



# Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do Zarządzenia nr 69/12/2013 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 31 grudnia 2013 r.  
w sprawie Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie piąte

## Księga Jakości

### Urzędu Miasta Lublin- wydanie piąte

**opracowana na podstawie wymagania 4.2 PN-EN ISO 9001:2009  
w ramach dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością  
w Urzędzie Miasta Lublin**



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	<a href="#"><u>Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin</u></a>
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.....	11
4.1. Podejście procesowe.....	11
4.2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością.....	11
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA URZĘDU.....	13
5.1. Zaangażowanie kierownictwa Urzędu.....	13
5.2. Orientacja na klienta.....	15
5.3. Polityka Jakości.....	15
5.4. Cele Systemu Zarządzania Jakością.....	15
5.5. Odpowiedzialność.....	16
5.6. Przeglądy zarządzania.....	18
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI.....	18
6.1. Zapewnienie zasobów.....	18
6.2. Zasoby ludzkie.....	19
6.3. Infrastruktura.....	19
6.4. Środowisko pracy.....	20
7. REALIZACJA USŁUGI.....	20
7.1. Planowanie usługi.....	20
7.2. Procesy związane z klientem.....	20
7.3. Projektowanie i rozwój.....	21
7.4. Zakupy.....	21
7.5. Realizacja usług świadczonych przez Urząd.....	21
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	23
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE.....	23
8.1., 8.2. Postanowienia ogólne, monitorowanie, pomiar.....	23
8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym.....	24
8.4. Analiza danych o funkcjonowaniu Systemu Zarządzania Jakością.....	24
8.5. Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.....	24
9. ZAŁĄCZNIKI.....	25



## INFORMACJE O MIEŚCIE I JEGO SAMORZĄDZIE

### PREZENTACJA LUBLINA

Lublin zachwyca swoją ponad 700-letnią historią. Został 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.

Wiekowe, autentyczne budowle są symbolem krzyżujących się w Lublinie kultur i religii wielu narodów. Lubelskie Stare Miasto wyróżnia średniowieczny układ przestrzenny i autentyczność klimatu sprzed wieków. Lubelska Starówka, to zaczarowane miejsce przyciągające magią zaułków i zabytkowych kamienic, w których ulokowały się liczne ośrodki kulturalne oraz stylowe pensjonaty, restauracje i puby.

Zabytkowe miasto, malowniczy krajobraz, obszary współczesnej zabudowy i bogata tradycja świadczą 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 około 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.

Lublin, 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, czym potwierdził swoją pozycję jednego z najważniejszych ośrodków kulturalnych Polski.



Lublin chętnie wita gości z wielu miast partnerskich i zaprzyjaźnionych Europy, Azji i Ameryki Północnej.

Na przestrzeni stuleci Lublin zawsze należał do najważniejszych ośrodków miejskich. Był i nadal jest miejscem szczególnym, w którym przyszło żyć przedstawicielom wielu narodów, religii i kultur, tworząc „ekumeniczną przestrzeń”, kształtującą przez wieki jego wielokulturowość.

## 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 Lublin należą wszystkie sprawy pozostające w zakresie działania gminy i powiatu, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

### **Prezydent Miasta Lublin**

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

### **Zastępcy Prezydenta Miasta Lublin**

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

### **Sekretarz Miasta Lublin**

Sekretarz Miasta Lublin odpowiada w szczególności za zapewnienie sprawnego funkcjonowania Urzędu Miasta Lublin.



## Skarbnik Miasta Lublin

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

## STRUKTURA ORGANIZACYJNA URZĘDU MIASTA LUBLIN

Prezydent Miasta Lublin, Zastępcy Prezydenta Miasta Lublin, Skarbnik Miasta Lublin i Sekretarz Miasta Lublin swoje zadania realizują przy pomocy Urzędu Miasta Lublin 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 Miasta Lublin powołuje w drodze zarządzeń pełnomocników oraz zespoły zadaniowe.

Urząd Miasta Lublin działa w szczególności na podstawie następujących aktów prawnych:

- 1) ustawy o samorządzie gminnym;
- 2) ustawy o samorządzie powiatowym;
- 3) Statutu Miasta Lublin;
- 4) Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin.

