

Zarządzenie nr 39/2018  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 30 maja 2018 r.

w sprawie zatwierdzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa

Na podstawie art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r., poz. 994, z późn. zm.),

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Zatwierdza się Księgę Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Aktualne wydanie Księgi Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa jest dostępne w programie QSystem.

§ 2

Zobowiązuje się wszystkich pracowników Urzędu do:

- 1) zapoznania się z treścią Księgi Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa i stosowania zawartych w niej postanowień oraz dokumentów w niej przywołanych;
- 2) aktywnego uczestnictwa w procesie doskonalenia systemu organizacyjnego;
- 3) współpracy z Pełnomocnikiem do spraw Systemu Zarządzania Jakością.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi do spraw Systemu Zarządzania Jakością.

§ 4


Traci moc zarządzenie nr 8/2018 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 14 lutego 2018 r. w sprawie zatwierdzenia Księgi Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa.

§ 5

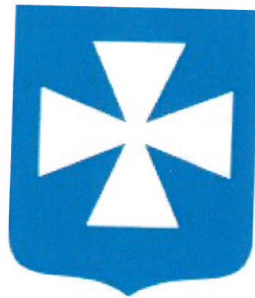
Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Tadeusz Ferenc



	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
	Księga Jakości	Strona: 1/31	Wyd. 4
		Data wydania: 30.05.2018	


Załącznik  
do zarządzenia nr 39/2018  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 30 maja 2018 r.




# KSIĘGA JAKOŚCI

## URZĘDU MIASTA RZESZOWA

	Imię, nazwisko i stanowisko	Data	Podpis
Opracował:	Marcin Stopa – Pełnomocnik ds. SZJ	30.05.2018	
Zatwierdził:	Tadeusz Ferenc – Prezydent Miasta Rzeszowa	30.05.2018	

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
	Księga Jakości	Strona: 3/31	Wyd. 4
		Data wydania: 30.05.2018	

8.7 Nadzorowanie usługi niezgodnej z wymaganiami .....	28
<b>9 OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI .....</b>	<b>28</b>
9.1.1 Postanowienia ogólne .....	28
9.1.2 Zadowolenie klienta .....	29
9.1.3 Analiza i ocena .....	29
9.2. Audit wewnętrzny .....	29
9.3 Przegląd zarządzania .....	30
<b>10 DOSKONALENIE .....</b>	<b>30</b>
10.1 Postanowienia ogólne .....	30
10.2 Niezgodności i działania korygujące .....	30
10.3 Ciągłe doskonalenie .....	31

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ-1	
	Księga Jakości		Strona: 5/31	Wyd. 4
			Data wydania: 30.05.2018	

(Stansted i Luton), Manchesterem oraz Warszawą, obsługiwane przez PLL LOT, Ryanair, Lufthansę oraz Adria Airlines. Lotnisko wykonuje usługi przewozowe Cargo, w ramach której obsługiwane są największe na świecie samoloty.

W 2013 r. Miasto Rzeszów podpisało umowę o współpracy z lotniskiem w Miami mającą na celu zwiększenie wymiany handlowej pomiędzy Europą Środkową a Ameryką Północną i Środkową. W marcu 2015 r. w Porcie Lotniczym Rzeszów-Jasionka został uruchomiony drugi w kraju punkt odpraw fitosanitarny.

### **Lotnictwo i nie tylko**

W mieście działa ponad 25 tysięcy przedsiębiorstw, obsługiwanych przez ponad 800 instytucji finansowych i okołobiznesowych. Wiodącym rzeszowskim przedsiębiorstwem jest PRATT & WHITNEY RZESZÓW S.A. (dawniej WSK „PZL-Rzeszów” S.A.) – producent silników lotniczych.

W celu stworzenia dogodnych warunków do prowadzenia działalności gospodarczej w Rzeszowie została utworzona Specjalna Strefa Ekonomiczna Rzeszów-Dworzysko, która obejmuje tereny dzielnicy Rzeszów - Przybyszówka oraz gmin: Świlcza i Głogów Małopolski z docelowym obszarem funkcjonalnym 450 h. W rejonie tym krzyżuje się autostrada A-4 z drogą ekspresową S19 oraz linią kolejową E-30. W bliskiej odległości położony jest także Międzynarodowy Port Lotniczy Rzeszów-Jasionka.

Celem podnoszenia konkurencyjności rzeszowskiej i podkarpackiej gospodarki oraz wdrażania innowacyjnych rozwiązań technologicznych utworzony został Podkarpacki Park Naukowo-Technologiczny AEROPOLIS (PPNT).


Prężnie rozwija się również Stowarzyszenie „Informatyka Podkarpacka” zrzeszające firmy informatyczne, Podkarpacki Klaster Energii Odnawialnej, który m.in. przygotowuje koncepcje rozwiązań dla Inteligentnego Eko Osiedla 2020, Klaster Budowlany "Innowator", Klaster „Poligen” skupiający instytucje zajmujące się przetwórstwem tworzyw sztucznych oraz Klaster Dobrej Jakości Życia "Dolina Podkarpacia".

### **Uczelnie wyższe**

Prawdziwym bogactwem Rzeszowa są ludzie młodzi, uczniowie i studenci. Rzeszów to jeden z największych ośrodków akademickich w Polsce. Rzeszowskie uczelnie zapewniają wysoko wykwalifikowaną kadrę naukową oraz nowoczesną bazę lokalową.

