

**Zarządzenie nr 74 /2009
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 10 listopada 2009 r.**

zmieniające Zarządzenie nr 50/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2009 w sprawie ustanowienia Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.), w związku z Zarządzeniem nr 19/2008 z dnia 25 marca 2008 r. w sprawie wdrożenia Sytemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą ISO 9001:2001 zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Księga Jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa, ustanowiona Zarządzeniem nr 50/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2009 w sprawie ustanowienia Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa, otrzymuje brzmienie jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.
2. Aktualne wydanie Księgi Jakości znajduje się w QSystem

§ 2


Wykonanie zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Rzeszowa ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§ 3

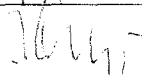


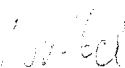

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Prezydent Miasta Rzeszowa

Tadeusz Ferenc

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 1/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	


**KSIĘGA JAKOŚCI
URZĘDU MIASTA RZESZOWA**

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Elżbieta Markocka – Kierownik Biura Obsługi Inwestora, Planowania i Analiz	10.11.2009	
	Alicja Trzyna – Z-ca Dyrektora Wydziału Organizacyjno – Administracyjnego		
	Małgorzata Witkowicz – Podinspektor w Wydziale Organizacyjno – Administracyjnym		
	Jacek Wróbel – Pracownik administracyjny w Wydziale Organizacyjno – Administracyjnym		
Zatwierdził:	Marcin Stopa – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	10.11.2009	


	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 2/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

SPIS TREŚCI

1	Prezentacja Miasta Rzeszowa.....	4
1.1	Główne zadania statutowe, struktura organizacyjna Urzędu Miasta.....	5
1.2	Główne dokumenty wyznaczające kierunki działania gminy.....	6
1.3	Jednostki organizacyjne i pomocnicze gminy.....	7
1.4	Zasady prowadzenia konsultacji społecznych.....	7
1.5	Zasady zarządzania Urzędem Miasta Rzeszowa.....	7
2	Definicje.....	8
3	Polityka Jakości.....	9
4	System Zarządzania Jakością.....	10
4.1	Wymagania ogólne.....	10
4.2	Wymagania dotyczące dokumentacji.....	13
4.2.1	Postanowienia ogólne.....	13
4.2.2	Księga Jakości.....	15
4.2.3	Nadzór nad dokumentami.....	15
4.2.4	Nadzór nad zapisami.....	16
5	Odpowiedzialność kierownictwa.....	16
5.1	Zaangażowanie kierownictwa.....	16
5.2	Orientacja na klienta.....	16
5.3	Polityka Jakości.....	17
5.4	Planowanie.....	17
5.4.1	Cele dotyczące jakości.....	17
5.4.2	Planowanie systemu zarządzania jakością.....	18
5.5	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.....	18
5.5.1	Odpowiedzialność i uprawnienia.....	18
5.5.2	Przedstawiciel kierownictwa.....	22
5.5.3	Komunikacja wewnętrzna.....	22
5.6	Przegląd zarządzania.....	22
5.6.1	Postanowienia ogólne.....	22
5.6.2	Dane wejściowe do przeglądu.....	22
5.6.3	Dane wyjściowe z przeglądu.....	23
6	Zarządzanie zasobami.....	24
6.1	Zapewnienie zasobów.....	24
6.2	Zasoby ludzkie.....	24
6.2.1	Postanowienia ogólne.....	24
6.2.2	Kompetencje, świadomość i szkolenie.....	24
6.3	Infrastruktura.....	25
6.4	Środowisko pracy.....	26
7	Realizacja produktu.....	26
7.1	Planowanie realizacji produktu.....	26
7.2	Procesy związane z klientem.....	27
7.2.1	Określenie wymagań dotyczących produktu.....	27
7.2.2	Przegląd wymagań dotyczących produktu.....	27
7.2.3	Komunikacja z klientem.....	28
7.3	Projektowanie i rozwój.....	28
7.4	Zakupy.....	28
7.4.1	Proces zakupu.....	28
7.4.2	Informacje dotyczące zakupów.....	28
7.4.3	Weryfikacja zakupionego wyrobu.....	29

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 3/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

7.5	Produkcja i dostarczanie produktu	29
7.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczanie produktu	29
7.5.2	Walidacja procesów i dostarczania produktu	30
7.5.3	Identyfikacja i identyfikowalność	30
7.5.4	Własność klienta	30
7.5.5	Zabezpieczenie produktu	30
7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	30
8	Pomiary, analiza i doskonalenie	31
8.1	Postanowienia ogólne	31
8.2	Monitorowanie i pomiary	31
8.2.1	Zadowolenie klienta	31
8.2.2	Audit wewnętrzny	31
8.2.3	Monitorowanie i pomiary procesów	31
8.2.4	Monitorowanie i pomiary produktu	31
8.3	Nadzór nad produktem niezgodnym	32
8.4	Analiza danych	32
8.5	Doskonalenie	32
8.5.1	Ciągłe doskonalenie	32
8.5.2	Działania korygujące	33
8.5.3	Działania zapobiegawcze	33

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 4/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

1 Prezentacja Miasta Rzeszowa

Rzeszów – 174-tysięczne miasto wojewódzkie, z 655-letnią tradycją, o powierzchni 97,61 km² – największy ośrodek przemysłowy, handlowo-usługowy, akademicki i kulturalny w Polsce południowo-wschodniej. Laureat Konkursu *Gmina Fair Play* w latach 2004 – 2008. Należy do Unii Metropolii Polskich, która zrzesza 12 polskich miast, jest członkiem elitarnego Międzynarodowego Stowarzyszenia Miast EUROCITIES.


Krzyżują się tu międzynarodowe szlaki komunikacji drogowej i kolejowej. Port lotniczy Rzeszów-Jasionka, z najdłuższym – po Okęciu – pasem startowym w Polsce, obsługuje stałe linie do Warszawy, Londynu, Dublina, Birmingham, Bristolu, Frankfurtu i Nowego Jorku oraz liczne loty czarterowe.

Najcenniejszym kapitałem Rzeszowa jest młodzież. W kilkudziesięciu szkołach podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych pobiera naukę blisko 50 tys. uczniów, a w siedmiu szkołach wyższych – Uniwersytecie Rzeszowskim i Politechnice Rzeszowskiej, Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania, Wyższej Szkole Prawa i Administracji, Wyższej Szkole Zarządzania, Szkole Języków i Zarządzania *Promar International* oraz Wyższym Seminarium Duchownym – kształcą się niemalże 60 tys. studentów.

Z doskonałego wykształcenia i wysokich kwalifikacji młodych kadr korzysta prawie 160 rzeszowskich przedsiębiorstw i zakładów produkcyjnych (oraz ponad 19 tys. podmiotów gospodarczych), zatrudniających blisko 100 tys. pracowników. Do największych należą: firmy z branży lotniczej (WSK PZL Rzeszów), informatycznej (Asseco Poland), farmaceutycznej (ICN Polfa Rzeszów, Sanofi-Aventis), producenci: sprzętu gospodarstwa domowego (Zelmer), przetworów owocowo-warzywnych (Alima-Gerber).

Utrzymanie dynamicznego rozwoju Rzeszowa zmusiło władze miasta do pozyskania nowych terenów. Od 2006 roku Rzeszów powiększa się co roku o przyległe sołectwa: Słocinę i Załęże (2006 r.), część Przybyszówki (2007 r.), pozostałą część Przybyszówki oraz Zwiączycę (2008 r.), Białą (2009 r.). Łącznie terytorium Rzeszowa zostało zwiększone prawie dwukrotnie (o 43,91 km²).



	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 5/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

1.1 Główne zadania statutowe, struktura organizacyjna Urzędu Miasta

Urząd Miasta jest instrumentem, przy pomocy którego Prezydent Miasta Rzeszowa wykonuje zadania z zakresu administracji publicznej – zadania własne gminy, zadania własne powiatu oraz zadania z zakresu administracji rządowej zlecone lub powierzone.

Najważniejsze zadania własne realizowane przez Urząd Miasta Rzeszowa to:

- ochrona środowiska,
- utrzymanie i rozbudowa infrastruktury komunalnej,
- organizacja wysypisk i unieszkodliwianie odpadów komunalnych,
- realizacja budownictwa mieszkaniowego,
- utrzymanie obiektów użyteczności publicznej,
- ochrona zdrowia,
- prowadzenie polityki prorodzinnej,
- edukacja publiczna,
- rozwój kultury i utrzymywanie placówek upowszechniania kultury,
- rozwój kultury fizycznej i turystyki, w tym organizacja terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych,
- wspieranie i upowszechnianie idei samorządowej,
- współpraca z organizacjami pozarządowymi,
- współpraca ze społecznościami lokalnymi i regionalnymi innych państw.

Urząd realizuje ponadto prace z zakresu przygotowania i przeprowadzenia wyborów powszechnych i referendum.


Urząd Miasta Rzeszowa działa na podstawie:

- Ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1591 z późniejszymi zmianami),
- Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późniejszymi zmianami),
- Statutu Miasta Rzeszowa, przyjętego Uchwałą Nr XXX/329/2007 Rady Miasta Rzeszowa z dnia 27 listopada 2007 r. z późniejszymi zmianami w sprawie uchwalenia Statutu Miasta Rzeszowa,
- Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa, wprowadzonego zarządzeniem Nr 144/2007 r. Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 1 października 2007 r. z późn. zm. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa.

