



**URZĄD GMINY
W RYMANOWIE**

KSIĘGA JAKOŚCI

Oryginał	Obowiązuje od: 01.04.2011r.	
Wojciech Farbaniec <i>/imię i nazwisko zatwierdzającego/</i>	<i>Data zatwierdzenia:</i> 29.03.2011r.	
	Data	Podpis
Opracował: Krzysztof Zięba	22.03.2011r.	
Sprawdził: Marek Penar	23.03.2011r.	
<small>Księga Jakości jest własnością Urzędu Gminy w Rymanowie. Prawa autorskie zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian w treści, kopiowania i rozpowszechniania Księgi Jakości bez zgody Burmistrza Gminy Rymanów.</small>		

Oryginał


Strona: 2 / 44

Obowiązuje
od:
01.04.2011

KSIĘGA JAKOŚCI




URZĄD GMINY
W RYMANOWIE


<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 3 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI.....	3
WSTĘP	5
1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI JAKOŚCI	6
1.1 Zastosowanie.....	6
2. PREZENTACJA GMINY RYMANÓW	7
2.1 Historia Rymanowa.....	7
2.2 Położenie Rymanowa.....	11
2.3 Gmina Rymanów w liczbach.....	13
2.4 Miejscowości Gminy Rymanów.....	13
2.4.1 Bałucianka	13
2.4.2 Bzianka	14
2.4.3 Głębokie.....	14
2.4.4 Klimkówka.....	14
2.4.5 Królik Polski.....	15
2.4.6 Królik Wołoski	15
2.4.7 Ładzin	16
2.4.8 Łazy	16
2.4.9 Milcza	16
2.4.10 Posada Górna	16
2.4.11 Puławy	16
2.4.12 Rudawka Rymanowska.....	17
2.4.13 Rymanów	17
2.4.14 Rymanów Zdrój.....	17
2.4.15 Sieniawa.....	18
2.4.16 Wisłoczek.....	18
2.4.17 Wróblík Królewski.....	19
2.4.18 Wróblík Szlachecki.....	19
2.4.19 Zmysłówka.....	20
2.5 Sąsiednie Gminy.....	20
3. TERMINOLOGIA	21
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	22
4.1 Zarządzanie procesowe.....	22
4.2 Dokumentacja.....	25
4.2.1 Postanowienia ogólne	25
4.2.2 Księga jakości.....	26
4.2.3 Nadzór nad dokumentami i zapisami.....	26
4.3 Istota przyjętych procedur.....	26
4.3.1. Pr/4/1 Nadzór nad dokumentami i zapisami.....	26
4.3.2. Pr/6/1 Zarządzanie infrastrukturą.....	27
4.3.3. Pr/7/1 Zakupy usług, towarów i robót budowlanych.....	27
4.3.4. Pr/7/2 Realizacja usług administracyjnych.....	27
4.3.5. Pr/7/3 Opracowanie strategii, programów, planów i budżetu.....	27
4.3.6. Pr/7/4 Obsługa Rady Miejskiej.....	27
4.3.7. Pr/7/5 Komunikacja z Klientem.....	27
4.3.8. Pr/7/6 Dostęp do informacji publicznej.....	28

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 4 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

4.3.9. Pr/8/1 Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze	28
4.3.10. Pr/8/2 Postępowanie z usługą niezgodną	28
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA URZĘDU	28
5.1 Zaangażowanie kierownictwa	28
5.2 Orientacja na Klienta	29
5.3 Polityka jakości	30
5.4 Planowanie Systemu Zarządzania Jakością	31
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	32
5.6 Przegląd zarządzania	34
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	35
6.1 Zasoby ludzkie	35
6.2 Infrastruktura	36
6.3 Środowisko pracy	36
6.4 Środki finansowe	36
7. PLANOWANIE REALIZACJI USŁUG	36
7.1 Określenie wymagań dotyczących usług	37
7.2 Przegląd wymagań dotyczących usług	38
7.3 Komunikacja z Klientem	39
8. ZAKUPY	39
9. DOSTARCZANIE USŁUG	40
9.1 Identyfikacja i identyfikowalność	40
9.2 Własność Klienta	40
9.3 Zabezpieczenie usług	40
9.4 Nadzorowanie wyposażenia pomiarowego	41
10. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	42
10.1 Zadowolenie klienta	42
10.2 Audit wewnętrzny	42
10.3 Monitorowanie i pomiary	42
10.4 Nadzór nad usługą niezgodną	43
10.5 Działania korygujące i zapobiegawcze	43
11. SPIS PROCEDUR	44

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 5 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

WSTĘP

Niniejszy dokument jest Księgą Jakości opracowaną dla potrzeb Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) wdrożonego w Urzędzie Gminy w Rymanowie, zwanym w dalszej części Urzędem.


Wdrażając międzynarodowe standardy jakości w Urzędzie wybrano system oparty o normę ISO 9001:2009 „System Zarządzania Jakością – Wymagania”.

Decyzja o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością miała charakter strategiczny i była podyktowana rosnącymi wymaganiami naszych Klientów. W praktyce dla mieszkańców oznacza to przede wszystkim wzrost rzetelności i sprawniejszą obsługę, satysfakcję i pozytywną relację Urząd – Klient.

Księga Jakości stanowi kompendium wiedzy na temat wdrożonego SZJ oraz zasad jego doskonalenia. Adresowana jest do pracowników Urzędu oraz Klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

W myśl art. 8 Kodeksu Postępowania Administracyjnego organy administracji publicznej obowiązane są prowadzić postępowanie w taki sposób, aby pogłębiać zaufanie obywateli do organów państwa oraz świadomość i kulturę prawną obywateli.

Uzyskanie certyfikatu potwierdza profesjonalizm realizowanych w Urzędzie procesów pozwalających w pełni sprostać potrzebom i oczekiwaniom naszych Klientów.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 6 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

1. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA STOSOWANIE, AKTUALIZACJĘ I EMISJĘ KSIĘGI JAKOŚCI.

Za informacje zawarte w niniejszej Księdze Jakości odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością wraz z wyszczególnieniem wszelkich wyłączeń. Prezentuje procesy funkcjonujące w ramach tegoż systemu oraz ich wzajemnego oddziaływania.


Wszyscy pracownicy Urzędu Gminy w Rymanowie (dla potrzeb dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością dopuszcza się używania w skrócie nazwy „Urząd“) zobowiązują się do stosowania postanowień niniejszej Księgi Jakości.

Powielanie i rozpowszechnianie Księgi Jakości poza wymienionymi w rozdzielniku egzemplarzami jest zabronione. Nadzór nad wydanymi egzemplarzami Księgi Jakości dokonywany jest zgodnie z procedurą P/4/1 – „Nadzór nad dokumentacją i zapisami“.

1.1 Zastosowanie.

Ze względu na specyfikę działalności Urzędu wyłączono z opisu Systemu Zarządzania Jakością następujące punkty normy:

7.3 - projektowanie i rozwój.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 7 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

2. PREZENTACJA GMINY RYMANÓW

2.1 Historia Rymanowa.

Mimo, iż ziemie okolic Rymanowa były zamieszkane już w młodszej epoce kamienia, na co wskazują liczne znaleziska archeologiczne, intensywny rozwój osadnictwa na tych terenach nastąpił dopiero po przyłączeniu ich do Polski, czego dokonał Kazimierz Wielki.

15 marca 1376r. książę Władysław Opolczyk wydał w Sanoku dokument, oparty na prawie magdeburskim, na mocy którego na gruntach wsi Cisna i Ladzin powstało nowe miasto o nazwie „Ladisslavia”. Nazwa Rymanów pojawiła się w dokumentach dopiero w 1415r., a jej pochodzenie tłumaczy częściowo akt lokacyjny miasta, w którym wymieniony został zasadzca miasta Mikołaj, syn Reymanna, co może wskazywać, że podstawą formy „Rymanów” jest niemieckie imię ojca zasadzcy – Reymann.

Po lokacji miasta rozpoczęto budowę zamku a w I poł. XV wieku z inicjatywy Dobiesława z Oleśnicy i Sienna, uczestnika bitwy pod Grunwaldem i dowódcy oblężenia Malborka powstaje nowy zamek. Dobiesław został właścicielem okolicy dzięki małżeństwu z Katarzyną Gorajską. (1413 r. - ślub Katarzyny i Dobiesława.) Z późniejszego okresu zachowane są informacje o bardzo częstym pobycie Katarzyny w Rymanowie wraz ze swoimi 11 dziećmi.


W 1409 r. król Władysław Jagiełło odbył przez Rymanów podróż z Koszyc, przez Preszów, Stropkov, Beskid, Jaślicka do Sanoka. Wtedy Rymanów otrzymał przywilej organizowania dwóch jarmarków. Posiadał wówczas oprócz zamku dwa przedmieścia (Posada Dolna i Posada Górna), bramy wjazdowe np. krakowską, węgierską, lwowską, oraz rozwinięte rzemiosło.

W roku 1440 również biskup krakowski Zbigniew Oleśnicki bratanek Dobiesława Oleśnickiego, odbył tędy podróż z Budapesztu, przez Stropkov, Kiewesz, Beskid, Jaślicka, Rymanów do Sanoka. Od XVI wieku, prowadził tędy szlak handlowy do Bardejowa i historycznego regionu Zemplín. W 1441 r. - po śmierci Dobiesława, właścicielką zamku została jego żona, Katarzyna Gorajska Oleśnicka, która pisała się już "z Rymanowa", a następnie syn Andrzej Sienieński i wnuk Wiktoryn.

W 1537 r. - kolejnym właścicielem został Zbigniew Sienieński, kasztelan sanocki.

W 1567 r. - jego córka wyszła za Andrzeja Stadnickiego, który stał się kolejnym panem tych ziem.

Do połowy XVI wieku, Rymanów był własnością rodziny Sienieńskich z Sienna - Zbigniewa oraz jego ojca, krzewicieli kalwinizmu. Kalwinizm przetrwał w Rymanowie do końca trzeciej wojny północnej.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 8 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

W roku 1547 bp Jan Dzieduski obłożył klątwą biskupią właściciela Rymanowa kasztelana sanockiego Zbigniewa Sienieńskiego za zabór kościoła katolickiego w Króliku Polskim i zamienienie świątyni na zbór kalwiński. W 1595 r. - Marcin Stadnicki, brat Andrzeja kupił od Zbigniewa Sienieńskiego Rymanów. Wiadomo, że gruntownie wyremontował on kościół. Można przypuszczać, że rozbudował także fortalicjum. Po jego śmierci, żona na swą siedzibę wybrała Rymanów. Jej córka Helena wyszła za Michała Zebrzydowskiego.


W czerwcu 1624 r. przez okoliczne miejscowości przeszedł oddział Tatarów pałac i niszcząc osady oraz mordując ludność. Potem w Rymanowie stacjonowali (1655r.) protestanci - Szwedzi doprowadzając miasto do ruiny. Dwa lata później Jerzy II Rakoczy wspierając Szwedów (marzec 1657r.) rozprawił się z ludnością tego grodu, pałac zabudowania i mordując mieszkańców. W 1672 w czasie wojny z Turcją, gdy oblegano Lwów, Nuraddyn Sołtan napadał na grody nad Wisłokiem m.in. po Biecz, niszcząc miasta i biorąc ludność w jasyr lub mordując. Hetman Jan Sobieski w trakcie wyprawy na czambuły, dysponując zaledwie 3000 jazdy, pobił kilkudziesięciotysięczne wojska tatarskie, uwalniając 44000 niewolników. W 1674r. - Jan Opaliński, który przejął dobra rymanowskie po Zebrzydowskich, wystawił dokument (dotyczący popostwa w Wołtuszwowej) podpisany "dano na zamku moim rymanowskim". Po śmierci Opalińskiego zamek przeszedł na krótko na własność Jana Samuela Czartoryskiego, który wydał rozporządzenie o odwoływaniu się od wyroków sądu miejskiego do zamku rymanowskiego. Rymanów wielokrotnie padał ofiarą napadów, nie tylko wojsk szwedzkich, czy rosyjskich ale nawet band zbójnickich. Jeden z nich miał miejsce w 1677 r.

W XVII i XVIII w. zamek i dobra rymanowskie i powróciły do Franciszka Stadnickiego - do rodziny Stadnickich. W 1702 i w 1704 r. znowu dochodzi do walk ze Szwedami, a potem miasto wyludnia się w wyniku panującej zarazy. Najbardziej niszczą gród wojska rosyjskie. W 1731 r. Teresa Stadnicka poprzez małżeństwo z Józefem Kantym Ossolińskim wniosła Rymanów w posagu do rodziny Ossolińskich. "Teresa z hrabiów na Żmigrodzie Stadnickich, herbu Śreniawa, Ossolińska, Wojewodzina, Wołyńska w Rymanowie, zmarła dn. 6 maja 1776r. w Zagórzcu u OO. Karmelitów pochowana." (wg tablicy w kościele w Lesku).

W 1794r. ich córka Anna Teresa z Ossolińskich Potocka odsprzedała Rymanów rodzinie Potockich, w której posiadaniu był do XXw. Staraniem Józefa Kantego Ossolińskiego wzniesiono w Rymanowie kościół parafialny, ukończony przez jego córkę Annę Teresę z Ossolińskich Potocką.

Mieszczanie, wspierają konfederację z Józefem Kantym Ossolińskim tocząc walki pod Leskiem 16 czerwca 1764r. i Brzozowem przeciw Rosjanom 18 czerwca 1764r..

W latach 1768-1772 wzmocniają Konfederatów barskich biorąc udział w zjeździe pod Sieniawą koło Rymanowa, gdzie się zebrało aż 6 tys. ochotników.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 9 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Do 1772 miasteczko należało administracyjnie do ziemi sanockiej województwa ruskiego, w czasach zaboru austriackiego - do cyrkułu leskiego, a następnie sanockiego. Józef mimo posiadania zamków w Dukli i Lesku mieszkał w Rymanowie. W 1786r. - Rymanów po raz kolejny stał się posagiem i po ślubie Teresy Ossolińskiej z Józefem Potockim przeszedł w ręce Potockich. Małżeństwo mieszkało na stałe w Wiedniu a zamek w tym czasie mocno już podupadł. Teresa Ossolińska była ostatnią przedstawicielką rodu Stadnickich, zmarła 6 maja 1796r. i została pochowana w Klasztorze w Karmelu koło Zagórza.

