

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 1

**URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI
UL. KOCHANOWSKIEGO 1, 09-460 MAŁA WIEŚ**

**KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI**

Księga Systemu Zarządzania Jakością wydanie nr 1

Księga Systemu Zarządzania Jakością odpowiada wymogom normy: ISO 9001-2008

Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

Niniejszy dokument stanowi własność Urzędu Gminy w Małej Wsi i przeznaczony jest do użytku służbowego. Dokonywanie zmian treści dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Wójta Gminy Mała Wieś lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością jest zabronione.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 2

SPIS TREŚCI:

1. Wprowadzenie

- 1.1 Prezentacja środowiska organizacji
- 1.2 O Księdze systemu Zarządzania Jakością
- 1.3 Słownik pojęć używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością

2. Opis organizacji

- 2.1 Podstawy prawne działalności
- 2.2 Charakterystyka i zakres działalności
- 2.3 Przedmiot działalności
- 2.4 Struktura organizacyjna
- 2.5 Zakres Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie
 - 2.5.1 Zarządzanie jakością

3. Informacja o produktach

4. Odpowiedzialność kierownictwa

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

5. System Zarządzania Jakością

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

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 3

6. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

6.1 Cele Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do procesów

6.2 Grupy procesów

6.2.1 Proces doskonalenia systemu

6.2.2 Instrukcje ogólne

6.2.3 Proces obsługi klienta

6.2.4 Proces zarządzania zasobami ludzkimi

6.2.5 Proces usługi ustawowej

7. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze Systemu Zarządzania Jakością oraz Księdze Procesów.

1. Wprowadzenie

1.1 Prezentacja środowiska organizacji

Gmina Mała Wieś zlokalizowana jest we wschodniej części powiatu płockiego na terenie województwa mazowieckiego. Gmina znajduje się w odległości 35 km od Płocka i 80 km od Warszawy. Sąsiaduje z Gminami: Wyszogród, Bodzanów i Bulkowo – powiat płocki oraz z gminą Naruszewo – powiat płoński. Południową granicę Gminy Mała Wieś wyznacza rzeka Wisła.

Gmina Mała Wieś rozciąga się na powierzchni 108,91 km². Należą do niej dwadzieścia cztery sołectwa: Borzeń, Brody Duże, Chylin, Dzierzanowo, Głowczyn (Murkowo), Kiełtyki (Ściborowo), Lasocin, Liwin (Rąkcice), Mała Wieś, Nakwasin, Niździn, Nowe Arciszewo, Nowe Gałki, Nowe Święcice, Orszymowo, Perki, Podgórze Parcele (Kupise), Podgórze Wieś, Stare Arciszewo, Stare Gałki, Stare Święcice, Węgrzynowo (Brody Małe, Przykory), Wilkanowo, Zakrzewo Kościelne. Jej największą osadą jest sołectwo Mała Wieś, w którym zlokalizowana jest siedziba władz gminy.

Gmina Mała Wieś zlokalizowana jest w obrębie dwóch mezoregionów: Kotliny Warszawskiej (obejmującej rozszerzenie doliny Wisły) oraz Wysoczyzny Płońskiej. Należy podkreślić, iż obszar gminy jest zróżnicowany, co jest to wynikiem położenia gminy w sferze marginalnej jednego ze stadiów zlodowacenia środkowopolskiego. Na jej terenie możemy wyróżnić zarówno obszar wysoczyzny, równiny sandrowe jak i dolinę Wisły.

Klimat gminy Mała Wieś jest typowy dla terenów nizinnych:

- średnia temperatura roku – 8,2 °C,
- długość okresu wegetacyjnego – 210-220 dni,
- roczne sumy opadów – 530 mm,
- parowanie terenowe – 500 mm.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 4

Najczęściej występują tu wiatry o kierunku zachodnim, przy czym latem wzrasta udział wiatrów północno- zachodnich zaś zimą południowo- zachodnich. Z kolei na terenach w dolinie Wisły najczęściej występują wiatry północno-zachodnie i południowo-wschodnie. Wzrasta liczba lat suchych, co jest bardzo niepokojącym zjawiskiem dla większości mieszkańców, ponieważ gmina ma charakter rolniczy (większość mieszkańców utrzymuje się z rolnictwa). Zmniejszająca się liczba opadów wywołuje, więc uzasadniony lęk odnośnie oczekiwanych plonów.