W Urzędzie funkcjonuje 27 wydziałów i biur oraz 3 samodzielne stanowiska pracy, w których zatrudnionych jest 594 pracowników.

Zakres odpowiedzialności i kompetencji w zakresie zajmowanych stanowisk określają:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa, wprowadzony zarządzeniem Nr 144/2007 r. Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 1 października 2007 r. z późn. zm. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa,
- Statut Miasta Rzeszowa, przyjęty Uchwałą Nr XX/329/2007 Rady Miasta Rzeszowa z dnia 27 listopada 2007 r. z późn. zm. w sprawie uchwalenia Statutu Miasta Rzeszowa,
- Regulamin Pracy – Zarządzenie nr 55/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 17 lipca 2009 r. z późn. zm. w sprawie Regulaminu Pracy Urzędu Miasta Rzeszowa
- pełnomocnictwa i upoważnienia,
- zakresy czynności pracowników,
- Procesy SZJ,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 6/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- Księga Jakości.

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

Kierownictwo Urzędu stanowią: Prezydent Miasta Rzeszowa, Zastępcy Prezydenta Miasta Rzeszowa, Skarbnik Miasta oraz Sekretarz Miasta.

Podział odpowiedzialności, hierarchię wykonywanych funkcji oraz wzajemne powiązania organizacyjne przedstawiono w schemacie organizacyjnym Urzędu (zał. Nr 1).

1.2 Główne dokumenty wyznaczające kierunki działania gminy

Strategia Rozwoju Miasta Rzeszowa została przyjęta Uchwałą Nr LXXV/62/98 Rady Miasta z dnia 16 czerwca 1998 r. i zmieniona w 2008 r. Uchwałą Nr XXXVI/590/2008. Określa ona najważniejsze cele strategiczne rozwoju miasta do 2015 r., stanowiąc koncepcję rozwoju społeczno-gospodarczego.

W strategii sformułowano misję rozwoju Rzeszowa oraz określono główne i szczegółowe cele strategiczne miasta. Zastosowano w niej metodologię analizy SWOT, określającą szanse i zagrożenia, jak również słabe oraz mocne strony rozwoju miasta. Misja rozwoju miasta ujęła intencje władz miasta co do kierunków przyszłego rozwoju Rzeszowa, określając jego przyszłościowy obraz.


Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego Miasta Rzeszowa zostało przyjęte Uchwałą Nr XXXVII/113/2000 z dnia 4 lipca 2000 r. Określa ono główne cele polityki przestrzennej miasta Rzeszowa, tj.:

- przekształcenie struktury funkcjonalno-przestrzennej Rzeszowa służące podniesieniu rangi miasta w regionie, Polsce i Europie,
- udostępnienie przestrzeni miasta dla różnorodnych funkcji oraz dla inwestorów,
- dostosowanie zasad gospodarowania terenów do lokalnych uwarunkowań w zakresie fizjografii, walorów przyrodniczych i kulturowych,
- dostosowanie rozwoju infrastruktury społecznej i technicznej do potrzeb mieszkańców oraz roli poszczególnych terenów w przyjętym modelu struktury funkcjonalno-przestrzennej miasta.

Strategia Marki Rzeszów na lata 2009 – 2013 oraz Program Promocji Miasta Rzeszowa na lata 2009 – 2013 przyjęte Uchwałą Nr XLVI/748/2008 Rady Miasta Rzeszowa z dnia 19 grudnia 2008 r. mają na celu wizerunkowe wykreowanie miasta, mając na względzie jego strategię rozwoju oraz plany inwestycyjne, przy uwzględnieniu w nich potrzeb i dążeń mieszkańców.

Ponadto obowiązują m. in. następujące programy:

- Program Ochrony Środowiska oraz Plan Gospodarki Odpadami Miasta Rzeszowa na lata 2008 – 2011,
- Zintegrowany Plan Rozwoju Transportu Publicznego Rzeszowa na lata 2005 – 2013,
- Program Rewitalizacji Obszarów Miejskich w Rzeszowie.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 7/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

1.3 Jednostki organizacyjne i pomocnicze gminy

Prezydent Miasta realizuje zadania przy pomocy Urzędu oraz jednostek organizacyjnych i pomocniczych. Wykaz jednostek – <http://bip.erzeszow.pl>

1.4 Zasady prowadzenia konsultacji społecznych

Konsultacje społeczne są ugruntowaną formą sprawowania władzy przez Prezydenta Miasta. Zasadą są cykliczne, coroczne spotkania Prezydenta Miasta, dyrektorów wydziałów Urzędu Miasta Rzeszowa i jednostek organizacyjnych z mieszkańcami osiedli. Spotkania odbywają się na etapie konstruowania budżetu miasta i stanowią ważną płaszczyznę wymiany informacji co do potrzeb inwestycyjnych poszczególnych osiedli. Postulaty mieszkańców znajdują odzwierciedlenie w konstruowanym projekcie budżetu.

Cykl kolejnych spotkań Prezydenta Miasta to cykliczne spotkania z młodzieżą w szkołach ponadgimnazjalnych.

Istotne informacje przekazywane są mieszkańcom poprzez:

- tablice informacyjne w budynkach Urzędu,
- Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa – <http://bip.erzeszow.pl>,
- serwis informacyjny – www.rzeszow.pl
- sms-y – w ramach Miejskiej Sieci Szerokopasmowej ResMan.


Jedną z form wymiany informacji są cotygodniowe narady robocze Prezydenta Miasta z dyrektorami wydziałów Urzędu Miasta oraz jednostek organizacyjnych.

1.5 Zasady zarządzania Urzędem Miasta Rzeszowa

Zasady zarządzania Urzędem Miasta Rzeszowa wynikają z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa oraz:

- Instrukcji Kancelaryjnej dla Organów Gmin i Związków Międzygminnych,
- Kodeksu Postępowania Administracyjnego,
- przepisów prawa miejscowego,
- dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością.

Urzędem kieruje Prezydent przy pomocy trzech Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta i Skarbnika Miasta. Zastępcy Prezydenta, Sekretarz Miasta i Skarbnik Miasta wykonują zadania powierzone przez Prezydenta zgodnie z jego wskazówkami i poleceniami oraz wydanymi upoważnieniami. Sekretarz Miasta – w zakresie ustalonym przez Prezydenta – zapewnia sprawne funkcjonowanie Urzędu, ustala warunki jego działania oraz prowadzi sprawy miasta. Skarbnik Miasta – w szczególności – organizuje całokształt prac związanych z przygotowaniem i realizacją budżetu, jak również nadzoruje sporządzanie sprawozdawczości budżetowej i stosowanie przepisów o rachunkowości oraz wykonywanie zadań miasta w zakresie finansowym, w tym stosując środki kontrolne.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 8/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

2 Definicje

Audit – systematyczny i udokumentowany proces sprawdzający sposób funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Rzeszowa, ustalony zgodnie z rocznym harmonogramem auditów.

Jakość – stopień, w jakim właściwości usługi, procesu i/lub systemu spełniają wymagania klienta i zainteresowanych stron.

Klient – organizacja (podmiot prawny) lub osoba korzystająca z usług Urzędu.

Komórka merytoryczna - to wydział, biuro, oddział, referat w Urzędzie albo jednostka organizacyjna wykonująca zadania gminy.

Księga Jakości – dokument, w którym określono System Zarządzania Jakością. Zawiera zakres Systemu Zarządzania Jakością, przywołuje udokumentowane procedury i opisuje wzajemne oddziaływanie między procesami Systemu Zarządzania Jakością, określa również zakres wyłączonych zagadnień.

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

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

Strony zainteresowane – wszyscy bezpośrednio zainteresowani funkcjonowaniem organizacji, jej działaniami i osiągnięciami. Mogą obejmować: klientów, partnerów, pracowników, rząd, instytucje centralne, właścicieli.

Weryfikacja – potwierdzenie przez przedstawienie obiektywnego dowodu, że zostały spełnione określone wymagania.


Wymaganie – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.

Wydział – należy rozumieć także równorzędne komórki organizacyjne Urzędu o innej nazwie, wyodrębnione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Rzeszowa stanowiącym załącznik do Zarządzenia Nr 144/2007 r. z późn. zm. Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 1 października 2007 r.

Wyrób lub usługa – wynik procesu.

Zadowolenie klienta – percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.

Zapis – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 9/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

przeprowadzonych działań.

Zasoby – pracownicy, zaplecze techniczne, metody, wiedza.

3 Polityka Jakości

Misja i Polityka Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa została wprowadzona Zarządzeniem nr 34/2008 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 16 lipca 2008 r.

MISJA

Misją Urzędu Miasta Rzeszowa jest skuteczna i sprawna realizacja zadań publicznych na rzecz stałego rozwoju miasta, służba publiczna dla społeczności lokalnej oraz stale doskonalone działania zmierzające do spełnienia słuszych oczekiwań wszystkich klientów Urzędu.

