania BHP, ponadto realizowane jest w razie wystąpienia wypadku ich badanie zgodnie z regulacjami/ wymaganiami w zakresie BHP.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu

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

1. Monitorowanie i mierzenie usług realizowanych przez UMC odbywa się na odpowiednich etapach procesu realizacji wyrobu zgodnie z zaplanowanymi ustaleniami.

2. W celu monitorowania i pomiaru prowadzone są m.in.
 - kontrole wewnętrzne
 - kontrole zewnętrzne prowadzone przez instytucje nadzorujące pracę UMC
 - audyty systemu -wewnętrzne i zewnętrzne,
 - audyty wewnętrzne finansowe,
 - samokontrola, monitorowanie,
 - sprawozdania,
 - informacja międzysesyjna,
 - rejestr skarg i wniosków,
 - rejestr interpelacji radnych,
 - rejestr zarządzeń Burmistrza i uchwał Rady Miejskiej,
 - przeglądy i zatwierdzenia przez uprawnione osoby.
3. Na podstawie monitorowania i auditowania tworzone są zapisy dokumentujące i potwierdzające zgodność realizowanych usług z wymaganiami stron zainteresowanych.
4. W przypadku wykrycia niezgodności podczas monitorowania i pomiarów podejmowane zostają działania zgodne z procedurą dot. nadzoru nad wyrobem niezgodnym oraz działań korygujących i zapobiegawczych.

8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym

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

1. Urząd Miasta Czeladź utrzymuje udokumentowaną procedurę Nadzoru nad wyrobem niezgodnym oraz karty procesów: gotowość na wypadek awarii środowiskowej i gotowość na wypadek wypadku w pracy.
2. Wyrób, który nie spełnia określonych wymagań nie zostanie zastosowany w sposób niezamierzony. Nadzór taki prowadzi się w celu zapewnienia identyfikacji, dokumentowania i oceny wyrobu niezgodnego z wymaganiami oraz wydania dyspozycji, co do dalszego postępowania, z jednoczesnym powiadomieniem zainteresowanych działów.
3. W UMC wyroby, które zostaną zidentyfikowane jako niezgodne z wymaganiami, kwalifikuje się do odpowiedniej kategorii wyrobu niezgodnego oraz podlegają nadzorowi, który zapobiega ich niezamierzonemu użyciu. Ponadto podejmowane są działania korygujące i zapobiegawcze.
4. Postępowanie z wyrobami niezgodnymi określono w opracowanej procedurze nadzoru nad wyrobem niezgodnym. Zależnie od przedmiotu niezgodności regulują zarządzenia Burmistrza Miasta, KPA, Kodeks Cywilny oraz przepisy szczególne wynikające z ustaw oraz innych aktów prawnych, związane ze specyfiką nadzorowanego wyrobu bądź usługi.
5. Nadzorowanie spraw i dokumentów odbywa się w trakcie sprawdzania, oceny, wezwania do uzupełnienia lub zaniechanie postępowania przez pracownika merytorycznie odpowiedzialnego.
6. Na podstawie opracowanego w Urzędzie ryzyka zawodowego uzyskujemy informacje, które zagrożenia są najbardziej znaczące i szczególnie w stosunku do nich określane są cele ogólne i szczegółowe. Dla realizacji określonych celów określane są plany działań, które mają zapewnić poprawę warunków pracy oraz ochronę życia i zdrowia pracowników. Plany zawierają głównie działania zapobiegawcze, w tym w szczególności wynikające z regulacji/ wymagań prawnych. Opracowywane są niezbędne instrukcje z zakresu BHP związane ze znaczącymi zagrożeniami (zgodnie z wymaganiem B:4.4.7), w tym udzielania pierwszej pomocy w przypadku wystąpienia wypadku, oraz prowadzone są okresowe szkolenia z zakresu BHP i udzielania pierwszej pomocy. Wszystkie te działania mają na celu gotowość na wystąpienie wypadku w pracy.
7. Każdy pracownik zgłasza Pełnomocnikowi ds. systemu zarządzania i pracownikowi ds. BHP zidentyfikowaną zdarzenie potencjalnie wypadkowe. Na podstawie takiego zgłoszenia dokonuje się oceny zaistniałej sytuacji i podejmuje decyzje o podjęciu działań zapobiegawczych- planów postępowania. Prowadzony jest rejestr zdarzeń potencjalnie wypadkowych.
8. Zakładając możliwość powstania sytuacji niebezpiecznej lub awarii mogącej wpływać negatywnie na środowisko zostają identyfikowane takie sytuacje przy okazji identyfikowania aspektów środowiskowych. Sytuacje potencjalnie awaryjne mogą być identyfikowane przez każdego pracownika i zgłaszane do Pełnomocnika ZSZ. Pełnomocnik prowadzi rejestr potencjalnych awarii.

