

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 1
------------------------------------------	--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO
UL. ZGLENICKIEGO 42, 09-410 PŁOCK

KSIĘGA JAKOŚCI

Księga Jakości – wydanie nr 7

Księga Jakości odpowiada wymogom norm: ISO 9001:2015.

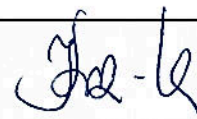
Niniejsza Księga podlega aktualizacji.

Niniejszy dokument stanowi własność Związku Gmin Regionu Płockiego i przeznaczony jest do użytku służbowego. Dokonywanie zmian treści dokumentu bez zgody zatwierdzającego oraz kopiowanie i rozpowszechnianie bez pisemnej akceptacji Dyrektora Biura Związku Gmin Regionu Płockiego - Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością jest zabronione.

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 2
------------------------------------------	--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

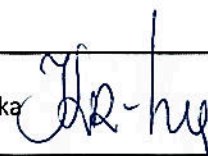
Rejestr zmian:

- 1.1. Prezentacja środowiska organizacji
- 2.2. Charakterystyka i zakres działalności
- 2.3. Przedmiot działalności

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 3
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

SPIS TREŚCI:

1. Wprowadzenie

- 1.1. Prezentacja środowiska organizacji
- 1.2. O Księdze Jakości
- 1.3. Słownik pojęć używanych w Księdze Jakości

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
 - 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. Orientacja na klienta
- 5.3. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
- 5.4. Przegląd systemu przez najwyższe kierownictwo
- 5.5. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji
- 5.6. Nadzorowanie wymagań prawnych

6. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

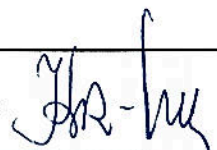
- 6.1. Cele Systemu Zarządzania Jakością w odniesieniu do procesów
- 6.2. Grupy procesów
 - 6.2.1. Proces doskonalenia systemu
 - 6.2.2. Proces zarządzania zasobami ludzkimi
 - 6.2.3. Proces wdrażania programów międzygminnych
- 6.3. Kodeks Etyki.

7. Wyłączenia

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 4
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

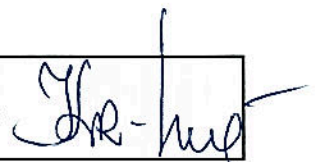
Spis Procedur

1. Schemat procesu
2. Dokumentowanie sposobu postępowania
3. Ocena i analiza procesu
4. Przegląd przepisów prawnych
5. Dokumentowanie sposobu postępowania przy realizacji wydatków o wartości szacunkowej nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości 14 tys. Euro
6. Nadzór nad wyrobem niezgodnym
7. Audyty wewnętrzne
8. Realizacja auditu wewnętrznego
9. Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze
10. Przegląd systemu przez kierownictwo
11. Nadzór nad dokumentacją
12. Nadzór nad zapisami
13. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników Biura ZGRP
14. Organizowanie staży w Biurze ZGRP
15. Organizowanie praktyk zawodowych w Biurze ZGRP
16. Nabór na wolne stanowisko kierownicze oraz wolne samodzielne stanowisko w Biurze Zarządu ZGRP
17. Przeprowadzanie okresowej oceny pracowników ZGRP
18. Przygotowanie wniosku w programie międzygminnym
19. Realizacja założeń programowych (środki krajowe)
20. Realizacja założeń programowych (środki unijne)
- 21.. Rozliczenie programu
22. Zasady ewidencji i poboru należności pieniężnych z tytułu opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi
23. Zasady windykacji opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi w ZGRP
24. Zasady egzekucji należności opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi i Deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi w ZGRP.
25. Kodeks Etyki.