W 1798r. - miasto kupił Franciszek Skórski. Postanowił jednak nie inwestować w zamek, który wymagał ogromnych nakładów finansowych. Po reformie administracyjnej w 1864 Rymanów został siedzibą powiatu sądowego i urzędu gminy Rymanów starostwa sanockiego w austriackim kraju koronnym Galicja.

W 1839r. w wyniku ogromnego pożaru wywołanego przez Żydów, którzy podpalili gospodarcze zabudowanie należące do proboszcza, zniszczeniu uległ kościół (odbudowany został w 1841 r.), niemal całe miasto oraz kilka sąsiednich wsi


W roku 1898 miasteczko liczyło 3704 osób, w tym 1889 wyznania rzymskokatolickiego i 1751 mojżeszowego oraz 328 domów. Działały poczta i telegraf w Rymanowie oraz gimnazjum żeńskie.

W 1907 roku zostało założone Towarzystwo Gimnastyczne "Sokół" z inicjatywy doktora Ignacego Bieleckiego, który przez cały okres istnienia tej organizacji był jej prezesem.

W latach 1934-1938 Rymanów był siedzibą apostolskiego administratora Łemkowszczyzny.

W dniu 8 września 1939 wkroczyły do Rymanowa Zdroju wojska słowackie. Następnego dnia, czyli 9 września 1939r., doszło pod Rymanowem do bitwy ze zmotoryzowanym niemieckim oddziałem z I Dywizji Górskiej gen. Kublera Grupy Geiger dowodzonej przez Pickera. Opór stawiały oddziały 3 Brygady Górskiej płk. Jana Kotwicza oraz 2 pułk Korpusu Ochrony Pogranicza Karpaty pod dow. Jana Zachodnego z Batalionu KOP Dukla i Komańcza. Poległo kilkunastu żołnierzy. Miasto ostrzeliwane przez ciężką artylerię wroga, zostało znacznie zniszczone i zajęte przez Niemców. W jesieni 1939r. w Rymanowie został utworzony kurierski korytarz przerzutowy Jaga do 1942r., a potem u Potockich Kora, kierowany przez por. Józefa Raka. W maju 1940r. podjął przeprawę przez zieloną granicę do Węgier, uzbrojony i umundurowany oddział WP, pod dow. Karola Andersa i został rozbity przez ukraińskich nacjonalistów. Ujęto 9 żołnierzy, których rozstrzelano.

Ruchowi oporu w jesieni 1939r. przewodniczył Henryk Stankiewicz z Posady Jaćmierskiej. potem po spotkaniach por. Stanisława Pieńkowskiego poznaniaka, (który został inspektorem Inspektoratu ZWZ Krosno) z Michałem Rajchlem, powołano Placówkę ZWZ (AK) Róża

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 10 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

(z kom. ppor. Mieczysławem Białasem), wchodzącego w skład I Batalionu Obwodu ZWZ AK Krosno OP-15.

Akcje ZWZ AK na terenie Placówki w Rymanowie Róża;

- 15 sierpnia 1943r. dokonano pod dow. Antoniego Penara (Grzywacz) z iwonickiej placówki, ataku na garbarnię rymanowską w której zginął Józef Kazura z Iwonicza,
- 28 lutego 1944r. - został wysadzony zbiornik z 270 t. ropy na stacji PKP Rymanów-Wróblik Szlachecki.
- 7 czerwca 1944r. - wysadzono pociąg.
- 2 sierpnia 1944r. - oddział Franciszka Kochana stoczył walkę z kolumną SS Galizien w okolicy Rymanowa, w której zginęło 3 SS-manów.
- 21 sierpnia 1944r. - patrol plutonu mjr. Adama Winogrodzkiego dowodzony przez kaprała Polano zaskoczył Niemców, w szkole w Puławach, zdobywając; broń, 5 koni, i 2 wozy z żywnością, z obuwiem i sprzętem wojskowym.

W marcu 1940 roku Niemcy rozpoczęli na terenie przy garbarni budowę 30 baraków stuosobowych. Początkowo przybywali w nich żołnierze niemieccy.


Po niemieckim ataku na ZSRR, w Rymanowie, w jesieni 1941r., gdy przybył pierwszy transport około 3 tysięcy jeńców, został zorganizowany obóz jeniecki Stalag 327 dla sowieckich żołnierzy, istniejący do 1943r., w którym przetrzymywano około 7000 jeńców.

Komendantem obozu był; kpt. Schubert z Wermachtu, a zastępcą; leutnant Metlinka.

Krwawo skończyła się próba ucieczki 150 jeńców, jak i też akcja partyzancka GL z Gorlic zorganizowana pod dow. G. Wodzika i A. Zawiejskiego wiosną 1943 r.

W jesieni 1941 roku wybuchła w obozie epidemia tyfusu plamistego. Dziennie umierało nawet po 100 osób, których ciała grzebano na powstającym cmentarzu. W wyniku epidemii do lutego 1942 roku zmarło ok. 8 000 jeńców oraz kilkudziesięciu mieszkańców Rymanowa i okolicznych wsi. W wyniku nieludzkiego traktowania i tyfusu zmarło ponad 10 000 ludzi, a niektórzy podają nawet kilkanaście tysięcy jeńców.

Likwidacja obozu odbyła się wiosną 1943 roku, gdy Niemcy rozstrzelali niezdolnych fizycznie do transportu jeńców a około 2500 wywieziono do Obozu w Szebniach i Olchowcach k. Sanoka, a z tego część skierowano do Rzeszy.


<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 11 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

2.2 Położenie Rymanowa.

Rymanów miasto i uzdrowisko znajdują się w powiecie krośnieńskim województwa podkarpackiego. Położone są w dolinie rzeki Tabor, dopływie Wisłoka, lokalnie w górnym biegu zwanej Tabą, a w dolnej Morwą. Miasto Rymanów, a także Rymanów Zdrój leżą w północnej, zewnętrznej, brzeżnej strefie Beskidu Niskiego, stokami spływającego w rozległą Kotlinę Dołów Jasielsko – Sanockich. Właśnie na południowym skraju tych dołów, na cyplu grzbietu schodzącego na północ od wzgórza Mogiła (602m), po lewej orograficznie stronie Taboru, powstał gród rymanowski. Dziś zajmujący tereny po obu stronach rzeki. Rymanów Zdrój położony jest 4km na południe od miasta w dolinie Taboru, już wśród gór zwanych Rymanowskimi Wzgórzami, które od wschodu osiągają wysokość do 669 m, a od zachodu do 640 metrów. Starówka miasta Rymanów znajduje się na wysokości 352m n.p.m., a sanatoryjne obiekty uzdrowiska, wzniesione w obszernej dolinie rzeki i na okolicznych stokach 354 do 430 m n.p.m.

Na północ od Rymanowa ciągną się Doły Jasielsko - Sanockie, w tej części określane jako Kotlina Krośnieńska. W jej środku położone jest miasto Krosno, odległe od Rymanowa o 14km. W kotlinie leży północna część Iwonicza oraz wsie Miejsce Piastowe, Łężany, Targowiska, Wróblak Królewski i Szlachecki, Milcza i Besko. Nieco dalej Krościenko, Iskrzynia, Haczów, Bzianka, Trześniów i Wzdów. Horyzont na północy zamyka pasmo Pogórza Strzyżowskiego z wzniesieniami Królewskiej (541m) i Suchej Góry (541m), wzgórz Kretówek i Różanki (428 m). Od strony zachodniej od miasta, poprzez wzgórze Kalwaria ciągnie się łagodny dział, oddzielający Tabor od klimkowskiego Potoku. Na południu już nad Królikiem, Góry Dukielskie z widoczną od zachodu Kamionką (639m), a na wschód od doliny Taby Jawornikiem (761m). Od zachodu Dolinę Taby nad uzdrowiskiem zamykają: Dział (664m), a dalej w kierunku północnym Kopiec (631m) i Zamczyska (570m) schodzące łagodnym grzbietem pod dzielnicę miasta Bartoszów.

Stoki gór otaczających uzdrowisko w większości porośnięte są wysokopiennym lasem. Z śródleśnych polan, szczytów i otwartych zboczy rozciągają się ciekawe widoki na pasma Beskidu Niskiego, Doły Jasielsko – Sanockie, Pogórze Strzyżowsko – Dynowskie i Pogórze Bukowskie. Z Przymiarek, których kulminacja nie jest zalesiona, oglądać można ponadto rozległą panoramę Karpat od Bieszczadów na wschodzie, po Beskid Sądecki na zachodzie. Przy bardzo dobrej widoczności na południe od szczytu Cergowej (718m) widoczne są zarysy Tatr Słowackich.


<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 12 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		



Rys. 1 Panorama Rymanowa.

Lasy porastające wzgórza otaczające dolinę Taboru są pozostałością dawnej puszczy karpackiej. Spotyka się w nich ponad wiekowe drzewa, zaciszne uroczyska i piękne młodniki. W lasach przeważa drzewostan jodłowo-bukowy, z domieszką świerków, sosen, modrzewi, grabów, jaworów i dębów. W okresie letnim wśród gęstego poszycia występuje mnóstwo jagód i grzybów. W dolinie Czarnego Potoku „Krokusową” zwaną, jesienią kwitnie znajdujący się pod ochroną gatunkową ziemowit, a wiosną w lasach śnieżycy karpacka, śnieżyczki i wilcze łyko, pod ścisłą ochroną. Na stokach Przymiarek spotyka się widłaki i wrzosey.

W okolicach Rymanowa znajdują się takie rezerваты przyrody jak na Pogórze „Cisy w Malinówce” i „Kretówki”. Nad Wisłokiem rezerwat krajobrazowy „Jary pod Beskiem” a w przełomie Jasiołki „Stasiane”. W Beskidzie Niskim rezerwat „Modrzyna” koło Barwinka. Pamiętać też należy o nowo utworzonym na zachód od Przełęczu Dukielskiej „Magurskim Parku Narodowym” i na wschód od Jaślisk, na stokach głównego wododziału „Jaśliskim Parku Krajobrazowym”.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 13 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

2.3 Gmina Rymanów w liczbach.

Gmina Rymanów to gmina miejsko-wiejska w województwie podkarpackim, w powiecie krośnieńskim. W latach 1975-1998 gmina położona była w województwie krośnieńskim.

Siedzibą gminy jest miasto Rymanów.

Według danych z 31 grudnia 2010 roku gminę zamieszkiwało 15 959 osób.

Według danych z roku 2002 gmina Rymanów ma obszar 165,79km², w tym:

- użytki rolne: 54%
- użytki leśne: 34%

Gmina stanowi 17,95% powierzchni powiatu krośnieńskiego.

2.4 Miejscowości Gminy Rymanów.


2.4.1 Bałucianka

Położona na południowym stoku pasma Przymiarki w dolinie Bałuciańskiego Potoku liczy obecnie zaledwie 150 mieszkańców. Wieś dawniej łemkowsko-polska wymieniana w dokumentach z 1470 roku. Wówczas nazywała się Bałutowa. U schyłku XVI stulecia miejscowość zaczęto nazywać Bałucianką, w dialekcie miejscowych Łemków Bawtianka.

Miejscowa ludność łemkowska należała do parafii unickiej (grekokatolickiej) w Desznie, natomiast polska do parafii rzymskokatolickiej w Klimkówce. Osada stanowiła własność królewską, a w XVIII wieku wchodziła do dóbr rymanowskich. W XVII stuleciu miejscowa ludność zbudowała małą cerkiew, rozbudowaną w 1820 roku. Była to filialna świątynia parafii Deszno, skąd ksiądz dojeżdżał na nabożeństwa. W wiosce był do 1848 roku folwark, którego grunta rozparcelowano po zniesieniu pańszczyzny. Na Bałuciańskim Potoku stał również młyn wodny i folusz. W osadzie były olejarnie wytwarzające olej z nasienia lnianego, a także kilka warsztatów tkackich, z których płótna pościelowe sprzedawano na rymanowskich targach oraz w uzdrowiskach.

W czasie I wojny światowej w grudniu 1914 roku i maju 1915 roku, krótko toczyły się tu walki. Spłonęła część gospodarstw w wyniku ostrzału artyleryjskiego. Zginęło również kilku mieszkańców wsi. W 1925 roku wymurowano starą studnię, jedną z nielicznych w tym czasie, z której brano wodę do gaszenia pożarów w czasie frontu, upamiętniając to napisem na obmurówce. W 1945 roku miejscową ludność łemkowską wywieziono do ZSRR. Dziś wieś zamieszkują pozostałe tu polskie rodziny i nowi osadnicy z okolicznych miejscowości i dalszych terenów.

We wsi na uwagę zasługuje drewniana trójdzielna, orientowana cerkiew pod wezwaniem Zaśnięcia Matki Bożej, dziś zamienioną na kościół rzymskokatolicki pod wezwaniem Wniebowzięcia Najświętszej Marii Panny. W świątyni zachował się ikonostas z XVII i XVIII wieku oraz ołtarz główny z 1783 roku. Opodal wiejski, skromny cmentarz.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 14 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

2.4.2 Bzianka

To stara osada nadana przez króla Władysława Jagiełłę w 1419 roku Mikołajowi Pelwelskiemu wraz z licznymi jeziorami, bagnami i sadzawkami, po których dziś nie ma śladu. Miejscowość dzieliła losy okolicy. Niszczona była w historii przez wrogie najazdy w 1474, 1624 i 1657 roku. Był to ongiś dwór obronny, określany jako twierdza. Dziś przy drodze Rymanów - Trześniów zachował się zespół pałacowo-parkowy.

Bzianka leży na północnej rubieży gminy, w dolinie Wisłoka. Graniczy z Trześniowem i Haczowem. Wieś liczy ok. 640 mieszkańców. We wsi na uwagę zasługuje wspomniany zespół pałacowo-parkowy z XIX wieku. W pałacu mieści się obecnie szkoła. Wśród nowej zabudowy można jeszcze spotkać stare chaty pogórzańskie.

2.4.3 Głębokie

Wieś lokowana była w dolinie potoku Głęboki, będącego dopływem Wisłoka, przed 1445 rokiem. W tym czasie nazywała się Pawłowa Wola, a później też Głęboka Wola. Nazwa Głębokie ustaliła się w XVII wieku. Miejscowość leżała w dobrach dziedziców Rymanowa, aż do początków naszego stulecia. W okresie międzywojennym gospodarowali na miejscowym majątku Pożniakowie.