Gmina Mała Wieś ma charakter rolniczy. Takiemu stanowi rzeczy sprzyja po pierwsze bonitacja miejscowych gleb, po drugie tradycyjna produkcja i po trzecie stosunkowo wysoka ilość gruntów ornych. Na terenie gminy Mała Wieś występują przede wszystkim gleby przeciętne (jakość gleb gminy oceniana wskaźnikiem bonitacji wynosi 0,96, a więc mieści się w przedziale 0,71-1), ale wysoka kultura rolna pozwala na uzyskanie zadowalających plonów. Na północnym obszarze gminy dominują dobre gleby zaliczane do kompleksu pszenno – żytniego, które zostały wytworzone z piasków gliniastych (gleby bielicowe i brunatne). Dalej na północ od Dzierżanowa występują gleby II i III klasy, które także możemy uznać za zadowalające. Na pozostałej części wysoczyzny występują gleby zaliczane do żytnich wytworzone z piasków gliniastych lekkich lub piasków pylastych na glinie. Z kolei niestety teren równiny sandrowej pochłaniają już słabe gleby kompleksu żytniego wytworzone z piasków (klasa V i VI). Również w dolinie Wisły dominują słabe gleby i są nimi gleby brunatne wylugowane wytworzone z piasków oraz mady piaszczyste.

Gmina Mała Wieś jest rejonem ubogim w surowce kopalne użytkowe. W latach 1972-1979 trzykrotnie podejmowano prace geologiczno - poszukiwawcze w celu odnalezienia złóż kruszywa grubego, które nadawałyby się do eksploatacji na skalę przemysłową. Przeprowadzone badania wykazały jedynie powszechne występowanie kruszywa drobnego, które może być wykorzystane tylko na potrzeby lokalnego budownictwa i drogownictwa.

Na terenie gminy Mała Wieś obszary chronione prawnie stanowią teren o powierzchni aż 4 036 ha. Część gminy położona jest na terenie Nadwiślańskiego Obszaru Krajobrazu Chronionego, a do obszaru objętego ścisłą ochroną należą dwa częściowe rezerваты przyrody: Kępa Antonińska i Wyspy Zakrzewskie (rezerваты faunistyczne obejmujące wyspy i piaszczyste ławice). Przedmiotem ochrony są przede wszystkim ostoje lęgowe rzadkich i ginących w Polsce ptaków siewkowych. Ponadto na obszarze gminy znajduje się osiem chronionych prawnie pomników przyrody i siedem parków, posiadających wpis do rejestru zabytków. Udział trwałej roślinności tj. lasów, łąk, pastwisk w strukturze użytkowania gruntów w gminie Mała Wieś kształtuje się na poziomie 30% powierzchni gminy.

Najważniejszymi obiektami zabytkowymi Gminy są obiekty wpisane do Rejestru Zabytków oraz objęte ochroną konserwatorską. Według rejestru zabytków prowadzonego przez Wojewódzkiego Konserwatora Zabytków, Delegaturę w Płocku należą do nich:

- Brody Małe – park dworski z pocz. XIX w. pow. 7,8 ha - nr rejestru 466
- Dzierżanowo – park poł. XIX w. – nr rejestru 3. powierzchnia 8,5 ha, na terenie parku grób powstańca z 1863 roku z figurką Matki Boskiej

