

Zarządzenie nr 57/2011
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 21 lipca 2011 r.

zmieniające Zarządzenie nr 50/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2009 r.
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.) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Księga Jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa, ustanowiona Zarządzeniem nr 50/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2009 r. w sprawie ustanowienia Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa z późn. zm., otrzymuje brzmienie jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.
2. Aktualne wydanie Księgi Jakości jest dostępne w programie 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


**DYREKTOR WYDZIAŁU
Organizacyjno-Administracyjnego**

Artur Kondrat

**SEKRETARZ
MIASTA RZESZOWA**

Artur Holik

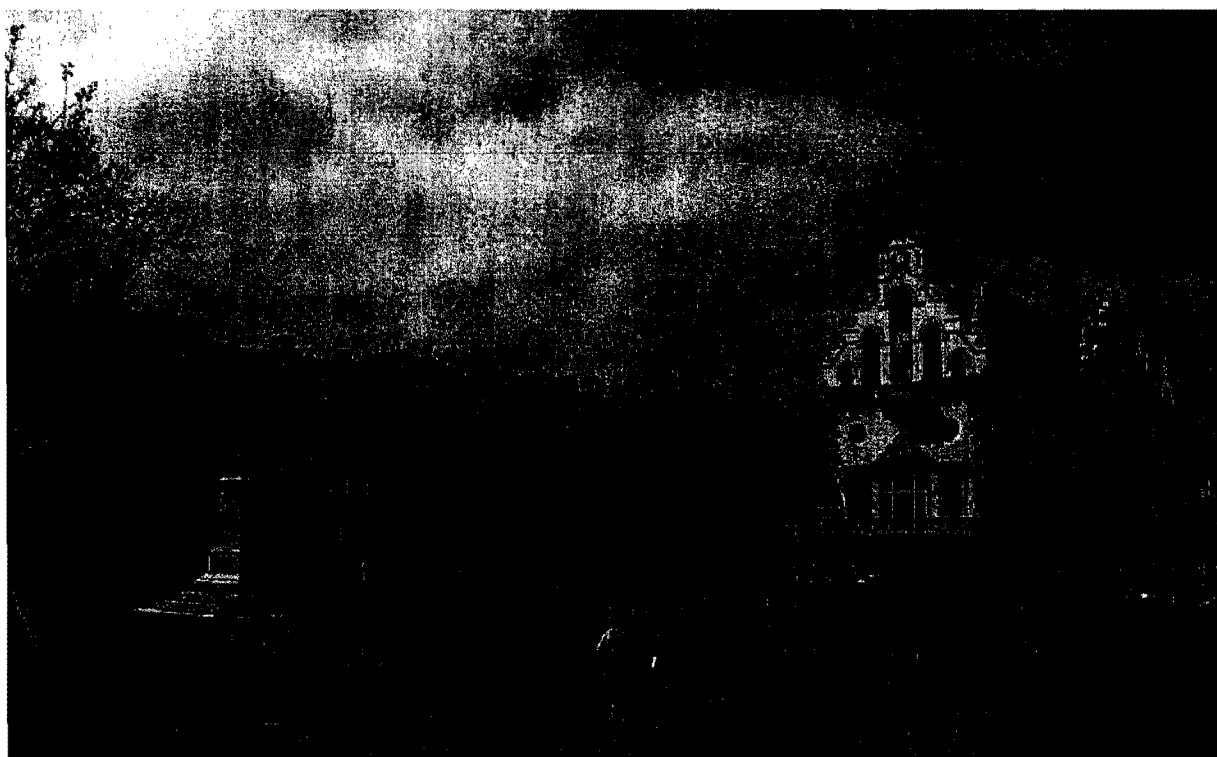
Marcin Stopa

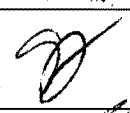
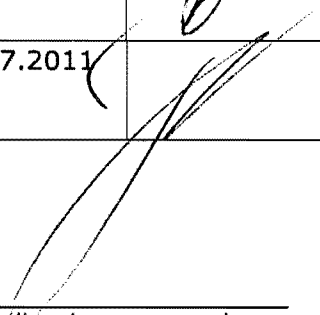
	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 1/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	


Załącznik
 do Zarządzenia nr 57/2011
 Prezydenta Miasta Rzeszowa
 z dnia 21 lipca 2011 r.

KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU MIASTA RZESZOWA




	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Marcin Stopa – Pełnomocnik ds. SZJ	21.07.2011	
Zatwierdził:	Tadeusz Ferenc – Prezydent Miasta Rzeszowa	21.07.2011	


	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 2/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

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	Zasady zarządzania jakością w Urzędzie Miasta.....	6
2	Definicje	7
3	Polityka Jakości.....	8
4	System Zarządzania Jakością.....	9
4.1	Wymagania ogólne	9
4.2	Wymagania dotyczące dokumentacji.....	11
4.2.1	Postanowienia ogólne.....	11
4.2.2	Księga Jakości.....	13
4.2.3	Nadzór nad dokumentami.....	14
4.2.4	Nadzór nad zapisami.....	14
5	Odpowiedzialność kierownictwa.....	14
5.1	Zaangażowanie kierownictwa.....	14
5.2	Orientacja na klienta	15
5.3	Polityka Jakości	15
5.4	Planowanie	16
5.4.1	Cele dotyczące jakości	16
5.4.2	Planowanie systemu zarządzania jakością.....	16
5.5	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	16
5.5.1	Odpowiedzialność i uprawnienia	16
5.5.2	Przedstawiciel kierownictwa	19
5.5.3	Komunikacja wewnętrzna	20
5.6	Przegląd zarządzania	20
5.6.1	Postanowienia ogólne.....	20
5.6.2	Dane wejściowe do przeglądu	20
5.6.3	Dane wyjściowe z przeglądu	21
6	Zarządzanie zasobami	21
6.1	Zapewnienie zasobów	21
6.2	Zasoby ludzkie.....	21
6.2.1	Postanowienia ogólne.....	21
6.2.2	Kompetencje, szkolenie i świadomość	21
6.3	Infrastruktura	22
6.4	Środowisko pracy	23
7	Realizacja produktu	23
7.1	Planowanie realizacji produktu	23
7.2	Procesy związane z klientem	24
7.2.1	Określenie wymagań dotyczących produktu	24
7.2.2	Przegląd wymagań dotyczących produktu	24
7.2.3	Komunikacja z klientem	25
7.3	Projektowanie i rozwój	25
7.4	Zakupy	26
7.5	Produkcja i dostarczanie produktu	26
7.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczanie produktu	26
7.5.2	Walidacja procesów i dostarczania produktu	27
7.5.3	Identyfikacja i identyfikowalność	27
7.5.4	Własność klienta	28
7.5.5	Zabezpieczanie produktu	28
7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.....	28

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 3/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

8	Pomiary, analiza i doskonalenie	29
8.1	Postanowienia ogólne	29
8.2	Monitorowanie i pomiary	29
8.2.1	Zadowolenie klienta	29
8.2.2	Audit wewnętrzny	29
8.2.3	Monitorowanie i pomiary procesów	29
8.2.4	Monitorowanie i pomiary produktu	29
8.3	Nadzór nad produktem niezgodnym	30
8.4	Analiza danych	30
8.5	Doskonalenie	30
8.5.1	Ciągłe doskonalenie	30
8.5.2	Działania korygujące	30
8.5.3	Działania zapobiegawcze	31

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 4/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

