



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 30/8/2017 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 11 sierpnia 2017 r.
w sprawie Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie szóste

Księga Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie szóste

**opracowana na podstawie Normy PN–EN ISO 9001:2015 w ramach dokumentacji
Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin**



SPIS TREŚCI

Prezentacja Miasta Lublin.....	4
1. Zakres Normy PN-EN ISO 9001:2015.....	5
2. Powołania Normatywne.....	5
3. Terminy i definicje.....	5
4. Kontekst organizacji.....	7
4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu.....	7
4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych.....	7
4.3. Określenie zakresu Systemu Zarządzania Jakością.....	8
4.4. System Zarządzania Jakością i jego procesy.....	9
5. Przywództwo.....	9
5.1. Przywództwo i zaangażowanie.....	9
5.1.1. Postanowienia ogólne.....	9
5.1.2. Orientacja na klienta.....	9
5.2. Polityka Jakości – Misja Urzędu.....	10
5.2.1. Ustanowienie Polityki Jakości.....	10
5.2.2. Komunikacja Polityki Jakości.....	11
5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji.....	11
6. Planowanie.....	13
6.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans.....	13
6.2. Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia.....	13
6.3. Planowanie zmian.....	13
7. Wsparcie.....	13
7.1. Zasoby.....	13
7.2. Kompetencje.....	15
7.3. Świadomość.....	15
7.4. Komunikacja.....	16
7.5. Udokumentowane informacje.....	16
8. Działania operacyjne.....	17
8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi.....	17
8.2. Wymagania dotyczące wyrobów i usług.....	18
8.2.1. Komunikacja z klientem.....	18
8.2.2. Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług.....	18
8.2.3. Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług.....	18
8.2.4. Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług.....	19
8.3. Projektowanie i rozwój wyrobów i usług.....	19



8.4. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.....	19
8.5. Produkcja i dostarczanie usługi.....	19
8.5.1. Nadzorowanie Produkcji i dostarczania usługi.....	19
8.5.2. Identyfikacja i identyfikowalność.....	19
8.5.3. Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych.....	20
8.5.4. Zabezpieczenie.....	20
8.5.5. Działania po dostawie.....	20
8.5.6. Nadzór nad zmianami.....	21
8.6. Zwolnienie wyrobów i usług.....	21
8.7. Nadzór nad niezgodnymi wyjściami.....	21
9. Ocena efektów działania.....	21
9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena.....	21
9.1.1. Postanowienia ogólne.....	21
9.1.2. Zadowolenie klienta.....	21
9.1.3. Analiza i ocena.....	22
9.2. Audit wewnętrzny.....	22
9.3. Przegląd zarządzania.....	22
10. Doskonalenie.....	23
10.1. Postanowienia ogólne.....	23
10.2. Niezgodności.....	23
10.3. Ciągłe doskonalenie.....	23
11. Załączniki.....	23



PREZENTACJA MIASTA LUBLIN

Lublin został ukształtowany według 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. 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. Lublin to miasto ludzi dynamicznych, otwartych na nowe przyjaźnie.

Lublin to miasto inspiracji, gdzie świadomość historii inspiruje przyszłość. Odbywają się tu renomowane międzynarodowe wydarzenia artystyczne, festiwale teatralne, muzyczne i prezentujące sztukę współczesną. Wysoki poziom oferty kulturalnej zapewniają również działające w mieście teatry, galerie, kluby studenckie. Organizowane koncerty, przedstawienia, happeningi, festiwale czy wystawy ożywiają ulice Lublina. Wśród najbardziej znanych imprez kulturalnych można wymienić Carnaval Sztuk-Mistrzów, Festiwal Inne Brzmienia, Noc Kultury, Jarmark Jagielloński, Festiwal Teatrów Europy Środkowej "Sąsiedzi", Festiwal "Konfrontacje Teatralne" czy Europejski Festiwal Smaku.

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.



1. ZAKRES NORMY PN-EN ISO 9001:2015

2. POWOŁANIA NORMATYWNE

Wdrożony i utrzymywany w Urzędzie Miasta Lublin System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami Normy PN-EN ISO 9001:2015, zwanej w dalszej części Normą ISO 9001:2015 lub Normą. Swoim zakresem objął wszystkie obszary funkcjonowania Urzędu. Przyjęcie i utrzymywanie Systemu jest strategiczną decyzją Najwyższego Kierownictwa, mającą na celu poprawę jakości świadczonych usług i efektywności działania Urzędu.

System Zarządzania Jakością odwołuje się do przepisów i uregulowań zewnętrznych oraz wewnętrznych, mających zastosowanie w działalności Urzędu. 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 9001:2015,
 - e) karty informacyjne dotyczące usług świadczonych przez Urząd.

3. TERMINY I DEFINICJE

Audit jakości, audit – systematyczny, udokumentowany proces uzyskiwania dowodów funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin oraz jego obiektywna ocena w celu określenia stopnia spełnienia wymagania określonego w Normie ISO 9001:2015.

Auditor – pracownik Urzędu Miasta Lublin, powołany przez Prezydenta Miasta Lublin w drodze zarządzenia do przeprowadzania auditów jakości w Urzędzie Miasta Lublin w danym roku kalendarzowym.

Cele Systemu Zarządzania Jakością / Cele SZJ – ustalone przez Najwyższe Kierownictwo cele wraz z miernikami i wskaźnikami, określone w załączniku nr 2 do Księgi Jakości.