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 5

- Lasocin – park dworski z 2 połowy XIX wieku, powierzchnia 4,8 ha – nr rejestru 5
- Mała Wieś – park z 1 połowy XIX wieku o powierzchni 4,7 ha z dwoma kolistymi stawami i śladami dawnego systemu wodnego złożonego z kanałów – nr rejestru 4
Nakwasin – park dworski z początku XIX wieku o powierzchni 9,1 ha – nr rejestru 465
- Orszymowo – zespół kościoła parafialnego p.w. św. Floriana - nr rejestru 138/548/62W.W skład zespołu wchodzi: kościół murowany z 1825 – 1828 roku, plebania murowana z 1913 roku, cmentarz przykościelny z I poł. XIX wieku
- Podgórze – dwór drewniany z połowy XIX wieku z gankiem ujętym parami kolumn tokańskich – nr rejestru 537
- Podgórze – park z połowy XIX wieku przechodzący w naturalny głęboki jar rzeki Ryksy - nr rejestru 537
- Zakrzewo Kościelne – zespół kościoła parafialnego p.w. św. Piotra i Pawła wpisany do rejestru pod nr 148/558/62W składający się z: drewnianego kościoła z 1620 roku oraz drewnianej dzwonnicy z 2 połowy XVIII wieku
- Główczyn – dwór zabytkowy
- Dworek i niektóre zabudowania przemysłowe cukrowni.

1.2 O Księdze Systemu Zarządzania Jakością

Księga Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej SZJ) jest dokumentem opisującym SZJ w Urzędzie Gminy w Małej Wsi (zwany dalej „Urzędem”), spełniający wymagania norm ISO 9001:2008.

Księga SZJ jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „Pełnomocnikiem ds. SZJ”) i zatwierdzana przez Wójta Gminy Mała Wieś. Aktualizacja Księgi SZJ odbywa się co najmniej raz w roku.

W przypadku wprowadzenia zmian w Księdze SZJ wymieniana jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian.

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

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejaska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 6

1.3 Słownik pojęć używanych w Księdze SZJ

Pojęcie podstawowe Księgi SZJ oraz dokumentów systemowych używane są zgodnie z terminologią normy ISO 9001:2008

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

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

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

Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością – Księga SZJ, procedury, instrukcje, opisy procesów.

Działania jakościowe – działania podejmowane w celu spełnienia wymagań zawartych w dokumentach SZJ.

Działania zapobiegawcze – działania w celu wyeliminowania potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

Działania korygujące – działania w celu wyeliminowania niezgodności lub innej niepożądaney sytuacji.

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

Klient – podmiot, na rzecz którego Urząd świadczy usługi.

Kierownik komórki organizacyjnej – należy przez to rozumieć kierowników referatów.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

Najwyższe Kierownictwo Urzędu Gminy Mała Wieś – Wójt Gminy Mała Wieś.

Organizacja – Urząd Gminy Mała Wieś.

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

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

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

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

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejaska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 7

2. Opis organizacji

2.1. Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 r., Nr.223, poz. 1458)
- Statut Gminy Mała Wieś
- Regulamin organizacyjny Urzędu Gminy Mała Wieś wprowadzony zarządzeniem Wójta.
- Gmina posiada identyfikator według systemu REGON - 611015750
- Urząd posiada identyfikator według systemu REGON - 000548324
- Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP) – 774-18-96-654

2.2. Charakterystyka i zakres działalności

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

2.3. Przedmiot działalności

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

2.4 Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna określona jest w załączniku do Regulaminu organizacyjnego Urzędu Gminy Mała Wieś.

2.5 Zakres SZJ w Urzędzie

2.5.1 Zarządzanie jakością

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

2.6 Wyłączenie

2.6.1 ISO 9001:2008

- Punkt 7.3 – Urząd w działalności objętej certyfikatem nie stosuje urządzeń pomiarowych mających wpływ na jakość wyrobu.

3. Informacje o produktach

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

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 8

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4.1 Deklaracja Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Urzędu dążąc do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych podjęło starania mające na celu ustanowienie, udokumentowanie, utrzymanie i ciągłe doskonalenie SZJ w Urzędzie, zgodnego z normami ISO 9001:2008.

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

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

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

4.2 Polityka Jakości

Nadrzędnym celem Polityki Jakości Urzędu Gminy w Małej Wsi jest zapewnienie stałego wzrostu jakości życia mieszkańców regionu, poprzez podnoszenie standardów jakości świadczonych usług na rzecz obywateli, ochronę środowiska naturalnego, wszechstronną rozbudowę infrastruktury i efektywne wykorzystywanie przestrzeni, wzrost bezpieczeństwa i pełną ochronę życia i zdrowia oraz rozwój tożsamości kulturowej społeczeństwa.