### **Śladami przeszłości**

Turyści zainteresowani przeszłością miasta mogą zwiedzić rzeszowskie zabytki, do zachowania i odnawiania których samorząd miasta przykłada szczególną wagę. Pod kamienicami i płytą rynku usytuowana jest Podziemna Trasa Turystyczna o długości 369 m, obejmująca 40 piwnic, położonych na trzech kondygnacjach. Czas powstania piwnic datuje się na XV–XX w., w przeszłości magazynowano tu różnorodne towary, piwnice stanowiły także schronienie dla mieszkańców miasta w czasie wojen i najazdów.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 7/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

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

### **Prezydent Miasta Rzeszowa**

Prezydent Miasta Rzeszowa, zwany dalej Prezydentem, wybierany jest w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich, w głosowaniu tajnym na 5 – letnią kadencję. Wykonuje uchwały Rady Miasta Rzeszowa oraz realizuje zadania gminy i powiatu, określone przepisami prawa, a także przyjęte na podstawie porozumień. W szczególności do zadań Prezydenta należy kierowanie bieżącymi sprawami miasta i reprezentowanie miasta na zewnątrz. Powyższe zadania Prezydent wykonuje przy pomocy Urzędu, którego jest kierownikiem.

### **Zastępcy Prezydenta**

Prezydent powołał trzech zastępców, powierzając im w drodze zarządzenia prowadzenie określonych spraw miasta.

### **Sekretarz Miasta Rzeszowa**

Sekretarz Miasta Rzeszowa, zwany dalej Sekretarzem, odpowiada w szczególności za zapewnienie sprawnego i efektywnego funkcjonowania Urzędu.

### **Skarbnik Miasta Rzeszowa**

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

## **2.2 Struktura organizacyjna Urzędu**


Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Skarbnik i Sekretarz swoje zadania realizują przy pomocy Urzędu, poprzez nadzorowane przez siebie wydziały, biura oraz samodzielne stanowiska pracy.

Urząd działa w szczególności na podstawie następujących aktów prawnych:

- 1) ustawa o samorządzie gminnym,
- 2) ustawa o samorządzie powiatowym,
- 3) Statut Miasta Rzeszowa,
- 4) Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa.

Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa określa ogólne zasady funkcjonowania Urzędu, zadania poszczególnych wydziałów, biur, oddziałów, referatów i samodzielnych stanowisk pracy. Stanowi podstawę do opracowania zakresów czynności dla wszystkich zatrudnionych pracowników.

Graficzna prezentacja struktury organizacyjnej Urzędu została zamieszczona na schemacie organizacyjnym – załącznik nr 1.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 9/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

**Dokument** – informacja oraz nośnik, na jakim jest zawarta

**Dowód z auditu** – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne ze względu na kryteria auditu i możliwe do zweryfikowania

**Działanie korygujące** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności i zapobieżenia ponownemu wystąpieniu

**Identyfikowalność** – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego, co jest przedmiotem rozpatrywania

**Jakość** – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości obiektu spełnia wymagania

**Klient** – organizacja lub osoba, która otrzymuje produkt/ usługę – efekt finalny procesu - (wobec której realizowana jest usługa)

**Kontrola zarządcza** – stanowi ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy

**Komórka organizacyjna** – to wydział, komórka na prawach wydziału (biuro) i samodzielne stanowisko pracy

**Księga Jakości** – dokument, w którym określono system organizacyjny jednostki

**Najwyższe kierownictwo** – osoba, która na najwyższym szczeblu kieruje organizacją i ją nadzoruje – Prezydent

**Pełnomocnik ds. SZJ** – osoba, powołana w drodze zarządzenia do realizacji zadań o istotnym dla SZJ znaczeniu, odpowiedzialna za prawidłowe, zgodne z normą ISO 9001 funkcjonowanie SZJ

**Polityka Jakości** – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo


**Procedura** – określony sposób przeprowadzenia działania lub procesu. Procedury mogą być udokumentowane lub nie

**Proces** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają „wejścia” w „wyjścia”

**Produkt** – wynik procesu

**System Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Rzeszowa, SZJ, System** – wdrożony i funkcjonujący w Urzędzie system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości

**Weryfikacja** – potwierdzenie, przez przedstawienie dowodu obiektywnego, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 11/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

- 2) mieszkańcy Miasta Rzeszowa,
- 3) przedsiębiorcy (inwestorzy),
- 4) organizacje społeczne (w tym związki wyznaniowe, fundacje, stowarzyszenia),
- 5) turyści,
- 6) radni,
- 7) miejskie jednostki organizacyjne i ich klienci, miejskie spółki,
- 8) posłowie, senatorowie,
- 9) administracja rządowa,
- 10) administracja samorządowa,
- 11) organy kontrolne (np. NIK, RIO, UKS),
- 12) organy Unii Europejskiej,
- 13) dostawcy usług dla Urzędu,
- 14) media.

Raz w roku przeprowadzane są badania poziomu satysfakcji Klienta w zakresie usług świadczonych w Urzędzie. Na ich podstawie przygotowywane są dla Kierownictwa wnioski do analizy, stanowiące pomoc w dalszym doskonaleniu systemu.

#### 4.3 Określenie zakresu systemu organizacyjnego

Systemem kontroli zarządczej objęte są wszystkie komórki organizacyjne Urzędu. Strukturę organizacyjną i zakresy spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa.