POLITYKA JAKOŚCI

Polityka jakości realizowana przez Prezydenta Miasta i pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa polega na starannej i profesjonalnej obsłudze klientów Urzędu i dążeniu do osiągnięcia przyjętych celów jakości.

CELE

Cele jakości do osiągnięcia w 2009 i 2010 roku:

- Zwiększenie satysfakcji klientów
- Sprawna i zgodna z prawem obsługa klientów
- Wdrożenie procesowego podejścia do zarządzania usługami Urzędu
- Poprawa zarządzania projektami i zadaniami
- Optymalizacja procesów inwestycyjnych
- Poprawa obiegu dokumentów i informacji w Urzędzie
- Rozwój systemów informatycznych
- Doskonalenie systemu zarządzania Urzędem
- Wdrożenie i certyfikowanie Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009


Metody realizacji celów jakości:

- zwiększenie zaangażowania i satysfakcji pracowników,
- motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- kompetentne i terminowe załatwianie spraw,
- skuteczny audyt wewnętrzny,
- ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów.

Prezydent Miasta Rzeszowa deklaruje zapewnienie warunków i środków do realizacji Polityki Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa i stałego jej doskonalenia.

Prezydent Miasta Rzeszowa
Tadeusz Ferenc

Rzeszów, 16 lipca 2008 r.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 10/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

4 System Zarządzania Jakością

4.1 Wymagania ogólne

Urząd Miasta Rzeszowa ustanowił, udokumentował, wdrożył i utrzymuje SZJ oraz ciągle doskonali jego skuteczność zgodnie z wymaganiami normy oraz zapisami i zasadami opisanymi w niniejszej księdze. W tym celu :


- zidentyfikowano procesy realizowane w urzędzie,
- dokonano wyboru tych procesów, które są najistotniejsze dla pracy urzędu,
- opisano jednolite zasady realizacji takich procesów,
- określono zasady badania skuteczności procesów,
- ustanowiono politykę jakości oraz cele urzędu,
- postanowiono systematycznie badać skuteczność systemu (audyty, przeglądy, mierniki) a w razie konieczności podejmować niezbędne dla naprawy bądź poprawy działania.

System ten podlega ciągłemu doskonaleniu poprzez monitorowanie planowanych działań i zakładanych wyników. W urzędzie funkcjonuje podejście procesowe tzn. zidentyfikowano funkcjonujące procesy i określono wzajemne oddziaływania między tymi procesami oraz sposoby zarządzania nimi.

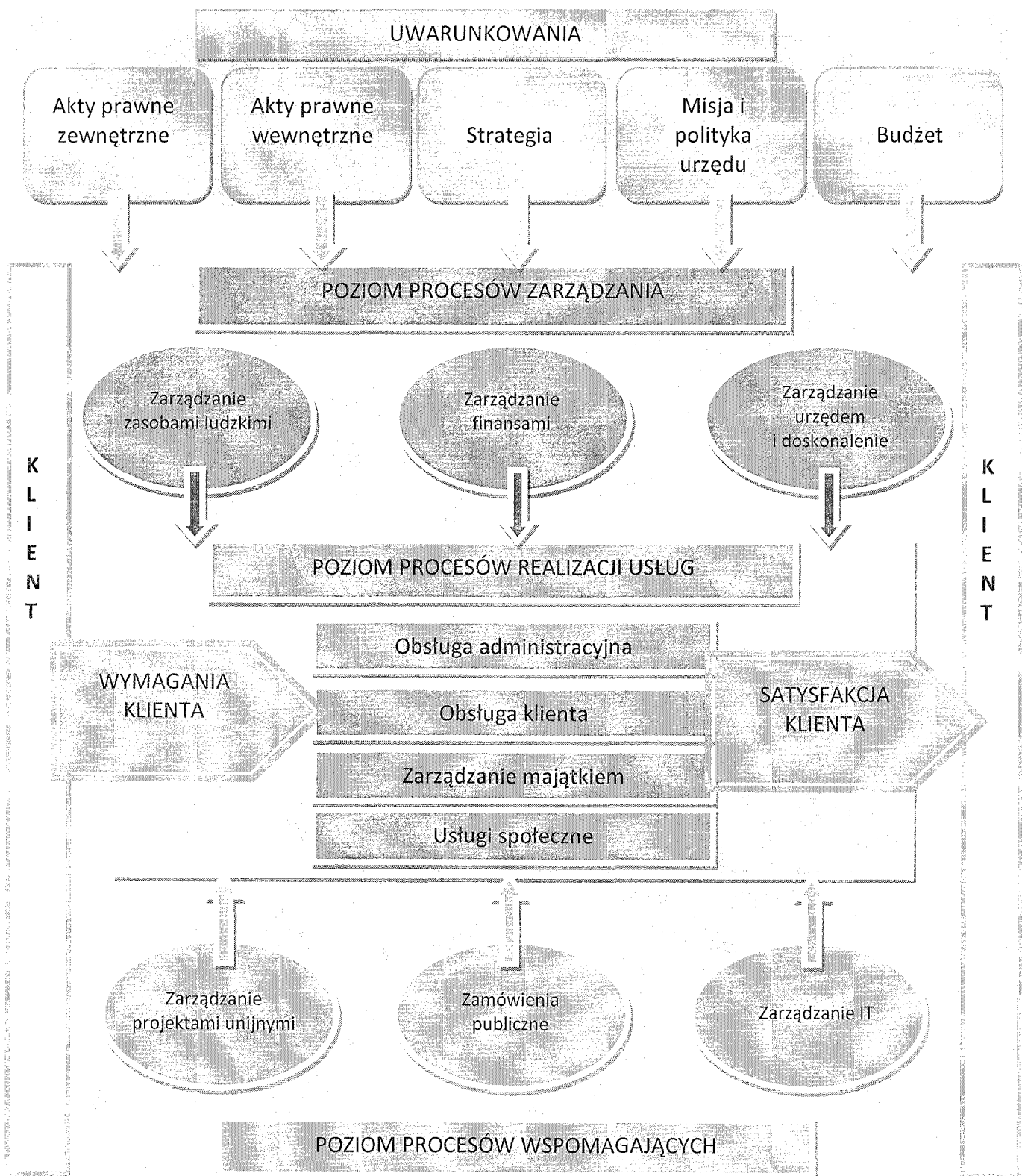
Ponadto Urząd:


- systematycznie projektuje procesy i zarządza nimi,
- doskonali procesy w celu zwiększenia zadowolenia klientów i zainteresowanych stron,
- ustala cele, miary i wskaźniki procesów oraz systematycznie je zbiera i analizuje w celu lepszego spełniania wymagań klientów i zainteresowanych stron,
- dla każdego procesu wyznacza właściciela procesu, który procesem aktywnie zarządza.

Wzajemne powiązania pomiędzy procesami pokazano na mapie procesów. Zestawienie wszystkich procesów, właścicieli procesów przedstawiono w załączniku nr 2 – Lista procesów UM Rzeszowa.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością		Nr: KJ-1	
			Strona: 11/33	Wyd. 2
	Księga Jakości		Data wydania: 10.11.2009	

Rysunek 1 Mapa procesów Urzędu Miasta Rzeszowa



	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 12/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

W Urzędzie Miasta Rzeszowa zidentyfikowano 10 grup procesów w trzech obszarach.

Procesy zarządzania


- 1) grupa procesów Zarządzanie finansami; w grupie tej realizowane są procesy planowania i realizacji budżetu.
- 2) proces Zarządzanie kadrami; w tym procesie realizowane są zadania z zakresu planowania zatrudnienia, rekrutacji i selekcji, rozwoju pracowników, motywowania i oceny kwalifikacyjnej pracowników, wynagradzania oraz zwalniania pracowników.
- 3) grupa procesów Zarządzanie Urzędem i doskonalenie; w grupie tej realizowane są procesy obiegu korespondencji, sporządzania projektów uchwał Rady Miasta oraz postępowania z uchwałami, kontroli wewnętrznych z podprocesem prowadzenia kontroli planowanych, doraźnych i sprawdzających. Ponadto znajdują się tu procesy nadzoru nad dokumentami i zapisami, nadzoru nad auditami, prowadzenia przeglądów i analiz danych, nadzoru nad niezgodnościami i zdarzeniami niepożądanymi, nadzoru nad produktem niezgodnym, działań doskonalących (korygujących i zapobiegawczych) oraz nadzoru nad działaniami usprawniającymi.

Procesy realizacji usług

- 4) grupa procesów Usługi administracyjne; w grupie tej realizowane są procesy wydawania decyzji administracyjnych z podprocesami: wydawania pozwoleń wodnoprawnych, zezwoleń na usunięcie drzew i krzewów, decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach realizacji planowych przedsięwzięć oraz wydawania zezwolenia na prowadzenia działalności w zakresie usług komunalnych oraz kontroli wykonywanej działalności gospodarczej przedsiębiorcy zgodnie z udzielonym zezwoleniem. Umiejscowiono tu również proces rozpatrywania skarg.
- 5) grupa procesów Obsługa klienta; w grupie tej umiejscowiony został proces badania satysfakcji klienta oraz aktualizacji strony BIP.
- 6) grupa procesów Zarządzanie majątkiem; w grupie tej zawarto procesy planowania inwestycji oraz nadzoru nad realizacją inwestycji.
- 7) proces Usługi społeczne; umiejscowiono tutaj proces udzielania oraz rozliczania dotacji dla szkół i placówek oświatowych – publicznych i niepublicznych – prowadzonych przez podmioty inne niż Gmina Miasto Rzeszów.