9. Do awarii o wysokim ryzyku opracowywane są procedury, które zapewniłyby naszą gotowość do postępowania na wypadek jej powstania. Często będą to jedynie krótkie instrukcje/ fotografie czy napisy ostrzegawcze. Głównym jednak celem jest zaplanowanie takich działań zapobiegawczych, w tym monitorowania by do takich awarii nie dopuścić. Natomiast plan postępowania na wypadek wystąpienia zakładanej sytuacji będzie dowodem zapewnienia gotowości na wystąpienie takiej awarii.

8.4. ANALIZA DANYCH

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

1. Przeglądu i analizy danych dokonuje Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta na organizowanych systematycznie spotkaniach z Kierownikami Wydziałów oraz Dyrektorami jednostek organizacyjnych. Podczas spotkań omawiane i analizowane są m.in. sprawy związane z: bieżącą działalnością wydziałów i jednostek, sposób realizacji zarządzeń, sposobów załatwienia spraw wspólnych dla kilku wydziałów. (Patrz punkt 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna)
2. Analizie zgromadzonych informacji, poświęcone są także przeglądy systemu zarządzania dokonywane systematycznie przez Najwyższe Kierownictwo.
3. Przedmiotem analizy są również protokoły z przeprowadzonych w Urzędzie Miasta Czeladź:
 - auditów systemu
 - kontroli i rekontroli
 - audytów wewnętrznych finansowych
4. Analizie podlegają również dane z badania zadowolenia klienta, skarg i wniosków oraz powstających problemów i możliwości ich rozwiązania.
5. Analiza danych dostarcza informacji dotyczących:
 - zadowolenia klienta,
 - zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi,
 - charakterystyk procesów i usług, łącznie z możliwościami prowadzenia działań zapobiegawczych,
 - możliwości doskonalenia,
 - skuteczności procesów
 - stanu BHP w UMC
6. Właściciele procesów oraz kierownicy wydziałów dokonują analizy uzyskanych wyników w trakcie realizacji procesów i na ich podstawie określają poziom i trendy w danym procesie oraz podejmują działania doskonalące.
7. Wszystkie podejmowane działania dotyczące analizy danych służą wyeliminowaniu nieprawidłowości poprzez podjęcie działań zapobiegawczych i korygujących oraz poprawienie jakości i efektywności pracy Urzędu Miasta.

8.5. DOSKONALENIE

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

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

1. Kadra kierownicza Urzędu w sposób systematyczny i ciągły doskonalili wdrożony system zarządzania poprzez:
 - monitorowanie procesów,
 - badanie ankietowe zadowolenia i potrzeb klientów,
 - nadzorowanie i analizę polityki ,
 - realizację wytyczonych celów,
 - przeprowadzanie auditów systemu zarządzania,
 - przeprowadzanie audytów finansowych ,
 - system kontroli wewnętrznej,
 - podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych,

- dokonywanie przeglądów systemu zarządzania,
- wdrażaniu nowych niezbędnych procedur postępowania i instrukcji, które regulują i ujednolicają sposób postępowania,
- wdrażanie działań wpływających na poprawę organizacji pracy i jakość realizowanych działań,
- analizę „sygnałów jakości”- każdy pracownik UMC może zgłaszać propozycje zmian mających na celu, w szczególności: doskonalenie organizacji, doskonalenie jakości pracy i jakości świadczonych usług, pomysły i informacje związane z bezpieczeństwem i higieną pracy oraz informacje w zakresie aspektów środowiskowych i działań proekologicznych. Wszelkie pomysły można przekazywać drogą elektroniczną do Pełnomocnika ZSZ pod hasłem "sygnał jakości", Pełnomocnik przedstawiania wybrane propozycji na przeglądzie zarządzania, oraz konsultuje je na naradach kierowniczych z kierownikami wszystkich wydziałów UMC (przedstawicielami pracowników). W wyniku takich konsultacji powinny być podejmowane działania doskonalące.

8.5.2 i 8.5.3. Działania korygujące i zapobiegawcze

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

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