



# Prezydent Miasta Lublin



Zarządzenie nr ~~280~~2010  
Prezydenta Miasta Lublin  
z dnia ~~29~~ kwietnia 2010 r.

**w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie trzecie**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.) oraz § 19 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia nr 344/2007 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 14 czerwca 2007 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin z późn. zm. (j. t. Obwieszczenie Nr 1 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 15 września 2009 r.) zarządzam, co następuje:

## § 1

Wprowadzam do stosowania Księgę Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie trzecie w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

## § 2

Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Lublin do:

- 1) zapoznania z Księgą Jakości – wydanie trzecie podległych pracowników;
- 2) niezwłocznego zgłaszania Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin zmian właścicieli procesów oznaczonych w Załączniku nr 2 do Księgi Jakości – Struktura procesów (zależności pomiędzy procesami);
- 3) niezwłocznego zgłaszania Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin zmian lidera SZJ w podległej komórce organizacyjnej;
- 4) zgodnego z terminami zgłaszania Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin danych dotyczących realizacji celów systemu zarządzania jakością określonych w Załączniku nr 3 do Księgi Jakości - Cele Systemu Zarządzania Jakością.

## § 3

Traci moc zarządzenie nr 6/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 12 stycznia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie drugie.



# Prezydent Miasta Lublin

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr ~~280~~2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia ~~29~~ kwietnia 2010 r.  
w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie trzecie



## Księga Jakości

opracowana na podstawie wymagania 4.2 PN-EN ISO 9001:2008  
w ramach dokumentacji systemu zarządzania jakością  
w Urzędzie Miasta Lublin

Wydanie trzecie z dnia 4 maja 2010 r.



Tabela 1 Zastosowane w tekście konwencje typograficzne

Oznaczenie zastosowane w tekście	Przykład użycia
Przywołanie punktu Normy oznaczone jest czcionką pogrubioną, zmniejszoną w nawiasach kwadratowych	<b>[0.2 Podejście procesowe]</b>
Odwołanie do dokumentu zewnętrznego oznaczone jest czcionką podkreśloną, standardową	<u>Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin</u>
Wyrazy obcojęzyczne pisane są czcionką pochyloną	<i>Webstarfestival</i>



## SPIS TREŚCI

INFORMACJE O MIEŚCIE I JEGO SAMORZĄDZIE.....	4
Prezentacja Lublina.....	4
Charakterystyka działania samorządu.....	5
Struktura organizacyjna Urzędu Miasta Lublin.....	6
Nagrody i wyróżnienia dla Urzędu Miasta Lublin.....	6
0. PODEJŚCIE PROCESOWE.....	9
1. ZAKRES STOSOWANIA NORMY W URZĘDZIE.....	11
1.1. Postanowienia ogólne.....	11
1.2. Zakres normy.....	11
2. STOSOWANA NORMA.....	12
3. STOSOWANE TERMINY I SKRÓTY.....	12
3.1. Terminy.....	12
3.2. Skróty.....	14
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA LUBLIN.....	14
4.1. Podejście procesowe.....	14
4.2. Dokumentacja systemu zarządzania jakością.....	15
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA URZĘDU.....	17
5.1. Zaangażowanie kierownictwa Urzędu.....	17
5.2. Orientacja na interesanta.....	17
5.3. Polityka jakości.....	18
5.4. Cele Systemu Zarządzania Jakością.....	20
5.5. Odpowiedzialność.....	20
5.6. Przeglądy zarządzania.....	22
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI.....	24
6.1. Zapewnienie zasobów.....	24
6.2. Zasoby ludzkie.....	24
6.3. Infrastruktura.....	25
6.4. Środowisko pracy.....	25
7. REALIZACJA USŁUGI.....	26
7.1. Planowanie usługi.....	26
7.2. Procesy związane z interesantem.....	26
7.3. Projektowanie i rozwój.....	26
7.4. Zakupy.....	27
7.5. Realizacja usług świadczonych przez Urząd.....	27
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	29
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE.....	29
8.1, 8.2 Postanowienia ogólne, Monitorowanie, pomiar.....	29
8.3. Nadzór nad niezgodnością.....	30
8.4. Analiza danych o funkcjonowaniu SZJ.....	30
8.5. Doskonalenie SZJ.....	30
9. ZAŁĄCZNIKI.....	31



## INFORMACJE O MIEŚCIE I JEGO SAMORZĄDZIE

### PREZENTACJA LUBLINA

Lublin to ośrodek miejski o blisko 1000-letniej historii, przed ponad 700 laty ukształtowany wg zasad europejskiej myśli prawnej i urbanistycznej, które pozwoliły na wykreowanie centrum wymiany handlowej i kulturalnej między wschodem a zachodem Europy, koncentrującym w Lublinie ludność z różnych części kontynentu. W wielokulturowej społeczności miasta swój udział zaznaczyła również ludność żydowska, dla której Lublin stał się ważnym ośrodkiem religijnym i kulturalnym. Szczególny rozwój miasta związany był z panującymi z dynastii Jagiellonów. Czasy Rzeczypospolitej Obojga Narodów, gdy Lublin był siedzibą Trybunału Koronnego, zaznaczyły się w krajobrazie miasta licznymi pałacami i świątyniami. Przełom XIX i XX wieku przyniósł Lublinowi rozwój przemysłu, zaś II połowa ubiegłego stulecia największy w jego dziejach rozwój terytorialny i demograficzny.

Zabytkowe miasto, malowniczy krajobraz, obszary współczesnej zabudowy i bogata tradycja stanowią o tożsamości miasta. Kameralność – ludzka skala przestrzeni miasta, nastrojowość, gościnność mieszkańców – stanowią o Lublinie, jako mieście przyjaznym o unikalnym klimacie.

Lublin to największe miasto wschodniej Polski, stolica województwa lubelskiego. Pełni rolę administracyjnego, gospodarczego i kulturalnego centrum regionu. Jest jednym z największych i najprężniejszych ośrodków akademickich w kraju. Tu, każdego roku, na kilkunastu uczelniach wyższych studiuje blisko 100 tysięcy młodych ludzi. Lublin to miasto ludzi dynamicznych, otwartych na nowe przyjaźnie. Rozrywkę zapewniają im działające w mieście teatry, w tym alternatywne, galerie, kluby studenckie, artystyczne kawiarnie. Organizowane w nich koncerty, przedstawienia, happeningi, festiwale czy wystawy ożywiają ulice Lublina. Wieczorami mieszkańcy i studiująca w Lublinie młodzież wędruje na Stare Miasto. To zaczarowane miejsce przyciąga magią zaułków i zabytkowych kamienic, w których ulokowały się liczne stylowe restauracje i puby.

Od lat Lublin jest znany z wielu prestiżowych i ważnych wydarzeń artystycznych, takich jak Międzynarodowy Konkurs Młodych Skrzypków im. K. Lipińskiego i H. Wieniawskiego, Międzynarodowe Dni Filmu Dokumentalnego „Rozstaje Europy”, Międzynarodowe Spotkania Folklorystyczne, Międzynarodowy Festiwal Teatralny „Konfrontacje Teatralne” czy Festiwal Teatrów Europy Środkowej „Sąsiedzi”.

Miasto leżące na granicy Unii Europejskiej i wschodniej Europy, mające silne kontakty zarówno z Ukrainą, Białorusią jak i z wieloma krajami zachodniej Europy od lat jest stolicą cieszących się renomą międzynarodowych festiwali filmowych, teatralnych i muzycznych. Niespotykane bogactwo życia kulturalnego miasta sprawia, że Lublin ubiega się o tytuł Europejskiej Stolicy Kultury w 2016 roku.

Lublin chętnie wita gości z 17 miast partnerskich w Europie, USA i Kanadzie oraz z wielu miast zaprzyjaźnionych z Zachodu i Wschodu.



Miasto dba o dobre stosunki z najbliższymi sąsiadami – miastami ukraińskimi i białoruskimi. Dzięki temu, tradycyjna wielokulturowość wspiera dynamiczny rozwój, stwarzając nowe możliwości na przyszłość.

Za swoją otwartość i współpracę międzynarodową Lublin otrzymał „Złotą Gwiazdę Partnerstwa” oraz Dyplom Europejski.

## CHARAKTERYSTYKA DZIAŁANIA SAMORZĄDU

Lublin jest gminą na prawach powiatu. Wykonuje zadania należące do właściwości gminy i powiatu oraz zadania zlecone z zakresu administracji rządowej, a także przyjęte na podstawie porozumień.

Organami Miasta Lublin są Rada Miasta Lublin oraz Prezydent Miasta Lublin.

W mieście Lublin utworzonych jest 27 dzielnic, będących jednostkami pomocniczymi.

### **Rada Miasta Lublin**

Rada Miasta Lublin jest kolegialnym organem uchwałodawczym i kontrolnym, składającym się z 31 radnych wybieranych w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich, w głosowaniu tajnym na 4-letnią kadencję. Do właściwości Rady Miasta należą wszystkie sprawy pozostające w zakresie działania gminy i powiatu, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

### **Prezydent Miasta Lublin**

Prezydent wybierany jest w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich, w głosowaniu tajnym na 4-letnią kadencję. Wykonuje uchwały Rady Miasta oraz realizuje zadania gminy i powiatu, określone przepisami prawa, a także przejęte na podstawie porozumień. W szczególności do zadań Prezydenta należy kierowanie bieżącymi sprawami Miasta i reprezentowanie Miasta na zewnątrz. Zadania powyższe Prezydent wykonuje przy pomocy Urzędu Miasta, którego jest kierownikiem.

### **Zastępcy Prezydenta Miasta Lublin**

Prezydent powołał czterech zastępców, powierzając im w drodze zarządzeń prowadzenie określonych spraw Miasta.

### **Sekretarz Miasta Lublin**

Sekretarz, powołany przez Prezydenta, odpowiada w szczególności za zapewnienie sprawnego funkcjonowania Urzędu.



## Skarbnik Miasta Lublin

Skarbnik, powołany na wniosek Prezydenta przez Radę Miasta, jest głównym księgowym budżetu i w szczególności sprawuje nadzór merytoryczny nad zadaniami dotyczącymi przygotowania i realizacji budżetu Miasta.

## STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA LUBLIN

Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Skarbnik i Sekretarz swoje zadania realizują przy pomocy Urzędu poprzez nadzorowane przez siebie departamenty, składające się z wydziałów, biur, samodzielnych stanowisk pracy oraz wieloosobowych stanowisk pracy. W celu realizacji zadań o szczególnym znaczeniu dla Miasta Prezydent powołuje pełnomocników oraz zespoły zadaniowe.

Urząd działa w szczególności na podstawie następujących aktów prawnych:

- 1) ustawa o samorządzie gminnym;
- 2) ustawa o samorządzie powiatowym;
- 3) Statut Miasta Lublin;
- 4) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin.

Strukturę organizacyjną Urzędu oraz zasady jego funkcjonowania określa Regulamin Organizacyjny wraz z uzupełniającymi go regulaminami organizacyjnymi departamentów.

Strukturę organizacyjną systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin przedstawia załącznik nr 4 do niniejszej Księgi Jakości.