Procesy wspomagające

- 8) proces Zarządzanie projektami unijnymi; opisano w nim proces przygotowania, realizacji i monitorowania projektów dofinansowanych ze środków UE.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 13/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- 9) proces Zamówienia publiczne; realizowany jest tu proces udzielania zamówień publicznych.
- 10) grupa procesów Zarządzanie IT; w grupie tej realizowane są procesy tworzenia kopii zapasowych dokumentów elektronicznych i nadzoru nad nimi, obsługi skrzynek e-mailowych, obsługi książki telefonicznej.

Informacje na temat poszczególnych procesów są zawarte w Liście procesów stanowiącej załącznik Nr 2 do Księgi Jakości.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji


4.2.1 Postanowienia ogólne

Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta Rzeszowa spełnia wymogi normy i składa się z nast. elementów:

- a) Polityki jakości i celów dot. jakości
- b) niniejszej Księgi Jakości
- c) udokumentowanych procedur wymaganych normą
- d) udokumentowanych procedur stworzonych dla realizacji procesów w poszczególnych komórkach organizacyjnych
- e) dokumentów, regulaminów, instrukcji, zarządzeń wewnętrznych, przepisów prawnych itp. potrzebnych do zapewnienia skutecznego planowania i realizacji procesów
- f) zapisów wymaganych w poszczególnych rozdziałach normy

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością to nie tylko opisane procedury, karty informacyjne, Księga Jakości, Polityka Jakości, ale również przepisy dotyczące realizacji poszczególnych zadań Urzędu.

Poniższy rysunek przedstawia strukturę dokumentów Systemu Zarządzania Jakością.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 14/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

Misja

Strategia

Polityka SZJ

Przepisy prawa zewnętrznego i
wewnętrznego

Księga Jakości

Zasady i polityki szczegółowe

Procesy systemu systemu zarządzania jakością

Zarządzenia, regulaminy, procedury, instrukcje,
formularze, katalog usług, karty klientów

Zapisy

Misja. Jest wyrażeniem dalekosiężnych zamierzeń i aspiracji w języku zrozumiałym dla pracowników Urzędu i jego otoczenia.

Strategia. Określa ogólne kierunki rozwoju Gminy Miasta Rzeszowa.

Polityka SZJ. Przedstawienie ogółu zamierzeń, celów i kierunków działań Urzędu w zakresie zarządzania jakością.

Przepisy prawa zewnętrznego i wewnętrznego. Przepisy prawa zewnętrznego i wewnętrznego określają uwarunkowania i są podstawą funkcjonowania Urzędu.

Księga Jakości. Opisuje zasady zarządzania i doskonalenia SZJ oraz przywołuje udokumentowane procesy i procedury, a także wzajemne oddziaływanie między procesami głównymi systemu.

Procesy. Listę i strukturę procesów przedstawia załącznik nr 2 do Księgi.


Procedury. Opisują ustalone sposoby postępowania dla realizacji procesów lub działań związanych z pracą UM Rzeszowa i wymaganiami normy.

Zarządzenia, regulaminy, procedury instrukcje i formularze. Określają sposób postępowania przy realizacji procesów lub czynności wykonywanych w ich trakcie. Formularze – wzory druków, w których czynione są zapisy oraz tworzone dokumenty w formie papierowej i elektronicznej.

Zapisy. Są to dokumenty (teczki spraw, bazy danych itd.), które są utrzymywane w celu dostarczenia dowodów, że realizowane działania i czynności są zgodne z wymaganiami prawa i potrzebami Urzędu.

Karty informacyjne. Określają czynności, jakie powinien wykonać klient w celu załatwienia indywidualnej sprawy. Wszystkie karty umieszczane są w Biuletynie Informacji Publicznej.

Wszystkie powyższe dokumenty przechowywane są w postaci elektronicznej lub papierowej. Aktualne wersje są udostępnione na stronie intranetowej Qsystem. Jeden egzemplarz dokumentacji – w wersji papierowej – jest dostępny u Pełnomocnika ds. SZJ.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 15/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

Wszystkie dokumenty opisujące procesy, tj. procedury i instrukcje, posiadają numerację wynikającą z mapy procesów, np. Z1-2 oznacza, że dokument należy do procesu 2 w pierwszej grupie procesów (1).

Karty informacyjne ponumerowane są w sposób pozwalający na łatwą identyfikację rodzaju dokumentu oraz wydział, którego oznaczenie pochodzi z aktualnego Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa, np. KI-KMVII – oznacza kartę informacyjną nr 7 z Wydziału Komunikacji.

Aktualne przepisy prawa dostępne są w Biurze Obsługi Prawnej, na stanowiskach pracy posiadających dostęp do aplikacji *LEX*.

Rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta Rzeszowa prowadzi Wydział Organizacyjno-Administracyjny – Oddział Organizacyjny oraz Oddział Kancelaryjny.

4.2.2 Księga Jakości

Księga zawiera opis Systemu Zarządzania wg normy PN-EN ISO 9001:2009 i jest przewodnikiem po tym systemie. System został dostosowany do specyfiki działania urzędu administracji publicznej. Księga jest dokumentem sformalizowanym, zawiera m.in. cele, zadania, mechanizmy i narzędzia służące do zapewnienia zadeklarowanego w polityce jakości poziomu świadczonych usług.

Księga zawiera w szczególności:

- a) określenie zakresu SZJ ze szczegółami dot. wszelkich wyłączeń i ich uzasadnienie
- b) spis udokumentowanych procedur niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania systemu
- c) opis wzajemnego oddziaływania między procesami w postaci mapy procesów
- d) inne elementy nie wymagane wprost przez normę ale pomocne w utrzymaniu, monitorowaniu i doskonaleniu systemu.


Przestrzeganie zasad zawartych w niniejszej Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne i wszystkich pracowników zatrudnionych w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

Księga Jakości jest dokumentem dostępnym dla auditorów, wszystkich pracowników urzędu oraz dla każdego klienta na jego życzenie. Kopiowanie tego dokumentu w całości lub w części wymaga zgody Pełnomocnika ds. SZJ.

Zgodnie z procedurą Z-3.6.6 Nadzór nad dokumentami i zapisami- nadzór nad Księgą Jakości prowadzi Pełnomocnik ds. SZJ.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami

Dokumenty SZJ są nadzorowane zgodnie z wymogami normy. W tym celu została ustanowiona procedura Z-3.6.6 Nadzór nad dokumentami i zapisami. Nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 16/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

4.2.4 Nadzór nad zapisami

W Urzędzie Miasta Rzeszowa zapisy dot. jakości są prowadzone i przechowywane zgodnie z wymogami normy w celu potwierdzenia zgodności realizowanych procedur z wymaganiami oraz dostarczenia dowodów na skuteczność zaprojektowanego systemu zarządzania. Głównym celem jest prowadzenie zapisów w taki sposób aby były one zawsze czytelne, łatwe do odszukania i zidentyfikowania. Dla spełnienia wymogów normy została ustanowiona procedura Z-3.6.6 Nadzór nad dokumentami i zapisami.

5 Odpowiedzialność kierownictwa

W marcu 2008 r. Prezydent Miasta Rzeszowa podjął decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Miasta Rzeszowa Systemu Zarządzania Jakością, mając na celu sprostanie wymaganiom mieszkańców Rzeszowa - klientów Urzędu Miasta, w trosce o zapewnienie jak najwyższego standardu usług świadczonych przez Urząd oraz biorąc pod uwagę potrzebę dalszego doskonalenia organizacji i stylu pracy Urzędu Miasta.

5.1 Zaangażowanie kierownictwa


Najwyższe Kierownictwo Urzędu Miasta Rzeszowa, w skład którego wchodzi: Prezydent Miasta, Zastępcy Prezydenta Miasta, Sekretarz Miasta i Skarbnik Miasta jest zaangażowane w rozwijanie, wdrażanie i stałe doskonalenie systemu zarządzania jakością poprzez:

- komunikowanie w Urzędzie znaczenia spełniania wymagań Klienta oraz wymagań ustawowych na naradach z kierownictwem urzędu oraz na spotkaniach z pojedynczymi pracownikami lub grupami pracowników
- ustanowienie misji i polityki jakości
- ustanowienie celów jakościowych
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania zgodnie z procedurą Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów
- zapewnienia dostępności zasobów
- ustanowienie procedury Z-2.1 Zarządzanie kadrami, celem zapewnienia sprawnego i kompetentnego wykonywania zadań przez pracowników Urzędu w zgodzie z przepisami prawa przez zaangażowanie się w pracę i kreatywność zatrudnionych w UMRZ pracowników.