Tak określona Polityka Jakości jest realizowana, poprzez:

1. Ścisłe przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa oraz międzynarodowych wymagań, w szczególności dotyczących ochrony życia i zdrowia obywateli, odpowiedzialności społecznej, ochrony środowiska naturalnego oraz kultury i dziedzictwa narodowego.
2. Pełne rozpoznanie potrzeb i oczekiwań obywateli we wszystkich obszarach działań realizowanych przez Urząd oraz zapewnienie coraz większej ich satysfakcji z realizowanych na ich rzecz zadań.
3. Wszechstronny rozwój dwustronnej komunikacji z mieszkańcami oraz budowanie świadomości mieszkańców w zakresie ochrony środowiska i zasobów naturalnych.
4. Podnoszenie standardów świadczonych usług przy jednoznacznie określonych zakresach uprawnień i odpowiedzialności pracowników Urzędu na wszystkich poziomach zarządzania.
5. Wprowadzenie rozwiązań innowacyjnych, zgodnych ze światowymi trendami i osiągnięciami w poszczególnych obszarach świadczonych usług, w tym zwłaszcza w obszarach ochrony środowiska, zapewnienia zdrowia obywateli oraz szkolnictwa i oświaty.
6. Stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników oraz zapewnienie im bezpiecznego środowiska pracy.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 9

Realizacja Polityki Jakości jest priorytetowym celem każdego pracownika Urzędu Gminy w Małej Wsi.

Wójt Gminy Mała Wieś jest odpowiedzialny za realizację Polityki Jakości w Urzędzie Gminy w Małej Wsi.

Tekst Polityki Jakości podpisany przez Wójta Gminy został powielony i rozpowszechniony wśród pracowników Urzędu, a także udostępniony klientom na stronie internetowej Urzędu.

4.3 Wdrażanie Polityki Jakości

Polityka Jakości została opracowana przez Pełnomocnika ds. SZJ i podpisana przez Wójta Gminy Mała Wieś jako obowiązująca w organizacji. Polityka Jakości przeniesiona jest na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w organizacji procesów. Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zapoznani z Polityką Jakości poprzez:

1. Rozpowszechnienie Polityki Jakości za pomocą wywieszenia tekstu w pomieszczeniach biurowych i miejscach pracy, oraz na stronie internetowej Urzędu.
2. Poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez kierowników komórek organizacyjnych.
3. Opublikowanie Polityki Jakości oraz innych dokumentów SZJ na stronie internetowej.
4. Przedstawienie przez kierownika komórki organizacyjnej podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Jakości przekłada się na pracę w danej komórce organizacyjnej.

4.4 Odpowiedzialność i uprawnienia

Wójt Gminy Mała Wieś jest odpowiedzialny za:

1. Wdrożenie i zakomunikowanie wszystkim zainteresowanym stronom Polityki Jakości
2. Komunikowanie kierunków rozwoju organizacji oraz wartości istotnych dla nowoczesnego zarządzania organizacją
3. Ustalenie, zakomunikowanie i egzekwowanie uprawnień i odpowiedzialności za utrzymanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania
4. Systematyczne przeprowadzanie przeglądu SZJ w Urzędzie w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności
5. Zapewnienie zasobów do realizacji Polityki Jakości
6. Wyznaczenie przedstawiciela najwyższego kierownictwa i określenie jego obowiązków i uprawnień w celu zapewnienia, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami właściwych norm

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejaska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 10

Pełnomocnik ds. SZJ jest odpowiedzialny za:

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

Koordynator ds. SZJ jest odpowiedzialny za:

1. Współpracę z Pełnomocnikiem ds. SZJ w zakresie działań związanych z bieżącym utrzymaniem SZJ a w szczególności za:
 - a. analizę dokumentów systemowych oraz wprowadzanie zmian
 - b. realizację auditów wewnętrznych
 - c. analizę wyników auditów oraz inicjowanie działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych
 - d. ocenę efektów działań korekcyjnych, korygujących lub zapobiegawczych
 - e. proponowanie działań doskonalących
2. Implementację innowacyjnych technik zarządzania administracji publicznej

Kierownicy referatów są odpowiedzialni za:

1. Wdrożenie dokumentów systemowych w podległej komórce organizacyjnej
2. Zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych
3. Wdrożenie działań korygujących lub zapobiegawczych, w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w komórce organizacyjnej
4. Inicjowanie opracowywania nowych dokumentów systemowych, które będą normować działania dotychczas pominięte,
5. Prowadzenie zapisów wymaganych przez poszczególne normy i przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
6. Szkolenie podległych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych,
7. Kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników,
8. Zgłaszanie potrzeb szkoleniowych, adaptację nowo zatrudnionych pracowników Urzędu w zakresie dokumentacji systemowej

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 11

Właściciele procesów są odpowiedzialni za:

1. Nadzorowanie aktualności obowiązującej dokumentacji SZJ i jej kompletności
2. Prowadzenie, gromadzenie i przechowywanie zapisów wymaganych przez normę
3. Współdziałanie w audytach wewnętrznych i zewnętrznych
4. Zalecanie działań korygujących lub zapobiegawczych w danej komórce organizacyjnej
5. Wnioskowanie do Pełnomocnika ds. SZJ o wprowadzenie zmian w obowiązującej dokumentacji systemowej

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

W Urzędzie Gminy w Małej Wsi czynności Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością pełni Wójt Gminy Mała Wieś.

4.5 Zasoby

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

W celu realizacji Polityki Jakości zapewniono następujące środki:

1. Osobowe – wykwalifikowany personel Urzędu
2. Materialne – wyposażenie biurowe, ośrodek do przepisów prawnych, sprzęt komputerowy, oprogramowanie
3. Dokumentację SZJ
4. Metody oceny SZJ
5. Audyty wewnętrzne

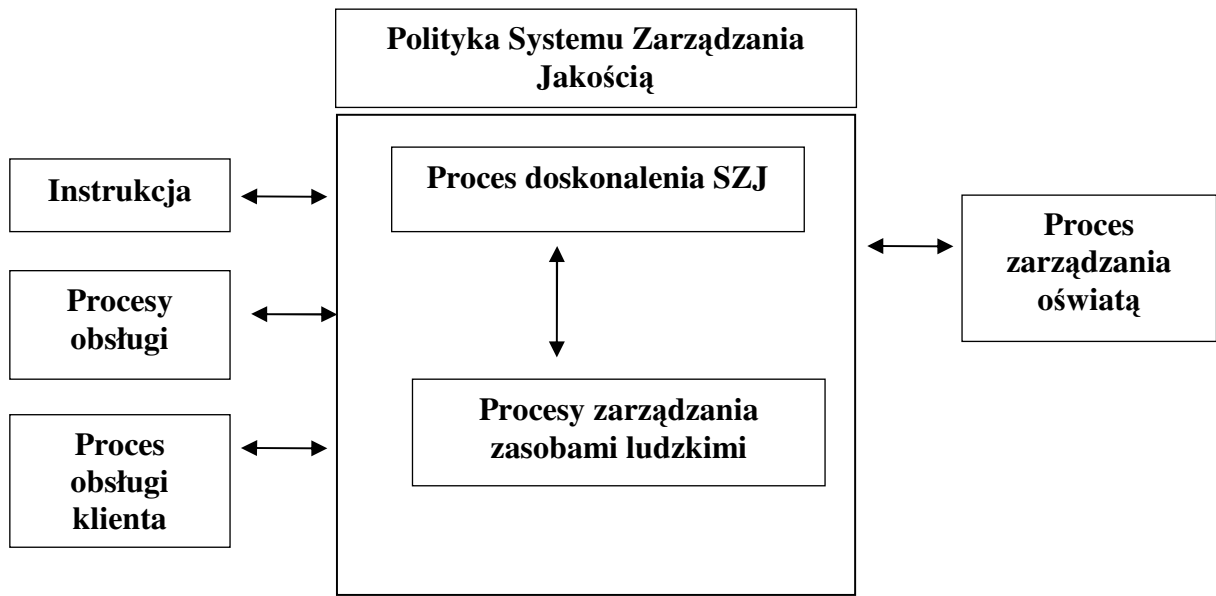
4.6 Przedstawiciel kierownictwa

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Został on ustanowiony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, wprowadzonym Zarządzeniem Wójta Gminy Mała Wieś. Szczegółowy zakres obowiązków i uprawnień Pełnomocnika zawarty jest w procedurach systemowych. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem zewnętrznym oraz wewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi SZJ. Pełnomocnik jest członkiem kierownictwa organizacji.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 13

5.2 Mapa procesów



5.3 Księga Procesów

Księga Procesów zawiera dokumenty systemowe w postaci procedur i instrukcji SZJ. Dokumenty papierowe opatrzone są podpisami osób przygotowujących dane dokumenty, oraz Pełnomocnika ds. SZJ.