## NAGRODY I WYRÓŻNIENIA DLA URZĘDU MIASTA LUBLIN

### Najwyższa jakość życia (1999)

Miasto Lublin uzyskało najwyższy kompleksowy wskaźnik jakości życia w Polsce wśród miast liczących powyżej 150 tysięcy mieszkańców na podstawie badań gdańskiego Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową. Lublin zajął także wysokie lokaty w rankingach dotyczących edukacji, dostępu do kultury, stanu i ochrony zdrowia mieszkańców oraz pierwsze miejsce w klasyfikacji oceniającej poziom bezpieczeństwa życia.

### Nominacja do tytułu „Modernizacja Roku 2001”

Miasto Lublin, jako inwestor, uzyskało nominację do tytułu „Modernizacja Roku 2001” za modernizację i adaptację budynku przy ul. Grodzkiej 19. Konkurs „Modernizacja Roku” jest organizowany przez Targi Pomorskie pod patronatem Prezydenta R. P. W konkursie promuje się wysoką jakość i nowoczesność rozwiązań architektonicznych i funkcjonalnych modernizowanych obiektów oraz stosowanie nowoczesnych technologii i materiałów.



## **Nagroda za modernizację staromiejskiej kamienicy (2001)**

Miasto Lublin w Ogólnopolskim Konkursie „Modernizacja Roku 2000” zostało uhonorowane przez Prezesa Urzędu Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast statuetką, dyplomem i nagrodą pieniężną za modernizację XVI-wiecznej kamienicy przy ul. Archidiakońskiej 5.

## **Wyróżnienie w zakresie profilaktyki alkoholowej (2003)**

W roku 2003 Miasto Lublin zostało uznane przez Państwową Agencję Rozwiązywania Problemów Alkoholowych za miasto wyróżniające się w działaniach z zakresu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i zostało zakwalifikowane do Ogólnopolskiej Sieci Gmin Wiodących. Kwalifikacji dokonał zespół ekspertów na podstawie pozytywnej oceny ankiety na temat realizacji gminnego programu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych w latach 2001-2002. Do chwili obecnej nasze miasto jest w Ogólnopolskiej Sieci Gmin Wiodących.

## **Lublin w piątce najlepszych „Zamawiający Roku” (2004)**

Miasto Lublin znalazło się w gronie pięciu nominowanych do Nagrody Publicus za rok 2004 w kategorii „Zamawiający Roku”, przyznawanej przez miesięcznik „Zamówienia Publiczne Doradca”. Kapituła Nagrody przyznała po 5 nominacji w dwóch kategoriach: Zamawiający Roku, Wykonawca Roku oraz Nagrodę Honorową.

## **Laureat Rankingu Samorządów (2006)**

Miasto Lublin było laureatem Rankingu Samorządów 2006 o tytuł Najlepszego Miasta na prawach powiatu, opracowanego przez „Rzeczpospolitą”.

## **Lublin trzeci wśród metropolii polskich (2006)**

Miasto Lublin zajęło trzecie miejsce w zestawieniu sporządzonym przez Unię Metropolii Polskich, dotyczącym udziału środków zagranicznych w dochodach dwunastu największych miast zrzeszonych w UMP. W roku 2006 Miasto Lublin pozyskało prawie 45 mln zł.

## **„Złota Gwiazda Partnerstwa” Lublina (2006)**

Miasto Lublin otrzymało nagrodę „Złota Gwiazda Partnerstwa”, przyznaną za projekt „Stereotypy a rzeczywistość”. Przedsięwzięcie to, realizowane we współpracy z Nancy (miastem partnerskim we Francji) i Karlsruhe (Niemcy), zostało uznane za wzorcowe w Europie. „Złota Gwiazda Partnerstwa” przyznawana jest przez Komisję Europejską miastom, które poprzez realizację swoich projektów przyczyniły się do wzmocnienia współpracy bliźniaczej.





### **Dyplom Europejski dla Lublina (2007)**

Miasto Lublin otrzymało Dyplom Europejski – nagrodę Komitetu ds. Środowiska, Planowania Regionalnego i Władz Lokalnych Rady Europy za osiągnięcia w propagowaniu idei jedności europejskiej. Wyróżnienie to jest uznaniem wysiłków i zaangażowania władz Lublina we współpracę międzynarodową i promowanie idei zjednoczonej Europy. Dyplom ma charakter prestiżowy i zwiększa znaczenie miasta na arenie międzynarodowej.

### **Europejska gmina, europejskie miasto (2007)**

Miasto Lublin otrzymało wyróżnienie w rankingu „Europejska gmina, europejskie miasto” organizowanym przez „Gazetę Prawną” wspólnie z Ministerstwem Rozwoju Regionalnego oraz Bankiem Gospodarstwa Krajowego.

### **Honorowa Flaga Europejska (2008)**

W uznaniu zaangażowania władz miasta w międzynarodową współpracę oraz propagowanie idei zjednoczonej Europy miasto Lublin znalazło się wśród 19 miast europejskich, którym Rada Europy przyznała swoje wyróżnienie – Honorową Flagę Europejską. Przyznanie miastu Flagi Honorowej jest drugim krokiem do otrzymania kolejnych insygniów europejskich – Plakietki i Nagrody Europejskiej (najwyższego wyróżnienia Rady Europy przyznawanego miastom współpracującym z miastami partnerskimi w dziedzinie integracji europejskiej).

### **Projekt „Lublin, Lwów – miasta filmowe” (2008)**

Projekt Miasta Lublin „Lublin, Lwów – miasta filmowe” zdobył nominację do nagrody *Eurocities Awards*. Obok lubelskiego projektu, w kategorii „Współpraca” zostały wyróżnione tylko Gandawa (Belgia) i Istambuł (Turcja). Przewodniczący komisji konkursowej, wiceprezydent Miasta Haga, podkreślił, że lubelski projekt uzyskał bardzo wysoką ocenę. Sukces cieszy tym bardziej, że Lublin po raz pierwszy wziął udział w konkursie.

### **Nagrody *Webstar* strony [www.lublin.eu](http://www.lublin.eu) (2008)**

Oficjalny portal miasta Lublin [www.lublin.eu](http://www.lublin.eu) otrzymał nagrodę internautów oraz I nagrodę Akademii Internetu w kategorii administracja publiczna w IV edycji prestiżowego konkursu *Webstarfestival 2008* na stronę roku.

*Webstarfestival* to konkurs na najlepsze serwisy www oraz reklamy w polskim internecie. Akademia Internetu, złożona z laureatów minionych edycji, dokonała preselekcji wszystkich zgłoszonych stron. Ocenie podlegały: zawartość stron, ich funkcjonalność, wygląd graficzny, struktura i nawigacja, innowacyjność oraz prezentacja wizerunkowa.



### **„Trójkąt efektywności Briefu” (2009)**

Magazyn Marketingu i Sprzedaży BRIEF oraz platforma *Brief for Poland* w dniu 27 stycznia 2009 przyznały Lublinowi nagrodę „Trójkąt efektywności Briefu”. Nagroda ta, to specjalne wyróżnienie dla miasta, które w roku 2008 najbardziej profesjonalnie stosowało marketing. Zwycięzcę wskazali współpracujący z magazynem eksperci – specjaliści z dziedziny szeroko rozumianego marketingu – oraz redaktorzy wydawnictwa.

Główne projekty marketingowe Lublina, oceniane podczas konkursu, to: „Bądź wolny. Studium w Lublinie”, „Lublin. Nieziemski klimat” oraz „Lublin. Wielkie Dzieje się”.

### **Grand Prix Złotych Formatów (2009)**

W trzeciej edycji konkursu „Złote Formaty” miasto Lublin zostało laureatem dwóch prestiżowych nagród. W kategorii „kampania outdoorowa” Lublin zajął II miejsce. W kategorii „działalność promocyjna” Lublinowi została przyznana nagroda Grand Prix Festiwalu Promocji Miast i Regionów. Grand Prix Festiwalu, to prestiżowa nagroda przyznana Lublinowi za opracowanie i wdrożenie strategii marki miasta. Ocenie poddano ogół działań promocyjnych: aktywność promocyjną, strategiczne planowanie, adekwatność doboru instrumentów promocji do zakładanych celów i wyznaczonych grup docelowych oraz efektywności działań. Jury doceniło nasze miasto także za kampanie reklamowe „Lublin – Nieziemski Klimat” oraz „Lublin – Wielkie dzieje się”.

### **Strona [www.um.lublin.eu](http://www.um.lublin.eu) profesjonalna i najlepsza (2009)**

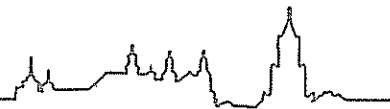
Według rankingu stron samorządowych miesięcznika „Press” strona internetowa Urzędu Miasta Lublin [www.um.lublin.eu](http://www.um.lublin.eu) została uznana za najbardziej profesjonalną, najbardziej funkcjonalną i najlepiej redagowaną. Oceny 49 witryn samorządowych byłych miast wojewódzkich dokonano według czterech kryteriów: aktualności, użyteczności, interaktywności i funkcjonalności. Strona Urzędu Miasta Lublin zdobyła 134 punkty na 160 możliwych, zdobywając tym samym pierwsze miejsce.

### **„Lider Polskiej Ekologii” (2009)**

9 listopada 2009 r. podczas uroczystego koncertu galowego w Sali Kameralnej Filharmonii Narodowej w Warszawie miasto Lublin otrzymało tytuł laureata 12. edycji Konkursu Ministra Środowiska „Lider Polskiej Ekologii”. Tytuł przyznany został w kategoriach: „jednostka samorządu terytorialnego”.

Tytuł Lidera Polskiej Ekologii nasze miasto otrzymało za projekt zatytułowany „Selektywna zbiórka odpadów systemem lubelskim – wzorem dla innych gmin”, w którym opisane zostały działania z zakresu ochrony środowiska realizowane na terenie miasta.