W swej historii miejscowość dzieliła losy okolicznych wiosek. W 1943 roku Niemcy dokonali pacyfikacji wsi rozstrzelując kilkunastu jej mieszkańców. Powodem była prowokacja radzieckiego oficera, byłego jeńca, który przeszedł na kolaborację z Niemcami.

Głębokie leży na południowy-zachód od Sieniawy. Z Rymanowa droga przez Sieniawę. Z uzdrowiska można przejść pieszo trzymając się północnej granicy lasu na stokach Zamczyska i Kopca, lub ze szczytu Kopca leśną dróżką na północny wschód. Czas przejścia ok. 2 godz.

Obecnie jest to już niemała wieś z nowowzbudowanym kościołem. Zachowały się tu resztki podworskiego parku oraz miejsce po dworze i folwarku.

2.4.4 Klimkówka

Miejscowość istniała prawdopodobnie już w XIV wieku, chociaż najstarszy dokument pochodzi z 1437 roku. Osada założona została na prawie niemieckim. W swej historii mocno związana z Iwoniczem. Wspólni tu byli dziedzice do XVIII stulecia. Miejscowość wielokrotnie niszczona była przez pożary, najazdy wojsk obcych w latach 1474, 1624, 1655 i 1657. Niszczyli ją też kilkakrotnie zbójnicy karpaccy, zwani opryszkami lub beskidnikami. Od XVIII stulecia wieś była własnością rodziny Ostaszewskich, którzy mieli tu dwór i majątek ziemski aż do 1944 roku. U schyłku ubiegłego wieku powstały tu kopalnie ropy naftowej. Mieszkańcy Klimkówki to od kilku pokoleń narciarze. Miejscowość znana też była z doskonałych cieśli, stolarzy i muzyków. W czasie II wojny światowej stanowiła ośrodek konspiracji zbrojnej AK i POZ. We wrześniu 1944 roku przeszło tędy natarcie wojsk rosyjskich na Iwonicz. Środkowa część wsi spłonęła.


Po wojnie miejscowość znacznie rozbudowana. We wsi, a także w lasach na południu kopalnie ropy naftowej.

W centrum wsi XIX wieczny kościół drewniany, z polichromią znanego malarza Tadeusza Popiela. W szkole "Izba pamięci". W północnej części park podworski i szyby wydobywcze ropy naftowej.

Na wschód od wsi w dolinie Świętokrzyskiego Potoku, nazywanego też Kościółkową Rzeką znajduje się drewniany kościółek z 1868 roku pod wezwaniem Świętego Krzyża. Wewnątrz w ołtarzu XIV-wieczny krucyfiks wyorany w tym miejscu przez miejscowego rolnika, być może ze starej świątyni. Obok źródło z wodą uznawaną za cudowną. Niegdyś źródło tryskało tuż przy świątyni dziś wyżej. Kościółek stanowi cel licznych pielgrzymek okolicznej ludności oraz kuracjuszy i wczasowiczów z Iwonicza Zdroju i Rymanowa Zdroju.

Z Klimkówki wywodzi się dziennikarz i poeta Stanisław Penar:

Nie znam zapachu cyprysów,
w słoneczne południe i ranki,
We włosach mam wiatr podkarpacki,
na twarzy woń macierzanki,

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 15 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

A kiedy nad stawem siedzę,
z falami nuta umyka.
Dziś echo mi tylko przypomni
tę piękną wsiową muzykę.
pisał stęskniony do stron rodzinnych w odległych Katowicach.

Wieś położona jest na zachód od miasta i północny zachód od uzdrowiska. Odległość z miasta 2 km. Ciągnie się wzdłuż drogi Rymanów - Iwonicz oraz na południe doliny potoku Klimkówka, aż pod las u stóp Suchoj Góry. Trasa z uzdrowiska prowadzi na zachód obok sanatorium "Gozdawa", a następnie skrajem lasu, północnym stokiem Mogiły do doliny Świętokrzyskiego Potoku, a nim na północ do centrum wsi. Miejscowość zamieszkuje ponad 1800 mieszkańców.

2.4.5 Królik Polski

Wieś założona w 1389 roku na prawie magdeburskim. Pierwotnie nazywana Johanowa, prawdopodobnie od imienia zasadzcy. W czasach panowania Władysława Jagiełły przeszła na własność biskupa Janusza z Lubienia pod nazwą Królikowa. W XVI wieku na południe od wsi powstała druga osada lokowana na prawie wołoskim, Królik Wołoski.

Od tego czasu, prawdopodobnie dla odróżnienia, wieś nosi nazwę Królik Polski. Aż do zniesienia pańszczyzny w 1848 r. osada wraz z okolicznymi wioskami wchodziła do klucza jaśliskiego tzw. Państwa Biskupów. W swej historii kilkakrotnie niszczone przez przygraniczne najazdy węgierskie, głównie opryszków oraz w 1624 roku przez Tatarów. Przed I wojną światową istniały w Króliku Drużyny Bartoszwowe.

W czasie działań I wojny światowej miejscowość dwukrotnie uległa częściowemu zniszczeniu w grudniu 1914 roku i maju 1915 roku, kiedy to w okolicach idące od Jaślisk wojska austrowęgierskie zamknęły drogę odwrotu korpusowi gen. Kornilowa i zmusiły go do złożenia broni.

W czasie II wojny światowej istniała we wsi konspiracja zbrojna Armii Krajowej. W 1943 roku Niemcy dokonali pacyfikacji wsi, rozstrzelując kilkudziesięciu mieszkańców. We wrześniu 1944 roku tędy przeszło radzieckie uderzenie na Jaśliska i Lubatową.


Na południe od Królika Polskiego znajdowała się osada łemkowska Królik Wołoski, założona na prawie surowego korzenia ok. 1558 roku. Osada nosiła w pierw nazwę Nowa Królikowa, Królikowska Wola, zmieniona ok. 1673 roku na Królik Wołoski w dialekcie Łemków Krolyk Wołosky. Po II wojnie światowej wieś została wysiedlona w dwóch etapach. Część w latach 1945/46 do ZSRR, a część w ramach akcji "Wisła" w 1947 roku na ziemie zachodnie. Dziś na gruntach obu wsi gospodaruje Królik Polski.

W Króliku Polskim warto obejrzeć drewniany zabytkowy kościół szalowany gontami z połowy XVIII wieku oraz drewniane chaty kryte strzechą z drugiej połowy XIX wieku. Przed kościołem nad rzeką, zbiorowa mogiła rozstrzelanych w czasie pacyfikacji niemieckiej. Na terenie po Króliku Wołoskim ruiny murowanej cerkwi; z pierwszych lat XIX wieku i cmentarz przycerkiewny, a dalej na południe w tzw. wyższej części dawnej wsi, na wschód od drogi murowana kaplica.

Wieś położona jest w dolinie rzeki Tabor w odległości 5 km od uzdrowiska (dojazd bezpośredni autobusem PKS). Liczy 770 mieszkańców, ostatnio znacznie się rozbudowuje.

2.4.6 Królik Wołoski

Wieś Łemkowska na południe od Królika Polskiego. Przed wojną 47 zagród. Murowana cerkiew grekokatolicka p.w. Przeniesienia Relikwii św. Mikołaja z 1843 r. obecnie w ruinie. PO bocznej drodze, 200 m na południe od cerkwi, najstarsza w okolicy kapliczka przydrożna (1794). 600 m dalej po przeciwnej stronie szosy tzw. Necowa kaplica.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 16 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

2.4.7 Ladzin

Osada bardzo stara, występuje już w dokumentach księcia Władysława Opolczyka, założyciela miasta Rymanów w 1376 roku wraz z osadą Cisną. Na ich gruntach powstało miasto, o czym świadczy zapis w dokumencie lokacyjnym: "...civitatem in loko, ubi ville nostre diete Czysna et Lezin sunt sitnate..." W dokumentach z 1504 roku występuje pod nazwą Ladzina, a w 1518 roku jako Hiadina. Przez wieki dzieliła losy miasta, w skład dóbr którego wchodziła. Obecnie stopniowo wchłaniana przez miasto.

Ladzin położony jest 2 km na północ od miasta w dolinie Taboru. Wieś zamieszkała jest przez ponad 500 osób. W północnej części miejscowości, w parku wśród starodrzewów dworek szlachecki ongiś Ostaszewskich, następnie Dwernickich, obecnie Bojanowskich.

2.4.8 Łazy

Mała wioska położona na północny-wschód od miasta. Łazy zamieszkuje 135 osób. Jedna z nielicznych miejscowości, gdzie zachowała się spora część starej zabudowy. Miejscowość zamieszkuje przeważnie osoby starsze. Sporo opuszczonych domów, kontrastujących z pięknie wystrojonymi i zadbanymi. Miejsce niezwykle, idealne do samotnej wędrówki i zadumy nad przemijaniem. Mieszkańcy bardzo serdeczni i chętni do rozmowy.

2.4.9 Milcza

Wieś powstała w 1553 roku. Jest to więc jedna z najstarszych wsi na tym terenie. W historii dzieliła losy okolicy. Nie omijały jej najazdy, epidemie chorób zakaźnych, szczególnie w XIX wieku. Miejscowość była już w czasach galicyjskich ośrodkiem ruchu ludowego.

Milcza Jest dużą wsią położoną w północnej części gminy na terenie Dołów Jasielsko Sanockich w odległości 7 km od Rymanowa. Trasa wiedzie przez Ladzin i Wróblak Szlachecki. Miejscowość licząca 1026 mieszkańców jest dobrze zagospodarowana. Przeważa nowa zabudowa.


W ostatnich latach wieś znacznie się rozbudowała. Wzniesiono tu nowy, murowany kościół, przed którym ustawiono statwę Matki Bożej.

2.4.10 Posada Górna

Leży między miastem a uzdrowiskiem w dolinie Taboru. Wieś liczy ponad 1600 mieszkańców. Najstarszy dokument o miejscowości pochodzi z 1552 roku. Osada założona była na prawie niemieckim. W dokumentach z 1589 roku określana jest "Suburbe-inm Superius" tj. Przedmieście Górne. Losy historyczne osady związane są ściśle z miastem, które też było dla Posady parafią. Na gruntach miejscowości, w znacznej części powstało uzdrowisko Rymanów Zdrój. Od osiemdziesiątych lat ubiegłego stulecia wraz z rozbudową miasta i zdroju wchłaniana przez te organizmy terytorialne.

2.4.11 Puławy

Osada lokowana była w 1572 roku obok hutniczej osady Hamry, która stanowiła później przysiółek Puław. Owe Hamry występujące w dokumentach już w 1541 roku również pod nazwą Hamzle (kuźnia), od 1570 roku były we władaniu Żyda Abrahama, zajmującego się przetwarzaniem surówki żelaza na stal i produkcją wyrobów żeliwnych. Stosownym będzie tu wspomnieć, że tereny te stanowiły w minionych wiekach ośrodek hutnictwa żelaza. Wydobywano tu karpacką niskoprocetową rudę żelaza (darniówkę), przetapiana metodą dymarkową i przekuwana w miejscowych kuźnicach, zwanych hamrami. Dziś o tym świadczą jedynie nazwy miejscowości, lasów jak: Rudawka Rymanowska, Rudawka Jaśliska, las Szachty (kopalnie) i wymienione Hamry. Wieś Puławy dzieliła się dawniej na Dolne i Górne. Zamieszkała była głównie przez Łemków, obok których mieszkali Polacy, Żydzi i dwie rodziny cygańskie. Dolne Puławy ciągnęły się od doliny Wisłoka, na wschód do miejsca, gdzie dziś kończy się zabudowa. Dalej od stojącej w granicach cerkwi i cmentarza, doliną na południe ciągnęły się Puławy Górne.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 17 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Obecnie mianem Puław Górnych określa się dawną wschodnią część Puław Dolnych. Wspomniana nieistniejąca cerkiew zbudowana była w 1831 roku, a rozebrano ją ok. 1950 roku. Cmentarz używany jest przez obecnych mieszkańców, znajdują się tu liczne stare nagrobki. Od Puław ku południowemu wschodowi wznosi się długi, lesisty wał Bukowicy, duża ostoja zwierzyny. W sierpniu i wrześniu 1944 roku, w czasie akowskiej akcji "Burza", lasy te stanowiły miejsce konspiracji i kwaterunku Oddziałów Partyzanckich Południe (OPP) pod dowództwem mjr Adama Winogrodzkiego ps. "Korwin", kom. obwodu AK Sanok "Serowiec". W zgrupowaniu tym walczyły, szczególnie aktywne oddziały Zbigniewa Cerkowniaka "Boruta" i Alojzego Bełzy "Alik". Stoczyły one potyczki z Niemcami w rejonie Puław, Wernejówki i Wisłoka Wielkiego.

Puławy, zaludnione obecnie przez repatriantów polskich z Zaolzia, są nowoczesnie zagospodarowane i spełniają warunki miejscowości letniskowej. Leżą przy szlaku czerwonym z Rymanowa Zdroju do Komańczy. Znajduje się tu kościół zielonoświątkowców. Wieś liczy 195 mieszkańców.

2.4.12 Rudawka Rymanowska

Osada założona na prawie wołoskim przed 1589 rokiem. Miejscowość wchodziła przez cały czas do dóbr rymanowskich. W okresie epidemii cholery w 1873 roku Potoccy dojeżdżali leczyć tu miejscowych chłopów. Początkiem naszego stulecia w Rudawce odkryte zostały złoża ropy naftowej. Powstała tu do dziś istniejąca kopalnia. Wieś zamieszkiwali Łemkowie. We wrześniu 1944 roku większość zabudowy spłonęło w ogniu ostrzału radzieckich katusz. Po wojnie miejscowa ludność została przesiedlona do Związku Radzieckiego. W latach pięćdziesiątych w czasie wierceń za ropą naftową odkryto wysoko zmineralizowane solanki jodo-bromowe, w tym termę 48°C. Rudawka jest miejscowością potencjalnie uzdrowiskową. Obecnie znajdują się tu ośrodki kolonijne i domki campingowe oraz małe osiedle mieszkalne Instytutu Hodowlanego PAN z Odrzechowej.