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 5
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

1. Wprowadzenie

1.1. Prezentacja środowiska organizacji

Urząd Gminy w Bielsku, ul. Plac Wolności 1, 09-230 Bielsk;
Urząd Gminy w Bodzanowie Gminy, ul. Bankowa 7, 09-470 Bodzanów;
Urząd Gminy w Brudzeniu Dużym, 09-414 Brudzeń Duży;
Urząd Gminy w Bulkowie, 09-454 Bulkowo;
Urząd Gminy w Czerwińsku n/Wisłą, ul. Jagiełły 16, 09-150 Czerwińsk n/Wisłą;
Urząd Gminy w Łącku, ul. Gostynińska, 209-520 Łąck;
Urząd Gminy w Małej Wsi, ul. Jana Kochanowskiego 1, 09-460 Mała Wieś
Urząd Gminy w Nowym Duninowie, ul. Osiedlowa 1, 09-505 Nowy Duninów;
Urząd Gminy w Radzanowie, ul. Płocka 12, 09-451 Radzanowo;
Urząd Gminy w Słupnie, ul. Miszewska 8 a, 09-472 Słupno;
Urząd Gminy w Starej Białej, ul. Jana Kazimierza 1, 09-411 Biała;
Urząd Gminy w Staroźrebach, ul. Płocka 18, 09-440 Staroźreby;
Urząd Miasta i Gminy w Drobinie, ul. Piłsudskiego 12, 09-210 Drobin;
Urząd Miasta i Gminy w Gąbinie, ul. Stary Rynek 16, 09-530 Gąbin;
Urząd Gminy Gostynin, ul. Rynek 26, 09-500 Gostynin,
Urząd Gminy i Miasta w Wyszogrodzie, ul. Rębowska 37, 09-450 Wyszogród;
Urząd Miasta Płocka, Plac Stary Rynek 1, 09-400 Płock,
Urząd Gminy Pacyna, ul. Wyzwolenia 7, 09-541 Pacyna,
Urząd Gminy Szczawin Kościelny, ul. Jana Pawła II, 09-550 Szczawin Kościelny.

1.2. O Księdze Jakości

Księga Jakości jest dokumentem opisującym SZJ (zwany dalej „SZJ”) w Związku Gmin Regionu Płockiego (zwanym dalej „ZGRP”), spełniający wymagania normy ISO 9001:2015.

Księga SZJ jest opracowywana, aktualizowana oraz wydawana przez Koordynatora ds. SZJ w ZGRP, a następnie zatwierdzana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością (zwanego dalej „Pełnomocnikiem ds. SZJ”) Aktualizacja Księgi SZJ odbywa się co najmniej raz w roku. W przypadku wprowadzania zmian w Księdze SZJ wymieniania jest ona w całości, uaktualniany jest jej numer wydania, a zakres zmian przedstawiany jest w Rejestrze zmian.

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

1.3. Słownik pojęć używanych w Księdze SZJ

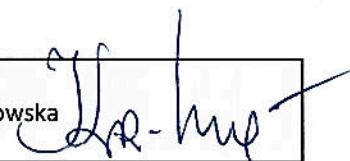
Pojęcia podstawowe Księgi Jakości oraz dokumentów systemowych używane są zgodnie z terminologią norm ISO 9001:2008.

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

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 6
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Audit wewnętrzny – audit przeprowadzany przez auditorów wewnętrznych.

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

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

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

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

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

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

Klient – podmiot, na rzecz którego Związek świadczy usługi. **Niezgodność** – niespełnienie wymagania.

Najwyższe Kierownictwo ZGRP – Dyrektor Biura ZGRP (w rozumieniu najwyższego kierownictwa zarządzającego strukturą organizacji).

Organizacja – Związek Gmin Regionu Płockiego

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

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.

Kodeks Etyki – wyznacza standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy oraz współpracownicy Biura w związku z wykonywaniem przez nich swoich obowiązków.

2.Opis organizacji

2.1.Podstawy prawne działalności

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2001 r., Nr 142, poz.1591 z późniejszymi zmianami),
- ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Z 2008 r., Nr 223, poz. 1458 z późniejszymi zmianami),
- Statut Związku Gmin Regionu Płockiego,
- Regulamin organizacyjny Biura Związku Gmin Regionu Płockiego
- Związek Gmin Regionu Płockiego posiada identyfikator według systemu REGON: 610216771,

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman

Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 7
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

-Związek Gmin Regionu Płockiego posiada również Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP):
774-19-77-335