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

## 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 klienci. Monitorowanie poziomu zadowolenia klientów polega na ocenie informacji, jak postrzegają oni spełnienie przez Urząd Miasta Lublin ich wymagań.

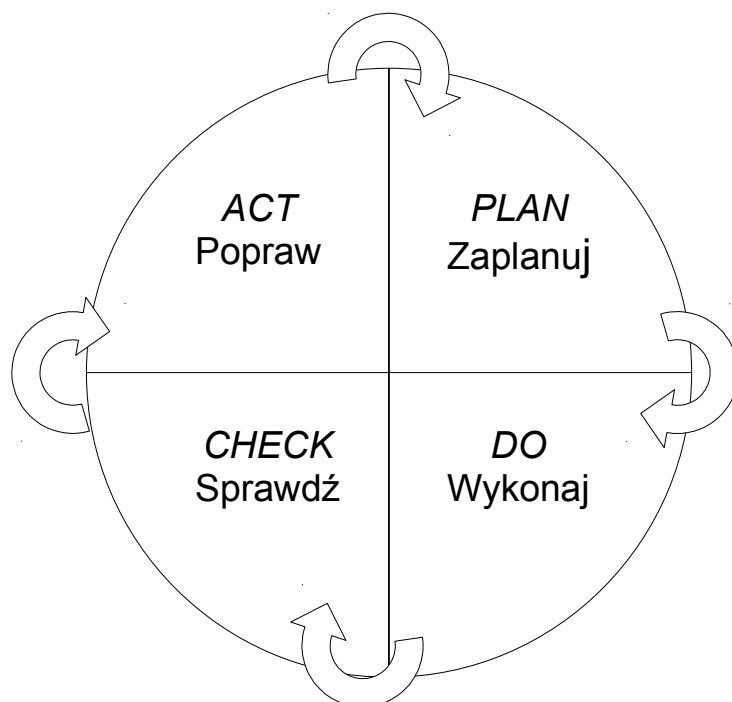
Na podstawie wyników monitorowania Kierownictwo Urzędu Miasta Lublin podejmuje działania mające na celu ciągłe doskonalenie procesów realizacji usług, w szczególności przy pomocy metodyki PDCA.

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 klientów, 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 klientów wdrożony został System Zarządzania Jakością, uwzględniający specyfikę jednostki administracji publicznej. Systemem objęto działania skierowane zarówno do klienta zewnętrznego, jak i wewnętrznego, realizowane w ramach struktury organizacyjnej Urzędu.



## 1.2. ZAKRES NORMY

### [1.2 Zastosowanie]

Z zakresu Systemu Zarządzania Jakością 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 Zarządzania Jakością 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 Miasta Lublin, powołany przez Prezydenta Miasta Lublin w drodze zarządzenia do przeprowadzania auditów jakości w Urzędzie w danym roku kalendarzowym.

**Cel dotyczący jakości** – zaplanowany przez właściciela procesu stan do osiągnięcia w perspektywie rocznej, którego realizacja wpłynie na wzrost zadowolenia klientów.

**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 danego zdarzenia sporządzone w postaci i w formie właściwej dla danego czasu i miejsca.

**Dokument SZJ** – dokument odnoszący się do świadczonych przez Urząd Miasta Lublin usług oraz realizowanych procesów (m. in.: ustawa, rozporządzenie, uchwała, zarządzenie Prezydenta Miasta Lublin – 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 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.

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

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

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

**Komórka organizacyjna** – 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** – pracownik wyznaczony przez właściciela procesu. W przypadku nie wyznaczenia pracownika, liderem SZJ jest właściciel procesu.

**Mapa procesów (zależności pomiędzy procesami)** – 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 Miasta Lublin, wspierające go w zarządzaniu SZJ.

**Niezgodność** – nie spełnienie wymagania.

**Norma** – aktualna wersja Normy PN-EN ISO 9001:2009.

**Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin** – pracownik, powołany przez Prezydenta Miasta Lublin w drodze zarządzenia, odpowiedzialny za zgodne z Normą funkcjonowanie SZJ.

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

**Polityka Jakości** – ogół zamierzeń (misja) i zapewnienie (deklaracja), dotyczące jakości, wyrażone przez Prezydenta Miasta Lublin 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.



