



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 5/1/2024 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 4 stycznia 2024 r.
w sprawie Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie dziewiąte

Księga Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie dziewiąte

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



SPIS TREŚCI

1. Prezentacja Miasta Lublin.....	3
2. Informacje ogólne dotyczące Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta lublin, zwanego dalej Urzędem.....	3
2.1. Zakres Normy PN-EN ISO 9001:2015.....	3
2.2. Skróty i definicje.....	4
3. Urząd i jego kontekst (otoczenie).....	6
4. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron.....	7
5. Zakres Systemu Zarządzania Jakością i jego procesy.....	8
6. Procesy systemu zarządzania jakością.....	9
7. Przywództwo i zaangażowanie.....	9
8. Orientacja na klienta.....	10
9. Polityka Jakości.....	10
10. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji.....	11
11. Działania odnoszące się do ryzyk i szans.....	13
12. Cele Jakościowe.....	13
13. Zasoby.....	13
13.1. Zasoby ludzkie.....	13
13.2. Infrastruktura.....	14
13.3. Środowisko funkcjonowania procesów.....	14
13.4. Zasoby do monitorowania i pomiarów.....	15
13.5. Wiedza organizacji.....	15
14. Kompetencje pracowników.....	15
15. Komunikacja.....	15
16. Udokumentowane informacje.....	16
17. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi.....	17
18. Wymagania dotyczące wyrobów i usług.....	17
19. Projektowanie i rozwój wyrobów i usług.....	18
20. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.....	18
21. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usług.....	18
22. Identyfikacja i identyfikowalność.....	19
23. Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych.....	19
24. Zabezpieczenie.....	19
25. Działania po dostawie.....	19
26. Nadzór nad niezgodnymi wyjściami.....	20
27. Ocena efektów działania.....	20
28. Audit wewnętrzny.....	21
29. Przegląd zarządzania.....	21
30. Doskonalenie.....	21
ZAŁĄCZNIKI.....	22



1. 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 i kreatywnych.

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.

Lublin, jako aktywny członek międzynarodowych organizacji i sieci współpracy chętnie wita gości z różnych stron świata.

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.

2. INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA LUBLIN, ZWANEGO DALEJ URZĘDEM

2.1. Zakres Normy PN-EN ISO 9001:2015

Przyjęcie i utrzymywanie Systemu Zarządzania Jakością jest strategiczną decyzją Najwyższego Kierownictwa, mającą na celu poprawę jakości świadczonych usług i efektywności działania Urzędu.

Obowiązek stosowania Systemu Zarządzania Jakością Prezydent Miasta Lublin 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 klienta, a także planowanych auditów wewnętrznych.”.

Wdrożony i utrzymywany w Urzędzie System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami Normy PN-EN ISO 9001:2015, zwanej w dalszej części Normą. Swoim zakresem objął wszystkie obszary funkcjonowania 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 Miasta Lublin,
 - b) Polityka Jakości,
 - c) Księga Jakości,
 - d) karty informacyjne dotyczące usług świadczonych przez Urząd.

2.2. Skróty i definicje

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

Auditor – pracownik Urzędu, powołany przez Prezydenta Miasta Lublin, w drodze zarządzenia, do przeprowadzania auditów jakości w Urzędzie, 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, realizowane w metodzie PDCA (Plan-Do-Check-Act).

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

Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD) – systemem wykonywania czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, gromadzenia i tworzenia dokumentacji w postaci elektronicznej z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie ustawy narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

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.

Intranet – wewnętrzny serwis informacyjny Urzędu.

Kontekst – otoczenie organizacji.

Korekcja – działanie podjęte w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

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

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 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.

PDCA – Cykl Deminga składający się z następujących po sobie w porządku logicznym działań: Zaplanuj (ang. Plan): zaplanuj lepszy sposób działania, lepszą metodę; Wykonaj (ang. Do): zrealizuj plan na próbę; Sprawdź (ang. Check): zbadaj, czy rzeczywiście nowy sposób działania przynosi lepsze rezultaty; Popraw (ang. Act): jeśli nowy sposób działania przynosi lepsze rezultaty, uznaj go za obowiązującą procedurę, zestandardyzuj i monitoruj jego stosowanie.

Polityka Jakości Urzędu Miasta Lublin/Polityka Jakości – ogół zamierzeń (misja) i zapewnienie (deklaracja), dotyczące jakości, wyrażone przez Prezydenta Miasta Lublin w drodze zarządzenia.

Prezydent – Prezydent Miasta Lublin.



Procedura – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu w Urzędzie.

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 może mieć wpływ na realizację zadań, osiągnięcie celów.