2.2.Charakterystyka i zakres działalności

Związek Gmin Regionu Płockiego rozpoczął swoją działalność 14 kwietnia 1994 roku z chwilą rejestracji w Urzędzie Rady Ministrów. Działa na podstawie ustawy z dnia 8 marca 2001 o samorządzie gminnym (Dz. U. Nr 142 z 2001 roku z późniejszymi zmianami). W chwili obecnej Związek zrzesza 19 gmin: Bielsk, Brudzeń Duży, Bulkowo, Bodzanów, Czerwińsk n/Wisłą, Drobin, Gąbin, Gmina Gostynin, Łąck, Mała Wieś, Mała Wieś, Nowy Duninów, Pacyna, Radzanowo, Słupno, Stara Biała, Staroźreby, Szczawin Kościelny, Wyszogród, Płock. Ogółem gminy tworzące Związek zajmują powierzchnię 2 088,79 km², którą zamieszkuje około 236 tysięcy mieszkańców (w tym miasto Płock 128 tysięcy). Zadania, prawa i obowiązki określa Statut Związku Gmin Regionu Płockiego.

Organami Związku są:

1. Zgromadzenie – organ stanowiący i kontrolny.
2. Zarząd Związku – organ wykonawczy, który jest powoływany i odwoływany przez Zgromadzenie na okres kadencji Rad Gmin.

Obecnie w skład Zarządu wchodzi:

Przewodniczący Zarządu- Andrzej Nowakowski,
Wiceprzewodniczący Zarządu – Krzysztof Jadczak
Członek Zarządu – Zbigniew Białecki
Członek Zarządu – Sławomir Wawrzyński
Członek Zarządu – Józef Jerzy Rozkosz

Priorytetowymi zadaniami Związku są edukacja ekologiczna społeczeństwa i administracji, wdrażanie rozwiązań systemowych oraz rozwiązanie problemu utylizacji odpadów o zasięgu ponadgminnym - wspólna budowa systemu odbioru, gromadzenia i utylizacji odpadów komunalnych.

Wśród wielu zrealizowanych programów i działań można wymienić:

- „ Program edukacji ekologicznej w zakresie selektywnej zbiórki odpadów komunalnych”
- Programy z zakresu gospodarki odpadami min. Program selektywnego gromadzenia odpadów opakowaniowych, zbiórka odpadów wielkogabarytowych w systemie zbiórki objazdowej, zbiórka odpadów niebezpiecznych występujących w strumieniu odpadów komunalnych w systemie zbiórki objazdowej, program usuwania odpadów azbestowych, zbiórka zużytych leków w systemie pojemnikowym.

Realizacja zadań własnych następujących Gmin – Członków Związku Gmina Bielsk, Gmina Brudzeń Duży, Gmina Czerwińsk nad Wisłą, Miasto i Gmina Drobin, Miasto i Gmina Gąbin, Gmina Gostynin, Gmina Łąck, Gmina Pacyna, Gmina Słupno, Gmina Stara Biała, Gmina Staroźreby, Gmina Szczawin Kościelny, Gmina i Miasto Wyszogród - polegające na utrzymaniu czystości i porządku na terenie Gmin – Członków Związku, określone w powszechnie obowiązujących aktach prawnych, w tym w ustawie o samorządzie gminnym i ustawie o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, z wyłączeniem innych zadań niż gospodarowanie odpadami komunalnymi, wymienionych w ust. 4, których realizacja pozostaje w gestii Gmin –

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman

Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZI

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 8
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Członków Związku,

- reprezentowanie wspólnych interesów gmin wchodzących w skład Związku,
- restrukturyzacja regionu w celu pełnego wykorzystania potencjału ludzkiego i rzeczowego oraz przeciwdziałania bezrobociu,
- inicjowanie tworzenia kompleksowej infrastruktury społecznej, gospodarczej i technicznej a w szczególności proekologicznej infrastruktury technicznej,
- inicjowanie i prowadzenie programu edukacji ekologicznej społeczeństwa,
- poszukiwanie nowatorskich rozwiązań gospodarczych i ekonomicznych w przedmiocie działania Związku,
- promocja gospodarcza gmin - członków Związku,
- organizowanie szkoleń dla gmin - członków Związku z zakresu działania Związku,
- opracowywanie ekspertyz i analiz w zakresie zgłaszanym przez gminy - członków Związku,
- utrzymanie kontaktów z podmiotami polskimi i zagranicznymi w celu wymiany doświadczeń oraz podejmowania wspólnych działań w szczególności proekologicznych,
- organizowanie przedsięwzięć i imprez kulturalnych, oświatowych i sportowych o zasięgu międzygminnym.