1 Prezentacja Miasta Rzeszowa

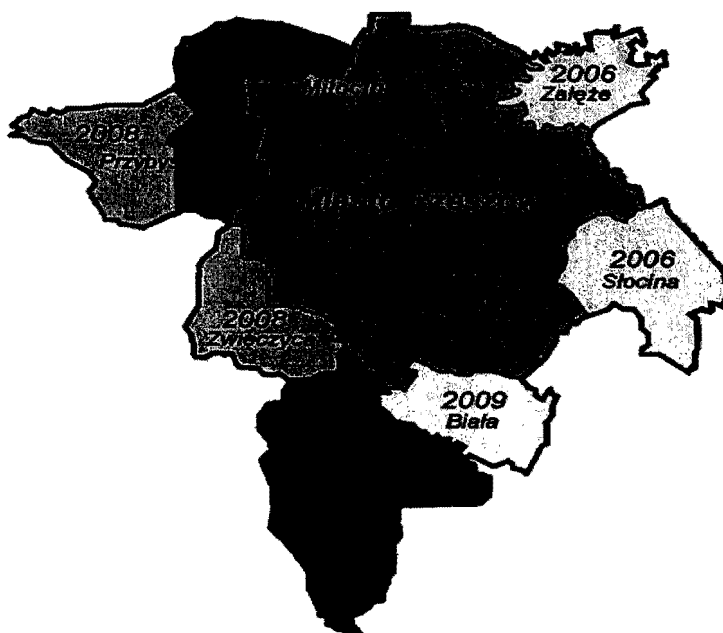
Rzeszów – 180-tysięczne miasto wojewódzkie, z 657-letnią tradycją, o powierzchni 116,32 km² – największy ośrodek przemysłowy, handlowo-usługowy, akademicki i kulturalny w Polsce południowo-wschodniej. Laureat Konkursu Gmina Fair Play oraz Teraz Polska. Należy do Unii Metropolii Polskich, która zrzesza 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, Birmingham, Bristol, Barcelony, Londynu, Dublina, East Midlands, Frankfurtu oraz liczne loty czarterowe.

Najcenniejszym kapitałem Rzeszowa jest młodzież. W kilkudziesięciu szkołach podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych pobiera naukę blisko 50 tys. uczniów, a w dziewięciu szkołach wyższych – Uniwersytecie Rzeszowskim i Politechnice Rzeszowskiej, Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania, Wyższej Szkole Prawa i Administracji, Wyższej Szkole Zarządzania, Wyższej Szkoły Inżynieryjno-Ekonomicznej, Szkole Języków i Zarządzania Promar International, Nauczycielskim Kolegium Języków Obcych 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 21 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 skłoniło władze miasta do pozyskania nowych terenów. Od 2006 r. Rzeszów powiększa się co roku o przyległe sołectwa: Słocinę i Załęże (2006 r.), część Przybyszówki (2007 r.), pozostałą część Przybyszówki, Związycę (2008 r.), Białą (2009 r.) oraz Budziwój i część Miłocina (2010 r.) łącznie terytorium Rzeszowa zostało zwiększone ponad dwukrotnie.



	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 5/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

1.1 Główne zadania statutowe, struktura organizacyjna Urzędu Miasta

Urząd Miasta Rzeszowa – zwany dalej Urzędem Miasta, jest jednostką organizacyjną Miasta, przy pomocy której Prezydent Miasta wykonuje zadania:

- własne gminy i powiatu,
- zleczone z zakresu administracji rządowej,
- powierzone na podstawie porozumień zawartych z jednostkami samorządu terytorialnego i organami administracji rządowej,
- wynikające z ustaw szczególnych,

Urząd Miasta 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 XX/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, stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 144/2007 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 1 października 2007 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa z późniejszymi zmianami (t.j. ogłoszony Zarządzeniem nr 66/2010 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 16 lipca 2010 r.).


Zakres odpowiedzialności i kompetencji w zakresie zajmowanych stanowisk określają:

- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa stanowiący załącznik do Zarządzeniem nr 144/2007 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 1 października 2007 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa z późniejszymi zmianami,
- upoważnienia,
- zakresy czynności pracowników,
- procesy SZJ,
- Księga Jakości.