Dokument / Udokumentowana informacja – informacja, którą organizacja powinna nadzorować i utrzymywać oraz nośnik, na którym jest przechowywana (m. in. ustawa, rozporządzenie, uchwała, pismo, zarządzenie, regulamin, karta informacyjna, instrukcja, protokół).

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 Systemu Zarządzania Jakością oraz usprawnienie funkcjonowania Urzędu Miasta Lublin, realizowane w metodzie PDCA.

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



Identyfikacja – zdolność do ustalenia oznaczeń 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 – m.in. budynki, wyposażenie stanowisk pracy, systemy teleinformatyczne oraz środki transportu i łączności niezbędne do działania Urzędu Miasta Lublin.

Intranet – wewnętrzny serwis informacyjny Urzędu Miasta Lublin.

Korekcja – działanie podjęte w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

Kryteria auditu – zbiór przepisów, stanowiących odniesienie, z którym porównuje się dowody z auditu.

Mapa procesów (zależności pomiędzy procesami) – graficzny schemat struktury procesów w Urzędzie Miasta Lublin, przedstawiony w załączniku nr 1 do Księgi Jakości.

Najwyższe Kierownictwo – Prezydent Miasta Lublin, Zastępcy Prezydenta Miasta Lublin, Skarbnik Miasta Lublin i Sekretarz Miasta Lublin, a także Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin oraz inne osoby wskazane przez Prezydenta Miasta Lublin, wspierające go w zarządzaniu Systemem Zarządzania Jakością.

Niezgodność – niespełnienie wymagania.

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

Polityka Jakości Urzędu Miasta Lublin/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 Miasta Lublin.

Proces – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, prowadzący do osiągnięcia zakładanego efektu.

Ryzyko – możliwość zaistnienia lub istnienie dowolnego zdarzenia, działania lub zaniechania działania, które zagraża lub może zagrażać osiągnięciu efektu procesu.

System Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin/System Zarządzania Jakością/SZJ – zestaw wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących elementów służących do ustanawiania polityk i celów oraz procesy osiągania tych celów.

Usługa – niematerialny element wyjściowy, stanowiący wynik co najmniej jednego działania koniecznego przeprowadzonego w bezpośrednim powiązaniu dostawcy z jego klientem.

Właściciel procesu – osoba zarządzająca procesem i jego doskonaleniem.

Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie wyrażone w obowiązujących przepisach prawa lub przyjęte w Urzędzie Miasta Lublin, odnoszące się do sposobu realizacji procesu.

Wyrób – element wyjściowy, będący wynikiem działań, z których żadne nie musi być prowadzone w bezpośrednim powiązaniu dostawcy z jego klientem.



Zainteresowana strona – osoba lub organizacja, która otrzymuje usługę, która może na decyzje lub działalność wpływać, być nią dotknięta lub dostrzegać jej oddziaływanie na siebie.

Zespół ds. Rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin – powołany w drodze zarządzenia zespół zadaniowy utworzony w celu utrzymania i rozwoju Systemu Zarządzania Jakością.

4. KONTEKST ORGANIZACJI

4.1. ZROZUMIENIE ORGANIZACJI I JEJ KONTEKSTU

Otoczenie zewnętrzne i wewnętrzne w jakim funkcjonuje Urząd Miasta Lublin wpływa na jakość realizowanych usług świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

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 utworzone zostały również jednostki pomocnicze – dzielnice.

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, zwany również Prezydentem Miasta lub Prezydentem, 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.

Urząd Miasta Lublin

Urząd Miasta Lublin, zwany również Urzędem jest jednostką organizacyjną, powołaną do realizacji zadań: własnych gminy i powiatu, zleconych gminie i powiatowi z zakresu administracji rządowej oraz realizowanych na podstawie porozumień i umów zawartych z organami administracji rządowej, jednostkami samorządu terytorialnego oraz innymi podmiotami. Urząd jest jednostką budżetową działającą z mocy ustawy.

4.2. ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ STRON ZAINTERESOWANYCH

Zidentyfikowano zainteresowane strony i ich potrzeby, które mają lub mogą mieć wpływ na funkcjonowanie Urzędu.



4.3. OKREŚLENIE ZAKRESU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System Zarządzania Jakością obejmuje wykonywanie usług publicznych z zakresu administracji samorządowej przez komórki organizacyjne Urzędu, zgodnie z wymaganiami obowiązującego prawa i Normy ISO 9001:2015. Strukturę organizacyjną i zakres spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin oraz regulaminy departamentów.