Priorytetowym zadaniem Związku jest rozwiązanie problemu utylizacji odpadów o zasięgu międzygminnym - wspólna budowa systemu odbioru, gromadzenia i utylizacji odpadów komunalnych.

2.4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna ZGRP określona jest w Regulaminie Organizacyjnym Biura.

2.5. Zakres SZJ w ZGRP

2.5.1. Zarządzanie jakością

System zarządzania jakością obejmuje zarządzanie zadaniami zleconymi przez gminy członkowskie ZGRP oraz obsługę administracyjną ludności i podmiotów gospodarczych.

2.5.2. Ograniczenia dla SZJ w ZGRP

1. Ograniczenia finansowo – budżetowe – realizacja procesów następuje w granicach środków pozyskanych z wpłat mieszkańców dla zadań związanych z gospodarowaniem odpadami oraz środków pozyskanych na dofinansowanie realizacji projektów zleconych przez gminy, członków Związku;
2. Ograniczenia prawne – narzucenie zobowiązań, metod i rozwiązań przepisami prawa. W szczególności ustawy o samorządzie gminnym oraz ustawy o pracownikach samorządowych.

3. Informacje o produktach

Produktem organizacji są usługi świadczone na rzecz zrzeszonych gmin, polegające na pozyskiwaniu środków pomocowych, organizowaniu działań zmierzających do ich prawidłowego wykorzystania oraz rozwijaniu współpracy międzygminnej oraz usługą odbioru i zagospodarowania odpadów komunalnych z terenu 13 gmin – członków Związku Gmin regionu Płockiego.

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman

Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 9
------------------------------------------	--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

4. Odpowiedzialność kierownictwa

4.1. Deklaracja Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Biura z pełnym zaangażowaniem dąży do spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych. Podejmuje również działania mające na celu ustanowienie, dokumentowanie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ w ZGRP zgodnego z normą 9001:2015.

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

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

Ze swej strony Kierownictwo nadzoruje funkcjonowanie systemu poprzez dokonywanie jego ocen i podejmowanie efektywnych działań o charakterze korygującym i zapobiegawczym.

4.2. Polityka Jakości Związku Gmin Regionu Płockiego

Nasza organizacja działa na rzecz ciągłego podnoszenia jakości życia mieszkańców gmin zrzeszonych w ramach ZGRP oraz wdrażania nowoczesnych narzędzi zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego. Realizujemy to poprzez sprawne i profesjonalne wykonywanie przyjętych zadań, ze szczególnym uwzględnieniem dbałości o etyczne i praworządne postępowanie w każdej dziedzinie działalności oraz racjonalne wykorzystanie środków publicznych.

Szczególną uwagę przywiązujemy do:

1. wspólnego rozwiązywania problemów o charakterze ponadgminnym,
2. reprezentowania zbieżnych interesów gmin wchodzących w skład ZGRP,
3. restrukturyzacji regionu w celu pełnego wykorzystania jego potencjału,
4. podejmowania inicjatyw legislacyjnych w sprawach istotnych dla regionu,
5. podnoszenia kwalifikacji pracowników organizacji,
6. ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, cyklicznego sprawdzania poprawności jego funkcjonowania – w odniesieniu do Biura Zarządu ZGRP oraz poszczególnych członków organizacji,
7. efektywnego komunikowania się ze społecznością lokalną,
8. monitorowania satysfakcji klientów,
9. włączania w realizację wymagań systemu zarządzania jakością wszystkich pracowników zgodnie z ich obowiązkami, kompetencjami i odpowiedzialnością,
10. zapewnienia adekwatnych zasobów do realizacji wymagań systemu zarządzania jakością.