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

Pracą Urzędu Miasta kieruje Prezydent Miasta Rzeszowa – zwany dalej Prezydentem Miasta.

Graficzna prezentacja struktury organizacyjnej Urzędu Miasta została zamieszczona na schemacie organizacyjnym (zał. nr 1).

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 6/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

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.

1.3 Zasady zarządzania jakością w Urzędzie Miasta

Zasady zarządzania jakością w Urzędzie Miasta zawarte są w Regulaminie Organizacyjnym UM oraz dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością (Polityka Jakości, Księga Jakości, procedury).

Prezydent Miasta wykonuje swoje zadania przy pomocy Urzędu Miasta, miejskich jednostek organizacyjnych oraz powiatowych służb, inspekcji i straży. Prezydent Miasta

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 7/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

może powierzyć prowadzenie – w swoim imieniu – określonych spraw Miasta Zastępcom Prezydenta Miasta oraz Sekretarzowi Miasta.

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 – osoba lub organizacja korzystająca z usług Urzędu Miasta.

Komórka merytoryczna - to wydział, komórka na prawach wydziału (biuro) i samodzielne stanowisko pracy.

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. Są nimi: klienci, pracownicy Urzędu Miasta, administracja rządowa.

Weryfikacja – potwierdzenie spełnienia wymagań poprzez badanie przedmiotowego zagadnienia.


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

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 przeprowadzonych działań.

Zasoby – pracownicy Urzędu Miasta; urzędnicy, pracownicy pomocniczy i obsługi, zaplecze techniczne, metody, wiedza.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 8/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

3 Polityka Jakości

Polityka Jakości Urzędu Miasta została przyjęta Zarządzeniem nr 31/2010 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 6 maja 2010 r. zmieniającym Zarządzenie nr 34/2008 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 16 lipca 2008 r. w sprawie ustalenia Polityki Jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa.



POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA RZESZOWA

Misją Urzędu Miasta Rzeszowa jest skuteczna i sprawna realizacja zadań publicznych określonych w przepisach prawa na rzecz stałego rozwoju Miasta, służba publiczna, a tym samym podnoszenie jakości życia społeczności lokalnej, oraz stale doskonalone działania zmierzające do spełnienia słuszych oczekiwań wszystkich Klientów Urzędu.

Polityka Jakości realizowana przez Prezydenta Miasta i pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa polega na starannej i profesjonalnej obsłudze Klientów Urzędu z ukierunkowaniem na ciągły rozwój Miasta poprzez dążenie do osiągnięcia przyjętych celów.

Polityka ta została ukierunkowana na realizację następujących celów:


- 1) Działania w realizacji zadania „Rzeszów – miasto innowacyjne, krajowe centrum i wzór innowacji w sferze gospodarki, kultury, nauki, inicjatyw obywatelskich, praktyk organizacyjnych itp.”,
- 2) Profesjonalna, terminowa i zgodna z prawem obsługa Klientów,
- 3) Wykorzystanie gromadzonych danych o potrzebach i oczekiwaniach Klientów do osiągnięcia wzrostu zaufania i zadowolenia społeczności lokalnej,
- 4) Usprawnienie obiegu dokumentów i przepływu informacji wewnątrz Urzędu oraz pomiędzy stroną a Urzędem,
- 5) Rozwój systemów informatycznych,
- 6) Podnoszenie kwalifikacji oraz kompetencji pracowników stosownie do rosnących wymagań jakości,
- 7) Utrzymanie i ciągłe doskonalenie skuteczności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością,

Prezydent Miasta Rzeszowa gwarantuje skuteczną realizację przyjętej Polityki Jakości poprzez przegląd i aktualizację jej celów, efektywne zarządzanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009, a także zapewnia środki i warunki konieczne do jej realizacji.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Tadeusz Ferenc

Rzeszów, dnia 6 maja 2010 r.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 9/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

4 System Zarządzania Jakością

Przedstawiony w niniejszej Księdze System Zarządzania Jakością zgodny jest z normą PN-EN ISO 9001:2009. System Zarządzania Jakością został opracowany, wdrożony i udokumentowany oraz będzie utrzymywany dla Organizacji, w zakresie certyfikacji: „Świadczenia usług administracji samorządowej zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój miasta.”