Zgodnie z przyjętą polityką i ustalonymi celami dokonano identyfikacji wszystkich procesów mających wpływ na zarządzanie organizacją. Procesy te zebrano w postaci Księgi Procesów.

Księga ta obejmuje następujące procesy:

1. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością
2. Obsługa klienta
3. Rejestracja stanu cywilnego
4. Zarządzanie zasobami ludzkimi
5. Realizacja obowiązków ustawowych

Działania niewymagające podejścia procesowego udokumentowano w postaci instrukcji ogólnych.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 14

Procesy poddano szczegółowej analizie i ustalono:

1. cele poszczególnych procesów
2. schematy procesów i działalności
3. uczestników poszczególnych działań
4. uprawnienia i odpowiedzialności wszystkich uczestników realizujących poszczególne zadania w ramach procedur
5. instrukcje dla czynności wymagających takiego uregulowania
6. formularze potwierdzające realizację działań w procesie

Dokumentacja systemowa w formie elektronicznej udostępniona jest w całości pracownikom Urzędu na internetowej stronie. Podmiotom zewnętrznym dokumentacja systemowa jest udostępniana na stronie internetowej Urzędu: www.malawies.bip.org.pl w zakresie dotyczącym relacji z klientem.

5.4 Orientacja na klienta

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

5.5 Projektowanie i rozwój SZJ

Projektowanie i rozwój SZJ w Urzędzie odbywa się poprzez:

1. określenie i okresową weryfikację celów jakości,
2. utrzymywanie dokumentacji gwarantującej identyfikację wymagań klienta oraz postępowanie zoptymalizowane dla uzyskania, w zgodności z przepisami prawa i innymi regulacjami, produktu odpowiadającego tym wymaganiom,
3. planowanie auditów wewnętrznych,
4. bieżące planowanie działań doskonalących,
5. okresową ocenę dokumentacji pod kątem dostosowywania jej do zmian wymagań klienta,
6. wdrażanie działań usprawniających w poszczególnych procesach w wyniku otrzymanych informacji o wynikach badania satysfakcji klienta,
7. innowacyjność rozwiązań organizacyjnych,
8. szczegółowy opis działań w tym zakresie zawiera właściwa instrukcja w procesie „Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością”.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejaska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 15

5.6 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Na poziomie najwyższego kierownictwa komunikacja wewnętrzna odbywa się za pośrednictwem narad Wójta Gminy Mała Wieś z kierownikami referatów. Kierownicy referatów delegują wykonanie ustaleń poszczególnym pracownikom. Komunikacja wewnętrzna w Urzędzie opisana jest w systemowej instrukcji ogólnej „Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy Mała Wieś”.

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych na oficjalnej stronie www.malawies.pl oraz poprzez Biuletyn Informacji Publicznej www.malawies.bip.org.pl. Kwestia komunikacji z kontrahentami i dostawcami została uregulowana w systemowej instrukcji ogólnej.

5.7 Przegląd systemu przez kierownictwo

Przegląd SZJ planowany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ i odbywa się raz w ciągu roku kalendarzowego, po zakończeniu IV kwartału. Oprócz planowanych przeglądów, w sytuacjach awaryjnych może być przeprowadzony dodatkowy przegląd SZJ na wniosek Pełnomocnika, zatwierdzony przez Wójta Gminy Mała Wieś. W przeglądzie uczestniczą: Wójt Gminy Mała Wieś, Skarbnik Gminy oraz Pełnomocnik ds. SZJ. Inne osoby, np. kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu uczestniczą w przeglądzie o ile przewiduje to program przeglądu.