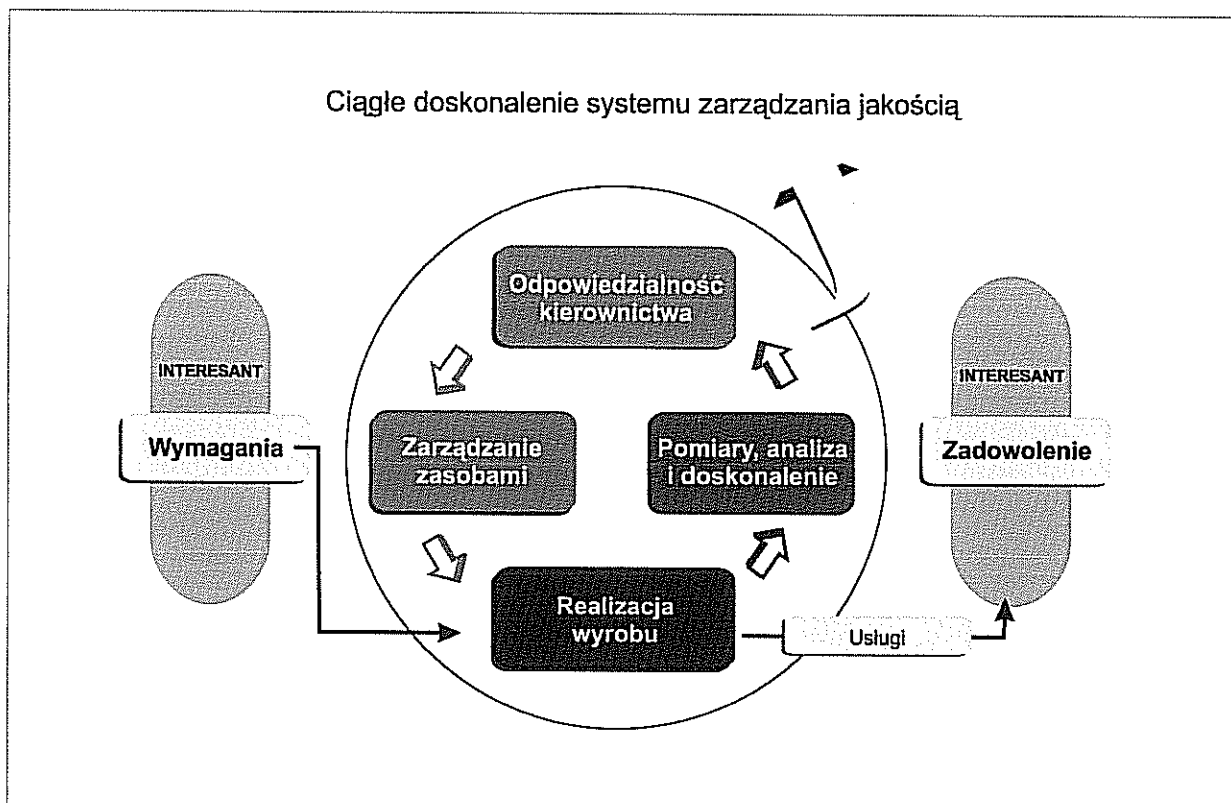
104



## 0. PODEJŚCIE PROCESOWE

### [0.2 Podejście procesowe]

Wdrożone w Urzędzie Miasta Lublin podejście procesowe opiera się na modelu systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces. Istotną rolę w określaniu wymagań dotyczących świadczonych usług pełnią interesanci Urzędu. Monitorowanie poziomu zadowolenia interesantów polega na ocenie informacji, jak postrzegają oni spełnienie przez Urząd ich wymagań.



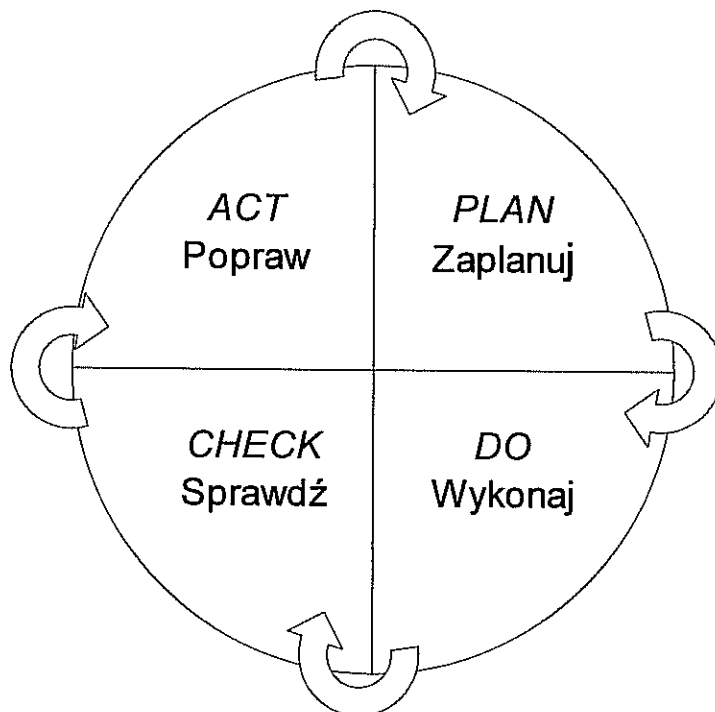
Na podstawie wyników monitorowania Kierownictwo Urzędu podejmuje działania mające na celu ciągłe doskonalenie procesów realizacji usług, w szczególności przy pomocy metodyki PDCA.

Metoda PDCA (*Plan – Do – Check – Act*) polega na doskonaleniu zdefiniowanych procesów poprzez cztery cyklicznie powtarzające się czynności:

- 1) Planowanie (*Plan*) – **zaplanuj lepszy sposób działania, lepszą metodę** – ustal cele, których osiągnięcie spowoduje wzrost zadowolenia interesantów, zdefiniuj adekwatne mierniki i wskaźniki, określ niezbędne do tego działania, zasoby i terminy;
- 2) Realizowanie (*Do*) – **zrealizuj plan na próbę** – wprowadź zaplanowane działania;



- 3) Sprawdzenie (*Check*) – **zbadaj, czy rzeczywiście nowy sposób działania przynosi lepsze rezultaty** – monitoruj przebieg zmodyfikowanych procesów w oparciu o przyjęte wskaźniki, sprawdzaj, czy w wyniku wprowadzenia zaplanowanych zmian osiągnięte zostały ustalone cele;
- 4) Działanie (*Act*) – **jeśli nowy sposób działania przynosi lepsze rezultaty, uznaj go za normę** – popraw procedurę, wprowadź, stosuj, monitoruj rezultat. Rozpocznij kolejny cykl PDCA dla doskonalenia procesu.



## 1. ZAKRES STOSOWANIA NORMY W URZĘDZIE

### 1.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

[1 Zakres normy]

[1.1 Postanowienia ogólne]

W celu doskonalenia świadczonych przez Urząd Miasta Lublin usług oraz zwiększenia zadowolenia interesantów, w Urzędzie wdrożony został system zarządzania jakością, uwzględniający specyfikę jednostki administracji publicznej, jaką jest Urząd. Systemem objęto działania skierowane zarówno do interesanta zewnętrznego, jak i wewnętrznego, realizowane w ramach struktury organizacyjnej Urzędu.



## 1.2. ZAKRES NORMY

[1.2 Zastosowanie]

Z zakresu SZJ wyłączono wymagania punktu **7.3 Projektowanie i rozwój**, odnoszące się do projektowania usług administracyjnych oraz punktu **7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi**, odnoszące się do sposobów realizacji usług administracyjnych.

## 2. STOSOWANA NORMA

[2 Norma powołana]

Wdrożony w Urzędzie Miasta Lublin System został opracowany zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2008 „Systemy Zarządzania Jakością. Wymagania”.

## 3. STOSOWANE TERMINY I SKRÓTY

[3 Terminy i definicje]

### 3.1. TERMINY

**Analiza ryzyka** – metoda identyfikowania i szacowania prawdopodobieństwa wystąpienia niezgodności.

**Audit jakości, audit** – systematyczny, udokumentowany proces uzyskiwania dowodów funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie i zgodności Systemu z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2008.

**Auditor** – pracownik Urzędu, powołany przez Prezydenta do przeprowadzania auditów jakości w Urzędzie w danym roku kalendarzowym.

**Cele dotyczące jakości** – określone przez właścicieli procesów cele wraz z adekwatnymi miernikami i wskaźnikami – których osiągnięcie spowoduje wzrost zadowolenia interesantów.

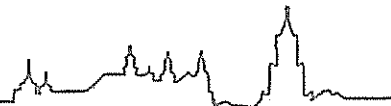
**Cele SZJ** – ustalone przez Najwyższe Kierownictwo cele wraz z adekwatnymi miernikami i wskaźnikami – które określają kierunki doskonalenia SZJ.

**Dokument** – informacja zawarta na nośniku; rzeczowe świadectwo jakiegoś zjawiska sporządzone w formie właściwej dla danego czasu i miejsca.

**Dokument SZJ** – dokument odnoszący się do świadczonych przez Urząd usług oraz realizowanych procesów (m.in.: ustawa, rozporządzenie, uchwała, zarządzenie Prezydenta – w szczególności: Księga Jakości, Polityka Jakości, procedury SZJ, regulaminy, karty informacyjne, instrukcje).

**Dowód z auditu** – uzyskany w wyniku auditu zapis, stwierdzenie faktu lub inna możliwa do zweryfikowania informacja istotna ze względu na cel auditu.

**Działanie doskonalące, ciągłe doskonalenie** – powtarzające się działanie mające na celu usprawnienie SZJ lub usprawnienie funkcjonowania Urzędu, realizowane w metodzie PDCA.



**Działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji, aby zapobiec ponownemu jej wystąpieniu.

**Działanie zapobiegawcze** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji, aby zapobiec jej wystąpieniu.

**Identyfikacja** – zdolność do ustalenia statusu dokumentu, sprawy, procesu, usługi itp. w odniesieniu do wymagań (np. aktualny, nieaktualny, obowiązujący, nieobowiązujący, zgodny, niezgodny).

**Identyfikowalność** – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji dokumentu, sprawy, procesu, usługi itp. (np. wersjonowanie, rejestrowanie zmian).

**Infrastruktura** – budynki, wyposażenie stanowisk pracy, systemy teleinformatyczne oraz środki transportu i łączności niezbędne do działania Urzędu.

**Instrukcja** – dokument określający szczegółowy sposób postępowania.

**Interesant** – organizacja lub osoba, która otrzymuje usługę.

**Intranet** – wewnętrzne elektroniczne serwisy informacyjne Urzędu.

**Kierownictwo Urzędu** – Prezydent, Zastępca Prezydenta, Sekretarz oraz Skarbnik.

**Kierujący komórką Urzędu, KK** – dyrektor wydziału, kierownik biura.

**Najwyższe Kierownictwo** – Kierownictwo Urzędu, Pełnomocnik SZJ oraz inne osoby wskazane przez Prezydenta, wspierające go w zarządzaniu SZJ.

**Komórka Urzędu** – wydział, Urząd Stanu Cywilnego, Kancelaria Prezydenta, Pion Ochrony Informacji Niejawnych, biuro.

**Koordinator systemu zarządzania jakością, Koordynator SZJ** – pracownik Urzędu – członek Zespołu SZJ – odpowiedzialny za monitorowanie funkcjonowania SZJ w Urzędzie, w szczególności poprzez audyty jakości.

**Korekcja** – działanie podjęte w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

**Kryteria auditu** – zbiór przepisów zawartych w dokumentach SZJ, stanowiących odniesienie, z którym porównuje się dowody z auditu.

**Lider systemu zarządzania jakością, Lider SZJ** – wyznaczony przez kierującego komórką Urzędu pracownik podejmujący działania w kierunku doskonalenia SZJ w komórce Urzędu. W przypadku nie wyznaczenia pracownika, liderem SZJ jest KK.

**Mapa procesów** – graficzny schemat struktury procesów w Urzędzie.

**Mdok** – system informatyczny dedykowany do obsługi spraw i dokumentów w Urzędzie, dostępny przez przeglądarkę internetową.

**Niezgodność** – nie spełnienie wymagania.

**Norma** – aktualna wersja normy ISO 9001.

**Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin, Pełnomocnik SZJ** – osoba, powołana w drodze zarządzenia do realizacji zadań o istotnym dla SZJ znaczeniu, odpowiedzialna za prawidłowe, zgodne z Normą funkcjonowanie SZJ.

**Podproces** – proces, wchodzący w skład innego procesu.

**Polityka jakości** – ogół zamierzeń (misja) i ukierunkowanie organizacji (deklaracja), dotyczące jakości, wyrażone przez Prezydenta w drodze zarządzenia.

