



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 35/8/2012 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 7 sierpnia 2012 r.
w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie czwarte

Księga Jakości

**opracowana na podstawie wymagania 4.2 PN-EN ISO 9001:2009
w ramach dokumentacji systemu zarządzania jakością
w Urzędzie Miasta Lublin**

Wydanie czwarte z dnia 7 sierpnia 2012 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	[0.2 Podejście procesowe]
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
0. PODEJŚCIE PROCESOWE.....	6
1. ZAKRES STOSOWANIA NORMY W URZĘDZIE.....	7
1.1. Postanowienia ogólne.....	7
1.2. Zakres normy.....	8
2. STOSOWANA NORMA.....	8
3. STOSOWANE TERMINY I SKRÓTY.....	8
3.1. Terminy.....	8
3.2. Skróty.....	10
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA LUBLIN.....	10
4.1. Podejście procesowe.....	10
4.2. Dokumentacja systemu zarządzania jakością.....	11
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA URZĘDU.....	13
5.1. Zaangażowanie kierownictwa Urzędu.....	13
5.2. Orientacja na interesanta.....	13
5.3. Polityka jakości.....	14
5.4. Cele Systemu Zarządzania Jakością.....	14
5.5. Odpowiedzialność.....	14
5.6. Przeglądy zarządzania.....	16
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI.....	17
6.1. Zapewnienie zasobów.....	17
6.2. Zasoby ludzkie.....	17
6.3. Infrastruktura.....	18
6.4. Środowisko pracy.....	18
7. REALIZACJA USŁUGI.....	19
7.1. Planowanie usługi.....	19
7.2. Procesy związane z interesantem.....	19
7.3. Projektowanie i rozwój.....	20
7.4. Zakupy.....	20
7.5. Realizacja usług świadczonych przez Urząd.....	20
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	22
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE.....	22
8.1., 8.2. Postanowienia ogólne, Monitorowanie, pomiar.....	22
8.3. Nadzór nad niezgodnością.....	23
8.4. Analiza danych o funkcjonowaniu SZJ.....	23
8.5. Doskonalenie SZJ.....	23
9. ZAŁĄCZNIKI.....	24



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. Wiezorami 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 wschodniej granicy Unii Europejskiej, mające silne kontakty zarówno z partnerami ze wschodu jak i z wieloma krajami Europy zachodniej, jest kulturalnym centrum regionu. Od lat odbywają się tu renomowane międzynarodowe wydarzenia kulturalne, festiwale teatralne, muzyczne i prezentujące sztukę współczesną. Niespotykane bogactwo życia artystycznego miasta oraz wysoki poziom oferty kulturalnej sprawiły, że miasto zdecydowało się ubiegać o tytuł Europejskiej Stolicy Kultury w 2016 r. Lublin, wraz z czterema największymi miastami Polski został finalistą tego



prestiżowego konkursu i, mimo że tytuł ostatecznie otrzymał Wrocław, potwierdził swoją pozycję jako jednego z najważniejszych ośrodków kulturalnych Polski.

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 miastem 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 przyjęte 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, 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 1 do niniejszej Księgi Jakości.

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.

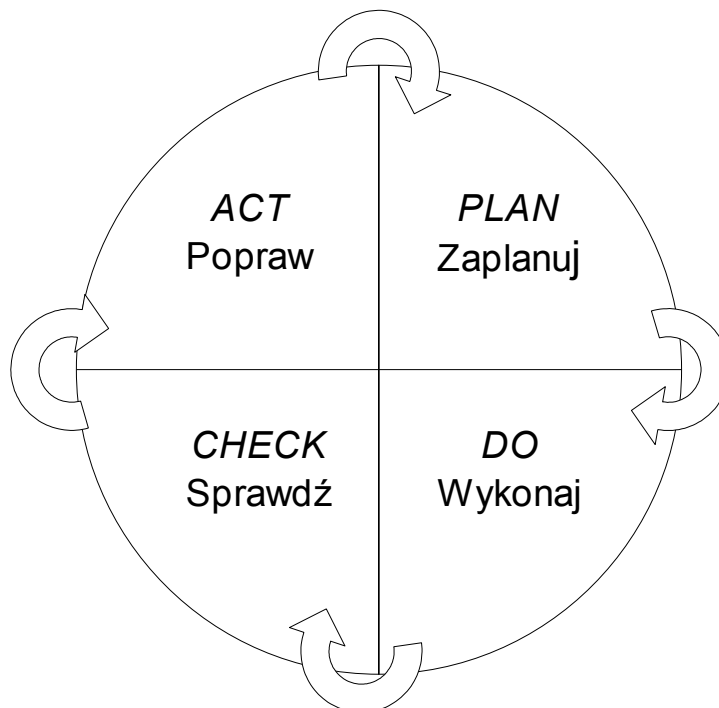
Na podstawie wyników monitorowania Kierownictwo Urzędu podejmuje działania mające na celu ciągle doskonalenie procesów realizacji usług, w szczególności przy pomocy metodyki PDCA.