5.2 Orientacja na klienta

Naczelne Kierownictwo Urzędu dąży do jak najszerszego poznania wymagań Klienta poprzez częstą i wielostronną komunikację w trakcie spotkań z mieszkańcami, analizę nadsyłanej korespondencji, przeglądanie poczty internetowej, prowadzenie badań ankietowych i podejmuje działania zmierzające do spełnienia oczekiwań Klienta w celu podniesienia jego satysfakcji. Dlatego też ustanowiono następujące procedury:

- Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów
- Z-3.5 Proces badania satysfakcji klientów
- U-1.2 Proces rozpatrywania skarg w Urzędzie Miasta Rzeszowa

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 17/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

5.3 Polityka Jakości

Najwyższe kierownictwo określiło i udokumentowało swoją politykę jakości zarządzeniem Prezydenta Miasta Rzeszowa Nr 34/2008 z dnia 16 lipca 2008 r.

Misją Urzędu Miasta Rzeszowa jest skuteczna i sprawna realizacja zadań publicznych na rzecz stałego rozwoju Miasta, służba publiczna dla społeczności lokalnej oraz stale doskonalone działania zmierzające do spełnienia słusznych oczekiwań wszystkich klientów Urzędu.

Polityka jakości realizowana przez Prezydenta Miasta i pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa polega na starannej i profesjonalnej obsłudze Klientów Urzędu i dążeniu do osiągnięcia przyjętych celów jakości.

Cele jakości do osiągnięcia w 2009 i 2010 roku:

- 1) zwiększenie satysfakcji klientów,
- 2) sprawna i zgodna z prawem obsługa klientów,
- 3) wdrożenie procesowego podejścia do zarządzania usługami Urzędu,
- 4) poprawa zarządzania projektami i zadaniami,
- 5) optymalizacja procesów inwestycyjnych,
- 6) poprawa obiegu dokumentów i informacji w Urzędzie,
- 7) rozwój systemów informatycznych,
- 8) doskonalenie systemu zarządzania Urzędem,
- 9) wdrożenie i certyfikowanie Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN – EN – ISO 9001:2009.

Metody realizacji celów jakości:

- 1) zwiększenie zaangażowania i satysfakcji pracowników,
- 2) motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji,
- 3) kompetentne i terminowe załatwianie spraw,
- 4) skuteczny audit wewnętrzny,
- 5) ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów.

Prezydent Miasta Rzeszowa deklaruje zapewnienie warunków i środków do realizacji Polityki Jakości Urzędu Miasta Rzeszowa i stałego jej doskonalenia oraz systematycznych przeglądów stopnia jej realizacji.


5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości

Najwyższe kierownictwo zapewniło ustanawianie celów dotyczących jakości w taki sposób aby były one mierzalne i spójne z polityką jakości.

Z Polityki Jakości wynikają dla poszczególnych komórek organizacyjnych urzędu konkretne cele. Cele wyrażone są w postaci mierzalnej umożliwiając weryfikację ich osiągnięcia.

Szczegółowe określenie celów zdefiniowanych do poszczególnych procesów zawierają dokumentacje systemowe opisujące realizację procesów. Za opracowanie, nadzorowanie, monitorowanie i pomiar stopnia realizacji wyznaczonych celów odpowiedzialni są

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 18/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

właściciele procesów ze względu na najlepszą i najpełniejszą wiedzę z konkretnego zakresu.

Zbiorcze zestawienia dokonanej analizy mierników poszczególnych procesów sporządzane są i dostarczane Pełnomocnikowi ds. SZJ zgodnie z zapisami procedury Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów. Nadzór nad przekazaniem analizy mierników zdefiniowanych w Urzędzie Miasta Rzeszowa procesów sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

W razie zmiany Polityki Jakości zmianie ulegają również cele z niej wynikające.

W czasie tworzenia projektów zmian uwzględnia się w miarę możliwości opinię zainteresowanych stron. Wprowadzeniem zmiany (w zależności od jej rangi i rozmiaru) zajmuje się osoba merytorycznie odpowiedzialna.

5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością

Decyzja o wdrożeniu SZJ została podjęta w 2008 r. Najwyższe kierownictwo przyjęło i zapewnia, że zarówno w czasie utrzymywania jak i wdrażania zmian w utrzymywanym systemie będzie zwracana szczególna uwaga na zachowanie integralności systemu i spełnienie przez niego wymagań normy.


5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Zasady organizacji, funkcjonowania urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym, zarządzeniach Prezydenta Miasta, procedurach i instrukcjach a także w aktach osobowych pracowników.

Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością

Podstawowe funkcje, role i odpowiedzialności z zakresu Systemu Zarządzania Jakością prezentuje poniższy schemat:

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 20/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- projektowanie oraz wdrażanie procesów i dokumentów systemu zarządzania,
- koordynacja prac Zespołu ds. wdrożenia SZJ;
- w zakresie rozwoju SZJ:
 - zapewnienie, że wymagane procesy są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami przepisów i normy PN-EN ISO 9001:2009,
 - przedstawianie Prezydentowi sprawozdań z bieżącego funkcjonowania systemu zarządzania ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ciągłego jego doskonalenia,
 - organizowanie prac związanych z prowadzeniem przeglądów zarządzania SZJ,
 - planowanie i nadzorowanie przeprowadzania auditów jakości,
 - organizowanie i wspieranie prac związanych z dokonywaniem przeglądów zarządzania SZJ,
 - inicjowanie i nadzorowanie działań naprawczych,
 - akceptowanie niezbędnych zmian w opisach procesów na wniosek właściciela procesu,
 - realizowanie innych obowiązków i uprawnień niezbędnych do wykonania zadań określonych SZJ.

Skarbnik

Odpowiada za utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w zakresie procesów budżetowych, finansowych i księgowo-rachunkowych.

Zespół Sterujący SZJ


Jest odpowiedzialny za wskazywanie ogólnych kierunków rozwoju SZJ, w szczególności zaś:

- przyjmuje plany i harmonogramy rozwoju SZJ,
- dokonuje oceny stopnia realizacji celów, zadań,
- dokonuje okresowych przeglądów SZJ,
- promuje zasady zarządzania jakością.

Dyrektorzy wydziałów

Odpowiedzialni są za:

- zbieranie informacji o występowaniu niezgodności dotyczących zakresu działania wydziału,
- podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych dotyczących działania wydziału,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 21/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- przygotowywanie dla Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością propozycji działań zapobiegawczych i zmian w SZJ.

Właściciele procesów

Listę właścicieli procesów zawiera zał. Nr 2 do Księgi Jakości.
Do zadań właścicieli procesów należy:

- formułowanie celu procesu i zapewnienie zgodności procesu z celami określonymi w Polityce Jakości,
- zapewnienie opisów procesu w postaci procedur, kart procesów, instrukcji i innych dokumentów,
- prowadzenie cząstkowych przeglądów zarządzania,
- zapewnienie odpowiedniego poziomu wiedzy uczestników procesu w zakresie niezbędnym do jego realizacji,
- monitorowanie i analizowanie przebiegu procesu,
- wnioskowanie do uczestników procesu o przekazanie danych pomagających kontrolować efektywność i jakość procesu,
- podejmowanie, wspólnie z uczestnikami procesu, decyzji o wprowadzeniu zmian,
- nadzór nad dokumentami SZJ związanymi z procesem,
- określanie potrzeb w zakresie standaryzacji działań (instrukcji, formularzy i innej dokumentacji procesu),
- identyfikowanie niezgodności i zagrożeń oraz inicjowanie działań doskonalących dotyczących przebiegu procesu,
- prowadzenie przeglądów dokumentacji nadzorowanych procesów.


W przypadku stwierdzenia, że zaplanowane wyniki nie będą osiągnięte, właściciel procesu powinien uruchomić działania doskonalące, zgodnie z procedurami Z-3.6.4 Nadzór nad usprawnieniami lub Z-3.6.5 Nadzór nad działaniami doskonalącymi.

Audиторzy

Odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie auditu i sporządzenie raportu uwzględniającego wyniki auditu.

Realizując swoje działania, ponoszą odpowiedzialność przed Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Wykaz auditorów określony jest w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Rzeszowa.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 22/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Zarządzeniem Nr 32/2008 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 16 lipca 2008 r. powierzono funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością Sekretarzowi Miasta.

Zgodnie z wymaganiami normy Pełnomocnik ds. SZJ:

- zapewnia, że procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane
- przedstawia najwyższemu kierownictwu sprawozdania dotyczące funkcjonowania systemu zarządzania jakością i wszelkie potrzeby związane z doskonaleniem
- zapewnia upowszechnianie w całej organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

W Urzędzie miasta Rzeszowa zostały ustanowione niezbędne zasady komunikacji wewnętrznej umożliwiające przekazywanie informacji i danych, niezbędnych do jak najlepszego wykonywania swoich obowiązków.

Elementami systemu komunikacji są między innymi:

- sieć komputerowa w siedzibie Urzędu umożliwiająca przesyłanie komunikatów, informacji i danych do wszystkich pracowników
- spotkania Najwyższego Kierownictwa
- spotkania członków Najwyższego Kierownictwa z kierownikami podległych sobie komórek organizacyjnych
- kilka razy w roku odbywają się spotkania Najwyższego Kierownictwa z całym personelem

Komunikacja wewnętrzna została ponadto określona w procedurach Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów, Z-3.1 Proces obiegu korespondencji w Urzędzie Miasta Rzeszowa, W-3.2 Zasady obsługi skrzynek poczty elektronicznej pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa oraz W-3.3 Zasady obsługi spisu telefonów pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa.