Strony zainteresowane – osoby lub podmioty, które mają lub mogą mieć wpływ na decyzje lub działania lub które uważają się za podlegające wpływom lub działaniom.

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

Urząd – Urząd Miasta Lublin.

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

Właściciel procesu – dyrektor komórki organizacyjnej, właściciel ryzyka – osoba zarządzająca procesem i jego doskonaleniem.

Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie wyrażone w obowiązujących przepisach prawa lub przyjęte w Urzędzie, 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 może mieć wpływ na decyzje lub działania, podlegać ich wpływom lub która postrzega siebie jako podlegająca wpływom decyzji lub działań.

Zależności pomiędzy procesami (schemat organizacyjny) – graficzny schemat zależności pomiędzy procesami w Urzędzie, przedstawiony w załączniku nr 1 do Księgi Jakości.

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.

3. URZĄD I JEGO KONTEKST (OTOCZENIE)

Urząd funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym. Otoczenie to determinowane jest przez czynniki zewnętrzne i wewnętrzne, które mają lub mogą mieć wpływ na realizację przez Urząd zadań oraz jakość świadczonych usług, na rzecz klienta i zainteresowanych stron, efektywność funkcjonowania i skuteczność osiągania celów.

Na otoczenie zewnętrzne w ujęciu międzynarodowym, krajowym, regionalnym i lokalnym wpływ mają, w szczególności następujące czynniki:

1. Sytuacja polityczna, ekonomiczna i ekologiczna, z uwzględnieniem trendów makroekonomicznych w skali globalnej, wpływająca na kierunki planowania strategicznego rozwoju miasta Lublin.



2. Sytuacja polityczna i ekonomiczna w Unii Europejskiej, wpływająca na możliwość wykorzystywania środków zewnętrznych, z programów operacyjnych trwających i inicjowanych, zgodnie z założeniami perspektyw finansowych Unii Europejskiej.
3. Sytuacja polityczna i ekonomiczna w Rosji, Białorusi i Ukrainie, wpływająca na bezpieczeństwo Polski i sytuację w Europie.
4. Sytuacja polityczna i ekonomiczna w Polsce, wpływająca na możliwość uwzględniania środków budżetu państwa w projektach infrastrukturalnych, dotyczących miasta Lublin.
5. Zmieniające się prawo i orzecznictwo Sądu Najwyższego, sądów powszechnych i administracyjnych.
6. Rozwój nowych technologii.
7. Wymagania i oczekiwania klientów Urzędu.

Na otoczenie wewnętrzne wpływ mają, w szczególności następujące czynniki:

1. Przywództwo w zarządzaniu Prezydenta, jako Kierownika Urzędu.
2. Planowanie i monitorowanie zadań budżetowych, umożliwiające przygotowanie, ewaluację, aktualizację i rozliczenie budżetu.
3. Organizacja Urzędu, niezbędne informacje umożliwiające sprawne funkcjonowanie Urzędu, w tym: wewnętrzne regulacje normatywne, informacje oraz komunikaty dla pracowników, związane z działalnością Urzędu np. Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin, schemat struktury organizacyjnej, podział uprawnień i odpowiedzialności pracowników, zmiany organizacyjne, informacje dotyczące wprowadzonych zmian przepisów.
4. Zmieniające się warunki otoczenia, podlegające analizie i wykorzystywaniu w procesie badania i realizowania potrzeb szkoleniowych pracowników Urzędu.
5. Systemy informatyczne, wspomagające realizację zadań Urzędu.
6. Polityka Jakości Urzędu Miasta Lublin, stanowiąca gwarancję akceptacji dla wspólnych wartości organizacji, zrozumienia jej celów oraz sensu podejmowanych działań, które wpływają lub mogą mieć wpływ na realizację powierzonych zadań.

Wyniki analizy czynników zewnętrznych i wewnętrznych mają wpływ na funkcjonowanie Urzędu i są wykorzystywane w procesie decyzyjnym.

4. ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ ZAINTERESOWANYCH STRON

W Urzędzie zidentyfikowano zainteresowane strony, które mają lub mogą mieć wpływ na jego funkcjonowanie. Do zainteresowanych stron, w szczególności należą:

1. Klienci poszczególnych komórek organizacyjnych i stanowisk pracy w departamentach Urzędu.
2. Jednostki organizacyjne miasta Lublin.
3. Spółki z udziałem Gminy Lublin.
4. Beneficjenci programów operacyjnych finansowanych z funduszy Unii Europejskiej.
5. Beneficjenci programów dotacyjnych finansowanych z budżetu miasta Lublin.
6. Instytucje naukowo-badawcze i uczelnie wyższe.