Położona jest w dolinie Wisłoka, dziś liczy tylko 42 mieszkańców stałych, głównie pracowników Instytutu Hodowli PAN z Odrzechowej. Przepiękna okolica. Wysoki jar Wisłoka. Liczne miejsca do plażowania i kąpeli. W ośrodku Stara Rudawka samowypływowe źródło siarczkowe. Nad rzeką wśród lasu sterczą urwiste skały.


2.4.13 Rymanów

Liczący ok. 3700 mieszkańców Rymanów, leży w województwie podkarpackim, 14 km od Krosna. W centrum miasta krzyżują się ważne dla kraju arterie komunikacyjne. Są to drogi krajowe: Wadowice - Przemyśl - Medyka (z Rymanowa do przejścia granicznego z Ukrainą w Medyce jest około 130 km) oraz Brzozów - Rymanów - Daliowa - Barwinek (z Rymanowa do przejścia granicznego ze Słowacją w Barwinku jest około 25 km). Układ komunikacyjny uzupełnia linia kolejowa Stróże - Jasło - Krosno - Sanok - Zagórz, ze stacją osobowo-towarową we Wróbliku Szlacheckim, oddalonym od Rymanowa o 5 km. Połączenia lotnicze zapewniają lotniska: w Rzeszowie (75 km) i Krakowie (180 km).

2.4.14 Rymanów Zdrój

Położony jest 4 km na południe od Rymanowa w malowniczej dolinie Taboru, wśród gór zwanych Wzgórzami Rymanowskimi. Uzdrowisko leży na pograniczu dwóch różniących się krajobrazowo mezoregionów karpackich: Beskidu Niskiego i Pogórza Bukowskiego, w dolinie rzeki Tabor i jej prawego dopływu - Czarnego Potoku, na wysokości od 360 do 390 m n.p.m.. Na północ od Rymanowa Zdroju ciągną się Doły Jasielsko - Sanockie, w tej części określane jako Kotlina Krośnieńska.

Odkrycie źródeł mineralnych w 1876 r. dało początek dziejom Rymanowa Zdroju. Nie było wówczas na terenie dzisiejszego uzdrowiska prawie żadnej zabudowy, z wyjątkiem kilkunastu domów gospodarskich. Założycielem uzdrowiska był Stanisław hrabia Potocki ówczesny właściciel Rymanowa. Znaczący udział w jego rozwoju miała jego żona Anna z Działyńskich Potocka. Potoccy weszli w posiadanie terenów na których odkryto źródła dzięki zamianie gruntów z miejscowymi rolnikami. W niedługim czasie wybudowano łazienki, zakład kąpielowy, pijalnię, restaurację i kilka willi. Przełom XIX i XX w. to okres świetności Rymanowa Zdroju. Przebywali tu znakomici goście, m.in. arcyksiążę Albrecht Habsburg, Stanisław Wyspiański, Leon Różycki.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 18 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Stanisław Wyspiański wyjeżdżając w 1901 roku z rymanowskiego źródła z żalem pisał:

Hej, las rymanowski za mgłą
a mnie dzisiaj jechać do Krakowa
czemu mi to oczy zaszyły łą,
czemuż słońce za chmury się chowa?

...

Jeden mi się podobał ten las, jako ściana
stał przede mną dumny, tajemniczy
była weń uroczystość setletnia chowana,
milczał, a mnie się zdawało, że pieśnią krzyczy...

Niestety następne lata były dla uzdrowiska okresem kłęski. Kolejne pożary (1911, 1913) trawiły drewnianą zabudowę, zaś I wojna światowa dopełniła dzieła zniszczenia. Tylko dzięki ogromnemu wysiłkowi kolejnego właściciela Jana hrabiego Potockiego, pieczołowicie odbudowany po zakończeniu wojny Rymanów Zdrój zaczął ponownie przyjmować kuracjuszy. Tragiczne wydarzenia II wojny światowej, a zwłaszcza przechodzący tędy front spowodowały powtórna dewastację uzdrowiska. Po zakończeniu wojny odbudowano niektóre obiekty uzdrowiskowe, odrestaurowano pensjonaty. Powstały też nowe sanatoria, kąpielisko i wyciąg narciarski.

Rymanów Zdrój istnieje faktycznie od 1876 roku, jednak dopiero 16 sierpnia 1996 roku, w studwudziestą rocznicę odkrycia źródeł mineralnych, uchwałą Rady Miejskiej w Rymanowie utworzono wieś Rymanów Zdrój o powierzchni 1625 ha, składającą się z obszarów dotychczasowych wsi Deszno, Wołtuszcza i oraz południowej części wsi Posada Górna.

2.4.15 Sieniawa


Miejscowość założona przed 1438 rokiem, określana była wtedy i wiek później jako Siniawa. Od 1589 roku występuje w dokumentach pod nazwą Sieniawa. Miejscowość o przewadze ludności łemkowskiej, chociaż stosunkowo duży procent mieszkańców stanowili Polacy i Żydzi. Wieś wchodziła w skład dóbr Sienieńskich, później Ossolińskich. Jak inne wsie na tym terenie niszczyły ją wrogie najazdy. Miejscowa ludność była znacznie światlejsza niż Łemkowie z gór i wolała określać się mianem Rusinów. W maju 1915 roku oddziały honwedów węgierskich i austriackiego Landschturnu stoczyły tu krwawą walkę z Rosjanami. Cmentarz żołnierski znajduje się po drugiej stronie zalewu. We wrześniu spod Beska i Sieniawy radziecka artyleria raketowa (katusze) ostrzelały niemieckie pozycje w okolicach Rudawki i Tarnawki, a następnie poszło tędy na południe natarcie pancerne. Po wojnie mieszkańców Ukraińców wysiedlono do ZSRR, a pozostałych, przeważnie zatrudnionych w kopalniach ropy naftowej w 1947 roku - na zachód.

Sieniawa, odległa od miasta Rymanów 4 km na wschód, leży na lewym orograficznie brzegu Wisłoka, nad głębokimi jarami, a w części dziś również nad zalewem. W miejscowości na uwagę zasługuje zabytkowa, drewniana cerkiew z XIX wieku, obecnie zamieniona na kościół, położona nad samym jeziorem. Jary Wisłoka zostały tu przegrodzone wysoką na 49 metrów zaporą wodną, w wyniku czego powstało sztuczne jezioro długie na ponad 5 km, z dwiema bocznymi odnogami. Poniżej zapory głębokie jary, a w nich ośrodek hodowli pstrągów.

2.4.16 Wisłoczek

Jest to stara osada, pierwotnie lokowana na prawie niemieckim w XIV stuleciu. Nazywała się wówczas Międzyrzecze. W XV wieku, wieś przeniesiona została na prawo wołoskie. Od 1470 roku określana już w dokumentach jako Wisłoczek, stanowiła własność Sienieńskich herbu Dębno, dziedziców Rymanowa i Iwonicza.

W XVIII wieku miejscowość wchodziła w skład dóbr Ossolińskich, następnie Skórskich, a od 1872 roku Potockich. Z wyjątkiem kilku rodzin polskich i żydowskich mieszkali tu Łemkowie. Istniejąca we wsi parafia

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 19 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

greckokatolicka od 1848 roku włączona została do sąsiedniej Tarnawki, a miejscowa cerkiew stanowiła świątynię filialną.

We wrześniu 1944 roku przez wieś przeszło lewoskrzydłowe uderzenie wojsk radzieckich z Beska na Rudawkę, Wisłoczek, Królik Polski, Lubatową i Zawadkę Rymanowską w stronę Trziciany, okrążając Duklę od południa. Zmusiło to Niemców 20 września 1944 roku do opuszczenia Dukli i wycofania się w rejon Przełęczy Dukielskiej.

W 1946 roku mieszkańcy Wisłoczka, nie bez presji politycznej wyjechali do Związku Radzieckiego. Na terenie dawnej wsi gospodarował krótko PGR, budując tu owczarnię. W 1969 roku osiedlili się na terenie Wisłoczka polscy repatrianci z Zaolzia. Zmuszeni oni byli opuścić Śląsk Cieszyński z powodu prześladowań religijnych jako zielonoświątkowcy. Dziś dobrze tu gospodarują, obok wzorowych gospodarstw rolnych działają dwie spółdzielnie rolnicze. We wsi nowowypbudowany kościół zielonoświątkowy.

Wisłoczek leży na południowym-wschodzie od Rymanowa Zdroju w odległości 5km. Przejście szlakiem czerwonym, wschodniobeskidzkim na wschód przez nieistniejącą wieś Wołtuszoza. Czas przejścia ok. 1,5 godz. Miejscowość położona jest w dolinie potoku o tej samej nazwie, będącego dopływem Wisłoka. Wioska liczy tylko 150 mieszkańców.

2.4.17 Wróblík Królewski

Wróblík Królewski wymieniony po raz pierwszy w XV wieku, określany był jako Targowce lub Wróblík. Zapewne początkowo stanowił jedną wieś z sąsiednim Wróblikiem Szlacheckim. Wieś aż do pierwszego rozbioru Polski stanowiła własność królewską i zarządzana była przez starostów sanockich. Miejscowość była często w zastawie lub dzierżawie. Jego posesorami byli: Smoliccy, Siemieńscy, Tomaszewscy, Baranowscy. Miejscowość zamieszkiwała ludność ruska, tu zwana Łemkami lub Zamieszkańcami. Po utworzeniu powiatu krośnieńskiego w 1867 roku Wróblík Królewski znalazł się w tym powiecie, gdy sąsiedni był już w sanockim. W latach międzywojennych działała tu ukraińska organizacja "Pro-świta". Wzniesiono również okazałą murowaną greckokatolicką cerkiew. W 1945 roku mieszkańcy wsi repatriowali się na Ukrainę. Miejscowość zamieszkałi polscy repatrianci ze wschodu.


Miejscowość położona 7 km na północ od Rymanowa. Trasa wiedzie przez Ladin i Wróblík Szlachecki. Wieś znajdująca się na terenie Dołów Jasielsko - Sanockich, leży u ujścia potoku Flora do Taboru. Miejscowość liczy obecnie ponad 800 mieszkańców i jest dobrze zagospodarowana. Na uwagę zasługuje cerkiew zamieniona na kościół i murowany dwór z XIX wieku. We wsi zachowała się jeszcze część starej zabudowy oraz zabytkowe kapliczki i krzyże.

2.4.18 Wróblík Szlachecki

Najstarsze dokumenty o osadzie pochodzą z 1494 roku, wtedy wieś nazywała się Targowska, a w 1518 roku Targowce, zapewne od pobliskich Targowisk, znanych już w 1427 roku. W okresie późniejszym miejscowość określana już jako Wróblík z czasem Szlachecki w odróżnieniu od sąsiedniego Królewskiego. Wieś zamieszkiwali Łemkowie, wraz z położonymi już na Pogórzu Strzyżowskim czterema wioskami łemkowskimi, zwani Górniami (Horniakami). Wsie te stanowiły ruskie enklawy etniczne wśród morza wsi polskich na tym terenie.

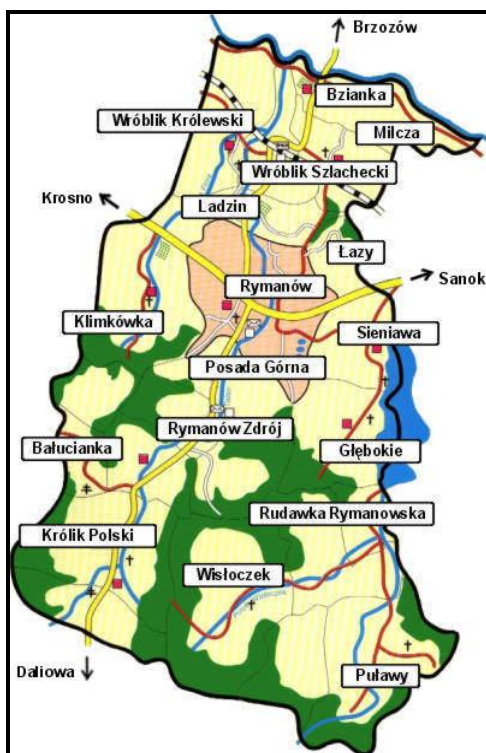
Po wybudowaniu linii kolejowej w latach osiemdziesiątych ubiegłego wieku miejscowość stanowiła stację załadunkową ropy naftowej z okolicznych kopalń. W pobliżu stacji pobudowano zbiorniki na ropę naftową. Właśnie te zbiorniki stały się obiektem akcji dywersyjnej iwonickiej placówki AK w lutym 1944 roku. Po II wojnie światowej ludność łemkowska, stanowiąca większość mieszkańców wsi została przesiedlona do ZSRR. W jej miejsce osiedli tu repatrianci ze wschodu, a także ludność okolicznych wsi.

Wieś znajduje się zaledwie 4 km od Rymanowa. Położona jest w dolinie Taboru, tu lokalnie zwanego Morawą lub Morwą. Na miejscu stacja kolejowa, która niegdyś nosiła nazwę Rymanów Zdrój. Stanowiło to informację dla przyjeżdżających koleją gości wód rymanowskich. Miejscowość liczy około 1000 mieszkańców. W miejscowości na uwagę zasługuje dawna drewniana cerkiew z XIX wieku, obecnie kościół. W jej sąsiedztwie cmentarz z zachowanymi nagrobkami.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 20 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

2.4.19 Zmysłówka


Mała wioska położona na północny-wschód od Rymanowa, tuż przy granicy miasta. Dawniej istniała jako przysiółek, obecnie stanowi oddzielne sołectwo. Zmysłówkę zamieszkuje ok. 105 osób. W miejscowości zachowała się część starej zabudowy.



Rys. 2 Miejscowości Gminy Rymanów i najważniejsze szlaki komunikacyjne.

2.5 Sąsiednie Gminy.

- Besko,
- Bukowsko,
- Haczów,
- Iwonicz-Zdrój,
- Jaśliska
- Komańcza
- Miejsce Piastowe
- Zarszyn

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 21 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

3. TERMINOLOGIA

Wszystkie stosowane w treści niniejszej Księgi Jakości terminy z zakresu systemu zarządzania jakością są zgodne z normą PN-EN ISO 9000:2009 - „Systemy Zarządzania Jakością. Podstawy i terminologia”.