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) Sprawdzanie (*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 9001:2009 „Systemy Zarządzania Jakością. Wymagania”.

3. STOSOWANE TERMINY I SKRÓTY

[3 Terminy i definicje]

3.1. TERMINY

Audit jakości, audit – systematyczny, udokumentowany proces uzyskiwania dowodów funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie i zgodności Systemu z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

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, ciągle 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 niepożądanego sytuacji, aby zapobiec ponownemu jej wystąpieniu.

Działanie zapobiegawcze – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanego 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 lub dyrektor biura.

Komórka Urzędu – departament, wydział, biuro, Urząd Stanu Cywilnego, Kancelaria Prezydenta, Pion Ochrony Informacji Niejawnych, Miejski Zespół do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności.

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 i struktura procesów – graficzny schemat struktury procesów w Urzędzie.

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

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

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 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.

Zastępca Dyrektora OR-ZI – Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji Urzędu ds. Zarządzania Urzędem – członek Zespołu SZJ – odpowiedzialny za monitorowanie funkcjonowania SZJ w Urzędzie, w szczególności poprzez audyty jakości.

Zespół ds. 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 Najwyższe Kierownictwo 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.4.4.2 do PZ.4.4.12.

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

Strukturę zidentyfikowanych procesów oraz wzajemne między nimi powiązania przedstawia mapa i struktura procesów, stanowiące 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]

System Zarządzania Jakością odwołuje się do przepisów i uregulowań zewnętrznych oraz wewnętrznych, mających zastosowanie w działalności Urzędu. Regulują one postępowanie w zakresie organizacji Urzędu, zasad i procedur stosowanych przy świadczeniu usług oraz rozpatrywaniu skarg i wniosków.

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 w Intranecie w zakładce „Serwisy prawne”. Aktualność treści tych przepisów jest zapewniana przez podmioty prowadzące serwisy.

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 odpowiadają właściwe komórki organizacyjne.

Nadzór nad dokumentami SZJ i zapisami jakości

[4.2.3 Nadzór nad dokumentami]

[4.2.4 Nadzór nad zapisami]

Nadzór nad dokumentami zewnętrznymi polega na zapewnieniu pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów.

Nadzór nad dokumentami w Urzędzie odbywa się w dwóch etapach.

1. Etap powstawania dokumentu – bieżąca analiza projektu dokumentu i parafowanie:
 - 1) przygotowanie projektu dokumentu na stanowisku merytorycznym i parafowanie;
 - 2) opiniowanie i zatwierdzanie pod względem formalnym i merytorycznym przez osoby upoważnione i parafowanie;
 - 3) opiniowanie i zatwierdzanie pod względem formalnoprawnym przez Biuro Obsługi Prawnej i parafowanie;
 - 4) uzgadnianie pod względem formalnym przez Wydział Organizacji Urzędu i parafowanie;
 - 5) podpisanie dokumentu przez osobę upoważnioną.
2. Etap po wytworzeniu dokumentu:
 - 1) ewidencjonowanie i nadawanie statusu aktualności;
 - 2) przechowywanie i udostępnianie w przepisany trybie;
 - 3) archiwizowanie.

Identyfikowanie, sporządzanie, gromadzenie i archiwizowanie 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 przepisy prawa powszechnego dla określonych rodzajów dokumentacji.



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 auditów wewnętrznych.”

W celu prawidłowego funkcjonowania i doskonalenia Systemu Prezydent powołał Pełnomocnika SZJ oraz Zespół SZJ, zdefiniował role uczestników Systemu oraz określił ich zadania. Struktura organizacyjna SZJ przedstawiona jest w Załączniku nr 1 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) analizowanie skarg i wniosków wpływających do Urzędu;
- 2) monitorowanie mediów lokalnych;
- 3) cykliczne spotkania Najwyższego Kierownictwa z mieszkańcami;
- 4) analizowanie zgłoszeń wpływających do skrzynki dialogu społecznego.

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.

5.4. CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

[5.4 Planowanie]

[5.4.1 Cele dotyczące jakości]

System Zarządzania Jakością podlega procesowi planowania, mającemu na celu ciągłe 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;
- 6) nadzoruje realizowanie Polityki Jakości w podległych komórkach Urzędu.



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 SZJ.

Zastępca Dyrektora OR-ZI

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

Zespół SZJ

- 1) przygotowuje projekty strategicznych decyzji dotyczących SZJ w zakresie:
 - a) kierunków rozwoju,
 - b) celów,
 - c) zmian w dokumentacji SZJ;
- 2) przygotowuje wnioski do realizacji mające na celu doskonalenie SZJ;
- 3) monitoruje cele SZJ;
- 4) 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) 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) udziela wsparcia pracownikom w komórce z zakresu SZJ.