7. Podmioty gospodarcze, w tym przedsiębiorcy i inwestorzy.
8. Organizacje społeczne i pozarządowe.
9. Organizacje pożytku publicznego.
10. Organy kontrolne.
11. Organy administracji rządowej i samorządowej.
12. Pracownicy Urzędu.
13. Grupy społeczne.
14. Radni Rady Miasta Lublin.
15. Posłowie i Senatorowie.
16. Mass media.
17. Mieszkańcy miasta Lublin.
18. Turyści i osoby czasowo przebywające na obszarze miasta Lublin.

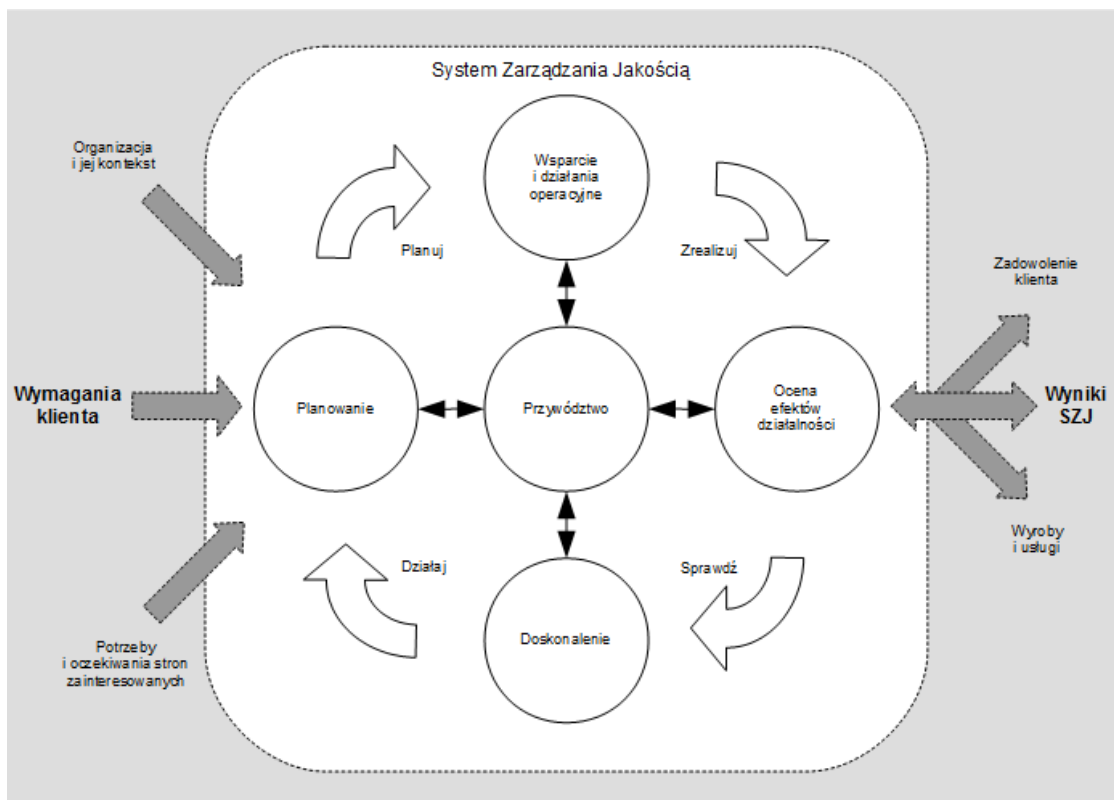
Źródłem informacji, o potrzebach zainteresowanych stron, są w szczególności: wnioski, petycje, wnioski z badań satysfakcji klienta, interpelacje i zapytania radnych, zalecenia instytucji kontrolujących, a także zgłoszenia przekazywane w ramach infolinii Contact Center oraz w udostępnionych na stronie internetowej lublin.eu aplikacjach: „Zgłoś To!” i „Skrzynka dialogu społecznego”.

5. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I JEGO PROCESY

System Zarządzania Jakością obejmuje wykonywanie usług publicznych, przez komórki organizacyjne Urzędu i stanowiska pracy w departamentach, zgodnie z wymaganiami obowiązującego prawa i Normy. Strukturę organizacyjną i zakres spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne i stanowiska pracy w departamentach 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:

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



Rys. 1. Model metody PDCA stosowanej w Systemie Zarządzania Jakością wg Normy.

6. PROCESY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W ramach wdrożonego w Urzędzie 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.

Zależności pomiędzy procesami (schemat organizacyjny), stanowią załącznik nr 1 do Księgi Jakości. Szczegółowy wykaz procesów realizowanych w Urzędzie prowadzi Wydział Organizacji Urzędu.

7. PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE

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

- 1) zapewnienie utrzymywania celów jakościowych i Polityki Jakości;
- 2) zapewnienie podejścia procesowego, opartego na zarządzaniu ryzykiem;
- 3) zapewnienie dostępności odpowiednich zasobów niezbędnych dla realizacji procesów;
- 4) zapewnienie doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością;



5) ponoszenie odpowiedzialności za skuteczność Systemu Zarządzania Jakością.

8. ORIENTACJA NA KLIENTA

Najwyższe Kierownictwo zapewniło identyfikację potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów. Zostały one zakomunikowane pracownikom.

W Urzędzie zapewniono zgodną z prawem realizację usług, poprawiane są warunki organizacyjne i techniczne obsługi klientów.

Relacja z klientem odbywa się na zasadzie współpracy, która przejawia się, w szczególności poprzez: dostępność informacji o Urzędzie i jego usługach oraz partycypację społeczną.

Wymiana informacji klient – Urząd odbywa się, w szczególności za pośrednictwem stron internetowych samorządu, mediów lokalnych, zgłoszeń wpływających do skrzynki dialogu społecznego, badań ankietowych, petycji oraz skarg i wniosków.

Dodatkowo funkcjonuje wielokanałowy, scentralizowany system obsługi klientów Urzędu Miasta Lublin Contact Center.

Zgromadzone i przeanalizowane informacje są wykorzystywane przy podejmowaniu działań doskonalących jakość świadczonych usług.

9. POLITYKA JAKOŚCI

Prezydent określił Politykę Jakości Urzędu Miasta Lublin, obejmującą Misję Urzędu i Deklarację Prezydenta. Polityka Jakości została zakomunikowana pracownikom poprzez jej wyeksponowanie na stronie internetowej Urzędu. Nowo zatrudniony pracownik przechodzi szkolenie w trakcie służby przygotowawczej, w ramach którego zapoznaje się również z Polityką Jakości. Poniżej treść Polityki Jakości:

„POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA LUBLIN

Misja Urzędu

Urząd Miasta Lublin jest nowoczesną, profesjonalną i przyjazną dla klientów jednostką organizacyjną prowadzącą i wspierającą działania zmierzające do zapewnienia rozwoju Lublina oraz zapewnienia jakości życia jego mieszkańców.

Deklaracja Prezydenta

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

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

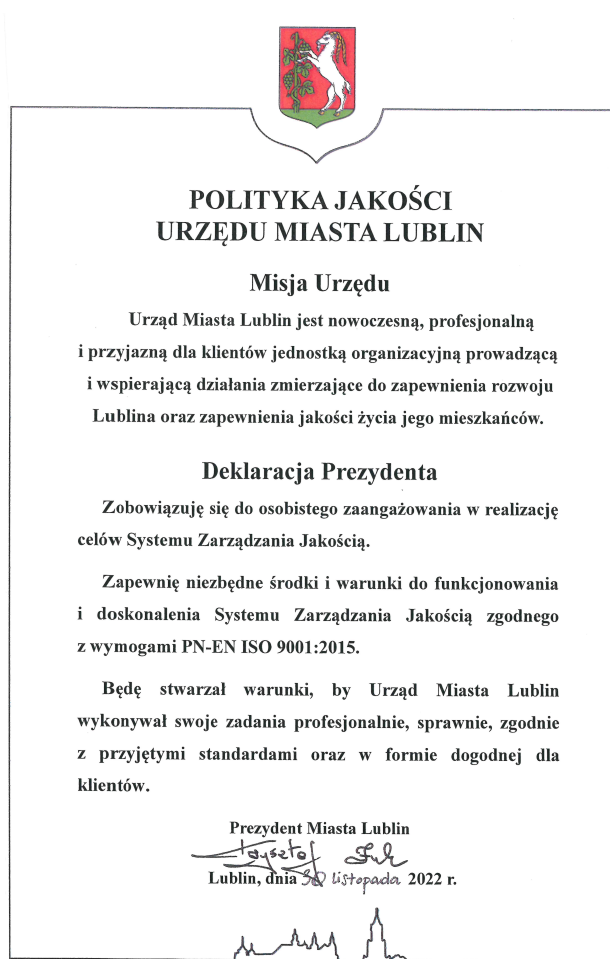
Będę stwarzał warunki, by Urząd Miasta Lublin wykonywał swoje zadania profesjonalnie, sprawnie, zgodnie z przyjętymi standardami oraz w formie dogodnej dla klientów.

Prezydent Miasta Lublin, Krzysztof Żuk
Lublin, dnia 30 listopada 2022 r.

Nr dokumentu: 108259/10/2022”.