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman

Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 10
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

11. profesjonalnej obsługi mieszkańców w zakresie realizacji usługi odbioru i zagospodarowania odpadów komunalnych z terenu 13 gmin – członków Związku Gmin Regionu Płockiego

Realizacja Polityki Jakości jest priorytetowym celem każdego pracownika ZGRP

Dyrektor Biura Zarządu Związku odpowiada za realizację Polityki Jakości w organizacji oraz za jej powielenie i rozpowszechnienie wśród pracowników organizacji, a także udostępnienie członkom Związku oraz klientom na stronie internetowej www.zgrp.pl.

4.3. Wdrażanie Polityki Jakości

Polityka Jakości została podpisana przez Pełnomocnika ds. SZJ i ogłoszona jako obowiązująca w organizacji. Polityka Jakości przeniesiona jest na niższe szczeble zarządzania poprzez cele przebiegających w organizacji procesów. Wszyscy pracownicy Związku zostali zapoznani z Polityką Jakością poprzez:

- rozpowszechnienie Polityki Jakości – wywieszenie tekstu w pomieszczeniach biurowych i miejscach pracy oraz na stronie internetowej Związku,
- poinformowanie o indywidualnych zadaniach, odpowiedzialności i uprawnieniach pracowników przez Dyrektora Biura,
- opublikowanie Polityki Jakości oraz innych dokumentów SZJ na stronie Związku, przedstawienie przez Dyrektora Biura podległym pracownikom, w jaki sposób Polityka Jakości przekłada się na pracę na danym stanowisku.

4.4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Pełnomocnik ds. SZJ 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 utrzymywanie i ciągłe doskonalenie systemu na wszystkich poziomach zarządzania,
4. systematyczne przeprowadzanie przeglądu SZJ w ZGRP w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.
5. zapewnienie zasobów do realizacji Polityki Jakości,
6. zapewnienie, że SZJ jest ustanowiony, wdrożony i utrzymywany zgodnie z wymaganiami właściwych norm.

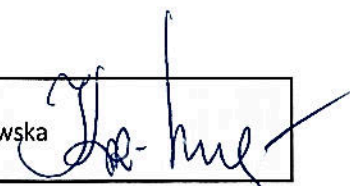
Pracownik wyznaczony do nadzorowania SZJ w Biurze ZGRP (Koordynator SZJ) jest odpowiedzialny za:

1. wdrożenie dokumentów systemowych w Biurze,
2. zapewnienie możliwości wypełniania zadań przez auditorów wewnętrznych i zewnętrznych,

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 11
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

3. wdrożenie działań korygujących lub zapobiegawczych, w przypadku stwierdzenia rzeczywistych lub potencjalnych niezgodności w urzędach gmin,
4. inicjowanie opracowywania nowych dokumentów systemowych, które będą normować działania dotychczas pominięte,
5. prowadzenie zapisów wymaganych przez normę i przechowywanie ich zgodnie z ustaleniami,
6. szkolenie podległych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej podczas szkoleń wewnętrznych,
7. kontrolowanie aktualności dokumentów potwierdzających kwalifikacje pracowników,
8. zgłaszanie potrzeb szkoleniowych,
9. adaptację nowo zatrudnionych pracowników w zakresie dokumentacji systemowej
10. nadzorowanie aktualności obowiązującej dokumentacji SZJ i jej kompletności,
11. prowadzenie, gromadzenie i przechowywanie zapisów wymaganych przez przyjętą normę
12. współuczestnictwo w audytach wewnętrznych i zewnętrznych,
13. zalecanie działań korygujących lub zapobiegawczych w Biurze,
14. wnioskowanie o wprowadzenie zmian w obowiązującej dokumentacji systemowej.

4.5. Zasoby

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

W celu realizacji Polityki Jakości zapewniono następujące środki:

- osobowe – wykwalifikowany personel urzędniczy,
- materialne - wyposażenie biurowe, dostęp do przepisów prawnych, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, środków finansowych planowanych corocznie w budżecie dokumentację SZJ,
- metody oceny SZJ,
- audyty wewnętrzne.

4.6. Przedstawiciel Kierownictwa

Osobą bezpośrednio odpowiedzialną za ustanowienie, wdrożenie, utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów z klientem wewnętrznym oraz zewnętrznym, w tym z jednostkami certyfikującymi i nadzorującymi SZJ. Pełnomocnik jest członkiem najwyższego kierownictwa organizacji.