Definicje:

Audit – usystematyzowany, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu i obiektywnej oceny, w celu określenia w jakim stopniu spełniono uzgodnione kryteria auditu.

Działania korygujące – działania mające na celu wyeliminowanie przyczyn wykrytej niezgodności lub innej niepożądaney sytuacji.

Działania zapobiegawcze – działania powzięte w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności, wady lub innej niepożądaney sytuacji.

Księga Jakości – dokument, w którym określono (opisano) system zarządzania jakością Urzędu.

Najwyższe kierownictwo – osoba lub grupa osób na najwyższym szczeblu kierujących organizacją – Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz, Skarbnik.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością – przedstawiciel najwyższego kierownictwa odpowiedzialny za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością w Urzędzie, powołany Zarządzeniem .

Polityka Jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, w sposób formalny wyrażony przez najwyższe kierownictwo.

Procedura – określony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

Procedura pisemna – dokument opisujący sposób przeprowadzenia działania lub procesu.


Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy.

Przegląd Systemu Jakości – działania podjęte dla zapewnienia przydatności, odpowiedniości i skuteczności systemu jakości oraz oceny ustanowionych celów.

System Zarządzania Jakością – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowanie w odniesieniu do jakości.

Właściciel procesu – pracownik odpowiedzialny za realizację procesu i pomiar jego efektywności oraz odpowiedzialny za podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych.

Zasoby – pracownicy Urzędu wykonujący pracę wpływająca na jakość usług, środki finansowe, infrastruktura itp.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 22 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System jakości to struktura organizacyjna, dokumentacja systemu i zasoby niezbędne do zarządzania jakością. Zarządzanie przez jakość to sposób zarządzania organizacją skoncentrowany na jakości, oparty na planowanych, systematycznych i udokumentowanych działaniach.

Dzięki regularnemu prowadzeniu zapisów jakości, kontroli wszystkich działań przez kierownictwo, przeglądów i auditów systemu, skuteczność systemu zarządzania jakością jest na bieżąco nadzorowana, poprawiana i ulepszana.

System zarządzania jakością w Urzędzie obejmuje wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej.

Zakres systemu zarządzania jakością w Urzędzie obejmuje **świadczenie usług dla Klientów indywidualnych, instytucji i firm w ramach zadań publicznych realizowanych przez Urząd Gminy w Rymanowie.**

Prowadzony jest proces ciągłego doskonalenia poprzez analizę i ocenę wyników pracy Urzędu w stosunku do potrzeb Klienta oraz opracowanie i realizację programów poprawy jakości.

System zarządzania jakością nie obejmuje:

Projektowania 7.3, ponieważ nie ma w przypadku Urzędu zastosowania.

4.1 Zarządzanie procesowe.

Przedstawiony w niniejszej Księdze Jakości system zarządzania jakością opracowany został na podstawie wytycznych zawartych w międzynarodowych normach serii PN-EN ISO 9001:2009.


W Urzędzie wyodrębniono następujące procesy w systemie zarządzania jakością:

Procesy główne:

1. Zakupy usług, towarów i robót budowlanych,
2. Realizacja usług administracyjnych,
3. Opracowywanie strategii, programów, planów oraz budżetu,
4. Obsługa Rady Miejskiej,
5. Komunikacja z Klientem,
6. Dostęp do informacji publicznej.

Procesy zarządzania:

1. Nadzór nad dokumentami i zapisami,
2. Zarządzanie infrastrukturą.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 23 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Procesy systemowe:

1. Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze,
2. Postępowanie z usługą niezgodną.

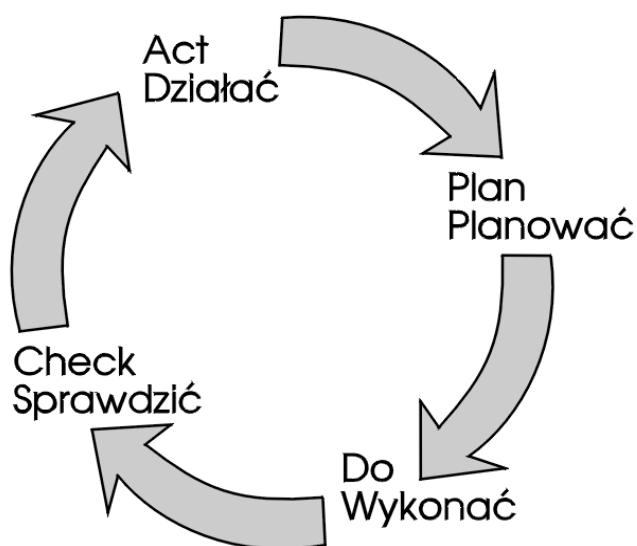
Urząd dąży do ciągłego doskonalenia jakości swoich usług stosując zasadę cyklu PDCA (Planuj, Rób, Sprawdź, Działaj) zgodnie z poniższym rysunkiem.


Planuj: ustal cele i procesy niezbędne do dostarczenia wyników zgodnych z wymaganiami Interesantów i polityką Urzędu.

Wykonaj: wdróż procesy.

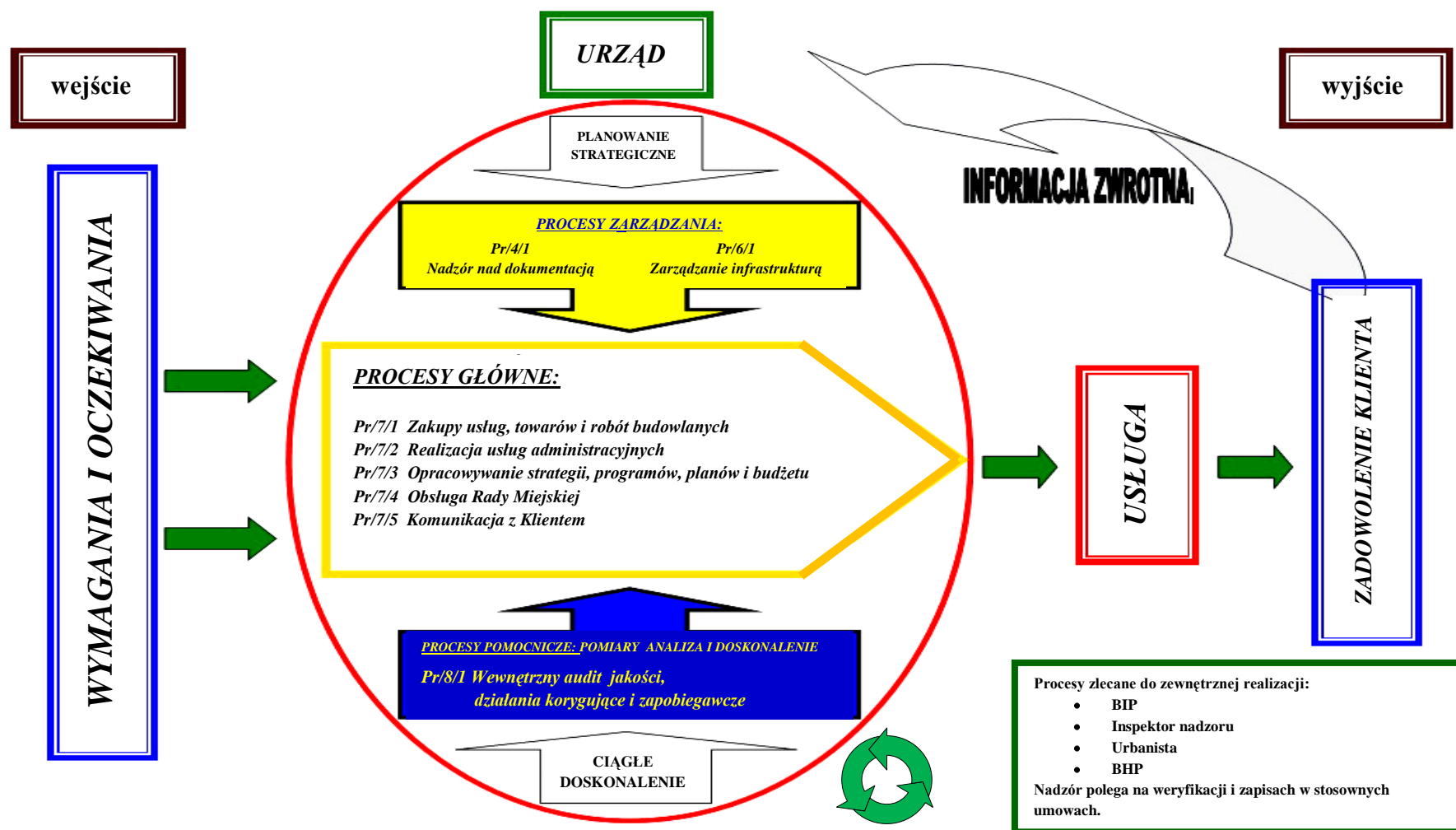
Sprawdź: monitoruj i mierz procesy i wyrób w odniesieniu do polityki, celów i wymagań dotyczących usługi i przedstawiaj wyniki.


Działaj: podejmij działania dotyczące ciągłego doskonalenia funkcjonowania procesu.



System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 24 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

MAPA PROCESÓW URZĘDU GMINY W RYMANOWIE



System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 25 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

4.2 Dokumentacja.

4.2.1 Postanowienia ogólne

Dokumentację systemu jakości tworzą wszystkie pisane dokumenty dotyczące zarządzania jakością podzielone na cztery poziomy hierarchiczne.

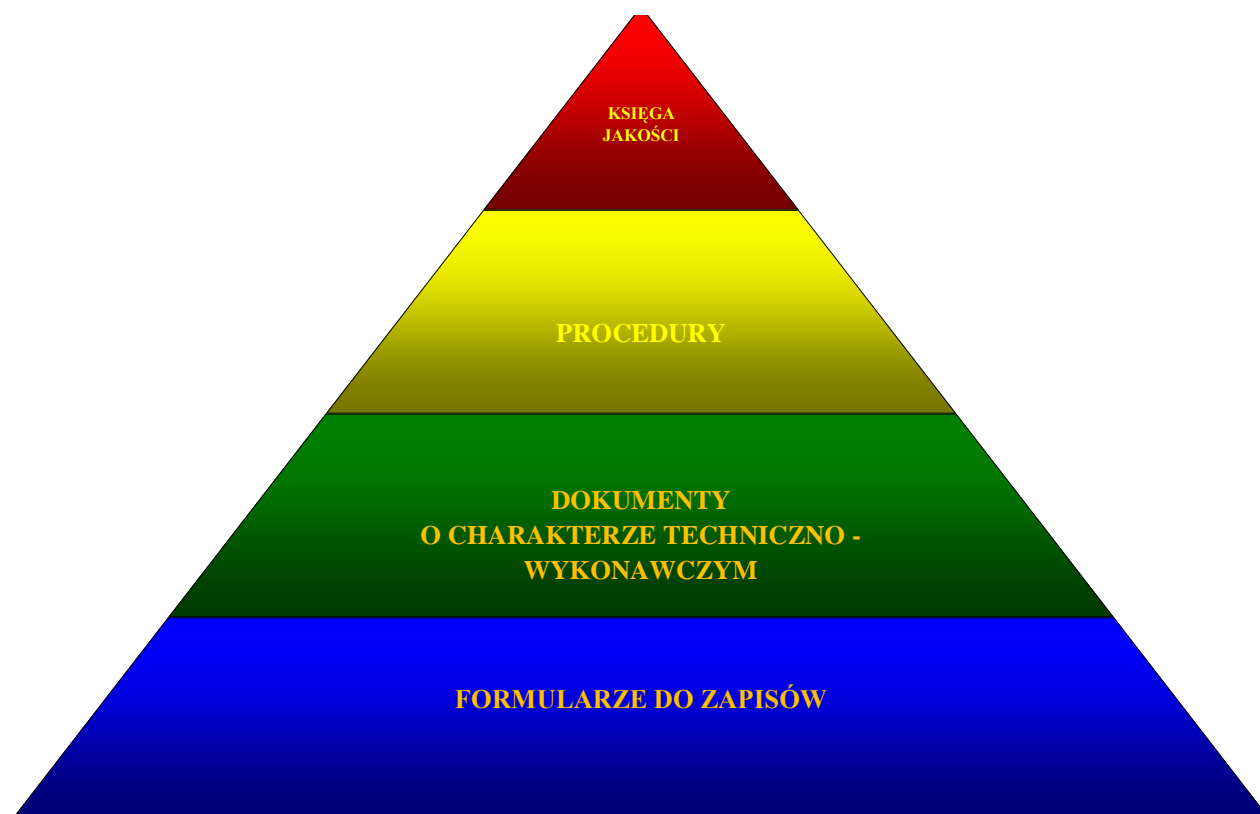
Poziom I obejmuje niniejszą Księgę Jakości, zawierająca m.in. politykę jakości oraz opisująca zasady zarządzania jakością w Urzędzie.


Poziom II tworzą procedury systemu jakości określające zasady postępowania w poszczególnych obszarach funkcjonowania Urzędu.

Poziom III dokumentacji systemu jakości stanowią dokumenty o charakterze techniczno – wykonawczym np. instrukcje.

Poziom IV dokumentacji obejmują formularze do zapisów. Wypełnione zapisami formularze stanowią dowód funkcjonowania systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

Hierarchia dokumentacji systemowej w Urzędzie Gminy w Rymanowie



<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 26 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

4.2.2 Księga jakości.

Księga Jakości zawiera opis systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

Opis systemu zarządzania jakością zawarty jest również w udokumentowanych procedurach, do których odwołuje się niniejsza Księga Jakości. Wykaz udokumentowanych procedur znajduje się w załączniku nr 1 do niniejszej Księgi Jakości.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami i zapisami.

W Urzędzie nadzorowi podlegają następujące dokumenty:

- Polityka jakości,
- Księga jakości,
- Udokumentowane procedury,
- Akty prawne wewnętrzne (uchwały, zarządzenia, polecenia itp.),
- Akty prawne zewnętrzne obowiązujące w Urzędzie (normy, akty prawne),
- Instrukcje, regulaminy,
- Dokumenty będące własnością Klienta,
- Zapisy stanowiące dowody spełniania wymagań oraz skuteczności systemu zarządzania jakością.

Nadzór nad dokumentacją pozwala na dostarczenie odpowiednich i aktualnych dokumentów w miejscu gdzie są używane.