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

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

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

**Właściciel procesu (podprocesu)** – 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 poprzez audyty jakości.

**Zespół do spraw Rozwoju SZJ** – powołany w drodze zarządzenia zespół zadaniowy utworzony w celu utrzymania i rozwoju SZJ.

## 3.2. SKRÓTY

**Audit** – audit jakości.

**BOM** – Biuro Obsługi Mieszkańców.

**Pełnomocnik SZJ** – Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

**Prezydent** – Prezydent Miasta Lublin.

**Urząd, UM** – Urząd Miasta Lublin.

**System, SZJ** – System Zarządzania Jakością.

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

**Zespół SZJ** – Zespół do spraw Rozwoju Systemu Zarządzania Jakością.



## 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 PN-EN ISO 9001:2009. W tym celu zidentyfikowano trzy kategorie procesów:

1. Procesy zarządzania (PZ) – procesy, na podstawie których Najwyższe Kierownictwo określa cele i kierunki doskonalenia SZJ.
2. Procesy usługowe (PU) – procesy, za pośrednictwem których Urząd świadczy usługi na rzecz klientów, służące Najwyższemu Kierownictwu do określania celów i kierunków doskonalenia SZJ.
3. Procesy wspomagające (PW) – procesy wspierające realizację procesów zarządzania i usługowych, służące zapewnieniu odpowiedniego poziomu świadczenia usług na rzecz klientów.

W powyższych kategoriach wydzielono grupy, które oznaczono symbolami: PZ.1 do PZ.5, PU.1 do PU.3 oraz PW.1 do PW.3. 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.1.5.

W przypadku dużej złożoności procesu zidentyfikowano podprocesy, którym przypisano właścicieli oraz oznaczono je symbolami stanowiącymi rozszerzenie symbolu danego procesu, np. w procesie bezpieczeństwo danych (PZ.4.2) podprocesy zostały oznaczone symbolami od PZ.4.2.1 do PZ.4.2.3.

Do każdego procesu (podprocesu) wskazano właściciela procesu.

Strukturę zidentyfikowanych procesów oraz wzajemne między nimi powiązania przedstawia mapa procesów (zależności pomiędzy procesami), stanowiąca załącznik nr 1 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]

SZJ 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 PN-EN ISO 9001:2009.
  - 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 oznacze-



nie, 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 określił Politykę Jakości, obejmującą Misję Urzędu i Deklarację Prezydenta, w brzmieniu:



## 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 celów jakości Urzędu Miasta Lublin.

Zapewnię niezbędne środki i warunki do funkcjonowania oraz doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Będę dążył do tego, aby Urząd Miasta Lublin wykonywał swoje zadania profesjonalnie, sprawnie, zgodnie z przyjętymi standardami oraz w formie dogodnej dla klientów. Realizacja tych zadań będzie stale monitorowana, analizowana i doskonalona celem ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług.

Prezydent Miasta Lublin

Lublin, dnia 10 października 2013 r.



W Polityce Jakości 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 wdrożone standardy zarządzania, w szczególności: procesami, ryzykiem i jakością.
2. Urząd stosuje system zarządzania jakością zgodny z obowiązującą normą ISO.



3. *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.*
4. *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 w drodze zarządzenia Pełnomocnika SZJ oraz Zespół SZJ, zdefiniował role uczestników Systemu oraz określił ich zadania.

## 5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

### [5.2 Orientacja na klienta]

Priorytetem SZJ jest wzrost zadowolenia klientów z usług świadczonych w Urzędzie. W celu skutecznego monitorowania oczekiwań klientów 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) spotkania Kierownictwa Urzędu z mieszkańcami;
- 4) analizowanie zgłoszeń wpływających do skrzynki dialogu społecznego.

W oparciu o zgromadzone informacje podejmowane są działania doskonalące.

## 5.3. POLITYKA JAKOŚCI

### [5.3 Polityka Jakości]

Polityka Jakości została rozpowszechniona wśród pracowników Urzędu. 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]

SZJ 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 2 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

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

#### Pełnomocnik SZJ

##### [5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa]

- 1) nadzoruje funkcjonowanie SZJ;
- 2) zapewnia ustanowienie, wdrożenie i utrzymanie niezbędnych dla SZJ procesów;
- 3) nadzoruje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 4) zapewnia upowszechnianie w Urzędzie świadomości o wymaganiach klienta;
- 5) przedstawia Prezydentowi sprawozdania z funkcjonowania SZJ oraz potrzeb dotyczących doskonalenia;
- 6) organizuje przeglądy zarządzania Najwyższego Kierownictwa.

