



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik nr 2 do Księgi Jakości Urzędu Miasta Lublin – wydanie dziewiąte stanowiącej 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

Cele systemu zarządzania jakością

Wskaźniki

Cel	Symbol i nazwa (W)	Wartość oczekiwana	Sposób wyznaczenia	Częstość wyznaczania
Usprawnienie obsługi klientów (U)	WU.WKE – wskaźnik korespondencji elektronicznej wychodzącej z Urzędu	$WU.WKE \geq 0,95$	$WU.WKE = MU.LWKErb / MU.LWKErp$ wartość obliczona dla dokumentów wysyłanych elektronicznie z <i>e-DOKUMENTY Kancelarii</i> systemu <i>Mdok</i> Urzędu na adresy elektroniczne klientów	roczny
	WU.PKE – wskaźnik korespondencji elektronicznej przychodzącej do Urzędu	$WU.PKE \geq 0,95$	$WU.PKE = MU.LPKErB / MU.LPKErP$ wartość obliczona dla dokumentów wpływających elektronicznie od klientów na adresy elektroniczne Urzędu, rejestrowanych w <i>e DOKUMENTY Kancelarii</i> systemu <i>Mdok</i>	roczny
Profesjonalizacja obsługi klientów (P)	WP.KP – wskaźnik kwalifikacji pracowników Urzędu	$WP.KP \geq 0,95$	$WP.KP = (MP.LPZ / MP.LPW)$ wartość obliczana dla badanej próby statystycznej urzędniczych stanowisk pracy w danym roku	roczny
	WP.WD – wskaźnik wzruszalności decyzji	$WP.WD \leq 0,005$	$WP.WD = MP.LDWzr / MP.LDWyd$ wartość obliczona dla poszczególnych komórek organizacyjnych oraz dla całego Urzędu	roczny
Efektywność wykorzystywania zasobów Urzędu (Z)	WZ.LSE – wskaźnik wykorzystywania systemu teleinformatycznego dla dokumentowania spraw	$WZ.LSE \geq 0,95$	$WZ.LSE = MZ.LSErb / MZ.LSErp$ wartość obliczona dla wszystkich spraw prowadzonych i dokumentowanych w systemie <i>Mdok</i> (sprawy w <i>EZD</i> i w systemie tradycyjnym, dla których <i>Mdok</i> jest systemem informatycznym wspomagającym)	roczny
	WZ.EZD – wskaźnik elektronicznego zarządzania dokumentacją	$WZ.EZD \geq 0,95$	$WZ.EZD = MZ.LEZDrb / MZ.LEZDrp$ wartość obliczona dla wszystkich spraw prowadzonych i dokumentowanych w systemie <i>Mdok</i> w <i>EZD</i>	roczny



Wyjaśnienie stosowanych pojęć i skrótów:

1.	Adres elektroniczny:	to adres do doręczeń elektronicznych oraz adres elektronicznej skrzynki podawczej na ePUAP.
2.	Adres do doręczeń elektronicznych (ADE):	to adres elektroniczny, o którym mowa w przepisach o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług (zgodnie z art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych).
3.	Elektroniczna skrzynka podawcza (ESP):	to dostępny publicznie środek komunikacji elektronicznej o określonym adresie, służący do przekazywania dokumentu elektronicznego do podmiotu publicznego przy wykorzystaniu powszechnie dostępnego systemu teleinformatycznego, w szczególności ePUAP (zgodnie z art. 3 pkt 17 ustawy z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne).
4.	Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD):	to 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 art. 5 ust. 2b ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
5.	ePUAP:	to Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ePUAP) to system informatyczny, dzięki któremu obywatele mogą załatwiać sprawy urzędowe za pośrednictwem internetu, natomiast przedstawiciele podmiotów publicznych – bezpłatnie udostępniać swoje usług w postaci elektronicznej.
6.	Mdok:	to elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów Mdok, będący w Urzędzie podstawowym system teleinformatycznym dla wykonywania czynności kancelaryjnych, dokumentowania przebiegu załatwiania spraw, tworzenia, przechowywania i archiwizacji dokumentacji w EZD, i który pełni w Urzędzie rolę systemu EZD.
7.	Skrzynka doręczeń (e-doręczeń):	to narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych w ramach publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, a także w ramach publicznej usługi hybrydowej, zgodnie ze standardem, o którym mowa w przepisach o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
8.	System EZD:	to Mdok oraz zespół zintegrowanych z Mdok lub współpracujących ze sobą systemów dziedzinowych, zapewniających zgodne z przepisami ustawy archiwalnej gromadzenie dokumentacji napływającej do Urzędu oraz powstającej w Urzędzie, tj. w sposób odzwierciedlający proces załatwiania spraw oraz jej ewidencjonowanie, przechowywanie, wyszukiwanie, udostępnianie i archiwizację lub jeśli dokumentacja dotycząca danych zawartych w systemach dziedzinowych albo stworzona w ramach tych systemów jest zarządzana i archiwizowana w Mdok; system EZD wspomaga wykonywanie czynności kancelaryjnych i obsługę spraw, które w Urzędzie prowadzone są w systemie tradycyjnym.