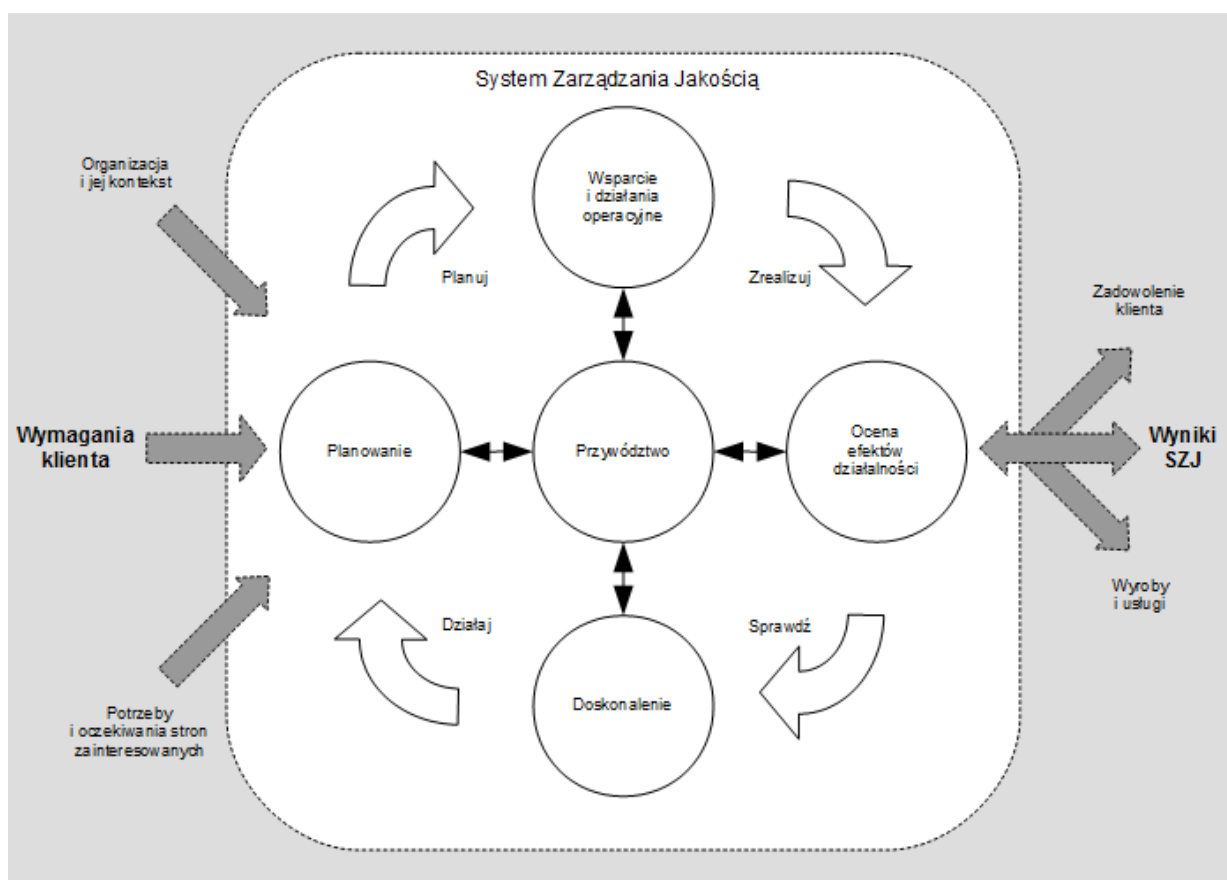
System Zarządzania Jakością opiera się na zarządzaniu procesowym realizowanym przy użyciu metody PDCA (Plan – Do – Check – Act), polegającej na doskonaleniu zdefiniowanych procesów przez cztery cyklicznie powtarzające się czynności:

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;

Realizowanie (Do) – **zrealizuj plan na próbę** – wprowadź zaplanowane działania;

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;

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.





Z Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin, z uwagi na jego specyfikę, wyłączony został punkt 8.3. Normy – Projektowanie i rozwój wyrobów i usług.

4.4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I JEGO PROCESY

W ramach wdrożonego w Urzędzie Miasta Lublin Systemu Zarządzania Jakością zidentyfikowano trzy kategorie procesów:

1. **Procesy zarządzania (PZ)** – procesy, służące tworzeniu wizji, wyznaczające kierunki rozwoju.
2. **Procesy główne (PG)** – procesy, do realizacji których Urząd jest zobligowany na podstawie przepisów prawa.
3. **Procesy wspomagające (PW)** – procesy wspierające realizację procesów zarządzania i głównych.

Do każdego procesu wskazano właściciela procesu. Strukturę zidentyfikowanych procesów oraz wzajemne między nimi powiązania przedstawia mapa procesów (zależności pomiędzy procesami), stanowiąca załącznik nr 1 do Księgi Jakości.

5. PRZYWÓDZTWO

5.1. PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE

5.1.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Najwyższe Kierownictwo wyraża swoje przywództwo i zaangażowanie w utrzymywanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością, w szczególności poprzez:

- zapewnienie utrzymywania celów jakościowych i Polityki Jakości,
- promowanie podejścia procesowego i opartego na zarządzaniu ryzykiem,
- zapewnienie dostępności odpowiednich zasobów niezbędnych dla realizacji procesów,
- promowanie ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością,
- ponoszenie odpowiedzialności za skuteczność Systemu Zarządzania Jakością.

5.1.2. ORIENTACJA NA KLIENTA

Najwyższe Kierownictwo zapewnia identyfikację oczekiwań klientów oraz identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność realizowanych procesów z wymaganiami Normy oraz przepisami prawa, jak również na zdolność do zwiększania zadowolenia klientów.

W Urzędzie Miasta Lublin zapewniona jest sprawna i zgodna z prawem realizacja usług, stale poprawiane są warunki organizacyjne i techniczne obsługi klientów, a w relacjach z klientem tworzony jest przyjazny i partnerski klimat oparty na profesjonalizacji, efektywności i odpowiedniej polityce informacyjnej.

Działaniami podejmowanymi w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań klientów jest zbieranie i analizowanie informacji zewnętrznych i wewnętrznych. Pozyskiwanie informacji od klientów realizowane jest głównie poprzez analizę skarg i wniosków, mediów lokalnych, zgłoszeń wpływających do skrzynki dialogu oraz badania ankietowe. Zgromadzone i przeanalizowane informacje są wykorzystywane przy podejmowaniu działań dostosowujących i doskonalących jakość świadczonych usług.