4.1 Wymagania ogólne

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

W tym celu :

- zidentyfikowano procesy mające wpływ na System Zarządzania Jakością i jego zastosowanie w Urzędzie Miasta,
- określono kolejność i wzajemne oddziaływanie tych procesów,
- opisano jednolite zasady realizacji takich procesów,
- określono parametry pomiaru procesu. Wyniki pomiarów procesów analizowane są przez Prezydenta i na ich podstawie podejmowane są decyzje zapewniające poprawę działalność Urzędu Miasta. Opisy procesów są przywołane do Księgi Jakości,
- zapewniono zasoby i informacje konieczne do wspierania działań operacyjnych i kontroli tych procesów,
- wdrożono działania konieczne do osiągnięcia zamierzonych celów,
- postanowiono systematycznie badać skuteczność systemu (audyty, przeglądy, mierniki) a w razie konieczności podejmować niezbędne dla naprawy bądź poprawy działania.

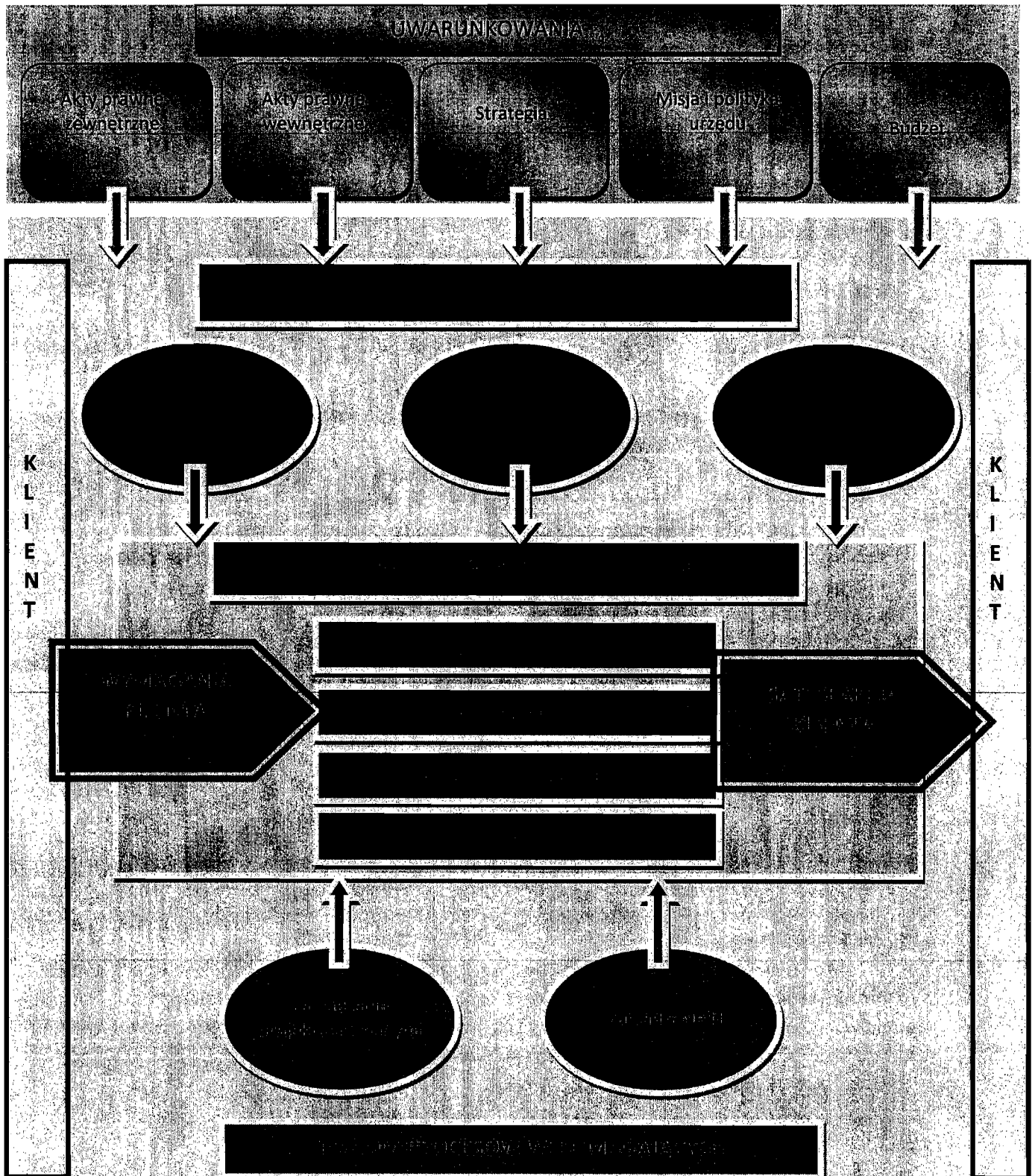
System ten podlega ciągłemu nadzorowi i doskonaleniu poprzez monitorowanie planowanych działań i zakładanych wyników zgodnie z podejściem procesowym.