Szczegółowy sposób nadzoru nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością oraz pozostałą dokumentacją zawarto w procedurze P/4/1 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”.

4.3 Istota przyjętych procedur.


4.3.1. Pr/4/1 Nadzór nad dokumentami i zapisami.

Procedura ma na celu zapewnienie właściwego nadzoru nad dokumentacją, którą dysponuje Urząd, jej udostępnianiu Interessantom oraz bieżącej aktualizacji w tym:

- wewnętrzną (Księga Jakości, procedury, instrukcje),
- zewnętrzną (przepisy prawne, normy państwowe).

Nadzór nad dystrybucją i aktualizacją dokumentacji systemu zarządzania jakością jest realizowany przez pełnomocnika ds. SZJ.

Procedura ujednocila zasady nadzorowania, przechowywania i udostępnienia zapisów dotyczących jakości, powstających w związku z realizacją działań wynikających z wdrożonego systemu zarządzania jakością. Zapewnia, że zapisy jakości są ewidencjonowane i przechowywane za pomocą właściwych środków, aby zachować ich czytelność i identyfikację, łatwość wyszukiwania, że są zabezpieczone przed utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 27 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

4.3.2. Pr/6/1 Zarządzanie infrastrukturą.

Dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urzędu i osiągnięcia zgodności świadczonych usług z wymaganiami Klienta, kierownictwo identyfikuje, dostarcza i odpowiednio zarządza infrastrukturą.

W tym celu prowadzony jest rejestr środków trwałych oraz wyposażenia zawierający m.in. harmonogram oraz terminy przeglądów i sprawdzeń jak również dane osoby odpowiedzialnej za nadzór nad danym urządzeniem.

4.3.3. Pr/7/1 Zakupy usług, towarów i robót budowlanych.

Celem procedury jest ustalenie jednolitego oraz zgodnego z ustawą Prawo Zamówień Publicznych sposobu postępowania w Urzędzie, przy dokonywaniu zamówień oraz przy badaniu poziomu jakości dostarczonego przedmiotu zamówienia.

4.3.4. Pr/7/2 Realizacja usług administracyjnych.

Celem opisanego w niniejszej procedurze postępowania jest zapewnienie prawidłowego przebiegu realizacji usług na wszystkich stanowiskach oraz ustalenie jednolitego sposobu postępowania przy określeniu wymagań i nadzorowaniu oraz kontroli usług administracyjnych dla Klienta świadczonych przez Urząd Gminy Rymanów.

4.3.5. Pr/7/3 Opracowanie strategii, programów, planów i budżetu.

Celem procedury jest ustalenie jednolitego sposobu postępowania przy opracowywaniu strategii, programów i planów dotyczących rozwoju społeczno-gospodarczego Gminy Rymanów oraz związanych z realizacją zadań publicznych przez Urząd jak również opracowanie budżetu Gminy.

4.3.6. Pr/7/4 Obsługa Rady Miejskiej.


Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnej i kompleksowej obsługi Rady Miejskiej w Rymanowie i jej Komisji.

4.3.7. Pr/7/5 Komunikacja z Klientem.

Celem procedury jest zapewnienie sprawnej komunikacji z Klientami Urzędu oraz pomiar ich zadowolenia z poziomu świadczonych usług.

Pozyskanie informacji przez Interessanta o realizowanych zadaniach i świadczonych usługach, a także niezbędnych wymaganiach następuje poprzez :

- bezpośredni kontakt Interessanta z pracownikami Urzędu w poszczególnych komórkach organizacyjnych,
- bezpośredni kontakt z Kierownictwem Urzędu i kierownikami komórek organizacyjnych w ramach przyjęć Interessantów,

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 28 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

- łączność telefoniczną / fax, przesyłki pocztowe , e:mail,
 - informacje publikowane na stronach internetowych, w publikatorach teleinformatycznych,
 - prasę lokalną,
- tablice ogłoszeń w siedzibie i przed siedzibą Urzędu.

4.3.8. Pr/7/6 Dostęp do informacji publicznej.

Celem niniejszej procedury jest ustalenie jednolitego sposobu postępowania w Urzędzie Gminy Rymanów przy realizacji praw obywateli do informacji o sprawach publicznych, przy jednoczesnym zagwarantowaniu ochrony danych, do których dostęp jest ograniczony w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych, o ochronie danych osobowych oraz innych tajemnic ustawowo chronionych.

4.3.9. Pr/8/1 Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze.

Celem procedury jest utrzymanie i rozwój systemu zapewnienia jakości poprzez ustalenie sposobu postępowania przy przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów jakości oraz działań korygujących i zapobiegawczych.

4.3.10. Pr/8/2 Postępowanie z usługą niezgodną.


Na podstawie odpowiednich zapisów dot. niezgodności, poszczególni pracownicy dokonują analizy celem wyeliminowania ich w przyszłości. Wyniki analizy są danymi wyjściowymi do przeglądu zarządzania.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA URZĘDU

5.1 Zaangażowanie kierownictwa.

Burmistrz Gminy Rymanów wyraża swoje zaangażowanie w tworzenie i doskonalenie skuteczności systemu zarządzania jakością poprzez:

- a) ustanowienie polityki jakości,
- b) ustanowienie celów jakościowych dla różnych szczebli zarządzania,
- c) ustanowienie dokumentacji systemu jakości jako obowiązującej wszystkich pracowników,
- d) dokonywanie cyklicznej oceny systemu zarządzania jakością poprzez przeprowadzanie przeglądów systemu jakości i formułowanie wniosków do udoskonalenia,
- e) zapewnianie odpowiednich zasobów na:

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 29 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

- szkolenie personelu,
- zakup materiałów i usług u kwalifikowanych dostawców/podwykonawców,
- zapewnienie środków na utrzymanie infrastruktury na odpowiednim poziomie,
- zapewnienie środków dla zagwarantowania odpowiednich warunków środowiskowych, bezpieczeństwa i higieny pracy

Odzwierciedleniem zaangażowania Kierownictwa Urzędu w tworzenie, wdrożenie oraz stałe doskonalenie i utrzymanie SZJ jest zapewnienie, że nadaje wysokiego znaczenia zagadnieniom jakości poprzez ustanowienie Polityki Jakości, określanie cyklicznych celów jakościowych, planowe przeprowadzanie auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania, zakomunikowanie pracownikom konieczności spełniania wymagań określonych przepisami prawa, normami oraz oczekiwaniami Interesantów, a także zapewnienie dostępności zasobów niezbędnych dla realizacji procesów takich jak zatrudnianie kompetentnych pracowników, dbanie o infrastrukturę i planowanie niezbędnych środków finansowych w budżecie Gminy.

5.2 Orientacja na Klienta.

Kierownictwo Urzędu zapewnia, że dąży do identyfikacji spełnienia potrzeb i wymagań Klientów poprzez:


- analizę skarg i wniosków, analizę ankiet, audyty, przeglądy zarządzania,
- doskonalenie dostępności usług,
- prowadzenie polityki informacyjnej.

Przejawem działań podejmowanych w celu polepszenia warunków obsługi Klienta jest także organizacja przyjęć Klientów w dniach i godzinach wyznaczonych przez Kierownika Urzędu oraz w dniach i godzinach pracy Urzędu przez kierowników komórek organizacyjnych, a także dostosowanie godzin funkcjonowania Urzędu i otwarcia kasy dla potrzeb Klientów.

Udostępniono serwis internetowy dla Klientów www.rymanow.pl, umożliwiający zapoznanie się z zakresem działania Gminy. Strona ta umożliwia zapoznanie się z procesami realizowanymi w Urzędzie, wymogami niezbędnymi do realizacji określonych usług opisanymi w kartach usług oraz skorzystanie z gotowych formularzy wniosków celem zlecenia wykonania usługi.

Ponadto dostęp do informacji publicznej umożliwia urzędowy publikator teleinformatyczny www.bip.rymanow.pl, utworzony i zabezpieczony zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, która określa zakres informacji podlegających udostępnieniom.

Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zobowiązani przez Kierownika Urzędu do pełnego realizowania zapisów zawartych w Polityce Jakości, w której zagwarantowano m.in. sprawne i efektywne załatwianie spraw Klientów.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 30 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

5.3 Polityka jakości.

Najważniejszym celem Urzędu Gminy w Rymanowie jest skuteczna realizacja zadań publicznych wynikających z przepisów prawa i oczekiwań klientów poprzez zapewnienie profesjonalnej, nowoczesnej, terminowej i przyjaznej obsługi.


Cele wdrożenia systemu zarządzania jakością Urzędu Gminy W Rymanowie:

- skuteczna realizacja programu rozwoju gminy
- systematyczne podnoszenie satysfakcji obsługiwanych Klientów poprzez tworzenie klimatu przyjaznej obsługi
- poprawa obiegu dokumentów i informacji w *Urzędzie*
- rozwój systemów informatycznych w Urzędzie *zwłaszcza* w zakresie mającym wpływ na jakość usług
- wdrożenie i weryfikowanie Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą ISO 9001-2009

Cele polityki realizowane będą przez:

- podnoszenie kwalifikacji i umiejętności pracowników oraz ciągle budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania w wykonywanie zadań
- kształtowanie identyfikacji pracowników Urzędu Gminy w Rymanowie z celami Polityki Jakości
- stałe uwzględnianie w pracy oczekiwań i potrzeb Klientów
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji wewnątrz Urzędu i w kontaktach zewnętrznych
- postrzeganie obowiązujących procedur, przepisów prawa i aktów wewnętrznych
- rozwój informatyzacji Urzędu Gminy w Rymanowie
- ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów
- prowadzenie stałego monitoringu procesów oraz identyfikowanie obszarów do poprawy jakości

Dla wdrożenia Polityki Jakości Kierownictwo Urzędu zapewnia odpowiednie zasoby, a realizację powierza pracownikom na wszystkich szczeblach organizacyjnych.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 31 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

5.4 Planowanie Systemu Zarządzania Jakością


Wdrożony w Urzędzie SZJ jest zgodny z Międzynarodową Normą Jakości PN EN ISO 9001:2009. W tym zakresie Kierownik Urzędu wydał stosowne zarządzenie, które zostało rozpropagowane wśród pracowników Urzędu za pośrednictwem ich bezpośrednich przełożonych.

Kierownictwo Urzędu, zapewnia, że przyjęty SZJ zostanie w całości utrzymany, a wzrastające oczekiwania Klientów, będą czynnikiem do podejmowania działań doskonalących system.

Dążąc do stworzenia SZJ odpowiadającego rzeczywistej działalności usługowej Urzędu:

- zweryfikowano procesy zachodzące w Urzędzie i wzajemne ich oddziaływanie,
- określono mierniki niezbędne do monitorowania skuteczności przebiegu procesów,
- zapewniono dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomaganie przebiegu i monitorowania opisanych procesów.

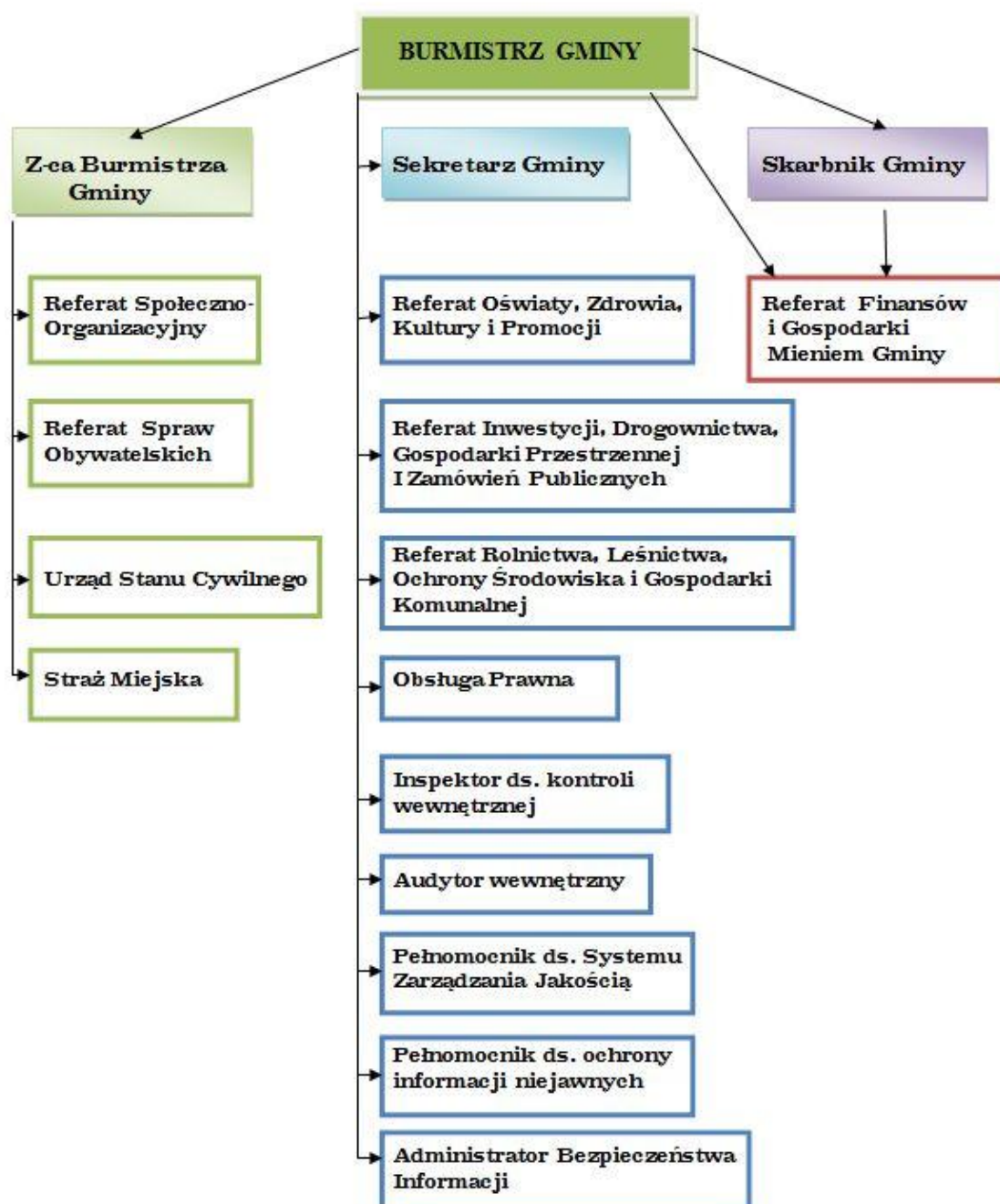
Kierownictwo Urzędu zapewnia, że SZJ ma charakter planowy i jest procesem ciągłym. Polityka Jakości i wynikające z niej cele jakościowe oraz cała pozostała dokumentacja SZJ są poddawane weryfikacji i aktualizacji. W miarę udoskonalania metod realizacji usług SZJ będzie nowelizowany. Planowaniu zmian w kierunku doskonalenia SZJ służą wyniki auditów, przeglądy zarządzania oraz propozycje kierowników komórek organizacyjnych. Kierownictwo Urzędu zapewnia, że ciągłe doskonalenie SZJ odbywa się z godnie z zasadą koła Deminga, nie naruszając integralności SZJ.