**Procedura** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu w Urzędzie.



**Proces** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, prowadzący do efektu wynikającego z wymagania.

**Strona internetowa Urzędu** – serwis internetowy Samorządu Miasta Lublin (Strona Główna), dostępna pod adresem [www.um.lublin.eu](http://www.um.lublin.eu).

**System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin, SZJ, System** – wdrożony i funkcjonujący w Urzędzie Miasta Lublin system zarządzania, dotyczącego kierowania organizacją i nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**Środowisko pracy** – warunki w jakich wykonywana jest praca.

**Usługa** – efekt działania Urzędu, wynikający z wymagania.

**Właściciel procesu** – osoba nadzorująca realizację procesu i jego doskonalenie.

**Wymaganie** – potrzeba lub oczekiwanie wyrażone w obowiązujących przepisach prawa lub przyjęte w Urzędzie, odnoszące się do sposobu realizacji usługi.

**Zapis** – dokument mający znaczenie dowodu (m.in.: raport, protokół, wypełniony druk lub formularz, rejestr, notatka itp.), ustanawiający uprawnienie lub stwierdzający prawdziwość określonych w nim faktów i zdarzeń bądź danych. Zapis potwierdza wykonanie danego działania i przedstawia jego wyniki.

**Zapis jakości** – szczególny rodzaj zapisu, będący dowodem skuteczności działania SZJ oraz jego zgodności z wymaganiami Normy.

**Zarządzanie procesowe** – zarządzanie organizacją przez definiowanie celów i identyfikowanie procesów oraz ustalanie procedur, mających umożliwić osiągnięcie celów.

**Zespół ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ, Zespół SZJ** – powołany w drodze zarządzenia zespół zadaniowy, składający się z pracowników Urzędu, utworzony w celu utrzymania i rozwoju SZJ.

## 3.2. SKRÓTY

**BOM** – Biuro Obsługi Mieszkańców.

**Prezydent** – Prezydent Miasta Lublin.

**Sekretarz** – Sekretarz Miasta Lublin.

**Skarbnik** – Skarbnik Miasta Lublin.

**Urząd** – Urząd Miasta Lublin.

**Zastępca Prezydenta** – Zastępca Prezydenta Miasta Lublin.

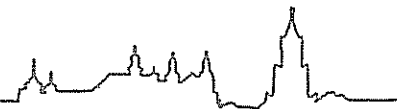
## 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA LUBLIN

### 4.1. PODEJŚCIE PROCESOWE

[4 System zarządzania jakością]

[4.1 Wymagania ogólne]

W ramach wdrożonego SZJ w Urzędzie przyjęto podejście procesowe, zgodne z normą ISO 9001. W tym celu zidentyfikowano trzy kategorie procesów:



1. Procesy zarządzania (PZ) – procesy, za pośrednictwem których Kierownictwo Urzędu definiuje strategiczne cele i monitoruje ich realizację.
2. Procesy usługowe (PU) – procesy, za pośrednictwem których Urząd świadczy usługi na rzecz interesantów.
3. Procesy wspomagające (PW) – procesy wspierające realizację celów i zapewniające odpowiedni poziom świadczenia usług na rzecz interesantów.

W powyższych kategoriach wydzielono grupy, które oznaczono symbolami: PZ.1 do PZ.4, PU.1 do PU.3 oraz PW.1 do PW.4. Każdy proces w grupie otrzymał symbol stanowiący rozszerzenie symbolu danej grupy, np. w kategorii procesów zarządzania (PZ), w grupie zarządzanie finansami (PZ.1) procesy zostały oznaczone symbolami od PZ.1.1 do PZ.1.2.

W przypadku dużej złożoności procesu zidentyfikowano podprocesy, którym przypisano właścicieli oraz oznaczono je symbolami stanowiącymi rozszerzenie symbolu danego procesu, np. w procesie zarządzania jakością (PZ.4.4) podprocesy zostały oznaczone symbolami od PZ.4.4.1 do PZ.4.4.12.

Następnie zdefiniowano właścicieli procesów i podprocesów oraz przyporządkowano dokumenty opisujące zasady ich realizacji.

Strukturę zidentyfikowanych procesów przedstawia mapa procesów, stanowiąca załącznik nr 1 do niniejszej Księgi Jakości, a wzajemne między nimi powiązania – struktura powiązań procesów, stanowiąca załącznik nr 2 do niniejszej Księgi Jakości.

## 4.2. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

[4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji]

[4.2.1 Postanowienia ogólne]

### Księga Jakości

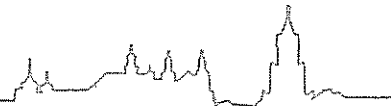
[4.2.2 Księga jakości]

Niniejsza Księga Jakości odwołuje się do przepisów i uregulowań zewnętrznych oraz wewnętrznych obowiązujących przed wdrożeniem SZJ, a mających zastosowanie w działalności Urzędu. Regulują one postępowanie w zakresie organizacji Urzędu, zasad i procedur stosowanych przy świadczeniu usług oraz rozpatrywaniu skarg i wniosków. Stanowią one integralną część dokumentacji SZJ.

Są to w szczególności:

- 1) przepisy prawa zewnętrznego:
  - a) ustawy,
  - b) rozporządzenia,
  - c) przepisy prawa miejscowego;
- 2) dokumenty wewnętrzne:
  - a) zarządzenia Prezydenta,
  - b) Polityka Jakości,
  - c) Księga Jakości,
  - d) procedury opracowane wg wymagań aktualnego polskiego wydania normy ISO 9001,





e) karty informacyjne dotyczące usług świadczonych przez Urząd.

Przepisy prawa powszechnie obowiązującego, na których opiera się SZJ, są udostępnione elektronicznie za pośrednictwem serwisu „Lex dla Samorządu Terytorialnego on-line” w ramach Intranetu. Aktualizacja tych dokumentów wynika z umowy zawartej z podmiotem obsługującym serwis.

Przepisy prawa miejscowego, a także podlegające publikacji dokumenty wytworzone w Urzędzie, są udostępnione w elektronicznych serwisach informacyjnych Urzędu Miasta Lublin – odpowiednio: w Biuletynie Informacji Publicznej, w serwisie internetowym Samorządu Miasta Lublin (Strona Główna) lub w serwisie wewnętrznym Urzędu Miasta Lublin (Intranet). Za prawidłowe funkcjonowanie tych serwisów, zgodnie z Regulaminem publikowania informacji w elektronicznych serwisach Urzędu Miasta Lublin odpowiadają redaktor naczelny i administrator elektronicznych serwisów informacyjnych.

Kierunki rozwoju Miasta zostały określone w szczególności w poniższych dokumentach:

- 1) Strategia Rozwoju Miasta Lublin;
- 2) Wieloletni Plan Inwestycyjny;
- 3) Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego;
- 4) Budżet Miasta Lublin.

## **Nadzór nad dokumentami SZJ i zapisami jakości**

[4.2.3 Nadzór nad dokumentami]

[4.2.4 Nadzór nad zapisami]

Nadzór nad dokumentami w Urzędzie odbywa się w dwóch etapach.

1. Etap powstawania dokumentów – bieżąca analiza projektów dokumentów i parafowanie:
  - 1) przygotowanie projektu dokumentu na stanowisku merytorycznym;
  - 2) opiniowanie i zatwierdzanie pod kątem formalnym i merytorycznym przez osoby upoważnione;
  - 3) opiniowanie pod kątem formalnoprawnym przez Biuro Obsługi Prawnej;
  - 4) opiniowanie przez referat legislacji w Wydziale Organizacji Urzędu pod kątem ich zgodności z innymi uregulowaniami obowiązującymi w Urzędzie;
  - 5) podpisanie dokumentu przez osobę upoważnioną.
2. Etap po wytworzeniu dokumentu:
  - 1) ewidencjonowanie i nadawanie statusu aktualności;
  - 2) kontrole wewnętrzne;
  - 3) audyty jakości;
  - 4) audyty wewnętrzne.

Uprawnienia w zakresie zatwierdzania dokumentów określa Regulamin Organizacyjny Urzędu. Dokumenty publikowane są według zasad ustalonych przez Prezydenta. Zasady postępowania z dokumentacją zapewniają właściwe oznaczanie dokumentów.

Dane przetwarzane w systemach informatycznych objęte są nadzorem zgodnie z zasadami opisanymi w polityce bezpieczeństwa danych osobowych oraz Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego.



Szczegóły dotyczące identyfikowania, sporządzania, gromadzenia i archiwizowania dokumentów SZJ i zapisów jakości w Urzędzie reguluje procedura PZ 4.4.10.

Zgromadzone lub utworzone dokumenty podlegają nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną lub zawarte informacje niejawne poprzez ich właściwe oznaczenie, przechowywanie przez odpowiedni okres czasu oraz określenie zasad dostępności do gromadzonych danych osobowych.

Zasady gromadzenia, przechowywania, ewidencjonowania, udostępniania i archiwizowania dokumentacji określają:

- 1) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych;
- 2) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu;
- 3) Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie organizacji i funkcjonowania kancelarii tajnych;
- 4) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie trybu i sposobu przyjmowania, przewożenia, wydawania i ochrony materiałów zawierających informacje niejawne.

## 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA URZĘDU

### 5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA URZĘDU

[5 Odpowiedzialność kierownictwa]

[5.1 Zaangażowanie kierownictwa]

Prezydent zobowiązał się do osobistego zaangażowania w realizację celów SZJ oraz zapewnienia niezbędnych środków i warunków do funkcjonowania i doskonalenia SZJ.

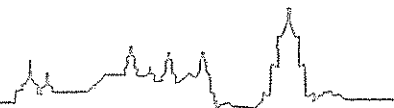
Obowiązek stosowania SZJ Prezydent ustanowił w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Lublin w brzmieniu:

*„1. Urząd wykonuje zadania, stosując system zarządzania jakością zgodny z obowiązującą normą ISO.*

*2. Prawidłowość zidentyfikowanych procesów, spójność celów szczegółowych z ustanowioną polityką jakości, stopień realizacji celów, występujące zagrożenia i stosowane środki zapobiegawcze stanowią przedmiot oceny dokonywanej przez kierownictwo Urzędu w ramach okresowych przeglądów zarządzania.*

*3. Jakość pracy Urzędu, jej zgodność z wymogami wynikającymi ze stosowanego systemu zarządzania jakością, skuteczność jego wdrażania i utrzymania stanowi przedmiot zewnętrznej oceny poziomu satysfakcji interesanta, a także planowanych audytów wewnętrznych.”*

W celu prawidłowego funkcjonowania i doskonalenia Systemu Prezydent powołał Pełnomocnika SZJ oraz Zespół ds. Koordynacji i Rozwoju, zdefiniował role uczestników Systemu oraz określił ich zadania. Struktura organizacyjna SZJ przedstawiona jest w Załączniku nr 4 do niniejszej Księgi Jakości.



## 5.2. ORIENTACJA NA INTERESANTA

### [5.2 Orientacja na klienta]

Priorytetem SZJ jest wzrost zadowolenia interesantów z usług świadczonych w Urzędzie. W celu skutecznego monitorowania oczekiwań interesantów wdrożono mechanizmy służące gromadzeniu informacji o tych oczekiwaniach.

Do najważniejszych z nich należą:

- 1) przeprowadzanie badań satysfakcji interesanta;
- 2) analizowanie skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
- 3) monitorowanie mediów lokalnych.