Nie zidentyfikowano przypadków, w których następuje realizacja procesów przez jednostkę zewnętrzną.

Wzajemne powiązania i oddziaływania pomiędzy procesami pokazano na mapie procesów. Zestawienie wszystkich procesów, właścicieli procesów przedstawiono w załączniku nr 2 – Lista procesów Urzędu Miasta.



Rysunek 1 Mapa procesów Urzędu Miasta Rzeszowa



	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 11/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

W Urzędzie Miasta zidentyfikowano 9 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 zasobami ludzkimi; w tym procesie realizowane są zadania z zakresu planowania zatrudnienia, rekrutacji i selekcji, szkolenia 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 oraz badania satysfakcji klientów. Ponadto znajdują się tu procesy nadzoru nad dokumentami i zapisami, nadzoru nad auditami, prowadzenia przeglądów i analiz danych, nadzoru nad produktem niezgodnym, działań korygujących i zapobiegawczych.

Procesy realizacji usług

- 4) grupa procesów Usługi administracyjne; w grupie tej realizowane są procesy wydawania decyzji administracyjnych. Umiejscowiono tu również proces rozpatrywania skarg.
- 5) grupa procesów Obsługa klienta; w grupie tej umiejscowiony został proces aktualizacji strony BIP.
- 6) grupa procesów Zarządzanie majątkiem; w grupie tej zawarto proces przygotowanie zadania inwestycyjnego do realizacji 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.
- 9) 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