5.6 Przegląd zarządzania


5.6.1 Postanowienia ogólne

Celem przeglądu jest zapewnienie stałej przydatności, adekwatności i skuteczności funkcjonującego w organizacji SZJ a także zapewnienie jego ciągłego doskonalenia. Zasady przeprowadzania przeglądów zarządzania w Urzędzie zostały określone w procedurze Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów.

5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu

Dane wejściowe do przeglądu określa procedura Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów.

Zagadnienia, które należy omawiać w trakcie przeglądów zarządzania w wydziałach oraz odnotowywać w notatce z przeglądu, to:

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 23/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- wyniki z poprzedniego przeglądu,
- ocena wszystkich niezgodności, problemów zgłoszonych w wydziale i zakwalifikowanie tematów do opracowania działań usprawniających,
- przebieg działań doskonalących zgłoszonych w wydziale – stopień ich realizacji,
- ocena stopnia realizacji celów procesów, w których dany wydział uczestniczy oraz weryfikacja tych celów,
- ocena stopnia realizacji celów procesów, których właścicielem jest dyrektor danego wydziału, oraz weryfikacja tych celów,
- wyniki z auditów przeprowadzonych w wydziale,
- informacja na temat skarg i wniosków wnoszonych przez klientów,
- informacje pozyskiwane od pracowników mających bezpośredni kontakt z klientami Urzędu.

Na przegląd cząstkowy dyrektorzy wydziałów zobowiązani są przygotować informację zbiorczą z danego kwartału zawierającą poniższe dane:


- prezentację niezgodności, problemów i propozycji usprawnień zgłoszonych w wydziale, do których dyrektor wydziału nie posiada kompetencji i zasobów w celu ich realizacji,
- analizę wielkości wskaźników zebranych w wydziale, zgodnie z kalendarzem zbierania wskaźników,
- analizę spostrzeżeń oraz niezgodności stwierdzonych podczas auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizę projektów doskonalących podjętych w wydziale.

Podstawą do przeprowadzenia przeglądu całościowego są następujące dokumenty:

- sprawozdania z przeprowadzonych auditów wewnętrznych,
- sprawozdanie z wykonanych i prowadzonych działań korygujących lub zapobiegawczych,
- sprawozdanie z realizacji wniosków z poprzedniego przeglądu
- informacje zwrotne od klientów
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów i zgodności produktu
- informacje dotyczące zmian, które mogą wpłynąć na system zarządzania jakością
- informacje dotyczące doskonalenia

5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu

W wyniku przeglądu, na podstawie uzgodnień i decyzji podjętych przez najwyższe kierownictwo Pełnomocnik sporządza raport z przeglądu, w którym opisuje wnioski z

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 24/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

niego wynikające, a w szczególności decyzje i działania służące doskonaleniu skuteczności SZJ, produktów w powiązaniu z wymaganiami klienta i potrzebnych zasobów.

Zmiany i usprawnienia powinny dotyczyć w szczególności:

- doskonalenia procesów i procedur systemu zarządzania jakością Urzędu,
- analizy realizowanych działań doskonalących w Urzędzie, w tym oceny stanu realizacji działań korygujących i zapobiegawczych,
- oceny pracy zespołów realizujących i wdrażających działania doskonalące,
- określenia zasobów niezbędnych dla sprawnego realizowania zadań Urzędu dotyczących np. szkoleń, infrastruktury techniczno-informatycznej itd.

Raport publikowany jest przez Pełnomocnika w portalu intranetowym QSystem.

6 Zarządzanie zasobami

6.1 Zapewnienie zasobów

Niezbędne dla funkcjonowania organizacji zasoby finansowe są zapewniane corocznie uchwałą budżetową podejmowaną przez Radę Miasta Rzeszowa na każdy rok. W ramach przygotowywania projektu uchwały budżetowej analizuje się potrzeby w zakresie zapewnienia środków na utrzymywanie i doskonalenie SZJ, zwiększanie zadowolenia klienta i realizację zadań statutowych organizacji.

W szczególności zabezpiecza się środki na:

- a) wynagrodzenia dla pracowników oraz potrzeby szkoleniowe
- b) poprawę warunków technicznych, organizacyjnych obsługi klientów
- c) zapewnienie łączności telefonicznej i internetowej itp.

Wielkość przyznawanych w tym trybie zasobów finansowych jest adekwatna do możliwości finansowych Miasta i pozwala na właściwe utrzymywanie i ciągłe doskonalenie SZJ.


6.2 Zasoby ludzkie

6.2.1 Postanowienia ogólne

Zasoby ludzkie to wszyscy pracownicy Urzędu Miasta wraz ze swoimi umiejętnościami i kwalifikacjami. Zarządzanie tymi zasobami opiera się na przepisach ustawy o pracownikach samorządowych oraz wewnętrznych regulacjach. W Urzędzie Miasta na wszystkich stanowiskach są zatrudnieni pracownicy wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym, w pełni świadomi polityki jakości i wykonujący powierzone zadania zgodnie z wymaganą jakością.

6.2.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie

W ramach Systemu Zarządzania Jakością szczególną uwagą objęto:

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 25/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- określenie niezbędnych kompetencji oraz kwalifikacji pracowników w zależności od zajmowanego stanowiska (kwestie te są regulowane rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie zasad wynagradzania i wymagań kwalifikacyjnych pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich),
- zatrudnianie pracowników i ich szkolenie (regulowane przez proces Z-2.1 Zarządzanie kadrami),
- nagradzanie, karanie i dyscyplinę pracy (regulowane przez Regulamin Pracy Urzędu Miasta – Zarządzenie nr 55/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 17 lipca 2009 r. z późn. zm. w sprawie Regulaminu Pracy Urzędu Miasta Rzeszowa
- ocenę i wynagradzanie pracowników (regulowane obowiązującymi aktualnie przepisami prawnymi).

Oceny pracowników dokonuje się na podstawie Zarządzenia Prezydenta Miasta Rzeszowa nr 64/2009 z dnia 17 września 2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Przeprowadzenia Okresowej Oceny Urzędników Samorządowych Urzędu Miasta Rzeszowa.


Szkolenie pracowników ma zapewnić odpowiednie ich kwalifikacje i utrzymanie zdolności do realizowania określonych celów jakościowych. Szkoleniu, w tym z zakresu zarządzania jakością, podlega kadra kierownicza Urzędu oraz pozostali pracownicy. Zapewniane są odpowiednie środki na ich realizację. Pracownicy są systematycznie szkoleni i uświadamiani w zakresie ważności swoich działań w kierunku realizacji celów jakościowych i wymagań prawnych.

Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta zatrudnieni są zgodnie z wymogami taryfikatora kwalifikacyjnego obowiązującego na danym stanowisku pracy oraz posiadają kompetencje stosownie do wykształcenia, umiejętności i posiadanego doświadczenia zawodowego. Zapisy odnośnie kwalifikacji pracowników oraz ich zakresy czynności przechowywane są w Referacie Kadr Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

6.3 Infrastruktura

W celu zapewnienia świadczenia usług spełniających wymagania określone w przepisach prawa i w przyjętych procedurach urząd zapewnia infrastrukturę potrzebną do prawidłowego przebiegu procesów oraz osiągania przyjętych celów. Infrastruktura obejmuje:

- budynki urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy,
- środki trwale takie jak meble, urządzenia biurowe, urządzenia kserograficzne i inne,
- sieć telefoniczną,
- sprzęt i osprzęt komputerowy w sieci informatycznej,
- oprogramowanie komputerowe oraz aplikacje służące informatyzacji procesów

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 26/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- i zadań - realizowanych przez urząd,
- materiały (biurowe itp.), drobny sprzęt biurowy.

Urząd Miasta Rzeszowa funkcjonuje w niżej wymienionych obiektach:

- Rynek 1,
- Rynek 7,
- Rynek 11,
- Rynek 12,
- Joselewicza 4,
- Kopernika 15,
- Okrzei 1,
- Ofiar Getta 7,
- Baldachówka 8,
- Wyspiańskiego 16a,
- Al.Pod Kasztanami 8

Zarządzaniem nieruchomościami, będącymi siedzibą Urzędu Miasta Rzeszowa, zajmuje się Oddział Gospodarczy Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa. Dokumentacja techniczna budynku i wyposażenia jest przechowywana zgodnie z wymogami prawa.

Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie Miasta wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację istniejących.

Sieć telefoniczną i łączna 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 znajduje się około 60 hot-spotów, głównie zlokalizowanych na budynkach urzędowych i oświatowych. Z darmowego Internetu mogą również korzystać mieszkańcy miasta. Rozbudowa sieci pozwoli na rozbudowę monitoringu ulic miasta oraz centralne sterowanie sygnalizacją świetlną na skrzyżowaniach.