W oparciu o zgromadzone informacje podejmowane są działania doskonalące, jako działania mające na celu usprawnienie SZJ lub usprawnienie funkcjonowania Urzędu, realizowane w metodzie PDCA, poprzez wykorzystanie m.in. działań korygujących i działań zapobiegawczych – zgodnie z procedurami SZJ.

## 5.3. POLITYKA JAKOŚCI

### [5.3 Polityka jakości]

Polityka Jakości została rozpowszechniona wśród pracowników Urzędu, którzy zostali zaznajomieni z jej celami i zobowiązani do jej realizacji. Treść Polityki Jakości została wyeksponowana w pomieszczeniach i na stronie internetowej Urzędu.



## Misja Urzędu

Urząd Miasta Lublin jest stale doskonalącą się organizacją, wspierającą rozwój Miasta i służącą jego mieszkańcom.

## Deklaracja Prezydenta

Zobowiązuję się do osobistego zaangażowania w realizację zadeklarowanych celów jakości Urzędu Miasta Lublin. Zapewnię niezbędne środki i warunki do funkcjonowania oraz doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001.

Będę dążył do tego, aby Urząd Miasta Lublin wykonywał swoje zadania profesjonalnie, sprawnie, zgodnie z przyjętymi standardami oraz w formie dogodnej dla odbiorców świadczonych usług. Realizacja tych zadań będzie stale monitorowana, analizowana i doskonalona, aby zapewnić wzrost zadowolenia interesantów.

Prezydent Miasta Lublin

*Adam Kosiński*

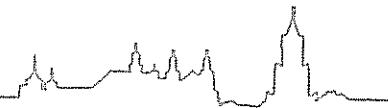
Lublin, dnia 3 września 2008 r.

Załącznik do Zarządzenia nr 891/2008 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 3 września 2008 r.

Pałyka jakości

Wydanie z dnia 3 września 2008 r.

Strona 1 z 1



## 5.4. CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

[5.4 Planowanie]

[5.4.1 Cele dotyczące jakości]

System Zarządzania Jakością podlega procesowi planowania, mającemu na celu ciągle jego doskonalenie. Dokumentacja SZJ jest analizowana i aktualizowana.

Najwyższe Kierownictwo ustaliło, a Prezydent zatwierdził cele SZJ, które poddawane są weryfikacji na przeglądach zarządzania Najwyższego Kierownictwa. Ich monitorowanie umożliwiają odpowiednio zdefiniowane mierniki i wskaźniki. Cele SZJ, wskaźniki i mierniki zamieszczone są w załączniku nr 3 do niniejszej Księgi Jakości.

## 5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

[5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja]

[5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia]

### Odpowiedzialność i uprawnienia

#### Prezydent

- 1) zatwierdza Politykę Jakości i nadzoruje jej realizację;
- 2) zatwierdza cele SZJ;
- 3) kieruje pracami Najwyższego Kierownictwa;
- 4) zatwierdza roczne plany auditów jakości;
- 5) powołuje auditorów do przeprowadzania auditów jakości na dany rok.

#### Najwyższe Kierownictwo

W skład Najwyższego Kierownictwa wchodzi: Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz, Skarbnik, Pełnomocnik SZJ oraz inne osoby wskazane przez Prezydenta. Członkowie Najwyższego Kierownictwa wspierają Prezydenta w doskonaleniu SZJ oraz przeprowadzają regularne przeglądy funkcjonowania SZJ w podległych komórkach Urzędu. Najwyższe Kierownictwo:

- 1) formułuje Politykę Jakości;
- 2) ustala cele SZJ;
- 3) określa plany utrzymywania i rozwoju SZJ;
- 4) analizuje i opiniuje projekt rocznego planu auditu jakości;
- 5) analizuje informacje dotyczące jakości świadczonych usług w Urzędzie.

#### Zastępca Prezydenta

- 1) uczestniczy w pracach Najwyższego Kierownictwa;
- 2) nadzoruje realizowanie Polityki Jakości w podległych komórkach Urzędu.

#### Sekretarz

- 1) uczestniczy w pracach Najwyższego Kierownictwa;
- 2) nadzoruje realizowanie Polityki Jakości w podległych komórkach Urzędu.



### Skarbnik

- 1) uczestniczy w pracach Najwyższego Kierownictwa;
- 2) nadzoruje realizowanie Polityki Jakości w podległych komórkach Urzędu;
- 3) odpowiada za realizację i doskonalenie SZJ w zakresie procesów dotyczących zarządzania finansami.

### Pełnomocnik SZJ

#### [5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa]

- 1) organizuje prace Najwyższego Kierownictwa;
- 2) uczestniczy w pracach Najwyższego Kierownictwa;
- 3) nadzoruje funkcjonowanie SZJ;
- 4) przedstawia Prezydentowi sprawozdania z funkcjonowania SZJ;
- 5) nadzoruje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 6) uczestniczy w pracach Zespołu ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ.

### Koordynator SZJ

- 1) przygotowuje projekt rocznego planu auditów jakości;
- 2) opracowuje i aktualizuje harmonogram auditów jakości na dany rok;
- 3) przygotowuje listę kandydatów na auditorów na dany rok;
- 4) koordynuje i monitoruje realizację auditów jakości;
- 5) ocenia merytorycznie przeprowadzone audyty jakości;
- 6) koordynuje organizację szkoleń auditorów;
- 7) prowadzi warsztaty dla auditorów;
- 8) przygotowuje analizy funkcjonowania SZJ.

### Zespół ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ

- 1) monitoruje funkcjonowanie SZJ i realizację celów SZJ;
- 2) analizuje informacje dotyczące jakości świadczonych usług w Urzędzie;
- 3) przygotowuje sprawozdania z funkcjonowania SZJ;
- 4) monitoruje realizację przeglądów zarządzania w komórkach Urzędu;
- 5) proponuje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 6) współdziała przy organizacji szkoleń i warsztatów dla auditorów i liderów SZJ.

### Kierujący komórką Urzędu

- 1) odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie SZJ w podległej komórce organizacyjnej;
- 2) realizuje cele dotyczące jakości w podległej komórce organizacyjnej;
- 3) prowadzi przeglądy zarządzania w podległej komórce organizacyjnej;
- 4) proponuje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 5) wskazuje lidera SZJ w podległej komórce organizacyjnej.

### Właściciel procesu, właściciel podprocesu

- 1) formułuje cele procesu i zapewnia ich zgodność z celami SZJ;
- 2) zapewnia prawidłowy opis procesu;
- 3) monitoruje i analizuje przebieg procesu;



- 4) monitoruje zmiany przepisów mające wpływ na przebieg procesu;
- 5) dokonuje aktualizacji dokumentów SZJ i sporządza zapisy jakości;
- 6) odpowiada za skuteczną, sprawną i terminową realizację procesu;
- 7) zapewnia odpowiedni poziom wiedzy uczestników procesu, w szczególności powiadamia o wprowadzonych zmianach;
- 8) inicjuje i realizuje działania w kierunku doskonalenia procesu.

#### Auditor

- 1) przeprowadza audyty jakości;
- 2) podczas auditu wdraża i promuje wiedzę o SZJ wśród uczestników auditu;
- 3) inicjuje i realizuje działania w kierunku doskonalenia SZJ.

#### Lider SZJ

- 1) inicjuje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 2) współpracuje z auditorami przeprowadzającymi audit jakości w komórce;
- 3) wdraża i promuje zasady zarządzania procesowego w komórce;
- 4) przeprowadza szkolenia pracowników w komórce z zakresu SZJ.

#### Pracownik Urzędu

- 1) proponuje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 2) posiada wiedzę dotyczącą Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

### **Komunikacja wewnętrzna**

#### [5.5.3 Komunikacja wewnętrzna]

Prezydent zapewnia skuteczny przepływ informacji i formy wzajemnego komunikowania się pracowników poprzez:

- elektroniczne serwisy informacyjne: Biuletyn, Stronę główną i Intranet,
- pocztę elektroniczną,
- radio UM,
- obieg korespondencji wewnętrznej,
- elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów Mdok,
- przeglądy zarządzania.

Zasady komunikacji w SZJ opisane zostały w procedurach systemowych.

## 5.6. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

#### [5.6.1 Postanowienia ogólne]

#### [5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu]

#### [5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu]

Przeglądy są podstawowym narzędziem zarządzania procesami zdefiniowanymi w Księdze Jakości. Ich celem jest między innymi skuteczne pionowe komunikowanie w zakresie wyznaczania i realizacji zadań, i informacji z wyższych szczebli.

Odbywają się na dwóch poziomach: przeglądy Najwyższego Kierownictwa i przeglądy komórek Urzędu.



Sposób realizacji przeglądów zarządzania został opisany w procedurze PZ.4.4.11 systemu zarządzania jakością.

### **Przeglądy Najwyższego Kierownictwa**

Przeglądy Najwyższego Kierownictwa przygotowuje i zwołuje Pełnomocnik SZJ (w zależności od bieżących potrzeb, nie rzadziej jednak niż co pół roku). Mają one na celu omówienie postępu prac związanych z utrzymaniem i rozwojem SZJ oraz sformułowanie wniosków dotyczących działań w kierunku doskonalenia SZJ. Podczas przeglądów Pełnomocnik SZJ przedstawia informację o stopniu realizacji celów SZJ. Posiedzenia Najwyższego Kierownictwa są protokołowane.

Materiałami wejściowymi powinny być w szczególności:

- 1) protokoły poprzednich przeglądów;
- 2) wyniki auditów jakości, auditów wewnętrznych i kontroli wewnętrznych;
- 3) informacje o przebiegu i stopniu realizacji działań korygujących i zapobiegawczych;
- 4) informacje dotyczące skarg i wniosków wnoszonych przez interesantów.

Materiałami wyjściowymi powinny być w szczególności:

- 1) decyzje dotyczące działań doskonalących SZJ;
- 2) decyzje dotyczące jakości świadczonych usług w Urzędzie;
- 3) cele dotyczące jakości;
- 4) wytyczne do planu auditów jakości.

### **Przeglądy zarządzania komórek Urzędu**

Przeglądy zarządzania komórek Urzędu przygotowuje i zwołuje kierujący komórką Urzędu. Mają one na celu omówienie prac realizowanych w komórce.

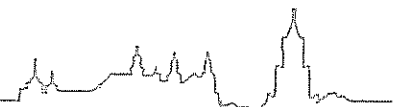
Materiałami wejściowymi powinny być w szczególności:

- 1) protokoły poprzednich przeglądów;
- 2) protokoły przeglądów komórek wyższego szczebla;
- 3) wyniki auditów jakości, auditów wewnętrznych i kontroli wewnętrznych;
- 4) informacje o przebiegu i stopniu realizacji prac;
- 5) informacje o przebiegu i stopniu realizacji działań korygujących i zapobiegawczych;
- 6) informacje dotyczące skarg i wniosków wnoszonych przez interesantów.

Materiałami wyjściowymi powinny być w szczególności:

- 1) decyzje dotyczące realizacji prac;
- 2) decyzje dotyczące jakości świadczonych usług w Urzędzie;
- 3) cele dotyczące jakości.