#### 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 i warsztatów dla auditorów;
- 6) 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.

## Właściciel procesu (podprocesu)

- 1) formułuje cele dotyczące jakości i zapewnia ich zgodność z celami SZJ;
- 2) monitoruje i analizuje przebieg procesu i sporządza zapisy jakości;
- 3) monitoruje zmiany przepisów mające wpływ na przebieg procesu;
- 4) dokonuje aktualizacji dokumentów SZJ;
- 5) odpowiada za skuteczną, sprawną i terminową realizację procesu;
- 6) zapewnia odpowiedni poziom wiedzy uczestników procesu;
- 7) inicjuje i realizuje działania w kierunku doskonalenia procesu;
- 8) wskazuje lidera SZJ.

## Auditor

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

## Lider SZJ

- 1) proponuje działania w kierunku doskonalenia SZJ;
- 2) współpracuje z auditorami przeprowadzającymi audit jakości;
- 3) udziela wsparcia pracownikom z zakresu SZJ.

## Pracownik Urzędu

- 1) uczestniczy w realizacji procesów;
- 2) proponuje działania w kierunku doskonalenia SZJ.

## **Komunikacja wewnętrzna**

### **[5.5.3 Komunikacja wewnętrzna]**

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

- 1) elektroniczne serwisy informacyjne: Biuletyn Informacji Publicznej, Stronę Główną i Intranet;
- 2) pocztę elektroniczną;
- 3) radio UM;
- 4) elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów Mdok;
- 5) przeglądy zarządzania.



## 5.6. PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

[5.6.1 Postanowienia ogólne]

[5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu]

[5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu]

Przeeglądy zarządzania 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.

### Przeeglądy Najwyższego Kierownictwa

Przeeglądy 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 są 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 klientów.

Materiałami wyjściowymi są w szczególności:

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

### Przeeglądy zarządzania komórek organizacyjnych

Przeeglądy zarządzania w komórkach organizacyjnych przeprowadzane są 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 odbywają służbę przygotowawczą, po zakończeniu której zobowiązani są do złożenia egzaminu, potwierdzającego przygotowanie pracownika do należytego wykonywania obowiązków służbowych.

### **Szkolenia**

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

## 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.

Na potrzeby bezpośredniej obsługi klienta ze szczególną starannością przystosowano przestrzeń w budynkach Urzędu oraz utworzono BOM i jego filie dzielnicowe.

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

Uruchomiono systemy kolejkowe usprawniające obsługę klientów. Umożliwiono również rezerwację wizyt 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 Mieście wdrożono system monitoringu wizyjnego, który służy poprawie bezpieczeństwa mieszkańców.



Uruchomiono także publiczne punkty dostępu do Internetu – tzw. *HotSpoty* – które umożliwiają klientom 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. Podejmowane są działania mające na celu zapewnienie właściwie zorganizowanej i wyposażonej przestrzeni stanowisk pracy, sprzyjającej sprawnej realizacji zadań i służącej wygodzie klientów. 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 KLIENTEM

#### [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 klientów z Urzędem w sposób bezpośredni lub pośredni. Komunikacja bezpośrednia ma miejsce w BOM-ie i na stanowiskach pracy, natomiast pośrednia – poprzez korespondencję w postaci papierowej i na nośnikach informatycznych, pocztę elektroniczną, ePUAP, telefon, fax.

### **Informacje o usługach**

Informacje o świadczonych usługach zawarte są w kartach informacyjnych, dostępnych w BOM-ie i w elektronicznych serwisach informacyjnych Urzędu. Informacji o świadczonych usługach udzielają pracownicy podczas rozmów bezpośrednich lub telefonicznych.

### **Informacje zwrotne od klientów**

Klient ma możliwość składania skarg, wniosków i postulatów bezpośrednio do Urzędu w formie bezpośredniej i pośredniej. Realizacja tego uprawnienia, zapewnia



uzyskiwanie informacji zwrotnej od klientów. Ustalona w drodze zarządzenia procedura przewiduje m.in. stałe spotkania Kierownictwa Urzędu z mieszkańcami.