W czasie przeglądu w wyniku dyskusji nad zaistniałymi problemami wyciągane są wnioski, ustala się odpowiednie działania, tryb i osoby odpowiedzialne za wdrożenie tych działań. Efektem przeglądu jest opracowanie harmonogramu działań korygujących i zapobiegawczych. Pełnomocnik sporządza z przeprowadzonego przeglądu protokół stanowiący zapis jakości.

5.8. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

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

Zagadnienia dotyczące kompetencji i szkoleń personelu organizacji zostały uregulowane w procesie zarządzania zasobami ludzkimi w procedurze „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Urzędu Gminy Mała Wieś. W Referacie Organizacyjnym sporządzany jest Plan Doskonalenia Zawodowego Pracowników Urzędu Gminy Mała Wieś na dany rok kalendarzowy w oparciu o informacje z poszczególnych komórek organizacyjnych.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 16

Procedura opisuje postępowanie w przypadku kształcenia się w formie szkolnej i pozaszkolnej, udziału w szkoleniu wyjazdowym bądź organizowanym na terenie Urzędu oraz kwestie szkoleń wewnętrznych. Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległego personelu przez kierowników komórek organizacyjnych sporządzane są zestawienia stanowiące m. in. materiał wejściowy do przeglądu systemu przez kierownictwo.

5. 9. Nadzorowanie wymagań prawnych

Sposób dystrybucji publikatorów aktów prawnych ustalony został decyzją Sekretarza Gminy. Prenumeraty Dziennika Ustaw, Monitora Polskiego oraz Dziennika Urzędowego Województwa Mazowieckiego w wersjach papierowych dokonuje corocznie Referat organizacyjny. Rozdziału dokonuje Sekretarz według ustalonego wykazu.

Dostęp do przepisów prawa powszechnego jest realizowany w Urzędzie poprzez wykupienie praw dostępu do internetowego serwisu prawnego LEX. Każdy pracownik Urzędu ma możliwość na bieżąco zalogowania się i korzystania z serwisu. Kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, po dokonaniu analizy przepisów prawnych zawartych w publikatorach, określają, w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby, sposób zapoznania podległych pracowników z treścią konkretnego aktu prawnego. Za dystrybucję i znajomość obowiązujących przepisów prawnych w poszczególnych komórkach organizacyjnych odpowiedzialni są kierownicy komórek organizacyjnych. Organizację obsługi prawnej poszczególnych komórek organizacyjnych koordynuje Sekretarz Gminy.

Akty prawa miejscowego podlegające ogłoszeniu w dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego przekazywane są do publikacji za pośrednictwem „modułu informacyjnego”. Akty prawa miejscowego ogłaszane są w wersji papierowej i wersji elektronicznej.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejka	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
---------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 17

6. Doskonalenie

6.1 Cele systemu zarządzania w odniesieniu do procesów

NUMER PROCESU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ SZJ	WŁAŚCICIEL PROCESU
P - 1	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją	Optymalizacja procedur urzędowych oraz upowszechnienie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
P - 2	Obsługa klienta	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Gminy Mała Wieś	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownicy referatów odpowiedzialnych za realizację poszczególnych instrukcji
P - 3	Rejestracja stanu cywilnego	Sprawna obsługa klientów w Urzędzie Stanu Cywilnego	Wdrażanie i doskonalenie standardów obsługi klienta	Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 18

P – 4	Zarządzenie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, zaadoptowanie nowo zatrudnionych pracowników do pracy w Urzędzie Gminy Mała Wieś	Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	Kierownik Referatu
P – 5	Realizacja obowiązków w ustawowych	Wysoki poziom ściażalności podatków, nałożenie obowiązku świadczeń na rzecz obrony kraju, skierowanie nieletniego do młodzieżowego ośrodka wychowawczego	Racjonalne wykorzystanie środków publicznych	Kierownik Referatu

6.2 Grupy procesów

6.2.1 Proces doskonalenia systemu P – 1

Właścicielem procesu jest Pełnomocnik ds. SZJ. Proces rozpoczyna się od wdrożenia Polityki Jakości oraz dokumentacji systemowej w organizacji.