5.2. POLITYKA JAKOŚCI – MISJA URZĘDU

5.2.1. USTANOWIENIE POLITYKI JAKOŚCI

Prezydent określił Politykę Jakości, obejmującą Misję Urzędu Miasta Lublin i Deklarację Prezydenta, w brzmieniu:



POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA LUBLIN

Misja Urzędu

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

Deklaracja Prezydenta

Zobowiązuję się do osobistego zaangażowania w realizację celów Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin.

Zapewnię niezbędne środki i warunki do funkcjonowania oraz doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015.

Będę stwarzał warunki, by Urząd Miasta Lublin wykonywał swoje zadania profesjonalnie, sprawnie, zgodnie z przyjętymi standardami oraz w formie dogodnej dla zainteresowanych stron. Realizacja tych zadań będzie stale monitorowana, analizowana i doskonalona celem ciągłego podnoszenia jakości.

Prezydent Miasta Lublin

Lublin, dnia 11 sierpnia 2017 r.



5.2.2. KOMUNIKACJA POLITYKI JAKOŚCI

Polityka Jakości została rozpowszechniona wśród pracowników Urzędu Miasta Lublin poprzez jej wyeksponowanie w pomieszczeniach i na stronie internetowej Urzędu Miasta Lublin.

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. Prawdliwość 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.”.*

Priorytetem Systemu Zarządzania Jakością jest podnoszenie jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Lublin. W celu ich skutecznego monitorowania podejmowane są w szczególności następujące działania:

- 1) analizowanie skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta Lublin;
- 2) monitorowanie mediów lokalnych;
- 3) analizowanie zgłoszeń wpływających do skrzynki dialogu społecznego.

Cele procesów ustalane są corocznie przez ich właścicieli. Przedstawiane są wraz z odpowiednio zdefiniowanymi miernikami i wskaźnikami w Karcie zarządzania celami: Cele - zadania - mierniki - ryzyka.

5.3. ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI

W celu prawidłowego funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością Prezydent zdefiniował role i zadania jego uczestników.

Prezydent

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

Najwyższe Kierownictwo

- 1) formułuje Politykę Jakości;
- 2) określa kierunki rozwoju Systemu Zarządzania Jakością;
- 3) przyjmuje informacje dotyczące celów procesów i jakości świadczonych usług w Urzędzie Miasta Lublin.



Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin

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

Zastępca Dyrektora ds. zarządzania Urzędem

- 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) przygotowuje analizy funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Zespół ds. Rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin

- 1) przygotowuje projekty strategicznych decyzji dotyczących Systemu Zarządzania Jakością w zakresie:
 - a) kierunków rozwoju,
 - b) zmian w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością;
- 2) przygotowuje wnioski do realizacji mające na celu doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością;
- 3) współdziała przy organizacji szkoleń i warsztatów dla auditorów i liderów Systemu Zarządzania Jakością.

Właściciel procesu

- 1) formułuje cele dotyczące procesów;
- 2) monitoruje i analizuje przebieg procesu;
- 3) monitoruje zmiany przepisów mające wpływ na przebieg procesu;
- 4) odpowiada za skuteczną, sprawną i terminową realizację procesu;
- 5) zapewnia odpowiedni poziom wiedzy uczestników procesu;
- 6) inicjuje i realizuje działania w kierunku doskonalenia procesu;
- 7) zapewnia zasoby niezbędne do prawidłowej realizacji procesu;
- 8) udziela wsparcia pracownikom z zakresu Systemu Zarządzania Jakością.

Auditor

- 1) przeprowadza audyty jakości;
- 2) podczas auditu promuje wiedzę o Systemie Zarządzania Jakością wśród uczestników auditu;
- 3) inicjuje działania w kierunku doskonalenia auditowanego procesu.



Pracownik Urzędu Miasta Lublin

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

6. PLANOWANIE

6.1. DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS

W Urzędzie Miasta Lublin realizowane jest systematyczne podejście do ryzyka zapewniające zidentyfikowanie, rozważenie i nadzorowanie ryzyka podczas projektowania i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością oraz określanie scenariuszy działań w przypadku zagrożenia realizacji celów. Podejście oparte na ryzyku realizowane jest w Urzędzie Miasta Lublin poprzez funkcjonujący System Kontroli Zarządczej.

6.2. CELE JAKOŚCIOWE I PLANOWANIE ICH OSIĄGANIA

Cele jakościowe ustalone zostały przez Najwyższe Kierownictwo, przedstawione są w załączniku nr 2 do Księgi Jakości. Są one spójne z Polityką Jakości, dzięki przyjętym miernikom i wskaźnikom są monitorowane. Cele jakościowe są poddawane analizie na przeglądach zarządzania Najwyższego Kierownictwa. W badaniu celów udział biorą wszystkie komórki organizacyjne Urzędu. Raport z analizy realizacji celów jakościowych jest publikowany corocznie na stronie Intranet: *Baza wiedzy Urzędu* → *zarządzanie jakością* → [Sprawozdania dot. funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin.](#) W oparciu o przedstawione przez Pełnomocnika SZJ wyniki stopnia realizacji celów jakościowych Najwyższe Kierownictwo zatwierdza i aktualizuje roczne cele dla Systemu Zarządzania Jakością.

Procesy realizowane w poszczególnych komórkach organizacyjnych, wynikające z zadań regulaminowych mają również określone cele, wskaźniki i mierniki, a ich osiągnięcie monitorowane jest w ramach funkcjonującego w Urzędzie Systemu Kontroli Zarządczej.

6.3. PLANOWANIE ZMIAN

Planowanie zmian Systemu Zarządzania Jakością następuje na Przeglądach Zarządzania Najwyższego Kierownictwa.