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony system zarządzania jakością spełniający wymagania normy ISO 9001, obejmujący wszystkie komórki organizacyjne, w zakresie:

**„Świadczenia usług administracji samorządowej zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój miasta.”**

W systemie zarządzania w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę działania zastosowania nie ma pkt 8.3 normy – Projektowanie i rozwój produktu/usługi. Urząd nie projektuje swoich usług. Są one zaprojektowane w przepisach prawa. Jednocześnie nie ma to żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczenia klientom usług spełniających właściwe wymagania.


#### 4.4 System organizacyjny Urzędu i jego procesy

[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej – Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]

W Urzędzie ustanowiono, udokumentowano, wdrożono i utrzymuje się SZJ oraz ciągle doskonalą jego skuteczność i efektywność zgodnie z wymaganiami normy.

W tym celu :

- 1) zidentyfikowano procesy mające wpływ na system zarządzania jakością i jego zastosowanie w Urzędzie,
- 2) określono kolejność i wzajemne oddziaływanie tych procesów,
- 3) opisano jednolite zasady realizacji takich procesów,

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 13/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

- 6) zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Służą temu przede wszystkim spotkania i narady z kadrą kierowniczą Urzędu,
- 7) zapewnienie, że system osiąga zaplanowane wyniki,
- 8) wspieranie pracowników Urzędu mających wkład w skuteczność systemu,
- 9) promowanie doskonalenia,
- 10) przeprowadzanie corocznych przeglądów zarządzania,
- 11) wdrożenie Kodeksu Etyki Pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa oraz wsparcie i promowanie przestrzegania wartości etycznych dając dobry przykład codziennym postępowaniem i podejmowanymi decyzjami.

### 5.1.2 Orientacja na klienta

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

Prezydent uznał, iż w centrum zainteresowania Urzędu jest klient. Zobowiązał wszystkich pracowników Urzędu do spełniania słuszných potrzeb i oczekiwań klientów w granicach obowiązującego prawa.

Realizując swoje zaangażowanie na rzecz klientów Najwyższe Kierownictwo Urzędu zapewnia:

- 1) identyfikację potrzeb i oczekiwań klientów,
- 2) identyfikację ryzyk i szans, które mogą mieć wpływ na zgodność usługi z wymaganiami i zdolność do zwiększania zadowolenia klienta oraz że są one właściwie określone i zaadresowane,
- 3) sprawną i zgodną z prawem realizację usług (identyfikacja wymagań prawnych do zadań),
- 4) poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi klientów,
- 5) tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z klientem,
- 6) prowadzenie odpowiedniej polityki informacyjnej.


Klientami Urzędu są głównie:

- 1) mieszkańcy miasta – społeczność lokalna,
- 2) osoby nie będące mieszkańcami miasta, które oczekują od Urzędu zapewnienia realizacji ich słuszných i zgodnych z prawem interesów – osoba (fizyczna lub prawna),
- 3) organizacje pozarządowe,
- 4) przedsiębiorcy, inwestorzy,
- 5) turyści.

Sukces działań Urzędu zależy od zrozumienia i zaspokojenia bieżących i przyszłych potrzeb i oczekiwań obecnych i potencjalnych klientów. Orientacja na klienta znajduje odzwierciedlenie w szczególności w obszarach:

- 1) organizacji pracy Urzędu,
- 2) komunikacji z klientem w tym przekazywanie informacji o produktach – usługach świadczonych przez Urząd,
- 3) identyfikacji wymagań dotyczących produktów Urzędu,
- 4) badania spełnienia określonych wymagań.



	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>		Nr: KJ-1	
	Księga Jakości		Strona: 15/31	Wyd. 4
			Data wydania: 30.05.2018	

7) zapewnienie zasobów niezbędnych dla efektywnego funkcjonowania systemu organizacyjnego.

### **Zastępcy Prezydenta**

Zastępcy Prezydenta w nadzorowanym przez siebie zakresie odpowiedzialni są za:

- 1) stałe usprawnianie realizowanych procesów,
- 2) nadzór nad realizacją działań doskonalących, zgodnie z podziałem zadań.

### **Sekretarz - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością**

Sekretarz – Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za nadzór nad wdrożeniem i rozwojem SZJ. Do obowiązków Pełnomocnika ds. SZJ należy w szczególności:

- 1) zapewnienie, że wymagane procesy są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami przepisów i normy ISO 9001,
- 2) przedstawianie Prezydentowi sprawozdań z bieżącego funkcjonowania systemu zarządzania ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ciągłego jego doskonalenia,
- 3) zapewnienie upowszechnienia w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań klienta,
- 4) organizowanie prac związanych z prowadzeniem przeglądów zarządzania,
- 5) planowanie i nadzorowanie przeprowadzania auditów jakości,
- 6) organizowanie i wspieranie prac związanych z dokonywaniem przez Zespół Sterujący SZJ przeglądów jakości,
- 7) inicjowanie i nadzorowanie działań doskonalących,
- 8) realizowanie innych obowiązków i uprawnień niezbędnych do wykonania zadań określonych SZJ.

### **Skarbnik**

Skarbnik odpowiada za utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w zakresie procesów dotyczących zarządzania finansami.


### **Zespół Sterujący SZJ**

Zespół Sterujący SZJ jest odpowiedzialny za doskonalenie, poprzez wskazywanie ogólnych kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością. Zespół Sterujący SZJ wspiera Prezydenta w sprawowaniu kontroli zarządczej.