Rys. 2. Polityka Jakości Urzędu Miasta Lublin, obejmująca Misję Urzędu i Deklarację Prezydenta.



Nr dokumentu: 108259/10/2022

10. ROLE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA W ORGANIZACJI

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

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 odnoszące się do celów procesów i jakości świadczonych usług w Urzędzie.



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.

Dyrektor Wydziału Organizacji Urzędu/Zastępca Dyrektora Wydziału Organizacji Urzędu 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;
- 6) prowadzi wykaz procesów realizowanych w Urzędzie.

Zespół ds. Rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin

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

Właściciel procesu

- 1) formułuje cele dotyczące procesu;
- 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) promuje wiedzę o Systemie Zarządzania Jakością;



- 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.

11. DZIAŁANIA ODNOSZĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS

Zasada podejścia opartego na ryzyku jest elementem kontroli zarządczej, funkcjonującej w Urzędzie. Corocznie planowane są działania, związane z zarządzaniem ryzykiem, obejmujące:

- 1) identyfikację ryzyka;
- 2) analizę i ocenę ryzyka;
- 3) wskazanie mechanizmów kontrolnych obniżających wartość ryzyka;
- 4) monitorowanie skuteczności wdrożonych mechanizmów kontrolnych.

Wyniki oceny ryzyka znajdują odzwierciedlenie w Kartach zarządzania celami poszczególnych komórek organizacyjnych i stanowisk pracy w departamentach.

Szanse rozwoju miasta wskazane są w wieloletniej prognozie finansowej miasta Lublin oraz w Strategii Lublin 2030.

12. CELE JAKOŚCIOWE

Cele jakościowe, przedstawione w załączniku nr 2 do Księgi Jakości, zostały ustalone przez Najwyższe Kierownictwo. Są one spójne z Polityką Jakości, a dzięki przyjętym miernikom i wskaźnikom mierzone. Cele jakościowe poddawane są analizie na przeglądach zarządzania Najwyższego Kierownictwa. Raport z analizy realizacji celów jakościowych publikowany jest corocznie na stronie Intranet: Baza wiedzy Urzędu → Zarządzanie jakością → [Sprawozdania dot. funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Lublin](#).

13. ZASOBY

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

- a) zasoby ludzkie,
- b) infrastrukturę,
- c) środowisko funkcjonowania procesów,
- d) zasoby do monitorowania i pomiarów,
- e) wiedzę organizacji.

13.1. Zasoby ludzkie

Pracownicy są kompetentni, odpowiednio wykształceni i przeszkoleni oraz posiadają niezbędne umiejętności i uprawnienia do realizacji zadań. Opracowano i wdrożono procedury



i regulaminy dotyczące naboru, służby przygotowawczej, podnoszenia kwalifikacji i okresowej oceny pracowników.

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

13.2. Infrastruktura

Prezydent zapewnił w Urzędzie zgodną z wymaganiami infrastrukturę potrzebną do świadczenia usług. Obejmuje ona pomieszczenia i budynki, wyposażenie stanowisk pracy, systemy teleinformatyczne oraz środki transportu.

Na potrzeby bezpośredniej obsługi klienta utworzono Biuro Obsługi Mieszkańców i jego filie.

Klientom umożliwiono przesyłanie pism w postaci elektronicznej. Katalog usług elektronicznych jest stale rozszerzany o nowe kategorie spraw.

Uruchomiono systemy kolejkowe usprawniające obsługę klientów. Umożliwiono również elektroniczną rezerwację wizyt.

W wielu siedzibach Urzędu umieszczone są elektroniczne monitory wyświetlające aktualne informacje dotyczące m.in. wydarzeń kulturalnych, sportowych oraz pracy Urzędu.

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.

Uruchomiono także publiczne punkty dostępu do Internetu, tzw. hotspoty, które umożliwiają klientom korzystanie z serwisów informacyjnych Urzędu i innych portali/stron internetowych.

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji wprowadził środki techniczne i organizacyjne, służące zapewnieniu ochrony danych.

13.3. Środowisko funkcjonowania procesów

Prezydent wprowadził Regulamin Pracy Urzędu Miasta Lublin, Regulamin pracy zdalnej w Urzędzie Miasta Lublin oraz System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

Polityka Bezpieczeństwa Informacji Urzędu Miasta Lublin umożliwia zapewnienie właściwej ochrony aktywów informacyjnych, porządkuje zasady postępowania z kluczami oraz określa dostępy do pomieszczeń i budynków Urzędu.