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 Miasta Lublin i wykorzystywane do inicjowania działań doskonalących.

7. WSPARCIE

7.1. ZASOBY

Prezydent, realizując zobowiązania określone w Polityce Jakości, zapewnia w szczególności niezbędne:

- zasoby ludzkie,
- infrastrukturę,
- środowisko realizowanych procesów,
- zasoby do monitorowania i pomiarów,
- wiedzę organizacji.



Zasoby ludzkie

Pracownicy Urzędu Miasta Lublin są kompetentni, odpowiednio wykształceni, przeszkoleni i posiadają niezbędne umiejętności, uprawnienia i doświadczenie dla realizacji swoich zadań. Opracowane i wdrożone zostały procedury i regulaminy: naboru, podnoszenia kwalifikacji, okresowej oceny pracowników, służby przygotowawczej.

Ustalenie odpowiedzialności i uprawnień zostało przeprowadzone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Lublin oraz regulaminach organizacyjnych poszczególnych departamentów. Uszczegółowienie uprawnień i obowiązków dla każdego pracownika Urzędu następuje w opisach stanowisk pracy, zakresach czynności oraz indywidualnych uprawnieniach nadawanych przez Prezydenta w formie zarządzeń.

Infrastruktura

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

Na potrzeby bezpośredniej obsługi klienta ze szczególną starannością przystosowano przestrzeń w budynkach Urzędu Miasta Lublin oraz utworzono Biuro Obsługi Mieszkańców (BOM) i jego filie.

Umożliwiono klientom elektroniczną formę wnoszenia do Urzędu Miasta Lublin pism – za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej (ESP) dostępnej na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ([ePUAP](#)). Katalog usług elektronicznych jest stale rozszerzany o nowe kategorie spraw.

Uruchomiono systemy kolejkowe usprawniające obsługę klientów. Umożliwiono również rezerwację wizyt za pomocą Internetu.

W Urzędzie Miasta Lublin 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 Lublin.

Uruchomiono także publiczne punkty dostępu do Internetu – tzw. *hotspoty* – które umożliwiają klientom komunikowanie się z serwisami informacyjnymi Urzędu Miasta Lublin i innymi zasobami.

Środowisko realizowanych procesów

Prezydent, w drodze zarządzenia, wprowadził Regulamin Pracy Urzędu Miasta Lublin. Podejmowane są stałe 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 dla pracowników.

Zasoby do monitorowania i pomiarów

W Urzędzie monitorowane są procesy realizacji usług w szczególności poprzez:

- kontrole wewnętrzne,
- audyty wewnętrzne,
- audyty jakości,



- gromadzenie i analizę informacji uzyskanych ze skarg wpływających do Urzędu Miasta Lublin,
- raporty generowane z elektronicznego systemu obsługi spraw i dokumentów *Mdok* oraz innych teleinformatycznych 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 Miasta Lublin i wykorzystywane do inicjowania działań doskonalących.

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.

Wiedza organizacji

Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji usług Urzędu oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedza ta nabywana jest w trybie podnoszenia kwalifikacji – doskonalenia zawodowego osób odpowiedzialnych za realizację procesu w trybie samokształcenia, szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych.

7.2. KOMPETENCJE

Pracownicy zatrudnieni w Urzędzie posiadają odpowiednie kwalifikacje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, co łącznie z doświadczeniem zawodowym i umiejętnościami, stanowi odpowiednie, wymagane kompetencje, dostosowane do konkretnych stanowisk pracy. W Urzędzie Miasta Lublin są udokumentowane i wdrożone procedury dotyczące określania wymogów kompetencyjnych osób zatrudnionych.

Nabór na wolne stanowiska

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

Służba przygotowawcza

Nowo zatrudnieni pracownicy Urzędu Miasta Lublin odbywają służbę przygotowawczą, po zakończeniu której zobowiązani są do złożenia egzaminu, potwierdzającego przygotowanie pracownika do należytego wykonywania obowiązków służbowych.

Szkolenia

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

7.3. ŚWIADOMOŚĆ

Osoby pracujące w Urzędzie Miasta Lublin są świadome wymagań Systemu Zarządzania Jakością, w szczególności:

- Polityki Jakości,
- celów dotyczących jakości,
- udziału pracownika w doskonaleniu SZJ,



- konsekwencji pojawienia się niezgodności w Systemie Zarządzania Jakością.

Każdy nowo przyjęty pracownik zostaje przeszkolony z zakresu Systemu Zarządzania Jakością w ramach służby przygotowawczej. Szczegółowe role, odpowiedzialność i uprawnienia osób uczestniczących w realizacji wymagań SZJ zostały opisane w punkcie 5.3. Księgi Jakości.

7.4. KOMUNIKACJA

Komunikacja wewnętrzna

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

- elektroniczne serwisy informacyjne: Biuletyn Informacji Publicznej, serwis internetowy Miasta Lublin działający pod domeną: lublin.eu i serwis wewnętrzny Urzędu Miasta Lublin: Intranet,
- pocztę elektroniczną,
- radio Urzędu Miasta Lublin,
- elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów *Mdok*,
- teleinformatyczne systemy dziedzinowe,
- przeglądy zarządzania.

Informacje o usługach

Informacje o świadczonych usługach, wraz z wykazem niezbędnych dokumentów, zawarte są w kartach informacyjnych, dostępnych w BOM i w elektronicznych serwisach informacyjnych Urzędu Miasta Lublin. Informacji o świadczonych usługach udzielają również pracownicy podczas rozmów bezpośrednich lub telefonicznych.