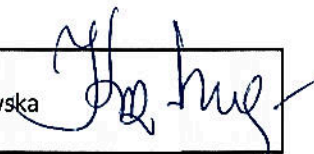
4.7. Powiązania organizacyjne

Powiązania organizacyjne w Biurze ZGRP ze schematu organizacyjnego. ZGRP nadzoruje spełnianie wymagań normy ISO 9001:2015 przez pracowników Biura poprzez pozyskiwanie

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



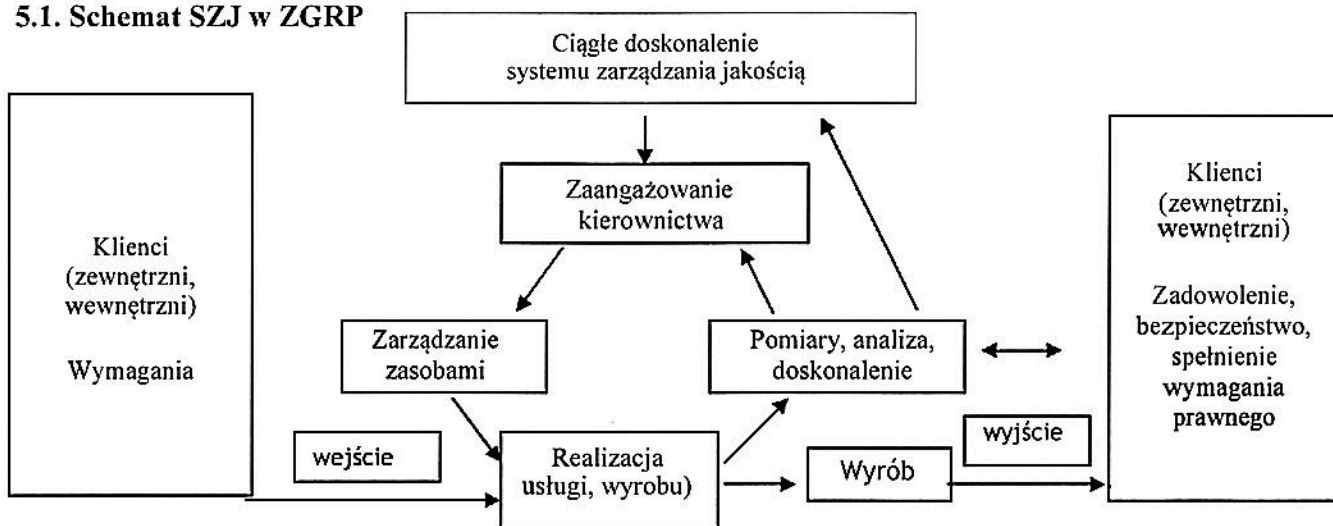
**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 12
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

informacji o prowadzonych działaniach systemowych oraz podejmowanie własnych działań (np. zarządzanie auditów w poszczególnych Zespółach, podejmowanie działań korekcyjnych, zgłaszanie potrzeb szkoleniowych i konsultacji z zakresu zarządzania jakością).

5. SZJ w Związku Gmin.

5.1. Schemat SZJ w ZGRP



5.2. Orientacja na klienta

Sposób spełnienia wymagań stawianych przez Klienta jest przedstawiony w dokumentacji poszczególnych procesów obejmujących całą sferę kontaktu Związku z Klientem. Badanie satysfakcji klienta odbywa się poprzez coroczne badania jakości usług oferowanych przez Związek na podstawie anonimowych ankiet oraz wpływających skarg i wniosków. Następnie informacje z badań omawiane są podczas przeglądu systemu, a następnie podejmowane są 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

Związek Gmin jest instytucją, w której zakres świadczonych zadań wyznaczają odpowiednie ustawy lub inne przepisy mające zastosowanie do wyrobu.

Dążeniem kierownictwa Związku jest zapewnienie takich warunków organizacyjnych, technicznych i kadrowych, aby realizowane zadania spełniały potrzeby i oczekiwania klientów Związku. W tym celu opracowane zostały ankiety, służące określeniu tych elementów i dodatkowych wymagań związanych ze świadczeniem usługi, które Związek może dostosować do wymagań i oczekiwań stron.