Podejmowane są działania, mające na celu zapewnienie właściwie zorganizowanej i wyposażonej przestrzeni stanowisk pracy, sprzyjającej realizacji zadań i służącej wygodzie klientów. Jednym z nich jest dokonywanie analizy warunków pracy w celu identyfikacji stanu środowiska pracy.

Urząd prowadzi działania mające na celu podniesienie świadomości osób zatrudnionych w Urzędzie, na temat zjawiska dyskryminacji, mobbingu i molestowania poprzez wprowadzenie procedury antydyskryminacyjnej i antymobbingowej.



Urząd promuje działania kształtujące środowisko funkcjonowania procesów, w szczególności poprzez:

- a) budowanie kultury organizacyjnej, opartej na pracy zespołowej,
- b) szkolenia,
- c) akcje w zakresie profilaktyki zdrowotnej,
- d) prowadzenie rejestru ryzyka zawodowego.

13.4. Zasoby do monitorowania i pomiarów

Komórki organizacyjne i stanowiska pracy w departamencie, w zależności od realizowanych zadań, wyposażone są w urządzenia pomiarowe i monitorujące, wykorzystywane przez pracowników zgodnie z instrukcjami użytkowania. Urządzenia posiadające gwarancję są używane i nadzorowane zgodnie z ich instrukcjami. Dokumentacja techniczna urządzeń przechowywana jest przez osoby, którym zostały one bezpośrednio powierzone.

13.5. Wiedza organizacji

Wiedza w organizacji dotyczy sposobu realizacji przez Urząd usług oraz interpretacji przepisów prawa, które mają zastosowanie w czasie realizacji procesów. Wiedza ta nabywana jest w formie podnoszenia kwalifikacji, w szczególności poprzez samokształcenie, udział w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych.

14. KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW

W Urzędzie, na wolne stanowiska urzędnicze, prowadzony jest otwarty i konkurencyjny nabór, organizowany zgodnie z przepisami ustawy o pracownikach samorządowych oraz w oparciu o procedurę naboru.

Pracownicy posiadają odpowiednie kwalifikacje, wymagane na zajmowanym stanowisku. W Urzędzie funkcjonują udokumentowane i wdrożone procedury, dotyczące określania wymogów kompetencyjnych osób zatrudnionych.

Nowo zatrudnieni pracownicy odbywają służbę przygotowawczą, po zakończeniu której zobowiązani są do zdania egzaminu, potwierdzającego przygotowanie pracownika do wykonywania obowiązków służbowych.

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

15. KOMUNIKACJA

W Urzędzie wzajemne komunikowanie się pracowników odbywa się, w szczególności poprzez:

- a) elektroniczne serwisy informacyjne: Biuletyn Informacji Publicznej, serwis internetowy (działający pod domeną lublin.eu) i serwis wewnętrzny Urzędu Intranet,
- b) pocztę elektroniczną,
- c) elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów *Mdok*,
- d) teleinformatyczne systemy dziedzinowe,



e) przeglądy zarządzania.

Komunikacja klient – Urząd odbywa się w sposób bezpośredni i pośredni. Komunikacja bezpośrednia ma miejsce w Biurach Obsługi Mieszkańców i na stanowiskach pracy, natomiast pośrednia, przede wszystkim poprzez korespondencję, w postaci papierowej i na nośnikach informatycznych oraz komunikację elektroniczną.

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

Klient ma możliwość składania skarg, wniosków i petycji do Urzędu w formie bezpośredniej i pośredniej. Realizacja tego uprawnienia zapewnia uzyskiwanie informacji zwrotnej od klientów.

W sprawach ważnych dla miasta mieszkańcy wyrażają swoją opinię podczas przeprowadzanych konsultacji społecznych, jak również mają możliwość zgłoszenia alertu w Aplikacji dla Mieszkańca dostępnej pod adresem internetowym <https://zglosto.lublin.eu/>.

16. UDOKUMENTOWANE INFORMACJE

System Zarządzania Jakością opiera się na przepisach i uregulowaniach zewnętrznych oraz wewnętrznych, mających zastosowanie w działalności Urzędu. Są to, w szczególności:

1) dokumenty zewnętrzne:

- a) ustawy,
- b) rozporządzenia,
- c) przepisy prawa miejscowego;

2) dokumenty wewnętrzne:

- a) zarządzenia Prezydenta,
- b) Polityka Jakości,
- c) Księga Jakości,
- d) procedura przeprowadzania auditu jakości,
- e) karty informacyjne dotyczące usług świadczonych przez Urząd.

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, są udostępnione w elektronicznych serwisach informacyjnych Urzędu, 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.



17. PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANAMI OPERACYJNYMI

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

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

- a) zapewnianie zasobów ludzkich i właściwe nimi zarządzanie,
- b) zapewnianie pracownikom dostępu do procedur, instrukcji i informacji,
- c) zapewnianie właściwego postępowania ze sprawami i dokumentami,
- d) zapewnianie poprawności formalno-merytorycznej treści dokumentów,
- e) 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 efektywność ich realizacji oraz dzięki monitorowaniu, stałe doskonalenie, zgodnie z metodą PDCA (Plan-Do-Check-Act).

18. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WYROBÓW I USŁUG

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

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

- a) wymagania określone przez klienta,
- b) wymagania Urzędu,
- c) wymagania wewnętrznych i zewnętrznych przepisów prawnych,
- d) wymagania zawarte w umowach, zamówieniach.

Przegląd 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 podejmuje uprawnieni pracownicy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Lublin oraz regulaminów departamentów, opisami stanowisk pracy, zakresami czynności i indywidualnymi upoważnieniami.

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



19. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ WYROBÓW I USŁUG

Projektowanie wyrobów i usług, realizowanych przez Urząd, dokonywane jest w ramach przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz w ramach bieżącego projektowania zadań przez komórki organizacyjne Urzędu i stanowiska pracy w departamentach, np. przygotowanie studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta Lublin, planów zagospodarowania przestrzennego, budżetu miasta.

Poszczególne etapy projektowania są monitorowane i oceniane oraz weryfikowane przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu i stanowiska pracy w departamentach, odpowiedzialne za ich realizację oraz Prezydenta i Radę Miasta Lublin.

Walidacja poszczególnych etapów projektowania, następuje w formie uchwał Rady Miasta lub zarządzeń Prezydenta.

Każda ze zmian, poszczególnych etapów projektowania, jest opisana i uzasadniona, poddana przeglądowi, weryfikacji i walidacji. Ponadto, przy projektowaniu uwzględniane są obowiązujące rygory prawne oraz możliwości finansowe miasta.

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

Urząd zapewnia, że procesy, produkty i usługi dostarczane z zewnątrz są zgodne z wymaganiami Normy oraz przepisami prawa.

Zakupy w Urzędzie realizowane są, m.in. w oparciu o ustawę Prawo zamówień publicznych. Koordynowaniem zamówień, podlegających ustawie zajmuje się powołana do tego celu komórka – Biuro Zamówień Publicznych.

Zamówienia wyłączone ze stosowania ustawy dokonywane 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.

21. NADZOROWANIE PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUG

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

- a) dostęp do dokumentów opisujących usługi oraz ich wyniki,
- b) ustalenie zasad monitorowania realizacji usług,
- c) zapewnienie odpowiednich zasobów do realizacji usług.

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Lublin, wraz z regulaminami departamentów, określa zadania wszystkich komórek organizacyjnych i stanowisk pracy w departamentach. Wewnętrzną organizację pracy określają Regulamin Pracy Urzędu Miasta Lublin, zakresy czynności oraz opisy stanowisk pracy. Uporządkowane zadania, określone kompetencje i podział odpowiedzialności służą monitorowaniu realizowanych usług i ich doskonaleniu.



22. IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

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

W Urzędzie, w zakresie wykonywania czynności kancelaryjnych oraz postępowania z dokumentacją, mają zastosowanie normatywy kancelaryjno-archiwalne wydane na podstawie ustawy archiwalnej, w szczególności określone w:

- 1) instrukcji kancelaryjnej, która określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych oraz reguluje postępowanie w tym zakresie z wszelką dokumentacją, jeżeli przepisy szczególne nie stanowią inaczej;
- 2) jednolitym rzeczowym wykazie akt będącym podstawą klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji przez jej oznaczanie, rejestrację i łączenie w akta spraw albo grupowanie w ramach dokumentacji nietworzącej akt spraw;
- 3) instrukcji archiwalnej określającej organizację, zadania i zakres działania archiwum zakładowego oraz szczegółowe zasady przekazywania dokumentacji do archiwum i tryb postępowania z dokumentacją w archiwum zakładowym;

oraz w przepisach i instrukcjach wewnętrznych opracowywanych przez koordynatora czynności kancelaryjnych.

Do dokumentacji zawierającej informacje niejawne stosuje się przepisy w sprawie organizacji i funkcjonowania kancelarii tajnych oraz określające tryb i sposób przyjmowania, przewożenia, wydawania i ochrony materiałów zawierających informacje niejawne.

23. WŁASNOŚĆ NALEŻĄCA DO KLIENTÓW LUB DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH

Szczególną ochroną w Urzędzie otoczone są dane osobowe klientów. Procesy realizowane przez Urząd, w których przetwarzane są dane osobowe, zostały opisane w Rejestrze Czynności Przetwarzania, a pracownicy posiadają wymagane upoważnienia.