Proces ten obejmuje utrzymanie i doskonalenie SZJ oraz nadzór nad realizacją celów wynikających z Polityki Jakości. W skład tego procesu wchodzi następujące procedury:

- Audit wewnętrzny SZJ
- Działania koordynujące i zapobiegawcze
- Przegląd systemu przez Kierownictwo,
- Nadzór nad dokumentacją,
- Nadzorowanie zapisów.

Wyjściem z procesu jest raport z przeglądu przez kierownictwo, arkusz działań koordynujących i zapobiegawczych, raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych.

Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - DOKUMENT NADZOROWANY		
URZĄD GMINY W MAŁEJ WSI	KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE GMINY W MAŁEJ WSI	Strona 19

6.2.2 Instrukcje ogólne

Grupa instrukcji ogólnych reguluje zagadnienia związane działalnością Urzędu i organizacją pracy wspólne dla wszystkich pracowników Urzędu, m. in:

1. Postępowanie z dokumentami powierzonymi przez klienta
2. Postępowanie z wyrobem niezgodnym z wymaganiami
3. Postępowanie odwoławcze
4. Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Gminy
5. Przygotowanie projektów uchwał Rady Gminy Mała Wieś i materiałów na sesje
6. Przygotowanie zarządzeń Wójta Gminy Mała Wieś

6.2.3. Proces obsługi klienta P2, P3 i P5

W skład grupy procesów obsługi klienta wchodzi trzy procesy: Obsługa Klienta, Rejestracja Stanu Cywilnego i Realizacja obowiązków ustawowych. Proces ten został określony w oparciu o źródła inicjowania rozpoczęcia procesu. Składają się na niego wszystkie procedury i instrukcje, inicjowane są poprzez złożenie przez klienta wniosku. Wyjściem z procesu jest wydana decyzja administracyjna, postanowienia, zaświadczenie, informacja.

6.2.4 Proces zarządzania zasobami ludzkimi P – 4

Zasoby ludzkie są najważniejszym kapitałem organizacji i one decydują o jej rozwoju. Realizacja funkcji zarządzania potencjałem społecznym organizacji polega na planowym i celowym doborze i koordynacji poszczególnych elementów systemu personalnego oraz na dopasowaniu ich do strategii organizacji. Proces zarządzania zasobami ludzkimi został wyodrębniony ze względu na lepszą identyfikację potrzeb i wykorzystanie istniejącego potencjału poprzez podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników do optymalnego, wykorzystania ich potencjału w organizacji. Kwestia naboru na wolne stanowisko urzędnicze, służby przygotowawczej i oceniania pracowników ujęte są w następujących regulaminach: Regulamin w sprawie szczegółowego sposobu przeprowadzenia służby przygotowawczej i organizacji egzaminu końcowego kończącego tę służbę w Urzędzie Gminy Mała Wieś, Regulamin w sprawie naboru na wolne stanowisko urzędnicze w Urzędzie Gminy Mała Wieś, Regulamin okresowej oceny pracowników.

7. Wykaz skrótów i symboli używanych w Księdze SZJ

- W – Wykonawca** – uczestnik jest wykonawcą zadania i jest odpowiedzialny za jego wynik,
P – Współuczestniczący – uczestnik bierze udział w wykonaniu zadania i odpowiada przed wykonawcą,
D – Doradca – uczestnik udziela porady wykonawcy i jest zobowiązany do jej udzielenia,
Z – Zatwierdzający – uczestnik zatwierdza wynik pracy wykonawcy i bierze zań odpowiedzialność,
K – Kontroler – uczestnik kontroluje wynik pracy wykonywanej przez wykonawcę na zgodność z wymaganiami,
U – Udzielający informacji – uczestnik dostarcza informacje lub dane niezbędne wykonawcy,
O – Odbiorca informacji – uczestnik otrzymuje informacje lub dane o wyniku pracy od wykonawcy,
A – Akceptujący – uczestnik ma za zadanie zaakceptować przedstawione mu w postępowaniu rozwiązanie.

<p>Opracował: Koordynator ds. Systemu Zarządzania Jakością Ewelina Kołodziejka</p>	<p>Zatwierdził: Wójt Gminy Mała Wieś Wojciech Józef Zmysłowski</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------