### **Dyrektorzy wydziałów, komórek na prawach wydziałów, jednoosobowe stanowiska pracy**

Dyrektorzy wydziałów, komórek na prawach wydziałów, jednoosobowe stanowiska pracy odpowiedzialni są za:

- 1) zbieranie informacji o występowaniu niezgodności dotyczących zakresu działania komórki organizacyjnej,
- 2) podejmowanie działań doskonalących dotyczących działania komórki organizacyjnej,
- 3) przygotowywanie dla Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością propozycji działań doskonalących i zmian w SZJ,
- 4) podjęcie decyzji w zakresie potrzeby ustanowienia procesów i dokumentów,

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 17/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

Realizując swoje działania, ponoszą odpowiedzialność przed Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wykaz auditorów jakości określony jest w zarządzeniu nr 28/2017 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 28 lutego 2017 r. w sprawie wyznaczenia auditorów jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa, z późn. zm.

### **Wszyscy pracownicy Urzędu**

Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiedzialni są za:

- 1) znajomość procedur przez siebie realizowanych i ich sumienne przeprowadzanie z zachowaniem terminu realizacji,
- 2) zgłaszanie bezpośrednio przełożonemu uwag i wniosków w zakresie skuteczności SZJ oraz dotyczących wykonywanych czynności,
- 3) dążenie do doskonalenia swoich kwalifikacji,
- 4) prezentację postaw potwierdzających orientację na klienta w zakresie kompetencji, kultury obsługi, sumienności, przestrzegania prawa i dbania o wizerunek Urzędu.

## **6 Planowanie**

### **6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans – zarządzanie ryzykiem**

[zastosowanie mają: standard B7 kontroli zarządczej – Identyfikacja ryzyka; standard B8 kontroli zarządczej – Analiza ryzyka; standard B9 kontroli zarządczej – Reakcja na ryzyko]

Szczegółowe informacje dotyczące planowania działalności oraz zarządzania ryzykiem zawiera zarządzenie nr 48/2016 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 8 sierpnia 2016 r. w sprawie wprowadzenia Procedury planowania działalności oraz zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Rzeszowa, z późn. zm.


### **6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia**

[zastosowanie ma standard B6 kontroli zarządczej – Określanie celów i zadań, monitorowanie i ocena ich realizacji]

Szczegółowe informacje dotyczące planowania działalności zawiera zarządzenie nr 48/2016 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 8 sierpnia 2016 r. w sprawie wprowadzenia Procedury planowania działalności oraz zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Rzeszowa, z późn. zm.

Cele ogólne zostały określone w Polityce Jakości i m.in. na ich podstawie ustanawiane są cele bardziej szczegółowe.

Plan działalności i rejestr ryzyka Urzędu Miasta Rzeszowa zatwierdza Prezydent podczas przeglądu zarządzania. Prezydent zatwierdza ponadto sprawozdanie z realizacji celów i zadań Urzędu Miasta Rzeszowa sporządzone za rok poprzedni.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 19/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

6) materiały (np. biurowe), drobny sprzęt biurowy.

Urząd jest zlokalizowany w kilkunastu budynkach na terenie Rzeszowa. Ratusz znajduje się na miejskim rynku. Tu mieszczą się gabinety Prezydenta i jego Zastępców, a także Sekretarza. Dodatkowo w hipermarkecie funkcjonuje Punkt Informacyjny Urzędu, a w czterech galeriach handlowych Punkt Obsługi Mieszkańców Urzędu.


Zarządzaniem nieruchomościami, będącymi siedzibą Urzędu, zajmuje się Oddział Gospodarczy Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego. Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie miasta wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację istniejących.

Sieć telefoniczną i łącza internetowe dla Urzędu zapewnia regionalna sieć szerokopasmowa ResMAN. Powstała ona w ramach projektu „Budowa regionalnej sieci szerokopasmowej aglomeracji rzeszowskiej ResMAN etap I”. Fundusze na jego funkcjonowanie zostały w 75 % pozyskane w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. Na terenie miasta w 2006 r. zamontowano 60 hotspotów, głównie zlokalizowanych na budynkach urzędowych i oświatowych. Z darmowego Internetu mogą również korzystać mieszkańcy miasta.

Rozbudowa sieci nastąpiła w ramach kolejnego projektu pn.: „Budowa regionalnej sieci szerokopasmowej aglomeracji rzeszowskiej ResMAN etap 2”, który został zrealizowany w latach: 2010 – 2015 i obejmował uzupełnienie struktury sieci telefonicznej i internetowej ResMAN, wybudowanej w ramach 1 etapu. Rozbudowa polegała na utworzeniu kolejnych dwóch stacji bazowych bardzo zaawansowanego technicznie szerokopasmowego systemu radiowego typu punkt-wiele punktów LMDS oraz ośmiu stacji bazowych szerokopasmowego systemu radiowego WiMAX, które umożliwiły podłączenie do sieci internetowej obiektów w postaci budynków. W rezultacie poszerzono jakość usług w 96 budynkach i uzyskany został dostęp do sieci przez kolejnych 61 budynków jednostek organizacyjnych administracji publicznej, odpowiednio 45 na terenie Gminy Miasto Rzeszów i 16 na terenie Gminy Krasne. Stacje te zintegrowały lokalne sieci zarządzania w Rzeszowie i centrum lokalnym w Urzędzie Gminy Krasne. W budynkach tych jest 1666 punktów dostępu do Internetu w postaci portów sieciowych podłączonych do komputerów PC. Szerokopasmowy Internet socjalny został udostępniony mieszkańcom w otoczeniu tych jednostek poprzez zainstalowanie na nich 110 podwójnych punktów dostępu do Internetu - hotspotów Wi-Fi, pracujących w paśmie 2,4 i 5 GHz. Wcześniej dołączone do sieci ResMAN budynki otrzymały urządzenia abonenckie WiMAX, co zapewniło polepszenie jej funkcjonowania oraz przepływność konieczną do uruchamianych e-usług w edukacji. We wszystkich budynkach sieci ResMAN funkcjonuje rozbudowywany w 2 etapie o 900 stanowisk profesjonalny system telefonii internetowej VoIP, eliminujący tradycyjną sieć telefoniczną. Realizacja projektu znacząco wpłynęła na rozwój zaplecza informatyczno – telekomunikacyjnego w obrębie aglomeracji rzeszowskiej.