ZGRP prowadzi również dyżury w poszczególnych gminach zrzeszonych w związku oraz monitoruje ilość zgłoszeń od mieszkańców poprzez raporty z systemu TEMIDA.

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman

Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 13
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

5.3. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Komunikacja wewnętrzna odbywa za pośrednictwem bieżących porad – w odniesieniu do pracowników ZGRP. Komunikacja z członkami ZGRP odbywa się w formie posiedzeń Zarządu/Zgromadzenia Związku oraz indywidualnych spotkań, ustalanych w miarę potrzeb wynikających z realizowanych zadań.

Komunikacja zewnętrzna opiera się na przekazywaniu informacji dla klientów zewnętrznych poprzez Biuletyn Informacji Publicznej www.zgrp.bip.pl oraz stronę internetową Związku. Kwestia komunikacji z kontrahentami i dostawcami została uregulowana w systemowej instrukcji ogólnej.

5.4. Przegląd systemu przez kierownictwo

Przegląd SZJ planowany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ i odbywa się raz w roku w IV kwartale. Oprócz planowanych przeglądów, w sytuacjach awaryjnych może być przeprowadzony dodatkowy przegląd SZJ, na wniosek Pełnomocnika. W przeglądzie uczestniczą: Pełnomocnik ds. SZJ, pracownik ds. SZJ oraz w razie potrzeby zewnętrzny konsultant.

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 z uwzględnieniem ryzyk i szans wynikających z przeprowadzanych adekwatnych analiz. Pełnomocnik sporządza z przeprowadzonego przeglądu protokół stanowiący zapis jakości.

5.5. Kompetencje, świadomość i szkolenia personelu organizacji

Świadomość pracowników ZGRP dotycząca SZJ podnoszona jest poprzez wewnętrzne szkolenia 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 ZGRP”.

Procedura opisuje postępowanie w przypadku udziału pracownika w szkoleniu wyjazdowym. Efekty wszystkich form kształcenia są analizowane, bądź poprzez sprawozdania składane przez uczestników, bądź poprzez ocenę pracy podległego personelu przez przełożonego.

5.6. Nadzorowanie wymagań prawnych

Dostęp do właściwych aktów prawa miejscowego odbywa się poprzez dostęp do internetu oraz poprzez stronę <http://isap.sejm.gov.pl>. Dostęp do normy ISO 9001:2008 jest zapewniony przez udostępnienie na serwerze zgrp wersji elektronicznej pracownikom biura ZGRP. W przypadku zmian dotyczących przepisów prawnych informacja umieszczana jest na serwerze ogólnodostępnym i wysyłana jest informacja do wszystkich pracowników.

6. Doskonalenie SZJ

6.1. Cele systemu zarządzania jakością w odniesieniu do procesów

Opracowała: Iwona Osowska -Hejcelman	Zatwierdziła: Katarzyna Rogucka – Maciejowska Pełnomocnik ds. SZJ
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

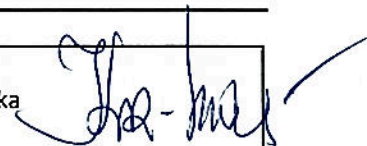
ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 14
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Nr PROCE SU	NAZWA PROCESU	CEL PROCESU	POWIĄZANIE Z POLITYKĄ SZJ	WŁAŚCICEL PROCESU
P-1	Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością	Podnoszenie skuteczności systemu zarządzania organizacją	Optimalizacja procedur oraz upowszechnianie informacji z zakresu funkcjonowania organizacji; uwzględnianie uwag i oczekiwań klientów w procesie doskonalenia systemu zarządzania	Dyrektor Biura Związku
P-2	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Zabezpieczenie zasobu ludzkiego dla właściwego wykonywania zadań, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników, zaadaptowanie nowo zatrudnionych pracowników do pracy w ZGRP	Podnoszenie kwalifikacji pracowników organizacji	Dyrektor Biura Związku
P-3	Wdrażanie programów międzygminnych	Zrównoważony rozwój regionu	Restrukturyzacja regionu w celu wykorzystania jego potencjału, wspólne rozwiązywanie problemów o charakterze ponadgminnym oraz reprezentowanie zbieżnych interesów członków ZGRP	Dyrektor Biura Związku
P-4	Obsługa klienta	Zapewnienie profesjonalnej obsługi klienta	Zadowolenie klienta	Dyrektor Biura Związku