## 6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

### 6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

[6 Zarządzanie zasobami]

[6.1 Zapewnienie zasobów]

Prezydent, mając na względzie sprawne i zgodne z Polityką Jakości zarządzanie zasobami, zapewnia środki w postaci:

- 1) wykwalifikowanych pracowników;
- 2) odpowiedniej infrastruktury;
- 3) właściwego środowiska pracy.

### 6.2. ZASOBY LUDZKIE

[6.2 Zasoby ludzkie]

[6.2.1 Postanowienia ogólne]

[6.2.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie]

#### Nabór na wolne stanowiska

Nabór na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie jest otwarty i konkurencyjny, zgodny z przepisami ustawy o pracownikach samorządowych oraz procedurą naboru. Proces naboru koordynuje Sekretarz.

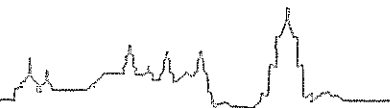
Zatwierdzana przez Sekretarza Komisja Rekrutacyjna wybiera najlepszego kandydata, którego kwalifikacje, umiejętności oraz doświadczenie odpowiadają niezbędnym wymaganiom, zdefiniowanym szczegółowo w opisie stanowiska pracy.

#### Szkolenia

Zgodnie z procedurą szkoleń w Urzędzie corocznie dokonywana jest analiza potrzeb szkoleniowych, w wyniku której Wydział Organizacji Urzędu opracowuje roczny plan szkoleń obejmujący:

- 1) szkolenia podstawowe – dla pracowników Urzędu – mające na celu uzupełnienie wiedzy w związku z nowymi uregulowaniami prawnymi oraz rozwiązaniami organizacyjnymi w Urzędzie;
- 2) szkolenia specjalistyczne – dla pracowników poszczególnych komórek Urzędu i samodzielnych stanowisk pracy – mające na celu podniesienie poziomu wiedzy specjalistycznej, zgodnie z realizowanymi zadaniami;
- 3) inne – w zależności od potrzeb Urzędu.

Kierujący komórkami Urzędu dokonują corocznej oceny rezultatów przeprowadzonych szkoleń w podległych komórkach. W oparciu o nie Wydział Organizacji Urzędu sporządza sprawozdanie ze szkoleń.



## Służba przygotowawcza

Zgodnie z procedurą przeprowadzania służby przygotowawczej nowo zatrudnieni w Urzędzie pracownicy zobowiązani są do odbycia służby przygotowawczej, mającej na celu teoretyczne i praktyczne przygotowanie pracownika do należytego wykonywania obowiązków służbowych.

## System motywacyjny

Podstawę systemu motywacyjnego stanowi procedura przeprowadzania okresowej oceny pracowników Urzędu Miasta Lublin, mająca na celu weryfikację efektów pracy. Wynik oceny ma wpływ na awansowanie i wynagradzanie pracownika. Zarządzenie w sprawie wynagradzania określa zasady przyznawania nagród.

## 6.3. INFRASTRUKTURA

### [6.3 Infrastruktura]

Prezydent zapewnia i utrzymuje na poszczególnych stanowiskach pracy infrastrukturę potrzebną do świadczenia usług, zgodną z wymaganiami. Obejmuje ona budynki, wyposażenie stanowisk pracy, systemy teleinformatyczne oraz środki transportu i łączności niezbędne do funkcjonowania Urzędu.

Na potrzeby bezpośredniej obsługi interesanta ze szczególną starannością przystosowano przestrzeń w budynkach Urzędu. Utworzono Biuro Obsługi Mieszkańców oraz osiedlowe punkty informacyjno-podawcze.

W Urzędzie wdrożono czytelny i przejrzysty system identyfikacji wizualnej (SIW), stanowiący zestaw wzorców, określających m.in. zasady tworzenia tablic informacyjnych oraz informacji wizualnych na zewnątrz i wewnątrz budynków Urzędu Miasta.

W budynkach Urzędu uruchomiono systemy kolejkowe usprawniające obsługę interesantów. Umożliwiają one również rezerwację wizyty za pomocą Internetu.

W wybranych obszarach Miasta uruchomiono publiczne punkty dostępu do Internetu – tzw. HotSpoty, które umożliwiają interesantom komunikowanie się z serwisami informacyjnymi Urzędu i innymi zasobami.

## 6.4. ŚRODOWISKO PRACY

### [6.4 Środowisko pracy]

Prezydent, w drodze zarządzenia, wprowadził Regulamin Pracy Urzędu ustalający organizację i porządek w procesie pracy. Podejmowane są działania mające na celu zapewnienie właściwie zorganizowanej i wyposażonej przestrzeni stanowisk pracy, sprzyjającej sprawniej realizacji zadań przez pracowników i służącej wygodzie interesantów. Jednym z nich jest dokonywanie analizy warunków pracy w celu identyfikacji stanu środowiska pracy. Analiza obejmuje rozpoznanie uciążliwości i zagrożeń.



## 7. REALIZACJA USŁUGI

### 7.1. PLANOWANIE USŁUGI

[7 Realizacja wyrobu]

[7.1 Planowanie i realizacja wyrobu]

Wszelkie procesy usługowe (zadania ustawowe), mające przebieg w Urzędzie, są w przepisach prawnych szczegółowo zaplanowane i opisane co do trybu postępowania.

### 7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z INTERESANTEM

[7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu]

[7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu]

[7.2.3 Komunikacja z klientem]

Prezydent zapewnia skuteczne formy komunikowania się interesantów z Urzędem w sposób bezpośredni lub pośredni. Komunikacja bezpośrednia ma miejsce w BOM-ie, punktach informacyjno-podawczych i na stanowiskach pracy, natomiast pośrednia – poprzez pocztę, Internet, telefon, fax.

#### Informacje o usługach

Informacje o świadczonych usługach zawarte są w kartach informacyjnych, dostępnych w BOM-ie i w Internecie. Udzielają ich także pracownicy podczas rozmów bezpośrednich lub telefonicznych. Interesant ma również możliwość uzyskania informacji za pośrednictwem poczty oraz poczty elektronicznej.

#### Informacje zwrotne od interesantów

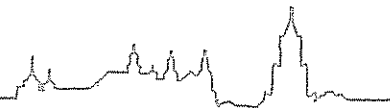
Kodeks postępowania administracyjnego gwarantuje interesantom możliwość składania skarg, wniosków i postulatów bezpośrednio do Urzędu. Prezydent w drodze zarządzenia określił sposoby realizacji tego uprawnienia, zapewniając tym samym uzyskiwanie informacji zwrotnej od interesantów. Procedura przewiduje m.in. regularne spotkania Prezydenta, Zastępców i Sekretarza z mieszkańcami oraz wizyty przedstawicieli Urzędu w terenie.

W sprawach ważnych dla Miasta Prezydent umożliwia mieszkańcom wyrażanie opinii, organizując lokalne lub ogólnomiejskie konsultacje społeczne.

### 7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

[7.3 Projektowanie i rozwój]

Z zakresu SZJ wyłączono wymagania punktu 7.3 Projektowanie i rozwój, odnoszące się do projektowania usług administracyjnych, ponieważ zakres i formę ich świadczenia określają wprost przepisy prawa (ustawy i rozporządzenia).



## 7.4. ZAKUPY

### [7.4 Zakupy]

#### [7.4.1 Proces zakupu]

#### [7.4.2 Informacje dotyczące zakupów]

#### [7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu]

Zakupy realizowane są w Urzędzie w oparciu o Ustawę Prawo Zamówień Publicznych. Wszystkie zamówienia podlegające tej ustawie realizowane są za pośrednictwem Biura Zamówień Publicznych.

Zamówienia wyłączone ze stosowania ustawy realizowane są bezpośrednio przez komórki Urzędu.

Szczegółowy opis procesu zakupów zawiera procedura określająca zasady postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych.

## 7.5. REALIZACJA USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ URZĄD

### [7.5 Produkcja i dostarczanie usługi]

#### [7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi]

Procesy usługowe realizowane przez Urząd wynikają z przepisów prawa. Wydawanie rozstrzygnięć spraw oraz ich formę szczegółowo normuje Kodeks Postępowania Administracyjnego oraz Ordynacja Podatkowa.

Usługi realizowane w Urzędzie opisane są w kartach informacyjnych, które zawierają m.in. opis trybu załatwiania sprawy, wykaz niezbędnych dokumentów i wymaganych opłat.

Pracownicy realizując usługi, działają w imieniu Prezydenta, posiadają stosowne upoważnienia, wskazujące ich podstawę prawną i zakres. Wydział Organizacji Urzędu prowadzi udostępniony w Intranecie rejestr upoważnień.

Nadzór nad procesami usługowymi Prezydent powierzył kierującym komórkami Urzędu. Nadzór realizowany jest poprzez:

- 1) zapewnianie zasobów ludzkich i właściwe nimi zarządzanie (zapewnienie kwalifikacji, odpowiednie przydzielanie zadań);
- 2) zapewnianie pracownikom dostępu do procedur, instrukcji i informacji;
- 3) zapewnianie właściwego postępowania ze sprawami i dokumentami;
- 4) zapewnianie poprawności formalno-merytorycznej treści dokumentów;
- 5) analizę informacji zwrotnej pochodzącej od interesantów;
- 6) przeprowadzanie kontroli, audytów wewnętrznych i audytów jakości.

Tryb realizacji procesów usługowych jest walidowany wraz ze zmianami przepisów prawa, mającymi na celu zapewnienie stałej zdolności administracji samorządowej do realizacji nałożonych na nią zadań.

### Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

#### [7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi]

Walidacja przepisów prawa, odnoszących się do usług administracyjnych, odbywa się w ramach krajowego systemu legislacyjnego. Z tego względu z zakresu SZJ wyłączono wymagania punktu 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi.



## Identyfikacja i identyfikowalność usług

[7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność]

[7.5.4 Własność Klienta]

[7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu]

Identyfikacja realizowanych w Urzędzie Miasta Lublin usług jest zapewniona przez wprowadzenie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu oraz Regulaminów Organizacyjnych poszczególnych Departamentów, w których określone zostały zadania i kompetencje.

Organizację prac kancelaryjnych Urzędu, obieg korespondencji i dokumentów, a także sposób gromadzenia, przechowywania, ewidencjonowania oraz udostępniania materiałów archiwalnych i dokumentacji niearchiwalnej określają instrukcje:

- a) instrukcja kancelaryjna dla organów gmin i związków międzygminnych – Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia z 1999 r. (Dz.U. Nr 112, poz. 1319, ze zmianami);
- b) instrukcja kancelaryjna dla organów powiatu – Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 28 grudnia z 1998 r. (Dz.U. Nr 160, poz. 1074, ze zmianami);
- c) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 października 2005 r. w sprawie organizacji i funkcjonowania kancelarii tajnych (Dz.U. Nr 208, poz. 1741);
- d) Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 września 2005 r. w sprawie trybu i sposobu przyjmowania, przewożenia, wydawania i ochrony materiałów zawierających informacje niejawne (Dz.U. Nr 200, poz. 1650).

Na system identyfikacji spraw, zgodny z przepisami instrukcji kancelaryjnej, składają się:

- a) rejestr kancelaryjny, w którym rejestruje się pisma wpływające do Urzędu;
- b) symbole i numery jednolitego rzeczowego wykazu akt, zgodnie z którymi rejestruje się sprawy na stanowiskach merytorycznych;
- c) właściwe oznaczanie teczek oraz dokumentów do nich należących poprzez stosowanie oznaczeń: symbolu stanowiska pracy, numeru jednolitego rzeczowego wykazu akt, numeru sprawy oraz roku, w którym została zainicjowana sprawa.