#### **7.1.4 Środowisko realizowanych procesów**

W Urzędzie w obszarze środowiska pracy zapewniono nadzór, pełne bezpieczeństwo, zgodne z wymaganiami BHP oraz środki finansowe na utrzymanie i ciągle dostosowywanie w odniesieniu do obowiązujących wymagań prawnych środowiska pracy.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 21/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

Wydział Organizacyjno – Administracyjny prowadzi akta osobowe pracowników Urzędu, w których przechowywane są zapisy dotyczące wykształcenia i umiejętności (świadectwa szkolne, dyplomy), szkoleń (kopie zaświadczeń i certyfikatów) oraz doświadczenia zawodowego (świadectwa pracy). Na szkolenia pracownicy są kierowani stosownie do potrzeb organizacji.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

### 7.3 Świadomość

Każdy pracownik Urzędu jest świadomy wymagań systemu organizacyjnego, w tym w szczególności:

- 1) Polityki Jakości,
- 2) celów dotyczących jakości,
- 3) udziału pracownika w osiąganiu skuteczności systemu organizacyjnego w swoim obszarze odpowiedzialności, łącznie z korzyściami, które odnosi Urząd dzięki takiej postawie,
- 4) skutków sytuacji, gdy pojawiają się niezgodności w systemie organizacyjnym.

### 7.4 Komunikacja

[zastosowanie ma standard D16 kontroli zarządczej – Bieżąca informacja, D17 kontroli zarządczej – Komunikacja wewnętrzna i standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, umożliwiający jego sprawne funkcjonowanie.

#### **Komunikacja wewnętrzna:**


Zasady komunikacji wewnętrznej zapewniają sprawne przekazywanie informacji wewnątrz Urzędu oraz zapobiegają niepotrzebnym powtórzeniom działań i zapewniają przekazywanie pracownikom i klientom aktualnych informacji dotyczących realizowanych zadań i załatwianych spraw.

Ustanowiono następujące metody komunikacji wewnętrznej:

- 1) internet i intranet,
- 2) spotkania z kierującymi komórkami organizacyjnymi Urzędu,
- 3) korespondencja (również e-mail) z pracownikami Urzędu,
- 4) elementy systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją,
- 5) spotkania robocze z pracownikami Urzędu,
- 6) wywieszenie w miejscach ogólnie dostępnych Polityki Jakości.

Przebieg procesów komunikacyjnych jest dokumentowany w formie protokołów z posiedzeń i narad, zapisów elektronicznych.

Kierujący komórkami organizacyjnymi i pracownicy posiadają bezpośredni dostęp do źródła przepisów prawnych podczas realizacji zadań. Zakres zadań wykonywanych w danej komórce organizacyjnej określa Regulamin Organizacyjny Urzędu.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 23/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

Realizację procesów nadzorują kierujący komórkami organizacyjnymi. Są one udokumentowane w dokumentach lub zapisach systemu. Tryb realizacji procesów, metodyka weryfikacji, monitorowania i kontroli produktu przed jego wydaniem klientowi został zaplanowany:

- 1) w operacyjnych wewnętrznych dokumentach – procedurach, instrukcjach i programach,
- 2) w formie procedur ustnych, dla których w postępowaniu stosuje się reguły określone w aktach normatywnych.

## **8.2 Wymagania dotyczące usług**

### **8.2.1 Komunikacja z klientem**

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

W świetle zmieniających się przepisów prawa szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientami informacje są zamieszczane:

- 1) na tablicach ogłoszeń,
- 2) na stronach internetowych (w szczególności – Biuletynu Informacji Publicznej oraz Serwisu Informacyjnego Urzędu),
- 3) w prasie lokalnej lub ponadlokalnej (w zależności od poziomu potrzeby lub obowiązku zamieszczania informacji).

Informacje udzielane są ponadto klientom na ich wniosek pismem, pocztą elektroniczną, a także w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem i podczas cotygodniowych przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez kierownictwo Urzędu.

Istotne znaczenie mają informacje zwrotne od klientów. Pozyskiwanie informacji umożliwiają:


- 1) badania poziomu zadowolenia klienta z usług,
- 2) analizy skarg i wniosków wpływających do Urzędu, na zasadach określonych w odrębnym zarządzeniu,
- 3) analizy publikacji w środkach masowego przekazu, w szczególności prasy lokalnej,
- 4) różnego rodzaju spotkania, debaty z udziałem mieszkańców.

Komunikacja z klientem obejmuje również postępowanie z własnością Klienta w celu jej zabezpieczenia i ochrony.

### **8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usług**

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Urząd usług wypływają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów wewnętrznych, porozumień oraz wymagań klientów.