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 15
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

6.1.1. Proces doskonalenia systemu P1

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

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

- Audyty wewnętrzne SZJ,
- Działania korygujące i zapobiegawcze,
- Przegląd systemu przez Kierownictwo,
- Nadzór nad dokumentacją,
- Nadzorowanie zapisów,

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

6.1.2. Proces zarządzania zasobami ludzkimi P2

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, realizację programów doskonalenia kadr, przygotowanie nowych pracowników do optymalnego wykorzystania ich potencjału w organizacji.

6.1.3. Proces wdrażania programów międzygminnych

Proces ten jest zasadniczym obszarem aktywności ZGRP.

W ramach ZGRP na rzecz Gmin - Członków ZGRP realizowane są następujące programy:

- Demontaż i utylizacja pokryć dachowych zawierających azbest
- Odławianie bezdomnych zwierząt
- Termomodernizacja budynków użyteczności publicznej,

Proces ten zawiera instrukcje w odniesieniu do etapów wdrażania programów międzygminnych: 1) przygotowanie wniosku 2) nadzór nad realizacją założeń programowych 3) rozliczenie programu.

6.1.4. Proces obsługi klienta

Proces ten jest zasadniczym obszarem działalności ZGRP w związku z przyjęciem nowych zadań dotyczących utrzymania czystości i porządku. Aby zapewnić profesjonalną obsługę klienta stworzono procedury mające ścisły związek z obsługą klienta tj. procedury określające zasady ewidencji i poboru należności z tytułu opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, zasad windykacji oraz zasad ich egzekucji. Zadania te mają ścisły związek z profesjonalną obsługą klienta oraz z jego zadowolenia.

6.1.5. Graf Powiązań Procesów w Związku Gmin Regionu Płockiego

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman

Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
W ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO**

ZWIĄZEK GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	KSIĘGA JAKOŚCI ZWIĄZKU GMIN REGIONU PŁOCKIEGO	Wydanie 07 z dnia 12 listopada 2018r. Strona 16
----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

6.3. Kodeks Etyki

Kodeks Etyki Biura Związku Gmin Regionu Płockiego wyznacza standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy i współpracownicy Biura w związku z wykonywaniem przez nich swoich obowiązków. W Kodeksie Etyki wskazane są zasady i wartości etyczne, które stosować mają pracownicy oraz współpracownicy podczas wypełniania przez nich codziennych obowiązków. Każdy pracownik oraz współpracownik zobowiązany jest z zapoznaniem się z Kodeksem Etyki oraz dostarczenia Oświadczenia o zapoznaniu się z Kodeksem Etyki obowiązującym w Biurze ZGRP do Działu Administracyjno- Organizacyjnego. Oświadczenie wpięte zostaje do akt pracowników, bądź podłączone pod dokumentację współpracownika.

7. Wyłączenia

Z systemu zarządzania jakością wyłączone zostały następujące punkty normy:

7.1. Projektowanie i rozwój.

Związek Gmin Regionu Płockiego nie zajmuje się projektowaniem nowych usług. Związek Gmin Regionu Płockiego działa wyłącznie na podstawie i w zakresie określonym przepisami prawa dotyczącymi jednostek samorządu terytorialnego – **punkt 7.3 normy nie ma zastosowania.**

7.2. Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

W Związku Gmin Regionu Płockiego nie występują procesy, których wyników nie można zweryfikować, w konsekwencji czego nie występują błędy, których ujawnienie następuje dopiero po wykonaniu usługi. – **punkt 7.5.2 normy nie ma zastosowania.**

7.3. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

Związek Gmin Regionu Płockiego nie posiada sprzętu do monitorowania i pomiarów – **punkt 7.6 normy nie ma zastosowania.**

Opracowała:
Iwona Osowska -Hejcelman



Zatwierdziła:
Katarzyna Rogucka – Maciejowska
Pełnomocnik ds. SZJ