Dodatkowo, Prezydent umożliwił kontakt ze sobą poprzez skrzynkę dialogu społecznego ([dialog@lublin.eu](mailto:dialog@lublin.eu)), za której pośrednictwem klienci mogą zgłaszać uwagi, opinie i pomysły.

W sprawach ważnych dla miasta Prezydent umożliwia mieszkańcom wyrażanie opinii, organizując 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 organizacyjne.

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.

Sprawowanie nadzoru nad procesami usługowymi Prezydent powierzył właścicielom procesów. Nadzór realizowany jest w szczególności 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 klientów, z przeprowadzonych kontroli, audytów 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 usług jest zapewniona przez wprowadzenie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu oraz regulaminów organizacyjnych poszczególnych departamentów, w których określone zostały zadania i kompetencje.

Zarządzanie dokumentacją bieżącą oraz dokumentacją spraw zakończonych określają w szczególności:

- 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.

Prowadzone w Urzędzie rejestry, w szczególności:

- a) uchwał – w Biurze Rady Miasta;
- b) zarządzeń – w Wydziale Organizacji Urzędu;
- c) upoważnień i pełnomocnictw – w Wydziale Organizacji Urzędu;
- d) umów i porozumień – 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;

zapewniają identyfikowalność statusu realizowanych usług.



## **Własność klienta**

Szczególną ochroną w Urzędzie otoczone są dane osobowe klientów. 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 klienta, inna niż dane osobowe, podlega nadzorowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności instrukcji kancelaryjnej i instrukcji archiwalnej

## **7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW**

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

Komórki organizacyjne, 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 pracownikach, którym zostały one powierzone.

## **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. Właściciele procesów 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 oso-



bie upoważnionej (właścicielowi procesu lub Najwyższemu Kierownictwu). 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) gromadzenie i analiza informacji uzyskanych w trakcie spotkań mieszkańców z Kierownictwem Urzędu;
- e) gromadzenie i analiza informacji uzyskanych ze skarg wpływających do Urzędu;
- f) raporty generowane z elektronicznego systemu obsługi spraw i dokumentów Mdok oraz innych systemów dziedzinowych.

Dane uzyskane z monitorowania są opracowywane, analizowane i przedstawiane Prezydentowi podczas przeglądów Najwyższego Kierownictwa wraz z propozycjami podjęcia konkretnych działań. Wyniki analiz udostępniane są pracownikom Urzędu i wykorzystywane do inicjowania działań doskonalących.

## 8.3. NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM

### [8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym]

W celu:

- 1) zapobieżenia niezamierzonemu udostępnieniu usługi niezgodnej;
- 2) skutecznego usuwania przyczyn zidentyfikowanej niezgodności;
- 3) udokumentowania przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących w Systemie wprowadzono procedurę PZ.4.4.7.

## 8.4. ANALIZA DANYCH O FUNKCJONOWANIU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### [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 SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### [8.5.1 Ciągłe doskonalenie]

### [8.5.2 Działania korygujące]

### [8.5.3 Działania zapobiegawcze]

## Ciągłe doskonalenie

Doskonalenie procesów w Urzędzie zapewnia zarządzanie ryzykiem oraz SZJ. Wdrożona Polityka Jakości, cele SZJ, cele dotyczące jakości, wyniki auditów jakości,





działania doskonalące, przeglądy zarządzania, analiza danych o funkcjonowaniu SZJ służą ciągłemu doskonaleniu.

Przeprowadzana w ramach zarządzania ryzykiem i procedury PZ.4.4.7. identyfikacja obszarów o podwyższonym prawdopodobieństwie wystąpienia niezgodności, umożliwia skuteczne diagnozowanie i eliminowanie ich przyczyn.

### **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 – Mapa procesów (zależności pomiędzy procesami).

Załącznik nr 2 – Cele Systemu Zarządzania Jakością.

---

### **Informacja o autorach**

	<b>Funkcja</b>	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Podpis</b>	<b>Data</b>
Opracował	Zespół SZJ	Małgorzata Mach-Dudek Marta Kulbaka Monika Artymiak Iwona Woźniak		
	Pracownik Urzędu	Agnieszka Weremko		
Akceptował	Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin	Andrzej Wojewódzki		
Zatwierdził	Prezydent Miasta Lublin	Krzysztof Żuk		