Kierownictwo realizując przedstawiony obowiązek dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb oraz formalnym wymogom załatwiania indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej, ale również spełniał

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 25/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

### 8.3 Projektowanie i rozwój

W systemie zarządzania w Urzędzie z uwagi na jego specyfikę działania zastosowania nie ma pkt 8.3. normy – Projektowanie i rozwój produktu/usługi. Urząd nie projektuje swoich usług. Są one zaprojektowane w przepisach prawa. Jednocześnie nie ma to żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczenia klientom usług spełniających właściwe wymagania.

### 8.4 Nadzór nad procesami, produktami i usługami dostarczanymi z zewnątrz

[zastosowanie ma standard C14 kontroli zarządczej – Szczegółowe mechanizmy kontroli dotyczące operacji finansowych i gospodarczych]

W Urzędzie zadania związane z zakupami realizowane są zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych oraz na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych, gdy wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 30.000 euro, a także na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30.000 euro (obydwa wprowadzone w drodze zarządzenia Prezydenta).

Zasady prowadzenia operacji finansowych zostały uregulowane zarządzeniem Prezydenta Miasta Rzeszowa w sprawie Instrukcji sporządzania, obiegu, kontroli i przechowywania dowodów księgowych Urzędu Miasta Rzeszowa.

### 8.5 Dostarczanie usługi


[zastosowanie mają standard D16 kontroli zarządczej – Bieżąca informacja i standard C11 kontroli zarządczej – Nadzór]

#### 8.5.1 Nadzorowanie dostarczania usługi

Nadzorowanie procesów realizacji usług odbywa się poprzez:

- 1) bieżący nadzór i kontrolę sprawowaną przez kierownictwo i kierujących komórkami organizacyjnymi zgodnie z obowiązującą zasadą służbowego podporządkowania i odpowiedzialności za realizację zadań nadzorowanych lub kierowanych komórek organizacyjnych,
- 2) audyty wewnętrzne,
- 3) samoocenę kontroli zarządczej,
- 4) pomiar procesów w ramach przeglądów jakości i zarządzania,
- 5) audyty jakości,
- 6) kontrole wewnętrzne,
- 7) kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową, Urząd Kontroli Skarbowej oraz inne wyspecjalizowane jednostki uprawnione z mocy przepisów prawa do kontrolowania organów administracji samorządowej.

Usługi świadczone przez Urząd są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności informacji dla Klientów Urzędu i pracowników.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 27/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

danego procesu usługi, odpowiednia komórka organizacyjna, sprawuje nad nią nadzór i przejmuje za nią pełną odpowiedzialność.

Zawarte w dokumentach dane osobowe Klientów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Zgodnie z art. 29 ww. rozporządzenia dostęp do dokumentów i danych dostarczonych przez Klienta mają tylko pracownicy upoważnieni przez administratora danych w zakresie indywidualnych obowiązków pracowniczych.

Dokumenty składane przez Klientów w Urzędzie są rejestrowane zgodnie z instrukcją kancelaryjną. Kierujący komórkami organizacyjnymi zapewniają odpowiedni nadzór poprzez ich właściwe oznaczenie, przechowywanie oraz zabezpieczenie przed zniszczeniem lub zaginięciem.

#### **8.5.4 Zabezpieczenie usługi**

[zastosowanie ma standard C13 kontroli zarządczej – Ochrona zasobów]

Zgodność produktu podczas jego procesu przetwarzania i dostarczania do klienta jest zabezpieczona poprzez jego identyfikację zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, ustawy o ochronie informacji niejawnych. Dokumenty, druki, formularze, elektroniczne bazy danych niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i zabezpieczonych stosownie do wymaganego rodzaju ochrony w:

- 1) zabezpieczonych pomieszczeniach biurowych,
- 2) systemach informatycznych zabezpieczonych hasłami dostępu,
- 3) archiwum zakładowym.

Dokumenty przeznaczone do wysyłki są pakowane w sposób zapewniający ich zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty ich jakości.

#### **8.5.5 Działania po dostawie**

Urząd realizuje zadania po dostarczeniu swojego produktu (wyniku usługi) na podstawie przepisów prawa. Wyniki usług odbierane są bezpośrednio przez Klienta, przesyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub dostarczane do klienta przez uprawnionego pracownika Urzędu.


Szczególne działania podejmowane są w przypadkach wystąpienia usług niezgodnych z wymaganiami. Są to działania podejmowane w wyniku odwołania strony, skargi lub innego dokumentu, który wszczyna procedurę przeglądu zrealizowanej usługi.

Przepisy regulujące tryb odwoławczy określone są w:

- 1) ustawie Kodeks postępowania administracyjnego,
- 2) ustawie Ordynacja podatkowa,
- 3) innych właściwych dla danej sprawy przepisach ustawowych.

Przepisy regulujące tryb skargowy określone są w:

- 1) ustawie Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi,
- 2) ustawie Kodeks postępowania administracyjnego.

	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 29/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

Do realizacji procesów wraz z wyspecjalizowanym personelem włączani są wszyscy pracownicy Urzędu w fazie podejmowania określonych działań. Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu jest dbałość o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełniania odpowiednich dla tej usługi wymagań, w tym wymagań prawnych.

W ramach monitorowania wykorzystywane są następujące narzędzia:

- 1) audit jakości,
- 2) analiza danych i ocena – przegląd jakości,
- 3) samoocena kontroli zarządczej,
- 4) przegląd zarządzania,
- 5) audyt wewnętrzny, kontrola wewnętrzna.