6.4 Środowisko pracy


W strukturze Urzędu wyodrębniono jednoosobowe stanowisko do spraw BHP. Osoba zatrudniona na tym stanowisku odpowiedzialna jest za całokształt spraw dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy.

7 Realizacja produktu

7.1 Planowanie realizacji produktu

Planowanie realizacji produktu przebiega zgodnie z działaniami określonymi w zidentyfikowanych procesach zawierających uregulowania dotyczące :

- celów jakościowych,
- weryfikacji działań,
- sposobu identyfikowania wymagań Klienta,
- sposobu zapisywania wyników działania,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 27/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

- komunikacji z Klientem.

Planowanie realizacji produktu oraz wymagania co do zawartości i formy produktu, określane są poprzez obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne uregulowania.

Realizacja produktów oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej. W zdecydowanej większości jest to realizacja obowiązków publicznoprawnych organu administracji publicznej wobec członków własnej wspólnoty, przybierających formy decyzji, zaświadczeń, uchwał lub innych aktów administracyjnych, to również działania z zakresu rozwoju i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Realizacja zadań przebiega według określonych procesów.

Procesy realizacji produktów w urzędzie obejmują :

- czynności przebiegające z Klientem, które skutkują sposobem realizacji produktu/ usługi,
- realizacje prawnie przypisanych zadań,
- identyfikacje realizowanego produktu/ usługi, opartą na obowiązującej instrukcji kancelaryjnej (jednolitym rzeczowym wykazie akt),
- zabezpieczenia poufności otrzymywanych od Klienta danych.

W wyniku realizacji procesów powstają specyficzne dla pracy administracji publicznej produkty. Dla poszczególnych procesów (lub ich części) pracownicy urzędu stworzyli konkretne procedury, które są odpowiednio zaplanowane i nadzorowane. Określono również powiązania między procesami a w odpowiednich procedurach ustalono wymagania dotyczące powstających produktów i zapisów z ich realizacji.


7.2 Procesy związane z klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących produktu

Wymagania ustawowe i przepisy dot. produktu zostały w procedurach pisemnych opisane i zestawione. Specyfika działania Urzędu powoduje, że bardzo rzadko zdarzają się wymagania wyspecyfikowane przez klienta i rozbieżne z wymaganiami ustalonymi wcześniej przez organizację. Jeśli takowe się zdarzają, to każdy pracownik ma obowiązek indywidualnego rozpatrzenia takich wymagań oraz możliwości ich spełnienia.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących produktu

Przed rozpoczęciem faktycznej realizacji produktu dokonywany jest przez ustalonego pracownika przegląd wymagań dot. tego produktu. W praktyce działania problemy związane z określeniem wymagań dot. produktu lub rozbieżności między wymaganiami określonymi przez klienta w jego wniosku mają charakter marginalny. W praktyce działania organizacji na początku dokonywany jest przegląd wniosku pod kątem możliwości spełnienia określonych wymagań klienta. Zdarza się co pewien czas, że organizacja nie jest właściwa do spełnienia oczekiwań klienta co do zakresu swoich kompetencji. W takim przypadku wniosek klienta jest przekazywany niezwłocznie do organizacji właściwej co do charakteru i rodzaju produktu, a klient o tym fakcie jest powiadamiany pisemnie. Jeżeli w wyniku przeglądu okazuje się, że wniosek klienta jest niekompletny w stosunku do wymagań ustalonych dla wnioskowanego przez niego produktu, klient jest informowany o konieczności uzupełnienia swojego wniosku. Jeśli uzupełnienie wniosku nie nastąpi w określonym w informacji terminie, procedura jest zakończona na tym etapie.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 28/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

7.2.3 Komunikacja z klientem

Komunikacja z klientem została określona w następujących procedurach opracowanych w Urzędzie:

- Z-3.5 Proces badania satysfakcji klientów
- U-1.2 Proces rozpatrywania skarg w Urzędzie Miasta Rzeszowa
- U-2.1 Umieszczanie oraz aktualizacja informacji w BIP

Istotne informacje przekazywane są mieszkańcom poprzez:

- tablice informacyjne w budynkach Urzędu,
- Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa – <http://bip.erzeszow.pl>,
- serwis informacyjny – www.rzeszow.pl
- sms-y – w ramach Miejskiej Sieci Szerokopasmowej ResMan.

Jedną z form wymiany informacji są cotygodniowe narady robocze Prezydenta Miasta z dyrektorami wydziałów Urzędu Miasta oraz jednostek organizacyjnych.

Konsultacje społeczne są ugruntowaną formą sprawowania władzy przez Prezydenta Miasta. Zasadą są cykliczne, coroczne spotkania Prezydenta Miasta, dyrektorów wydziałów Urzędu Miasta Rzeszowa i jednostek organizacyjnych z mieszkańcami osiedli. Spotkania odbywają się na etapie konstruowania budżetu miasta i stanowią ważną płaszczyznę wymiany informacji co do potrzeb inwestycyjnych poszczególnych osiedli. Postulaty mieszkańców znajdują odzwierciedlenie w konstruowanym projekcie budżetu.

Cykl kolejnych spotkań Prezydenta Miasta to cykliczne spotkania z młodzieżą w szkołach ponadgimnazjalnych.

7.3 Projektowanie i rozwój

Ze względu na specyfikę działania organizacji będącej jednostką samorządu terytorialnego i mającej obowiązek realizować zadania przez akty prawa wyższego rzędu wymaganie to zostało wyłączone z SZJ.


7.4 Zakupy

7.4.1 Proces zakupu

Powyższe kwestie zostały uregulowane w procedurze W-2.1 System udzielania zamówień publicznych Urzędu Miasta Rzeszowa.

7.4.2 Informacje dotyczące zakupów

Zasady nabywania wyrobów i materiałów niezbędnych dla funkcjonowania urzędu oraz usług opierają się na Ustawie Prawo zamówień publicznych. Informacje dotyczące zakupów są podawane wszystkim zainteresowanym oferentom w ogłoszeniu o przetargu lub w SIWZ jeśli takowa jest sformułowana.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 29/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu

Zakupione wyroby są dostarczane zgodnie z zamówieniem do Urzędu. Pracownik odbierający towar sprawdza zgodność dostawy z zamówieniem, ilość i kompletność towaru oraz sprawdza poprawność dokumentów towarzyszących dostawie. Jakość dostaw i usług jest sprawdzana przez ocenę zgodności wykonania z warunkami umowy i SIWZ. W przypadku stwierdzenia niezgodności, gdy nie istnieje możliwość bezpośredniego zwrotu, podejmowane są czynności reklamacyjne. Weryfikacja usług szkoleniowych odbywa się zgodnie z procesem Z-2.1 Proces zarządzania kadrami.

7.5 Produkcja i dostarczanie produktu

7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie produktu


W Urzędzie Miasta zostały zidentyfikowane i opisane podstawowe procesy, które mają wpływ na jakość obsługi Klienta. Część procesów określona jest przepisami prawa materialnego, ustawami ustrojowymi oraz przepisami gminnymi, które precyzyjnie dookreślają zasady postępowania. W połączeniu z aktami normatywnymi wewnętrznymi oraz zakresami obowiązków i uprawnień poszczególnych komórek organizacyjnych i pracowników zapewnia to ich właściwą realizację. Procesy newralgiczne, wymagające zapewnienia ich powtarzalności i mające szczególne znaczenie dla pracy urzędu zostały opisane w postaci procedur. Procedury te stanowią instrukcje postępowania, wyznaczają zakres uprawnień i odpowiedzialności jak również określają sposób tworzenia i przechowywania zapisów.

Informacje o wszystkich zadaniach realizowanych przez Urząd Miasta Rzeszowa dostępne są na stronie internetowej miasta i różnego typu informatorach (np. tablice ogłoszeń, Punkty Obsługi Mieszkańców).

Stosowane w urzędzie wyposażenie (sprzęt i oprogramowanie komputerowe) jest nadzorowane dla zapewnienia stałej jego przydatności.

Realizacja zadań (spraw) w Urzędzie odbywa się w warunkach nadzorowanych, co obejmuje :

- zatrudnianie i przydzielanie do realizacji zadań wykwalifikowanych pracowników,
- zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów i informacji,
- opracowanie i udostępnienie procedur, instrukcji i innych dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania,
- zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk pracy oraz nadzór nad jego funkcjonowaniem,
- ustalenie miejsc i zasad dotyczących niezbędnych czynności weryfikacyjnych występujących w trakcie realizacji procesów,
- jednoznaczną identyfikację spraw i dokumentów z nimi związanych,
- nadawanie sprawom i dokumentom znamion określających stan ich realizacji (statusu),
- dbałość o dokumentację dostarczoną przez strony w celu użycia lub włączenia do akt sprawy (w tym dane),
- zapewnienie właściwego postępowania z dokumentami i danymi dotyczącymi realizowanych spraw oraz ich przechowywania,
- przegląd dokonywany przez Najwyższe Kierownictwo urzędu (m.in. analiza skarg i wniosków, analiza danych pochodzących od Klientów, analiza skuteczności),
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 30/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

7.5.2 Walidacja procesów i dostarczania produktu

Ze względu na specyfikę realizowanych w organizacji produktów nie podlegają one walidacji w sensie rozumienia normy, stąd też wymóg ten wyłączono z projektowanego SZJ.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Urząd stosuje w swej pracy ustalony i precyzyjny system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw. Zasady postępowania zawarte zostały w Instrukcji Kancelaryjnej oraz Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt. Identyfikacja dokumentów i spraw następuje na wielu poziomach i w wielu płaszczyznach ponieważ sposób identyfikacji i identyfikowalności oraz obieg dokumentów wynika z charakteru obowiązujących w tym zakresie wymagań prawnych. Oprócz Instrukcji Kancelaryjnej funkcjonuje jeszcze ustawa o ochronie danych osobowych, ustawa o ochronie informacji niejawnych czy Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie określenia podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.