Prezydent zapewnia skuteczne formy komunikowania się klientów z Urzędem Miasta Lublin w sposób bezpośredni lub pośredni. Komunikacja bezpośrednia ma miejsce w BOM i na stanowiskach pracy, natomiast pośrednia – przede wszystkim poprzez korespondencję w postaci papierowej i na nośnikach informatycznych oraz komunikację elektroniczną z wykorzystaniem ESP na ePUAP, poczty elektronicznej, telefon, fax.

Informacje zwrotne od klientów

Klient ma możliwość składania skarg, wniosków i postulatów do Urzędu Miasta Lublin w formie bezpośredniej i pośredniej. Realizacja tego uprawnienia zapewnia uzyskiwanie informacji zwrotnej od klientów. Ustalona w drodze zarządzenia procedura przewiduje m.in. stałe spotkania członków Kolegium Prezydenta z mieszkańcami.

Dodatkowo Prezydent umożliwił kontakt ze sobą poprzez skrzynkę dialogu społecznego (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.

7.5. UDOKUMENTOWANE INFORMACJE

System Zarządzania Jakością opiera się na przepisach i uregulowaniach zewnętrznych oraz wewnętrznych, mających zastosowanie w działalności Urzędu Miasta Lublin. Regulują organizację Urzędu Miasta Lublin, zasady i procedury stosowane przy świadczeniu usług. Są to w szczególności:

**dokumenty zewnętrzne:**

- ustawy,
- rozporządzenia,
- przepisy prawa miejscowego,
- ustalone wzory (formularze) dokumentów na ePUAP;

dokumenty wewnętrzne:

- zarządzenia Prezydenta,
- Polityka Jakości,
- Księga Jakości,
- procedury opracowane według wymagań aktualnego polskiego wydania Normy ISO 9001:2015,
- karty informacyjne dotyczące usług świadczonych przez Urząd Miasta Lublin.

Przepisy prawa powszechnie obowiązującego są udostępnione elektronicznie za pośrednictwem serwisu Intranet. Aktualność treści tych przepisów jest zapewniana przez nadzorujące je podmioty.

Przepisy prawa miejscowego, a także podlegające publikacji dokumenty wytworzone w Urzędzie Miasta Lublin, są udostępnione w elektronicznych serwisach informacyjnych Urzędu Miasta Lublin – odpowiednio: w [Biuletynie Informacji Publicznej](#), w serwisie internetowym miasta Lublin działającym pod domeną: [lublin.eu](#) lub w serwisie [Intranet](#). Za prawidłowe funkcjonowanie tych serwisów odpowiadają właściwe komórki organizacyjne.

8. DZIAŁANIA OPERACYJNE

8.1. PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANAMI OPERACYJNYMI

Procesy realizowane przez Urząd Miasta Lublin są w przepisach prawnych szczegółowo zaplanowane i opisane co do trybu postępowania. Uszczegółowienie sposobu realizacji procesów następuje w procedurach wewnętrznych Urzędu, wdrażanych mocą zarządzeń Prezydenta Miasta lub w instrukcjach bezpośrednich przełożonych i właścicieli procesów.

Sprawowanie nadzoru nad realizacją procesów Prezydent powierzył właścicielom procesów. Nadzór realizowany jest w szczególności poprzez:

- zapewnianie zasobów ludzkich i właściwe nimi zarządzanie (zapewnienie kwalifikacji, odpowiednie przydzielanie zadań),
- zapewnianie pracownikom dostępu do procedur, instrukcji i informacji,
- zapewnianie właściwego postępowania ze sprawami i dokumentami,
- zapewnianie poprawności formalno-merytorycznej treści dokumentów,
- 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.

Uszczegóławianie sposobu realizacji poszczególnych usług w procedurach i instrukcjach ma na celu jak najlepszą efektywność ich realizacji oraz dzięki monitorowaniu, stałe doskonalenie – zgodnie z metodą PDCA.



8.2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYROBÓW I USŁUG

8.2.1. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Prezydent zapewnia skuteczne formy komunikowania się klientów z Urzędem Miasta Lublin w sposób bezpośredni lub pośredni, tradycyjny – w postaci papierowej i elektronicznie. Komunikacja bezpośrednia ma miejsce w BOM i na stanowiskach pracy, natomiast pośrednia – przede wszystkim poprzez korespondencję w postaci papierowej i na nośnikach informatycznych oraz komunikację elektroniczną z wykorzystaniem ESP na ePUAP, poczty elektronicznej, telefon, fax.

Informacje o świadczonych usługach, wraz z wykazem niezbędnych dokumentów, zawarte są w kartach informacyjnych, dostępnych w BOM i w elektronicznych serwisach informacyjnych Urzędu Miasta Lublin. Informacji o świadczonych usługach udzielają również pracownicy podczas rozmów bezpośrednich lub telefonicznych.

Klient ma możliwość składania skarg, wniosków i postulatów bezpośrednio do Urzędu Miasta Lublin w formie bezpośredniej i pośredniej. Realizacja tego uprawnienia, zapewnia uzyskiwanie informacji zwrotnej od klientów. Ustalona w drodze zarządzenia procedura przewiduje m.in. stałe spotkania członków Kolegium Prezydenta z mieszkańcami.

Dodatkowo, Prezydent umożliwił kontakt ze sobą poprzez skrzynkę dialogu społecznego (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.