### 9.1.2 Zadowanie klienta

[zastosowanie ma standard D18 kontroli zarządczej – Komunikacja zewnętrzna]

Informacje o poziomie zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Urząd pozyskiwane są z różnych źródeł m.in.:

- 1) skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Urzędu,
- 2) wyników badań poziomu zadowolenia Klienta,
- 3) publikacji w środkach masowego przekazu,
- 4) spotkań z mieszkańcami,
- 5) wyników przeglądu zarządzania.

### 9.1.3 Analiza i ocena


W celu wykazania przydatności i skuteczności systemu oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Urzędu określa się, zbiera, analizuje oraz ocenia odpowiednie dane. Zostały również ustalone zasady analizowania zgromadzonych informacji oraz ich praktycznego zastosowania do doskonalenia. W tym celu ustanowiono następujące procedury: PZ 6 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów oraz PZ 7 Badanie satysfakcji klientów. Ponadto raz w roku, w Urzędzie, dokonywana jest samoocena kontroli zarządczej zgodnie z trybem określonym w odrębnym zarządzeniu. Zbiorczą informację zawierającą wyniki analizy danych przedstawia Pełnomocnik ds. SZJ w sprawozdaniu na przegląd zarządzania.

### 9.2. Audit wewnętrzny

[zastosowanie ma standard E19 kontroli zarządczej – Monitorowanie systemu kontroli zarządczej]

Celem przeprowadzania auditów wewnętrznych (jakości) jest zapewnienie stałej przydatności wdrożonego systemu oraz jego skuteczności w osiągnięciu zamierzonych celów. Audit wewnętrzny jest narzędziem służącym do sprawdzenia stopnia spełnienia wymagań normy ISO 9001. Wyniki auditów są zapisywane i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia systemu. W przypadku ujawnienia niezgodności zostają uruchomione działania korygujące. Zasady przeprowadzania auditów opisane są szczegółowo w procedurze PZ 4 Audity jakości.



	<b>Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością</b>	Nr: KJ-1	
		Strona: 31/31	Wyd. 4
	Księga Jakości	Data wydania: 30.05.2018	

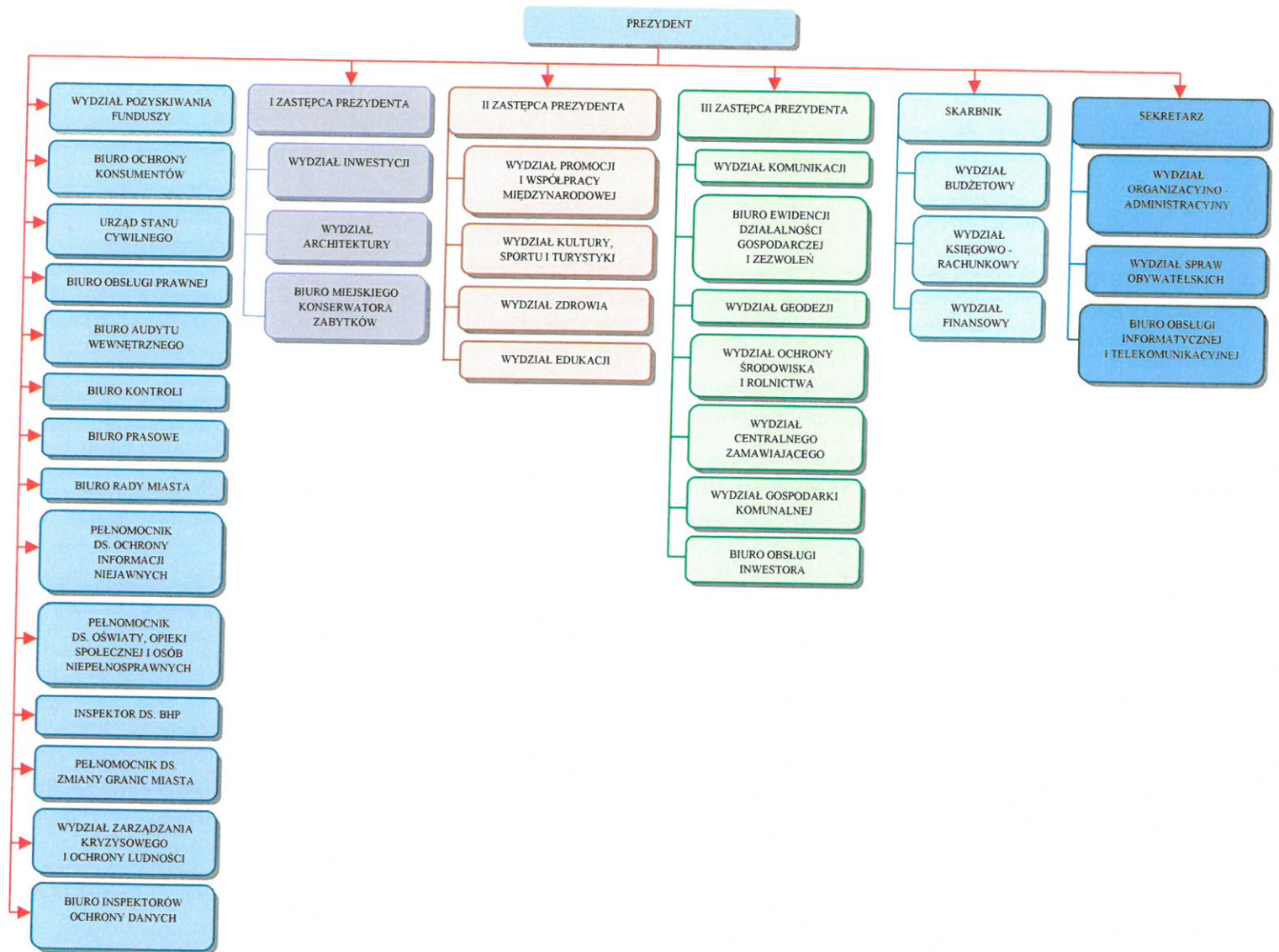
- 2) wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- 3) informacji od pracowników,
- 4) auditów jakości wewnętrznych i zewnętrznych,
- 5) wniosków z przeglądów jakości i zarządzania.