W celu identyfikowania spraw jednorodnych w Urzędzie prowadzone są następujące centralne rejestry kancelaryjne:

- a) uchwał – w Biurze Rady Miasta;
- b) zarządzeń – w Wydziale Organizacji Urzędu;
- c) upoważnień i pełnomocnictw – w Wydziale Organizacji Urzędu;
- d) umów – w Wydziale Organizacji Urzędu;
- e) skarg i wniosków – w Wydziale Audytu i Kontroli;
- f) kontroli zewnętrznych – w Wydziale Audytu i Kontroli;
- g) właściwe rejestry i urządzenia ewidencyjne, o których mowa w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 października 2005 r. w sprawie organizacji kancelarii tajnych (Dz.U. Nr 208, poz. 1741) – w Pionie Ochrony Informacji Niejawnych w Kancelarii Tajnej.



## Własność Klienta

Szczególną ochroną w Urzędzie otoczone są dane osobowe interesantów. Istniejące w Urzędzie zbiory danych osobowych zarejestrowane są w rejestrze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

Wszyscy pracownicy Urzędu zostali zobowiązani do przestrzegania tajemnic ustawowo chronionych. Zasady dotyczące przestrzegania poufności wynikające z przepisów prawa zapisane zostały w regulaminach organizacyjnych poszczególnych departamentów Urzędu.

Własność interesanta, inna niż dane osobowe, podlega nadzorowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności instrukcji kancelaryjnej.

## 7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

### [7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów]

Komórki Urzędu, w zależności od realizowanych zadań, wyposażone są w urządzenia pomiarowe i monitorujące, wykorzystywane przez pracowników zgodnie z instrukcjami użytkownika. Urządzenia posiadające gwarancję są używane i nadzorowane zgodnie z zapisami w ramach usług gwarancyjnych. Dokumentacja techniczna urządzeń przechowywana jest przez osoby, którym zostały one bezpośrednio powierzone. Odpowiedzialność za urządzenia, ich legalizację i przydatność do pracy spoczywa na kierujących komórkami Urzędu.

## 8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

### 8.1., 8.2. POSTANOWIENIA OGÓLNE, MONITOROWANIE, POMIAR

#### [8.1 Postanowienia ogólne]

#### [8.2 Monitorowanie i pomiary]

#### [8.2.1 Zadowolenie klienta]

#### [8.2.2 Audit wewnętrzny]

#### [8.2.3 Monitorowanie i pomiar procesów]

#### [8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu]

Zgodność procesów usługowych świadczonych w Urzędzie z przyjętymi standardami podlega stałej weryfikacji. Weryfikacja odbywa się na różnych poziomach struktury organizacyjnej Urzędu. Kierujący komórkami Urzędu zobowiązani są do nadzorowania realizacji zadań przez podległych pracowników. Dla każdego procesu (lub podprocesu) określony został właściciel odpowiedzialny za jego prawidłowy przebieg. Każdy pracownik uczestniczący w procesie realizacji usługi sprawdza skutki wykonywanych czynności pod względem zgodności z wymaganiami (samokontrola) i w przypadku dostrzeżenia niezgodności lub potencjalnych niezgodności ma obowiązek ich zgłoszenia osobie upoważnionej (właścicielowi procesu lub Koordynatorowi SZJ). Obowiązek taki spoczywa na wszystkich pracownikach Urzędu.



Sposobami monitorowania realizowanych w Urzędzie procesów usługowych są:

- a) kontrole wewnętrzne;
- b) audyty wewnętrzne;
- c) audyty jakości;
- d) badanie satysfakcji interesanta;
- e) gromadzenie i analiza informacji uzyskanych w trakcie spotkań mieszkańców z Prezydentem, Zastępcami i Sekretarzem;
- f) gromadzenie i analiza informacji uzyskanych ze skarg wpływających do Urzędu;
- g) raporty generowane z elektronicznego systemu obsługi spraw i dokumentów Mdok.

Dane uzyskane z monitoringu są opracowywane, analizowane i przedstawiane Prezydentowi podczas przeglądów Najwyższego Kierownictwa wraz z propozycjami podjęcia konkretnych działań. Wyniki analiz wykorzystywane są do identyfikowania niezgodności i inicjowania działań doskonalących.

### 8.3. NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIĄ

[8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym]

W celu zapobieżenia niezamierzonemu udostępnieniu usługi niezgodnej interesantom, skutecznego usuwania przyczyn zidentyfikowanej niezgodności oraz udokumentowania przeprowadzonych działań korekcyjnych i działań korygujących w systemie SZJ wprowadzono procedurę PZ.4.4.7.

### 8.4. ANALIZA DANYCH O FUNKCJONOWANIU SZJ

[8.4 Analiza danych]

Koordynator SZJ wraz z Zespołem ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ przeprowadza analizę danych i przygotowuje materiały o funkcjonowaniu SZJ dla Pełnomocnika. Pełnomocnik SZJ przedstawia sprawozdania z funkcjonowania SZJ Najwyższemu Kierownictwu w ramach przeglądu zarządzania.

### 8.5. DOSKONALENIE SZJ

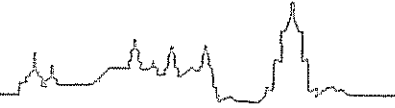
[8.5.1 Ciągłe doskonalenie]

[8.5.2 Działania korygujące]

[8.5.3 Działania zapobiegawcze]

#### Ciągłe doskonalenie

Wdrożona Polityka Jakości, cele SZJ, cele dotyczące jakości, wyniki auditów jakości, działania doskonalące, przeglądy zarządzania, analiza danych o funkcjonowaniu SZJ służą ciągłemu, skutecznemu doskonaleniu. Służy temu również przyjęte w Urzędzie podejście procesowe w zarządzaniu i realizacji usług. Przeprowadzana identyfikacja obszarów o podwyższonym prawdopodobieństwie wystąpienia niezgodności umożliwia skuteczne diagnozowanie i eliminowanie ich przyczyn, zarówno stwierdzonych jak



i potencjalnych. Doskonaleniu procesów służy wprowadzona w ramach SZJ procedura PZ.4.4.9.

### Działanie korygujące

W Urzędzie w ramach SZJ została wdrożona procedura PZ.4.4.7 mająca na celu wyeliminowanie przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji, aby zapobiec ponownemu jej wystąpieniu.

### Działanie zapobiegawcze

Zidentyfikowanie potencjalnych niezgodności usługi z wymogami inicjuje procedurę PZ.4.4.9 mającą na celu zapobieganie wystąpieniu niezgodności.

## 9. ZAŁĄCZNIKI

- Załącznik nr 1 – Mapa procesów.
- Załącznik nr 2 – Struktura procesów (zależności pomiędzy procesami).
- Załącznik nr 3 – Cele systemu zarządzania jakością.
- Załącznik nr 4 – Struktura organizacyjna systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

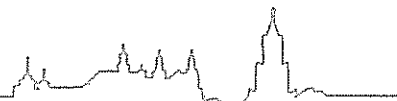
---

### Informacja o autorach

	Funkcja	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował	Zespół ds. Koordynacji i Rozwoju SZJ	Iwona Woźniak		20.04.2010.
		Anna Piasecka		
		Jacek Szymona		
	Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków	Marek Stasiak		26.04.2010.
Akceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Andrzej Wojewódzki		26.04.2010.
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Adam Wasilewski		29.04.2010.

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 289/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 29 kwietnia 2010 r. w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie trzecie





## MAPA PROCESÓW

<b>PROCESY ZARZĄDZANIA - PZ</b>	<b>PZ.1</b> ZARZĄDZANIE FINANSAMI	<b>PZ.2</b> ZARZĄDZANIE MAJĄTKIEM	<b>PZ.3</b> ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI	<b>PZ.4</b> ZARZĄDZANIE URZĘDEM
	<b>PZ.1.1</b> PLANOWANIE BUDŻETU	<b>PZ.2.1</b> GOSPODAROWANIE NIERUCHOMOŚCIAMI	<b>PZ.3.1</b> NABÓR	<b>PZ.4.1</b> WYDAWANIE AKTÓW PRAWNYCH
	<b>PZ.1.2</b> REALIZACJA BUDŻETU	<b>PZ.2.2</b> EWIDENCJA MAJĄTKU	<b>PZ.3.2</b> WYNAGRODZENIA	<b>PZ.4.2</b> AUDYT WEWNĘTRZNY
		<b>PZ.2.3</b> NADZÓR WŁAŚCICIELSKI	<b>PZ.3.3</b> SYSTEM MOTYWACYJNY	<b>PZ.4.3</b> KONTROLA WEWNĘTRZNA
	<b>PZ.2.4</b> INWENTARYZACJA	<b>PZ.3.4</b> ZARZĄDZANIE KWALIFIKACJAMI	<b>PZ.4.4</b> ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ	
		<b>PZ.3.5</b> BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY	<b>PZ.4.5</b> BEZPIECZEŃSTWO DANYCH	
<b>PROCESY USŁUGOWE - PU</b>	<b>PU.1</b> OBSŁUGA RADY MIASTA I JEDNOSTEK POMOCNICZYCH	<b>PU.2</b> OBSŁUGA ADMINISTRACYJNA	<b>PU.3</b> USŁUGI SPOŁECZNE	
	<b>PU.1.1</b> OBSŁUGA RADY MIASTA	<b>PU.2.1</b> ROZPATRYWANIE SKARG, WNIOSKÓW I INTERWENCJI	<b>PU.3.1</b> OCHRONA ZDROWIA	
	<b>PU.1.2</b> OBSŁUGA JEDNOSTEK POMOCNICZYCH	<b>PU.2.2</b> WYDAWANIE DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH	<b>PU.3.2</b> OŚWIATA	
		<b>PU.2.3</b> POBÓR PODATKÓW I OPLAT	<b>PU.3.3</b> KULTURA	
		<b>PU.2.4</b> EWIDENCJE	<b>PU.3.4</b> SPORT I TURYSTYKA	
			<b>PU.3.5</b> POMOC OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM	
			<b>PU.3.6</b> POMOC MIESZKANIOWA	
<b>PROCESY WSPOMAGAJĄCE - PW</b>	<b>PW.1</b> WEWNĘTRZNA INFORMACJA W URZĘDZIE	<b>PW.2</b> ZAWIERANIE UMÓW	<b>PW.3</b> INFRASTRUKTURA URZĘDU	<b>PW.4</b> INFORMACJA I PROMOCJA
	<b>PW.1.1</b> SERWISY INFORMACYJNE	<b>PW.2.1</b> REALIZACJA ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH	<b>PW.3.1</b> ZARZĄDZANIE SYSTEMAMI TELEINFORMATYCZNYMI	<b>PW.4.1</b> KOMUNIKACJA Z INTERESANTEM
	<b>PW.1.2</b> OBIEG SPRAW I DOKUMENTÓW	<b>PW.2.2</b> CENTRALNY REJESTR UMÓW	<b>PW.3.2</b> ADMINISTROWANIE BUDYŃKAMI	<b>PW.4.2</b> OBSŁUGA INTERESANTA
			<b>PW.3.3</b> WYPOSAŻENIE	

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości – wydanie trzecie z dnia 4 maja 2010 r.  
stanowiącej załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 280/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 29 kwietnia 2010 r.