Pracownik Urzędu

- 1) proponuje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 2) posiada wiedzę dotyczącą SZJ w Urzędzie.

Komunikacja wewnętrzna

[5.5.3 Komunikacja wewnętrzna]

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

- 1) elektroniczne serwisy informacyjne: Biuletyn, Stronę główną i Intranet;
- 2) pocztę elektroniczną;
- 3) radio UM;
- 4) obieg korespondencji wewnętrznej;
- 5) elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów Mdok;
- 6) 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 oceny skuteczności, przydatności i adekwatności SZJ, a także oceny możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w SZJ.

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

Przeglądy Najwyższego Kierownictwa

Przeglądy Najwyższego Kierownictwa przygotowuje i zwołuje Pełnomocnik SZJ nie rzadziej niż raz w roku. Podczas przeglądów Pełnomocnik SZJ przedstawia informację o stopniu realizacji celów SZJ. Posiedzenia Najwyższego Kierownictwa są protokolowane.

Materiałami wejściowymi powinny być w szczególności:

- 1) protokoły poprzednich przeglądów;



- 2) wyniki auditów jakości, audytów 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

Kierujący komórką Urzędu może przeprowadzać przeglądy zarządzania w komórce zgodnie z procedurą PZ.4.4.11.

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:

- 1) zasoby ludzkie;
- 2) infrastrukturę;
- 3) środowisko 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

Otwarty i konkurencyjny nabór na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie jest przeprowadzany zgodnie z przepisami ustawy o pracownikach samorządowych oraz procedurą naboru.

Służba przygotowawcza

Nowo zatrudnieni pracownicy Urzędu zobowiązani są do złożenia egzaminu kończącego służbę przygotowawczą, potwierdzającego przygotowanie pracownika do na-



leżytego wykonywania obowiązków służbowych. Służba przygotowawcza odbywa się zgodnie z procedurą przeprowadzania służby przygotowawczej.

Szkolenia

Szkolenia dla pracowników Urzędu organizowane są zgodnie z procedurą podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

System motywacyjny

System motywacyjny dla pracowników Urzędu opiera się m.in. na procedurze przeprowadzania okresowej oceny i regulaminie wynagradzania. Wynik oceny ma wpływ na awansowanie, wynagradzanie i nagradzanie.

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.

Na potrzeby bezpośredniej obsługi interesanta ze szczególną starannością przystosowano przestrzeń w budynkach Urzędu oraz utworzono Biuro Obsługi Mieszkańców i jego filie dzielnicowe.

Udostępniono interesantom elektroniczną formę wnoszenia do Urzędu pism – za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej ([ePUAP](#)) – których katalog jest stale rozszerzany o nowe kategorie spraw.

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

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.

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 sprawnej 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, jego filiach i na stanowiskach pracy, natomiast pośrednia – poprzez pocztę, telefon, fax, e-mail i ePUAP.

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.

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.

Dodatkowo, Prezydent umożliwił kontakt ze sobą poprzez skrzynkę dialogu społecznego (dialog@lublin.eu), za której pośrednictwem mieszkańcy mogą zgłaszać uwagi, opinie i pomysły na temat miasta.

W sprawach ważnych dla miasta Prezydent umożliwi 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.

Sprawowanie nadzoru 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 auditów 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:

- a) przepisy w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych,
- b) przepisy w sprawie organizacji i funkcjonowania kancelarii tajnych,
- c) przepisy w sprawie trybu i sposobu przyjmowania, przewożenia, wydawania i ochrony materiałów zawierających informacje niejawne.

Na system identyfikacji spraw, zgodnie z przepisami, o których mowa w lit. a składają się:

- a) instrukcja kancelaryjna,
- b) jednolity rzeczowy wykaz akt,
- c) instrukcja archiwalna.

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 – 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 Zastępcy Dyrektora OR-ZI). 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 monitorowania 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 korekcyjnych działań korygujących w systemie SZJ wprowadzono procedurę PZ.4.4.7.

8.4. ANALIZA DANYCH O FUNKCJONOWANIU SZJ

[8.4 Analiza danych]

Zastępca Dyrektora OR-ZI wraz z Zespołem 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.4.4.7.



Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działanie korygujące, działanie zapobiegawcze

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

9. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Struktura organizacyjna systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

Załącznik nr 2 – Mapa i struktura procesów.

Załącznik nr 3 – Cele systemu zarządzania jakością.



Informacja o autorach

	Funkcja	Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował	Zespół SZJ	Marta Kulbaka Iwona Woźniak Jacek Szymona		
Akceptował	Pełnomocnik do spraw systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Andrzej Wojewódzki		
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Krzysztof Żuk		