Szczegółowe ustalenia zawarte są w procedurze PZ 3 Działania korygujące.

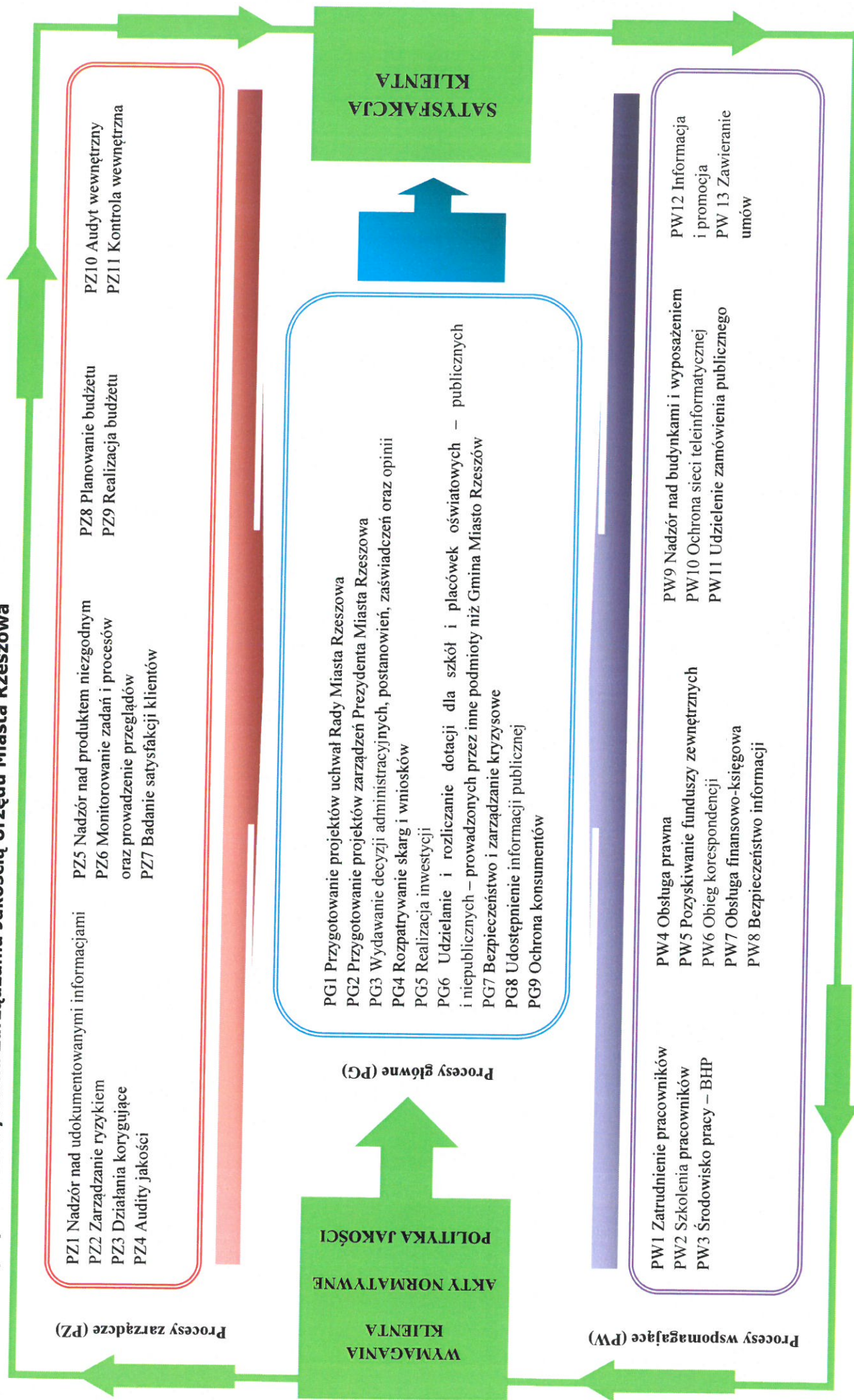
### **10.3 Ciągłe doskonalenie**

Nadrzędnym celem działania Urzędu jest staranne wykonywanie powierzonych mu zadań publicznych, tworzenie warunków trwałego rozwoju miasta oraz sprawna i profesjonalna obsługa klientów. Systematyczne mierzenie i analizowanie konieczne jest do doskonalenia systemu – jego przydatności, adekwatności i skuteczności. Uzyskane wyniki analizy i oceny systemu wraz z danymi wyjściowymi z przeglądu zarządzania są uwzględniane jako elementy służące ciągłemu doskonaleniu systemu.

**SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU MIASTA RZESZOWA**



## Mapa procesów Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Rzeszowa



## FORMULARZ „HISTORIA ZMIAN W DOKUMENCIE”

Lp.	Strona	Punkt zmieniany	Informacje o zmianach w stosunku do poprzedniego dokumentu
1	Str. 26	8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych	Zmiany w związku z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
2	Str. 27	8.5.4 Zabezpieczenie usługi	