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.

24. 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.

25. DZIAŁANIA PO DOSTAWIE

Wyniki realizowanych przez Urząd usług odbierane są bezpośrednio przez klienta albo przesyłane poprzez operatora pocztowego lub dostarczane klientowi, przez uprawnionego



pracownika. Usługi dostarczane są również klientowi elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

W przypadku odwołania strony, skargi lub wystąpienia innego działania wskazującego na otrzymanie usług niespełniających wymagań, podejmowane są działania opisane w aktach prawa powszechnie obowiązującego oraz regulacjach wewnętrznych.

26. NADZÓR NAD NIEZGODNYMI WYJŚCIAMI

W Urzędzie określone zostały zasady nadzorowania i postępowania z niezgodnościami. Przypadki wystąpienia niezgodności są identyfikowane, a przyczyny jej wystąpienia analizowane i wdrażane mechanizmy zapobiegawcze.

Dla niezgodności zidentyfikowanej w czasie auditu jakości wystawiona jest karta niezgodności. Celem usunięcia przyczyn zidentyfikowanej niezgodności właściciel procesu podejmuje działania korygujące, zaś weryfikacja ich skuteczności odbywa się w trakcie auditów jakości, auditów zewnętrznych i wewnętrznych, kontroli wewnętrznych i zewnętrznych, jak również w trakcie zarządzania ryzykiem.

27. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

W Urzędzie realizowane są procesy monitorowania, pomiaru, analizy, a następnie doskonalenia, służące zapewnieniu zgodności Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami Normy i przepisami prawa. W proces ten zaangażowani są wszyscy pracownicy, dbający o jakość realizowanych usług.

Informacja o zadowoleniu klienta z usług realizowanych przez Urząd pozyskiwana jest, m. in. z:

- a) analizy skarg, wniosków i petycji wpływających do Urzędu,
- b) analizy publikacji zamieszczanych w środkach masowego przekazu,
- c) spotkań członków kolegium z mieszkańcami,
- d) wyników badań satysfakcji klienta.

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

- a) wyniki monitorowania procesów,
- b) raporty z auditów wewnętrznych,
- c) informacje o przeprowadzonych działaniach korygujących,
- d) raporty z auditów zewnętrznych,
- e) informacje o skargach i wnioskach,
- f) raporty z audytów wewnętrznych,
- g) raporty z kontroli wewnętrznych.



28. AUDIT WEWNĘTRZNY

W Urzędzie ustanowiona została procedura przeprowadzania auditu jakości. Audity jakości realizowane są przez wewnętrznych auditorów jakości, powoływanych corocznie zarządzeniem Prezydenta Miasta Lublin. 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 elektronicznym zarządzaniu dokumentacją.

29. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Przeglądy zarządzania służą ocenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Są narzędziem Najwyższego Kierownictwa do podejmowania decyzji o doskonaleniu funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

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

Dane wejściowe do przeglądu zarządzania uwzględniają:

- 1) status działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania;
- 2) zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych, istotnych dla Systemu Zarządzania Jakością;
- 3) wyniki auditów jakości, audytów wewnętrznych i kontroli wewnętrznych;
- 4) informacje o przebiegu i stopniu realizacji działań korygujących;
- 5) informacje o zadowoleniu klienta i stron zainteresowanych;
- 6) informacje dotyczące skarg i wniosków wnoszonych przez klientów;
- 7) informacje o adekwatności zasobów;
- 8) informacje o skuteczności działań podjętych w związku ze stwierdzonymi ryzykami i szansami;
- 9) informacje o stopniu realizacji celów jakościowych;
- 10) możliwość doskonalenia.

Danymi wyjściowymi z przeglądu zarządzania są decyzje dotyczące:

- 1) działań doskonalących System Zarządzania Jakością;
- 2) zmian w Systemie Zarządzania Jakością;
- 3) potrzeb w zakresie zasobów.

30. DOSKONALENIE

Doskonaleniu w Urzędzie służą, w szczególności:

- wdrożona Polityka Jakości,
- wyznaczone cele Systemu Zarządzania Jakością,
- informacje o stopniu osiągnięcia celów jakościowych,
- zalecenia z auditów jakości,
- zalecenia z kontroli zewnętrznych i wewnętrznych,



– przeglądy zarządzania.

Ponadto, przeprowadzana analiza ryzyka w realizowanych procesach—umożliwia skuteczne diagnozowanie i eliminowanie ich przyczyn.

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Zależności między procesami (schemat organizacyjny).

Załącznik nr 2 – Cele Systemu Zarządzania Jakością.