<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 32 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

Urząd posiada strukturę organizacyjną, która stanowi załącznik do Regulaminu Organizacyjnego, a przedstawia ją schemat:

SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU GMINY W RYMANOWIE



<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 33 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Odpowiedzialność i uprawnienia (zakres praw i obowiązków) poszczególnych pracowników jest umieszczona w zakresie czynności i stanowi załącznik do umowy o pracę.

Odpowiedzialność i uprawnienia pracowników Urzędu wynikają z przepisów prawa zewnętrznego, w tym m.in. ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych, ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks Pracy oraz przepisów prawa wewnętrznego, w tym m.in. Statutu Gminy Rymanów, Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Rymanowie.


Szczegółowe obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialności określają: Regulamin Organizacyjny Urzędu, zakresy czynności pracowników Urzędu i indywidualne upoważnienia, a także dokumentacja SZJ.

Na czas przygotowania Urzędu do otrzymania certyfikatu, a także dalszego doskonalenia i utrzymania SZJ, Kierownik Urzędu powołał pełnomocnika ds. SZJ, czyniąc go odpowiedzialnym za m.in.:

- opracowanie, udostępnianie, aktualizację i nadzorowanie Księgi Jakości, Polityki Jakości, celów jakościowych, procedur i instrukcji, dokumentów i zapisów,
- planowanie wewnętrznych auditów i nadzór nad usuwaniem stwierdzonych nieprawidłowości,
- kierowanie pracami grupy wdrożeniowej,
- przygotowywanie informacji i propozycji dotyczących celów jakościowych na potrzeby przeglądu zarządzania dokonywanego przez Kierownictwo Urzędu,
- upowszechnianie i kształtowanie świadomości pracowników Urzędu w zakresie konieczności spełniania wymagań Interesanta,
- przedstawianie Kierownikowi Urzędu informacji dotyczących funkcjonowania SZJ i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem SZJ,
- zapewnienie, że procesy potrzebne w SZJ są ustanowione, wdrożone i utrzymywane, system jest na bieżąco doskonalony,
- współpracę ze stronami zewnętrznymi w sprawach dotyczących Systemu Zarządzania Jakością.

Kierownicy komórek organizacyjnych w zakresie SZJ ponoszą odpowiedzialność m.in. za:

- identyfikację zadań realizowanych w komórce organizacyjnej,
- przedkładanie pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji dotyczących celów jakościowych,
- identyfikację przepisów prawnych obowiązujących w komórce organizacyjnej oraz nadzór nad aktualizacją aktów przypisanych poszczególnym procedurom w zakresie komórki organizacyjnej,
- ustanowienie celów jakościowych dla procesów, monitorowanie ich wykonania oraz sprawozdawczość,
- proponowanie wprowadzenia zmian w dokumentacji SZJ, z inicjatywy własnej lub pracowników komórki organizacyjnej,
- sporządzanie raportów o realizacji działań korygujących i zapobiegawczych, o realizacji procesów i celów jakościowych oraz zaleceń wynikających z przeglądu zarządzania.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 34 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Pracownicy Urzędu w zakresie SZJ ponoszą odpowiedzialność m.in. za:

- znajomość procedur przez siebie realizowanych i sumienne przeprowadzanie postępowań z zachowaniem terminu realizacji,
- prezentowanie postaw potwierdzających orientację na Interesanta w zakresie kompetencji, kultury obsługi, przestrzegania prawa i dbania o wizerunek Urzędu,
- zgłaszanie kierownikowi komórki organizacyjnej swoich uwag i wniosków w zakresie dokumentacji SZJ.

Komunikowanie wewnętrzne następuje poprzez spotkania Burmistrza Gminy Rymanów z kierownikami komórek organizacyjnych, na których poruszane są zagadnienia dotyczące realizacji zadań poszczególnych komórek organizacyjnych, w tym dotyczących SZJ. Na spotkaniach tych poruszane są również kwestie dotyczące uwag i zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów pracownikom Urzędu w trakcie bezpośrednich kontaktów. Przeprowadzanie przez kierowników komórek organizacyjnych odpraw z pracownikami, których celem jest zaangażowanie pracowników w proces podejmowania skutecznych działań w rozwiązywaniu problemów, wymiana poglądów i opinii, przekazywanie informacji pracownikom dotyczących funkcjonowania Urzędu, aktualnej sytuacji Gminy oraz o aktualizacji przepisów, itp.

System komunikacji wewnętrznej obejmuje:

- obieg dokumentów zgodny z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych,
- uchwały, zarządzenia, polecenia pisemne, w tym w szczególności:

przekaz informacji ustny oraz poprzez łączność telefoniczną stacjonarną i komórkową, intranet oraz pocztę e:mail.


5.6 Przegląd zarządzania.

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania jakością przynajmniej raz w roku jest przeprowadzany jego przegląd przez najwyższe kierownictwo.

Stałym elementem przeglądu jest ocena realizacji celów strategicznych zapisanych w polityce jakości, ocena wyników auditów wewnętrznych oraz analiza podjętych działań korygujących, a także ewentualnych petycji, wniosków i reklamacji klientów.

Okresowo w trakcie przeglądu ustala się wielkości wskaźników służących do monitorowania podstawowych procesów, a także dokonuje analizy kształtowania się przyjętych wskaźników za poprzedni okres oraz czynników wpływających na ich wartość. W trakcie przeglądu zarządzania analizuje się i planuje działania w zakresie poprawy jakości i rozwoju systemu zarządzania jakością w Urzędzie, aktualność polityki jakości i zapisanych w niej strategicznych celów jakościowych, a także rozpatruje ewentualne sposoby realizacji planowanych przedsięwzięć ustalając terminy realizacji i osoby odpowiedzialne.

Danymi wyjściowymi z przeglądu kierownictwa są decyzje i działania dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, podnoszenia jakości świadczonych usług w stosunku do wymagań Klienta oraz określenia i przeznaczenia odpowiednich zasobów do ich realizacji.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 35 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Realizując zobowiązania jakościowe zdefiniowane w Polityce Jakości oraz celach jakościowych zidentyfikowanych w Urzędzie, Kierownik Urzędu jest zobowiązany do zapewnienia niezbędnych zasobów oraz środków do doskonalenia i utrzymania SZJ.

Zgodnie z obowiązującymi standardami wśród zasobów tych wyróżnia się:

- odpowiednio wykształconą i wykwalifikowaną kadre urzędników,
- infrastrukturę techniczną Urzędu i środowisko pracy,
- środki finansowe.

6.1 Zasoby ludzkie.

Bezpośredni wpływ na jakość wykonywanych zadań mają pracownicy Urzędu. To oni są gwarantem wysokiej jakości usług realizowanych przez Urząd oraz realizację celów jakościowych określonych w Polityce Jakości. Dlatego szczególną uwagę zwraca się na zatrudnianie wykwalifikowanych i kompetentnych pracowników oraz ciągłe doskonalenie ich umiejętności. Wymagania kwalifikacyjne pracowników samorządowych określa ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych.


Proces szkoleń jak i doboru pracowników Urzędu odbywa się w oparciu o zasadę fachowości. Procedurę zatrudniania pracowników Urzędu uregulowano Zarządzeniem nr 9/09 Burmistrza Gminy z dnia 12 czerwca 2009r. - ma ona na celu ustalenie zasad zatrudniania pracowników, w oparciu o przejrzyste kryteria oraz zagwarantowanie równego dostępu do miejsc pracy w Urzędzie.

Okresowa ocena kwalifikacyjna pracowników Urzędu dokonywana w oparciu o ustawę z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych oraz Wewnętrzny Regulamin Ocen wprowadzony Zarządzeniem Nr 10/09 z dnia 16 czerwca 2009r, pozwala na bieżące monitorowanie doskonalenia ich pracy, podejmowanie właściwych działań zmierzających do poprawy ewentualnych niedociągnięć.

Pracownicy podejmujący pracę po raz pierwszy na stanowisku urzędniczym w tym kierowniczym stanowisku urzędniczym w Urzędzie zobowiązani są odbyć służbę przygotowawczą zakończoną egzaminem – zgodnie z regulaminem wprowadzonym Zarządzeniem Nr 8/09 z dnia 1 czerwca 2009r.

Nowozatrudniony pracownik Urzędu podlega szkoleniu z zakresu bhp i p.poż., w tym zapoznaniu z oceną ryzyka zawodowego występującego na stanowisku pracy. Pracownik ten zostaje zapoznany z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności; ustawę o samorządzie gminnym, Statut Gminy, Regulamin Organizacyjny, ustawę – Kodeks Postępowania Administracyjnego, Instrukcję kancelaryjną i Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt oraz przepisy szczególne. Kierownik komórki organizacyjnej określa pracownikowi Urzędu zakres czynności, uwzględniając w nim jego obowiązki, zakres zadań, uprawnienia i odpowiedzialność oraz przeprowadza szkolenie w zakresie procedur i instrukcji SZJ przypisanych do komórki organizacyjnej zgodnie z jej kompetencją.

Mając na względzie dobro publiczne i dobro Interesantów oraz właściwą rangę zawodu pracownika Urzędu, opracowano i wdrożono Kodeks etyczny pracowników Urzędu.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 36 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

Dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urzędu i osiągnięcia zgodności świadczonych usług z wymaganiami Klienta, kierownictwo identyfikuje, dostarcza i odpowiednio zarządza infrastrukturą.

6.2 Infrastruktura.

W tym celu prowadzony jest rejestr środków trwałych oraz wyposażenia zawierający m.in. harmonogram oraz terminy przeglądów i sprawdzeń jak również dane osoby odpowiedzialnej za nadzór nad danym urządzeniem.

Szczegółowy sposób postępowania zawarto w procedurze Pr/6/1 „Zarządzanie infrastrukturą”.

6.3 Środowisko pracy.

W Urzędzie zwraca się szczególną uwagę na środowisko pracy i podejmuje się szereg działań aby było ono przyjazne dla Klienta i pracownika. Aspekty środowiskowe i bezpieczeństwa podlegają badaniu i odpowiedniemu udokumentowaniu.

Wszystkie badania wykonywane są przez wyspecjalizowane jednostki zewnętrzne lub pracowników posiadających odpowiednie kwalifikacje.

6.4 Środki finansowe.

Urząd identyfikuje niezbędne zasoby w procesie planowania budżetowego. Tworząc budżet, będący finansowym planem funkcjonowania i rozwoju wspólnoty samorządowej, koncentruje uwagę na ramach prawnych.


7. PLANOWANIE REALIZACJI USŁUG

Procesy usług realizowanych przez pracowników Urzędu są zaplanowane i prowadzone zgodnie z przepisami prawa. Najważniejsze regulacje prawne w oparciu, o które planowane są usługi dla Interesanta to:

- ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym,
- ustawy szczególne,
- Statut Gminy Rymanów,
- Regulamin Organizacyjny.

Główne kierunki działania Urzędu wynikają z dokumentów programowych i projektów przyjętych przez Radę Miejską w Rymanowie

Zadania i cele określone dokumentami programowymi oraz programami i projektami o mniejszej wadze, uwzględniane są przez Urząd poprzez przygotowanie szczegółowych rozwiązań warunkujących osiągnięcie zamierzonych celów. Ich wspólna realizacja wymaga współdziałania poszczególnych komórek organizacyjnych, jednostek organizacyjnych Gminy, jednostek pomocniczych Gminy, jednostek pozarządowych, a także innych jednostek

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 37 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		


w zakresie pozyskiwania środków finansowych, planowania wydatków, opracowania dokumentacji, ogłaszania zamówień publicznych.

W trakcie projektowania budżetu jednostki te uwzględniają plany, programy i strategie w częściach dotyczących ich zakresów merytorycznych. Sprawozdania z wykonania zadań objętych tymi dokumentami przedstawiane są Radzie Miejskiej w sprawozdaniach międzysesyjnych oraz terminach uwzględnionych w planie pracy Rady Miejskiej.

7.1 Określenie wymagań dotyczących usług.

Wymagania Interesantów w zakresie usług realizowanych przez pracowników Urzędu zawarte są w ustawie z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym, do których przede wszystkim należy zaspokajanie zbiorowych potrzeb mieszkańców, a w szczególności:

- ładu przestrzennego, gospodarki nieruchomościami, ochrony środowiska i przyrody oraz gospodarki wodnej,
- gminnych dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego,
- wodociągów i zaopatrzenia w wodę, kanalizacji, usuwania i oczyszczania ścieków komunalnych, utrzymania czystości i porządku oraz urządzeń sanitarnych, wysypisk i unieszkodliwiania odpadów komunalnych, zaopatrzenia w energię elektryczną i ciepłą oraz gaz,
- lokalnego transportu zbiorowego,
- ochrony zdrowia,
- pomocy społecznej, w tym ośrodków i zakładów opiekuńczych,
- gminnego budownictwa mieszkaniowego,
- edukacji publicznej,
- kultury, w tym bibliotek i innych instytucji kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami,
- kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych,
- targowisk i hal targowych,
- zieleni gminnej i zadrzewień,
- cmentarzy gminnych,
- porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli oraz ochrony przeciwpożarowej i przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania gminnego magazynu przeciwpowodziowego,
- utrzymania obiektów użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych,
- polityki prorodzinnej, w tym zapewnienia kobietom w ciąży opieki socjalnej, medycznej i prawnej,
- wspierania i upowszechniania idei samorządowej,
- promocji gminy,
- współpracy z organizacjami pozarządowymi,
- współpracy ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 38 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

7.2 Przegląd wymagań dotyczących usług.

Proces postępowania podczas realizacji usług winien następować zgodnie z prawem i w jego granicach, w oparciu o zasady ogólne określone w Kodeksie Postępowania Administracyjnego, do których należą:

- praworządność,
- uwzględnienie z urzędu, interesu państwowego i społecznego oraz słusznego interesu obywateli,
- dochodzenie prawdy obiektywnej,
- pogłębianie zaufania obywateli do organów państwa i samorządu terytorialnego,
- pogłębianie świadomości i kultury prawnej obywateli,
- udzielanie pomocy prawnej stronom i innym uczestnikom postępowania,
- czynnego udziału stron w postępowaniu,
- przekonywania, szybkości i prostoty,
- nakłaniania do ugody stron, mających sporne interesy w sprawie,
- pisemności,
- dwuinstancyjności,
- trwałości decyzji ostatecznych i ich prawomocności,
- sądowej kontroli legalności decyzji administracyjnej.