## MAPA PROCESÓW

Podprocesy procesu zarządzania jakością	PZ.4.4.1 Badanie satysfakcji interesanta	PZ.4.4.10 Nadzór nad dokumentami SZJ i zapisami jakości
	PZ.4.4.5 Przeprowadzanie auditu jakości	PZ.4.4.11 Przeglądy zarządzania
	PZ.4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym i działania korygujące	PZ.4.4.12 Obsługa kart informacyjnych
	PZ.4.4.9 Działania zapobiegawcze, działania usprawniające	

Sekretarz Miasta Lublin

*mgr Andrzej Wojewódzki*

w z. PREZYDENTA LUBLINA

prof. nadzw. dr hab. inż. Stanisław Fic  
Zastępca Prezydenta

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości – wydanie trzecie z dnia 4 maja 2010 r.  
stanowiącej załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 240/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 29 kwietnia 2010 r.

Numer dokumentu Mdok: 51338/03/2010

Strona 2 z 2



## CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### Wskaźniki

Cel	Symbol i nazwa (W)	Wartość oczekiwana	Sposób wyznaczenia	Częstość wyznaczania
Usprawnienie obsługi interesantów (U)	WU.CZS = czas załatwienia sprawy	WU.CSZ w miesiącu badanym ≤ WU.CSZ w miesiącu poprzednim	WU.CZS = wartość średnia obliczona dla mierników MU.CZS dla próby statystycznej określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej	miesięczny
Profesjonalizacja obsługi interesantów (P)	WP.KP = wskaźnik kwalifikacji pracowników Urzędu WP.WD = wskaźnik wzruszalności decyzji	WP.KP = 1 WP.WD = 0	WP.KP = MP.LPZ / MP.LPW WP.WD = MP.LDWzr / MP.LDWyd	roczny
Wzrost pozyskanych środków pozabudżetowych (Ś)	WŚ.PB = kwota pozyskanych środków pozabudżetowych WŚ.PB1 = kwota pozyskanych środków pozabudżetowych na głowę mieszkańca	WŚ.PB w roku badanym ≥ WŚ.PB w roku poprzednim WŚ.PB1 w roku badanym ≥ WŚ.PB1 w roku poprzednim	WŚ.PB = MŚ.PB WŚ.PB1 = MŚ.PB / MŚ.LM	roczny
Efektywność wykorzystywania zasobów Urzędu (Z)	WZ.PW = prawidłowość zaplanowania wysokości wydatków na utrzymanie Urzędu WZ.KP = koszt zatrudnienia pracownika Urzędu WZ.KP1 = koszt zatrudnienia pracownika Urzędu na głowę mieszkańca WZ.KS = koszt załatwienia sprawy WZ.KS1 = koszt załatwienia sprawy na głowę mieszkańca	0,95 < WZ.PW < 1,05 WZ.KP w roku badanym ≤ WZ.KP w roku poprzednim WZ.KP1 w roku badanym ≤ WZ.KP1 w roku poprzednim WZ.KS w roku badanym ≤ WZ.KS w roku poprzednim WZ.KS1 w roku badanym ≤ WZ.KS1 w roku poprzednim	WZ.PW = MZ.WP / MZ.WZ WZ.KP = MZ.WZ / MZ.LE WZ.KP1 = (MZ.WZ / MZ.LE) / MŚ.LM WZ.KS = MZ.WZ / MZ.LS WZ.KS1 = (MZ.WZ / MZ.LS) / MŚ.LM	roczny

Załącznik nr 3 do Księgi Jakości – wydanie trzecie z dnia 4 maja 2010 r.  
stanowiącej załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 280/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 29 kwietnia 2010 r.

24

**Mierniki**

Mierzone wielkości – mierniki (M)	Częstość pomiaru	Zakres pomiaru
MU.CZS – czas załatwienia sprawy zakończonej w danym miesiącu	po zakończeniu miesiąca; dane z całego miesiąca	dla próby statystycznej określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej
MP.LPZ – liczba pracowników na stanowiskach urzędniczych o kwalifikacjach, umiejętnościach i uprawnieniach zgodnych z opisami stanowisk pracy	po zakończeniu roku; dane ze wskazanego dnia	dla próby statystycznej pracowników Urzędu
MP.LPW – liczba wszystkich pracowników na stanowiskach urzędniczych	po zakończeniu roku; dane ze wskazanego dnia	dla próby statystycznej pracowników Urzędu
MP.LDWyd – liczba wydanych decyzji administracyjnych w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej
MP.LDWzr – liczba wzruszonych decyzji administracyjnych w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla określonego rodzaju spraw w danej komórce organizacyjnej
MŚ.PB – kwota pozyskanych środków pozabudżetowych w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu
MŚ.LM – średnia liczba mieszkańców Lublina w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	
MZ.WZ – kwota zrealizowanych w danym roku wydatków na utrzymanie Urzędu	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu
MZ.WP – kwota zaplanowanych w uchwale budżetowej na dany rok środków przeznaczonych na utrzymanie Urzędu	w dniu podjęcia uchwały budżetowej na dany rok	dla całego Urzędu
MZ.LE – średnia liczba etatów w Urzędzie w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu
MZ.LS – liczba spraw wszczętych w danym roku	po zakończeniu roku; dane z całego roku	dla całego Urzędu

**UWAGI:**

1. Sformułowanie „określony rodzaj sprawy” należy rozumieć jako sprawy z określonej teczki (z wyłączeniem podteczek), podteczki lub klasyfikacji RWA.
2. Sformułowanie „dana komórka organizacyjna” należy rozumieć wydział, biuro oraz samodzielne stanowisko pracy lub wieloosobowe stanowisko w wydziale lub w komórce organizacyjnej.
3. Sformułowanie „próba statystyczna” należy rozumieć jako wybrana do badania próba losowa o odpowiedniej liczebności.

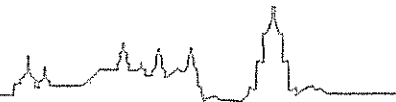
Patrycja Prawny

*mgr Andrzej Walewski*  
Stanowisko: Zastępca Dyrektora

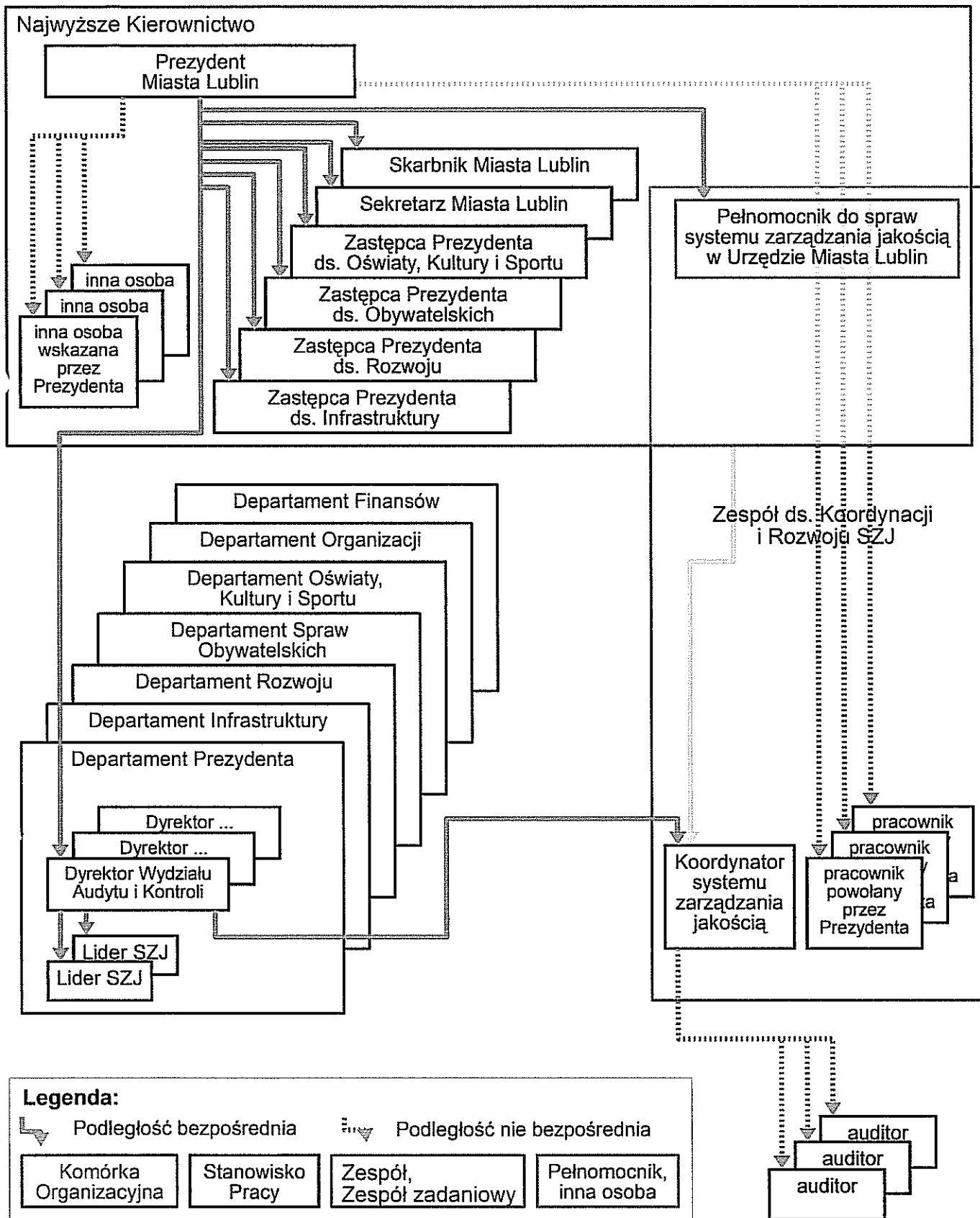
Załącznik nr 3 do Księgi Jakości – wydanie trzecie z dnia 4 maja 2010 r.  
Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 280/2010 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 29 kwietnia 2010 r.  
Nr dokumentu Mdok: 157338/11/2009

*prof. nadzw. dr hab. inż. Sławomir Firc*  
Zastępca Prezydenta

Prezydent Miasta Lublin



## STRUKTURA ORGANIZACYJNA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA LUBLIN





# Urząd Miasta Lublin



## Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin

Pl. Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, tel.: 81 466 2010, fax: 81 466 2011, e-mail: sekretarz@lublin.eu

SZJ.KR.0180-6-5/10

Lublin, dnia 20.04.2010 r. r.

### Uzasadnienie

#### do projektu Zarządzenia Prezydenta Miasta Lublin w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin - wydanie trzecie

Celem zarządzenia jest dostosowanie Księgi Jakości do nowej wersji Normy PN-EN ISO 9001:2008 oraz do zmian w procedurach Systemu Zarządzania Jakością.

Księga Jakości – wydanie trzecie uwzględnia również zalecenia auditorów przeprowadzających audit w nadzorze systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin w dniach 20-21 stycznia 2010 r.

*Pełnomocnik do Spraw Systemu  
Zarządzania Jakością  
w Urzędzie Miasta Lublin*

*Andrzej Wojewódzki*