8.2.2. OKREŚLENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG

Wymagania dotyczące usług realizowanych przez Urząd wpływają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, regulaminów i instrukcji wewnętrznych oraz wymagań klientów. Prezydent dąży do zapewnienia odpowiednich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, tak by sposób realizacji usług spełniał powyższe wymagania.

8.2.3. PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG

Przeładowi wymagań poddawane są wszystkie procesy realizowane przez Urząd. Przegląd obejmuje:

- wymagania określone przez klienta,
- wymagania Urzędu,
- wymagania wewnętrznych i zewnętrznych przepisów prawnych,
- wymagania zawarte w umowach, zamówieniach.

Przeładow wymagań realizowany jest poprzez wszystkie czynności niezbędne dla realizacji usługi dokonywane w oparciu o obowiązujące akty prawne, które są systematycznie nadzorowane pod kątem ich aktualności. Czynności te podejmują uprawnieni pracownicy zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin oraz regulaminów organizacyjnych poszczególnych departamentów, opisami stanowisk pracy, zakresami czynności i indywidualnymi upoważnieniami.



8.2.4. ZMIANY WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH WYROBÓW I USŁUG

Zapewnione jest ciągle monitorowanie zmieniających się przepisów prawa oraz regulacji mogących mieć wpływ na realizację usług. W ramach ciągłego doskonalenia analizowane są oczekiwania i wymagania klientów odnośnie świadczonych usług.

8.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ WYROBÓW I USŁUG

Z Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Lublin, z uwagi na jego specyfikę, wyłączony został punkt 8.3. Normy. Projektowanie wyrobów i usług realizowanych przez Urząd Miasta Lublin dokonywane jest w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.

8.4. NADZÓR NAD PROCESAMI, WYROBAMI I USŁUGAMI DOSTARCZANYMI Z ZEWNĄTRZ

Urząd zapewnia, że procesy, produkty i usługi dostarczane z zewnątrz są zgodne z wymaganiami Normy ISO 9001:2015 oraz przepisami prawa. Utrzymywane są zapisy dotyczące kryteriów oceny, wyboru, monitorowania efektów działania i oceny zewnętrznych dostawców produktów i usług.

Zakupy realizowane są w Urzędzie Miasta Lublin między innymi 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.

Urząd zleca zadania publiczne organizacjom pozarządowym zgodnie z ustawą o organizacjach pożytku publicznego i o wolontariacie.

8.5. PRODUKCJA I DOSTARCZANIE USŁUGI

8.5.1. NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI

Urząd realizuje usługi w warunkach nadzorowanych, zapewniając pełną dostępność informacji dla klientów zewnętrznych i wewnętrznych. Warunki nadzorowane oznaczają, w szczególności:

- dostęp do dokumentów opisujących usługi oraz ich wyniki,
- ustalenie zasad monitorowania realizacji usług,
- zapewnienie odpowiednich zasobów do realizacji usług,
- przyjęcie zasad przeciwdziałających ryzyku niezgodności w realizacji usług.

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin wraz z regulaminami organizacyjnymi poszczególnych departamentów określa zadania wszystkich komórek organizacyjnych. Wewnętrzną organizację pracy określa Regulamin Pracy Urzędu Miasta Lublin, zakresy czynności i opisy stanowisk pracy. Uporządkowane zadania, kompetencje i odpowiedzialność zapewniają monitorowanie realizowanych usług i ich ciągłe doskonalenie.

8.5.2. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

Identyfikacja realizowanych w Urzędzie Miasta Lublin usług określona jest w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Lublin oraz regulaminach organizacyjnych poszczególnych departamentów, w których określone zostały zadania i kompetencje.



Zarządzanie dokumentacją bieżącą oraz dokumentacją spraw zakończonych określają w szczególności:

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

Identyfikację i identyfikowalność zapewniają prowadzone w Urzędzie rejestry, w szczególności:

- uchwał – w Biurze Rady Miasta,
- zarządzeń – w Wydziale Organizacji Urzędu,
- upoważnień i pełnomocnictw – w Wydziale Organizacji Urzędu,
- skarg i wniosków – w Wydziale Audytu i Kontroli,
- kontroli zewnętrznych – w Wydziale Audytu i Kontroli,
- właściwe rejestry i urządzenia ewidencyjne – w Pionie Ochrony Informacji Niejawnych w Kancelarii Tajnej,
- zapytań publicznych – w Kancelarii Prezydenta.

8.5.3. WŁASNOŚĆ NALEŻĄCA DO KLIENTÓW LUB DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH

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

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

Własność klienta, inna niż dane osobowe, podlega nadzorowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu postępowania administracyjnego, ordynacji podatkowej, instrukcji kancelaryjnej i instrukcji archiwalnej.

8.5.4. ZABEZPIECZENIE

Wszystkie udokumentowane informacje towarzyszące realizacji usług w Urzędzie są odpowiednio zabezpieczone. Zabezpieczenie realizowane jest poprzez odpowiednią identyfikację, przechowywanie w miejscach i na nośnikach do tego przeznaczonych oraz ochronę przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą, a także przed dostępem osób nieupoważnionych. W Urzędzie obowiązuje Polityka Bezpieczeństwa Informacji.

8.5.5. DZIAŁANIA PO DOSTAWIE

Wyniki realizowanych przez Urząd usług odbierane są bezpośrednio przez klienta albo przesyłane poprzez operatora pocztowego albo dostarczane klientowi przez uprawnionego pracownika Urzędu. Usługi dostarczane są również klientowi elektronicznie: z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej: ESP na ePUAP, poczty elektronicznej oraz poprzez udostępnianie informacji i dokumentów na stronach internetowych Urzędu.