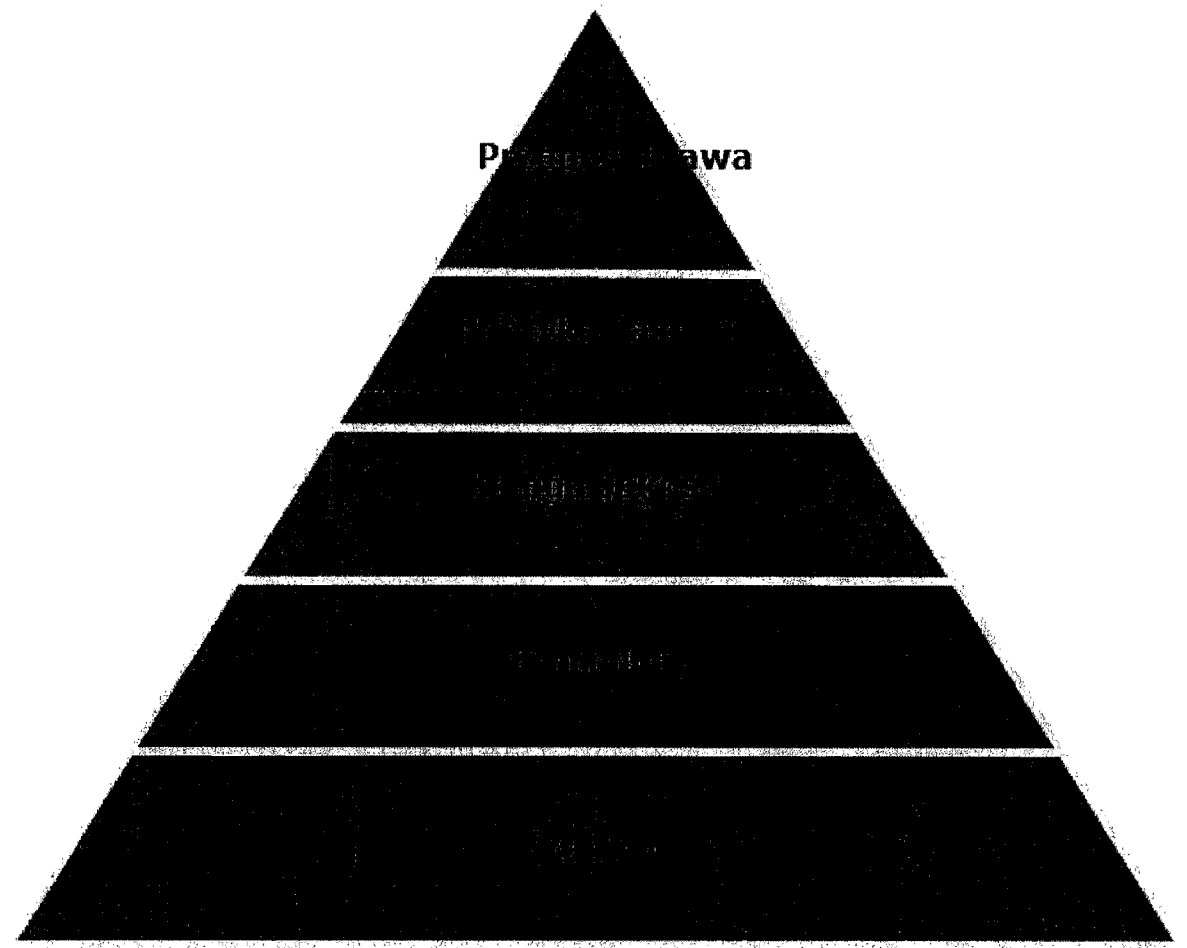
Dokumentacja SZJ w Urzędzie Miasta spełnia wymogi normy i składa się z następujących elementów:

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 12/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	


- 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 merytorycznych
- e) zapisów wymaganych w poszczególnych rozdziałach normy

Urząd Miasta realizuje zadania opisane w dokumentacji w oparciu o przepisy prawa zewnętrznego i wewnętrznego. Do każdego procesu przydzielone są zasoby materialne i osobowe, pozwalające je realizować, nadzorować i badać.

Poniższy rysunek przedstawia strukturę dokumentów Systemu Zarządzania Jakością.



Wszystkie powyższe dokumenty przechowywane są w postaci elektronicznej lub papierowej. Aktualne wersje Polityki Jakości, Księgi Jakości, procedur pisemnych są udostępnione na stronie intranetowej *Qsystem*.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 13/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

Wszystkie dokumenty opisujące procesy, tj. procedury, posiadają numerację wynikającą z mapy procesów.

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

Rejestr Zarządzeń Prezydenta Miasta 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.

Wyłączenia

Z uwagi na specyfikę działania organizacji będącej jednostką samorządu terytorialnego, która ma obowiązek realizacji zadań określonych w ustawach, wyłączono poniższe wymagania normy:

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

Nie dokonuje się zakupów, które mają istotny wpływ na jakość usług realizowanych w Urzędzie Miasta.