7.5.4 Własność klienta

Urząd zapewnia identyfikację oraz ochronę własności Klienta na każdym etapie procesu świadczenia usługi. Sposób identyfikacji i ochrony wynika z charakteru powierzonej urzędowi własności Klienta z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie wymagań. W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu, Klient powiadamiany jest o zaistniałej sytuacji w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego załatwienia sprawy. Gdy zachodzi potrzeba ponownego pozyskania zgubionych czy zniszczonych dokumentów urząd podejmuje działania zmierzające do ich pozyskania w ramach posiadanych możliwości. Jeżeli nie ma możliwości pozyskania tych dokumentów pracownik Urzędu Miasta zwraca się z prośbą do Klienta o ich ponowne przedłożenie. W miarę potrzeby Naczelnik wydziału, w którym zaginęły lub uległy zniszczeniu dokumenty wdraża odpowiednie działania korygujące.


7.5.5 Zabezpieczenie produktu

Wszystkie dokumenty dostarczone lub tworzone w urzędzie są zabezpieczone przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub utratą stosownie do swego statusu. Zabezpieczenia te obejmują :

- zabezpieczenie baz danych,
- przechowywanie dokumentów w segregatorach, teczkach lub zamykanych szafach
- oraz w przypadku dokumentów zawierających informację niejawną – przechowywanie i nadzorowanie przez kancelarię tajną.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Ze względu na specyfikę działania organizacji jako urzędu administracji publicznej monitorowanie i pomiary zarówno procesów jak i produktów nie wymagają specjalnego wyposażenia technicznego. Z tego też powodu to wymaganie zostało wyłączone z SZJ.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 31/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

8 Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Organizacja zaplanowała i wdrożyła procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, których celem jest wykazania zgodności produktu, systemu oraz jego ciągłe doskonalenie.

Dotyczy to:

- badania zadowolenia Klienta
- badania skuteczności systemu (audyty wewnętrzne)
- monitorowania i pomiarów procesów i usług

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta

Badanie satysfakcji klienta określa ustanowiona procedura Z-3.5 Proces badania satysfakcji klientów. Ponadto ustanowiono procedury U-1.2 Proces rozpatrywania skarg w Urzędzie miasta Rzeszowa, Z-3.6.1 Audyty jakości oraz Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów, które także uwzględniają stopień zadowolenia klienta.

8.2.2 Audit wewnętrzny

W celu określenia, czy system zarządzania jakością jest zgodny z zaplanowanymi ustaleniami, wymogami normy oraz czy jest skutecznie wdrażany i utrzymywany, w Urzędzie prowadzone są – w zaplanowanych odstępach czasu – wewnętrzne audyty jakości.

Tok przeprowadzania auditu wewnętrznego w Urzędzie opisuje proces przeprowadzania wewnętrznych auditów jakości.


Obieg dokumentów związanych z nadzorem nad auditami oraz rejestr auditów zawarte są w *Qsystem*.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

Określenie mierników umożliwia porównywanie wyników na kolejnych przeglądach zarządzania i prowadzenie potrzebnych analiz jak również wartościowanie osiągniętych wyników. Jeżeli osiągane wyniki potwierdzają nieprawidłowości w przebiegu procesów, dokonywane są korekty i działania korygujące w celu zapewnienia zgodności procesu.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary produktu

W organizacji zostały ustalone zasady monitorowania i mierzenia właściwości produktów m.in. po to, aby zweryfikować czy zostały spełnione wymagania dla niego ustalone. Jest to robione w trakcie realizacji procesów na etapach w tym procesie jednoznacznie wskazanych.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 32/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

8.3 Nadzór nad produktem niezgodnym

W celu zapewnienia skutecznego nadzoru nad produktem niezgodnym oraz spełnienie wymagań stawianych przez normę w tym zakresie została ustanowiona i jest utrzymywana udokumentowana, pisemna, systemowa procedura Z-3.6.7 Nadzór nad produktem niezgodnym. Celem tej procedury jest ustalenie zasad postępowania z produktem niezgodnym w celu zapobieżenia jego niezamierzonemu użyciu lub dostawie. Procedura ustala zasady postępowania oraz kompetencje i odpowiedzialność osób z nim związanych.

8.4 Analiza danych

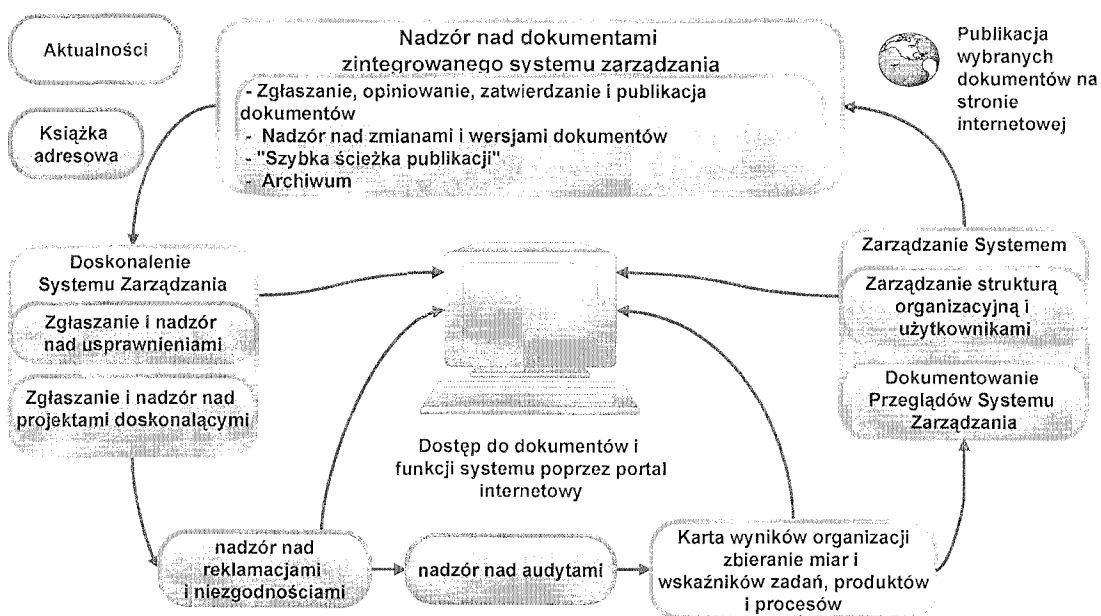
W organizacji ustalone zostały zasady oraz obszary, w których gromadzone są dane przydatne do doskonalenia produktów, procesów oraz całego systemu. Zostały również ustalone zasady analizowania zgromadzonych informacji oraz ich praktycznego zastosowania do doskonalenia. W tym celu ustanowiono następujące procedury: Z-3.5 Proces badania satysfakcji klientów oraz Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów.


8.5 Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Wzajemne powiązania pomiędzy procesami doskonalenia SZJ przedstawia poniższy schemat.

Rysunek 1. Doskonalenie i rozwój Systemu Zarządzania z pomocą Qsystem



	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 33/33	Wyd. 2
	Księga Jakości	Data wydania: 10.11.2009	

Zasady postępowania w Urzędzie podczas realizacji działań doskonalących – zapobiegawczych i korygujących – określają procedury Nadzór nad usprawnieniami i Nadzór nad działaniami doskonalącymi.

Elektroniczny obieg dokumentów związanych z działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi oraz rejestry usprawnień i projektów doskonalących zawarte są w aplikacji *Qsystem* dostępnej na stronie intranetowej Urzędu

8.5.2 Działania korygujące

Działania korygujące opisane zostały w procedurach Z-3.6.1 Audyty jakości, Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów, Z-3.6.4 Nadzór nad usprawnieniami, Z-3.6.5 Nadzór nad działaniami doskonalącymi, Z-3.6.2 Procedura nadzoru nad niezgodnościami i zdarzeniami niepożądanymi oraz Z-3.6.7 Nadzór nad produktem niezgodnym. Ich celem jest podejmowanie skutecznych działań eliminujących przyczyny zaistniałych niezgodności, szczególnie po to, aby zapobiec ich powtórnemu wystąpieniu.

8.5.3 Działania zapobiegawcze

Działania zapobiegawcze zostały uwzględnione w procedurach Z-3.6.3 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów, Z-3.6.4 Nadzór nad usprawnieniami oraz Z-3.6.5 Nadzór nad działaniami doskonalącymi. Celem podejmowanych działań jest eliminowanie przyczyn potencjalnych niezgodności.