Szczególne działania podejmowane są w przypadku wystąpienia usług niespełniających wymagań. Są to działania podejmowane na skutek odwołania strony, skargi lub innego działania. Przepisy regulujące działanie Urzędu w tym zakresie opisane są w aktach prawa powszechnie obowiązującego i regulacjach wewnętrznych.

8.5.6. NADZÓR NAD ZMIANAMI

W Urzędzie nadzorowane są przepisy prawne opisujące realizację usług. W przypadku zmian przepisów prawnych wprowadzane są zmiany w regulacjach i procedurach wewnętrznych oraz kartach informacyjnych.

8.6. ZWOLNIENIE WYROBÓW I USŁUG

Usługi realizowane w Urzędzie wykonywane są pod nadzorem. Uprawnienia w tym zakresie wynikają wprost z zapisów w regulaminach lub zawarte są w upoważnieniach imiennych poszczególnych pracowników. Pracownicy merytoryczni i przełożeni dbają o zgodność realizowanych usług z obowiązującymi przepisami prawa i wymaganiami Normy.

8.7. NADZÓR NAD NIEZGODNYMI WYJŚCIAMI

W Urzędzie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z niezgodnościami. Przypadki wystąpienia niezgodności są identyfikowane, oznaczone, poddane analizie i usunięte. Służy temu procedura „PZ. 4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące”.

9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

9.1. MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZA I OCENA

9.1.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W Urzędzie realizowane są procesy monitorowania, pomiaru, analizy, a następnie doskonalenia służące zapewnieniu zgodności Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami Normy ISO 9001:2015 i przepisami prawa. W proces ten zaangażowani są wszyscy pracownicy dbając o jakość realizowanych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności.

9.1.2. ZADOWOLENIE KLIENTA

Informacja o poziomie zadowolenia klientów z usług realizowanych przez Urząd pozyskiwana jest m.in. z:

- analizy skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
- analizy publikacji zamieszczanych w środkach masowego przekazu,
- spotkań członków kolegium z mieszkańcami,
- wyników badań satysfakcji.

Analiza zbiorcza za dany rok jest przedstawiana Najwyższemu Kierownictwu podczas przeglądu zarządzania.



9.1.3. ANALIZA I OCENA

W Urzędzie zbierane, analizowane i oceniane są dane niezbędne do wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Pozwalają one identyfikować obszary doskonalenia i zapobiegać ewentualnemu wystąpieniu niezgodności. Danymi takimi są w szczególności:

- wyniki monitorowania procesów,
- raporty z auditów wewnętrznych,
- informacje o przeprowadzonych działaniach korygujących,
- raporty z auditów zewnętrznych,
- informacje o skargach i wnioskach,
- raporty z audytów wewnętrznych,
- raporty z kontroli wewnętrznych.

9.2. AUDIT WEWNĘTRZNY

W Urzędzie ustanowiona została procedura „PZ.4.4.5 Przeprowadzenie auditu jakości”. Audyty jakości realizowane są przez wewnętrznych auditorów jakości powoływanych corocznie zarządzeniem Prezydenta Miasta Lublin oraz zgodnie z Planem auditów jakości. Lista auditorów powołanych na dany rok oraz Plan auditów jakości, wraz ze wskazanymi kryteriami i zakresem poszczególnych auditów udostępniane są w serwisie internetowym Intranet.

Zapisy auditów wewnętrznych prowadzone są w EZD (elektronicznym zarządzaniu dokumentacją), w elektronicznym systemie obsługi spraw i dokumentów *Mdok*, jako wyjątek od tradycyjnego (papierowego) systemu wykonywania czynności kancelaryjnych i dokumentowania spraw.

9.3. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Przeglądy zarządzania służą ocenie skuteczności, przydatności i adekwatności Systemu Zarządzania Jakością. Ocena możliwości doskonalenia i potrzeby zmian realizowana jest na Przeglądach Zarządzania Najwyższego Kierownictwa.

Przeglądy Zarządzania Najwyższego Kierownictwa przygotowuje i zwołuje Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin nie rzadziej niż raz w roku.

Materiałami wejściowymi są w szczególności:

- protokoły poprzednich przeglądów,
- wyniki auditów jakości, audytów wewnętrznych i kontroli wewnętrznych,
- informacje o przebiegu i stopniu realizacji działań korygujących,
- informacje dotyczące skarg i wniosków wnoszonych przez klientów,
- informacje dotyczące celów procesów.

Materiałami wyjściowymi są decyzje dotyczące działań doskonalących System Zarządzania Jakością.



10. DOSKONALENIE

10.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

10.2. NIEZGODNOŚCI

W celu zapobieżenia niezamierzonemu udostępnieniu usługi niezgodnej klientom, skutecznego usuwania przyczyn zidentyfikowanej niezgodności oraz udokumentowania przeprowadzonych działań korekcyjnych i działań korygujących w systemie SZJ wprowadzono procedurę „PZ. 4.4.7 Nadzór nad wyrobem niezgodnym, działania korygujące”.

10.3. 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.

Doskonalenie procesów w Urzędzie Miasta Lublin zapewnia zarządzanie ryzykiem oraz System Zarządzania Jakością. Wdrożona Polityka Jakości, procesy, wyniki auditów jakości, działania doskonalące, przeglądy zarządzania, analiza danych o funkcjonowaniu Systemu Zarządzania Jakością służą ciągłemu doskonaleniu.

11. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Mapa procesów (zależności między procesami)

Załącznik nr 2 – Cele Systemu Zarządzania Jakością