Wymagania w stosunku do danej usługi regulują przepisy szczególne, a także dokumentacja SZJ, do których przestrzegania zobowiązani zostali wszyscy pracownicy Urzędu.

W poszczególnych komórkach organizacyjnych prowadzone i aktualizowane są wykazy obowiązujących przepisów prawnych.


Dostęp do przepisów realizowany jest w formie elektronicznej (poprzez program Lex oraz zasoby Internetu), a także w formie papierowej. Każdy może skorzystać z przepisów przechowywanych w zbiorach promulgatorów (dzienniki ustaw, monitory), aktów normatywnych tworzonych przez organ uchwałodawczy – Radę Miejską i organ wykonawczy - Burmistrza (uchwały, akty prawa miejscowego, zarządzenia, przepisy porządkowe).

Przepisy te wskazują na wymagane dokumenty, organy podejmujące decyzje, tryb postępowania, a także konieczność zapewnienia zasobów niezbędnych do ich realizacji. Ponadto nakazują weryfikacje poprawności ich wykonania, a także konieczność prowadzenia zapisów w celu dostarczenia dowodów, że sprawa została załatwiona zgodnie z prawem.

Wszczęcie postępowania administracyjnego poprzedza dokładny przegląd złożonego wniosku, uruchamiającego proces realizacji usługi. Przegląd ten dokonywany jest pod kątem zgodności z prawem w tym: przestrzegania z urzędu, właściwości rzeczowej i miejscowej.

W przypadku stwierdzenia braków, bądź wątpliwości co do kompetencji Urzędu w danej sprawie, uruchamiana jest procedura zgodna z zasadami postępowania administracyjnego.

Dla ułatwienia i usprawnienia obsługi Interesanta opracowano karty usług, które opisują jak załatwić daną sprawę w Urzędzie oraz formularze wniosków, z których Interesant może skorzystać zgłaszając realizację usługi. Zarówno karty jak i formularze wniosków są dostępne w Urzędzie – Stanowisko Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Urzędu www.rymanow.pl.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 39 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

7.3 Komunikacja z Klientem.

Pozyskanie informacji przez Klienta o realizowanych zadaniach i świadczonych usługach, a także niezbędnych wymaganiach następuje poprzez :

- bezpośredni kontakt Klienta z pracownikami Urzędu w poszczególnych komórkach organizacyjnych,
- bezpośredni kontakt z Kierownictwem Urzędu i kierownikami komórek organizacyjnych w ramach przyjęć Interessantów,
- łączność telefoniczną / fax, przesyłki pocztowe , e:mail,
- informacje publikowane na stronach internetowych, w publikatorach teleinformatycznych,
- prasę lokalną (w tym dodatek do „Naszego Rymanowa” – „Rymanowski Kurier Samorządowy”),
- tablice ogłoszeń w siedzibie i przed siedzibą Urzędu.


8. ZAKUPY

Kultura obsługi i negocjacji wykonawców zamówień składanych przez Urząd ma duży wpływ na jego wizerunek. Kierownictwo Urzędu zwraca szczególną uwagę na zapewnienie uczciwej konkurencji zgodnie z ustawą z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Składanie zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane następuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Szczegółowe zasady postępowania w zakresie zamówień publicznych w tym przygotowywania i przeprowadzania postępowań o zamówienie w celu ich udzielania, określone zostały w Regulaminie zamówień publicznych wdrożonym do stosowania Urzędzie.

Wydatki na ten cel realizowane są w oparciu o zasady wynikające z ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych oraz corocznie uchwalany budżet Gminy.

Nadzorowanie procesu dostaw, usług i robót budowlanych w tym ocenę wykonawców określono w procedurze PR/7/1 Zakupy usług, towarów i robót budowlanych.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 40 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

9. DOSTARCZANIE USŁUG

9.1 Identyfikacja i identyfikowalność.

Postępowanie z dokumentacją spraw załatwianych w toku bieżącej działalności Urzędu, obiegu, rejestracji oraz gromadzenia pism i dokumentów od momentu ich wpływu do Urzędu do czasu przekazania dokumentacji załatwionych spraw do archiwum, niezależnie od techniki ich wykonania określa instrukcja kancelaryjna.

Reguluje ona kwestię oznaczania - identyfikowania spraw składanych w Urzędzie. Każdej sprawie nadawany jest właściwy, niepowtarzalny numer wraz z datą, a dokumenty związane z daną sprawą są przechowywane w aktach spraw w ramach komórek organizacyjnych zgodnie z kompetencjami określonymi w Regulaminie Organizacyjnym.

Wszystkie sprawy załatwiane są zgodnie z zasadą pisemności, a rejestrowane w spisach spraw. Decyzje w danej sprawie podpisywane są przez Kierownika Urzędu lub osobę przez niego upoważnioną oraz ostemplowane pieczęcią nagłówkową i imienną. Wszystkie dokumenty odnoszące się do danej sprawy posiadają odwołanie do jej numeru. Na dokumentach szczególnej wagi, stanowiących podstawę do podjęcia określonych czynności prawnych, np. decyzja, zaświadczenie umieszcza się pieczęć urzędową. Dzięki takiemu oznaczaniu i przechowywaniu dokumentów możliwe jest prześledzenie historii postępowania administracyjnego (identyfikowalność) w zakresie danej sprawy.

9.2 Własność Klienta.


Własnością Klienta są dane i informacje dostarczane do Urzędu w trakcie załatwiania spraw (realizacji usług), a w szczególności:

- dane osobowe,
 - informacje o dochodach,
 - informacje wynikające z zaświadczenia ZUS lub urzędu skarbowego,
 - informacje związane z ustalaniem i poborem podatków i opłat lokalnych,
- informacje związane z pozostałą działalnością Urzędu.

9.3 Zabezpieczenie usług.

Szczególną ochroną przy realizacji usług objęte zostały tajemnice prawnie chronione, do których przestrzegania zostali zobowiązani wszyscy pracownicy Urzędu w indywidualnych zakresach czynności oraz Regulaminie Organizacyjnym Urzędu. Zasady ochrony informacji, które wymagają ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem wynikają m.in. z ustaw:

- ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny i ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych – ochrona dóbr osobistych,
- ustawy z dnia 5 sierpnia 2010r. o ochronie informacji niejawnych – tajemnica służbowa,
- ustawa z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej – tajemnica statystyczna,

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 41 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

- ustawy z dnia 29 sierpnia 1998 r. Ordynacja podatkowa – tajemnica skarbową,
- ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – tajemnica przedsiębiorstwa.

Zbiory danych osobowych prowadzone przez Urząd zgłoszone są do rejestru Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Dla ochrony danych w Urzędzie Gminy w Rymanowie powołano:

- pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych do którego zadań należy:

Prowadzenie spraw w zakresie Ochrony Informacji Niejawnych Urzędu związanych z ochroną tajemnicy, a w szczególności:

1. Zapewnieniem ochrony informacji niejawnych,
 2. Kontrolą ochrony informacji niejawnych oraz przestrzeganie przepisów o ochronie tych informacji,
 3. Okresową kontrolą ewidencji, materiałów i obiegu dokumentów,
 4. Opracowaniem planu ochrony Urzędu i nadzorowanie jego realizacji,
- Szkoleniem (pouczanie) pracowników w zakresie ochrony informacji niejawnych


- Administratora Bezpieczeństwa Informacji, do którego zadań należy:

1. Nadzór nad przestrzeganiem ustawy o ochronie danych osobowych w Urzędzie:

- 1) przeprowadzanie kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych,
- 2) prowadzenie dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych,
- 3) prowadzenie ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
- 4) prowadzenie wykazu zbiorów danych osobowych,
- 5) przygotowywanie wniosków zgłoszeniowych i aktualizacyjnych zbiorów danych osobowych do GODO,
- 6) nadzór nad udostępnianiem zbiorów danych osobowych podmiotom zewnętrznym (umowy powierzenia danych),
- 7) nadzór nad systemami informatycznymi, w których przetwarzane są dane osobowe,
- 8) organizowanie szkoleń dla pracowników Urzędu z zakresu ochrony danych osobowych.
- 9) współpraca z referatem ORG, polegająca na wymianie informacji dotyczących zmian na stanowiskach pracy, zakresów czynności, dostępów do informacji i ochrony danych osobowych mająca na celu nadanie odpowiednich uprawnień do systemów informatycznych.

9.4 Nadzorowanie wyposażenia pomiarowego.

Jednostka nadzoruje sprzęt kontrolno – pomiarowy zgodnie z przeznaczeniem do realizacji procesów. Nadzór polega na prowadzeniu wykazu sprzętu oraz kontroli terminów legalizacji sprzętu kontrolno pomiarowego.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 42 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

10. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

10.1 Zadowolenie klienta.

Informacje dotyczące zadowolenia Klienta zdobywane są różnorodnymi metodami. Głównym źródłem informacji są skargi i wnioski składane przez Klientów oraz ankiety przygotowane przez pełnomocnika ds. SZJ. Formularze ankiet dostępne są w Urzędzie przy stanowiskach obsługi Klienta i na stronie internetowej Urzędu www.wrmanow.pl. Pracownicy, którzy w inny sposób uzyskują uwagi Klientów, przekazują je pełnomocnikowi ds. SZJ w formie notatki lub ustnie.

Analiza zadowolenia Klienta na podstawie wszystkich źródeł jest wykonywana przed każdym przeglądem zarządzania. Informacje z analizy mogą posłużyć w trakcie przeglądu zarządzania do zalecenia działań korygujących odnoszących się do usług, działań zapobiegawczych odnoszących się do usług, planów i programów działalności rozwojowej odnoszących się do usług, działań korygujących odnoszących się do organizacji i zarządzania, w tym do metod zbierania od Klientów informacji dotyczących ich zadowolenia, działań korygujących dotyczących sposobów pozyskiwania innych informacji przydatnych w działalności rozwojowej.

10.2 Audit wewnętrzny.

Postępowanie związane z planowaniem i przebiegiem auditów wewnętrznych w Urzędzie reguluje procedura Pr/8/1 Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze.

Wyniki auditów wewnętrznych są jednymi z danych wejściowych do przeglądu zarządzania.


10.3 Monitorowanie i pomiary.

Urząd posiada system kontroli wewnętrznej, który umożliwia monitorowanie usług w zakresie:

- zgodności świadczonych usług z określonymi wymaganiami prawnymi i Klienta,
- zgodności SZJ z wymaganiami normy,
- doskonalenia skuteczności SZJ.

System kontroli obejmuje kontrolę funkcjonalną, sprawowaną przez kierowników komórek organizacyjnych oraz kontrolę wewnętrzną sprawowaną przez pracowników ds. kontroli. Zakres kontroli wewnętrznych oraz terminy ich przeprowadzania określone są w planach kontroli. Analizy przeprowadzonych kontroli pozwalają na wprowadzanie działań korygujących i zapobiegawczych.

System ten obejmuje również kontrolę zewnętrzną, instytucjonalną wykonywaną przez: Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Samorządowe Kolegium Odwoławcze, organ administracji rządowej, inspekcje państwowe, inne przewidziane przepisami prawa instytucje.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 43 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		


10.4 Nadzór nad usługą niezgodną.

Urząd zapewnia, że wszelkie powstałe niezgodności z wymaganiami są zidentyfikowane i nadzorowane. Niezgodności dotyczące usług świadczonych na rzecz Klienta są eliminowane na etapie prowadzonego postępowania. Odbywa się to w formie oceny, sprawdzania, wezwania do uzupełnienia czy usunięcia braków, bądź zaniechania postępowania. Odpowiednie zapisy w tym zakresie gromadzone są w aktach sprawy. W przypadku dostarczonej Klientowi usługi niezgodnej, mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks Postępowania Administracyjnego bądź Ordynacji podatkowej. Ponadto Klient jest każdorazowo informowany o możliwości i sposobie wniesienia odwołania lub zażalenia.

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków reguluje rozdział VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

10.5 Działania korygujące i zapobiegawcze.

W Urzędzie obowiązuje procedura, która reguluje postępowanie związane z badaniem przyczyny i źródeł niezgodności, oceną potrzeby działań korygujących i zapobiegawczych. Procedura opisuje sposób ustalania i wdrażania, weryfikacji oraz oceny działań korygujących i zapobiegawczych.

<i>System Zarządzania Jakością wg PN EN ISO 9001:2009</i>		 URZĄD GMINY W RYMANOWIE
Oryginał	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	
Strona: 44 / 44		
Obowiązuje od: 01.04.2011		

11. SPIS PROCEDUR

- Pr/4/1 Nadzór nad dokumentami i zapisami.
- Pr/6/1 Zarządzanie infrastrukturą.
- Pr/7/1 Zakupy usług, towarów i robót budowlanych.
- Pr/7/2 Realizacja usług administracyjnych.
- Pr/7/3 Opracowanie strategii, programów, planów i budżetu.
- Pr/7/4 Obsługa Rady Miejskiej.
- Pr/7/5 Komunikacja z Klientem.
- Pr/7/6 Dostęp do informacji publicznej.
- Pr/8/1 Wewnętrzny audit jakości, działania korygujące i zapobiegawcze.
- Pr/8/2 Postępowanie z usługą niezgodną.