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.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 14/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

Przestrzeganie zasad zawartych w niniejszej Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki merytoryczne Urzędu Miasta i wszystkich pracowników w Urzędzie Miasta.

Księga Jakości jest dokumentem dostępnym dla auditorów, wszystkich pracowników Urzędu Miasta oraz dla każdego klienta na jego życzenie. Księga przekazywana na zewnątrz Urzędu Miasta nie podlega aktualizacji. Kopiowanie tego dokumentu w całości lub w części wymaga zgody Pełnomocnika ds. SZJ.

Zgodnie z procedurą Z-3.6.5 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-3.6.5 Nadzór nad dokumentami i zapisami. Nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

4.2.4 Nadzór nad zapisami

W Urzędzie Miasta zapisy dot. jakości są prowadzone i przechowywane zgodnie z wymogami normy w celu potwierdzenia zgodności realizowanych procedur z wymaganiami oraz dostarczenia dowodów na skuteczność funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością. 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-3.6.5 Nadzór nad dokumentami i zapisami.


5 Odpowiedzialność kierownictwa

Zarządzeniem nr 19/2008 z dnia 25 marca 2008 r. Prezydent Miasta podjął decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Miasta Systemu Zarządzania Jakością, mając na celu sprostanie wymaganiom mieszkańców Rzeszowa - klientów Urzędu Miasta, w trosce o zapewnienie jak najwyższego standardu usług świadczonych przez Urząd Miasta oraz biorąc pod uwagę potrzebę dalszego doskonalenia organizacji i stylu pracy Urzędu Miasta.

5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Prezydent Miasta jest zaangażowany w rozwijanie, wdrażanie i stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością poprzez:

- komunikowanie w Urzędzie Miasta znaczenia spełniania wymagań Klienta oraz wymagań ustawowych na naradach z kierownictwem Urzędu Miasta 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
- zapewnienie dostępności zasobów

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 15/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

5.2 Orientacja na klienta

Prezydent Miasta 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. Prezydent Miasta 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

Ustanowione procedury poddane są stałemu procesowi monitorowania, a w razie potrzeby modyfikowane.

Klientów Urzędu Miasta nie stanowią tylko podmioty, które są ostatecznymi odbiorcami usług. Poza nimi występują także klienci wewnętrzni, którymi są osoby wewnątrz organizacji, będące odbiorcami pracy wykonywanej przez innego pracownika (wewnętrznego dostawcę), a także uczestnikami każdego procesu realizowanego w Urzędzie Miasta. Klient wewnętrzny jest pracownikiem Urzędu Miasta oraz miejskich jednostek organizacyjnych. Nawiązanie pozytywnej współpracy pomiędzy klientem wewnętrznym a klientem zewnętrznym stanowi początek procesu tworzenia jakości, ukierunkowanej na klienta zewnętrznego.


5.3 Polityka Jakości

Prezydent Miasta zapewnia, że Polityka Jakości:

- jest zgodna z celami organizacji i odpowiednia dla celu jej istnienia,
- zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością,
- zawiera ramy umożliwiające ustalenie i ewentualną, rewizję celów dotyczących jakości,
- została zakomunikowana na wszystkich szczeblach Urzędu Miasta i jest rozumiana przez pracowników,
- jest okresowo przeglądana pod kątem jej ciągłej przydatności.

Pełna, zatwierdzona wersja Polityki Jakości została przedstawiona w punkcie 3 niniejszej Księgi Jakości.

Prezydent Miasta gwarantuje skuteczną realizację przyjętej Polityki Jakości poprzez przegląd i aktualizację jej celów, efektywne zarządzanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009, a także zapewnia środki i warunki konieczne do jej realizacji.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 16/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości

Prezydent Miasta ustanowił cele dot. jakości dla wydziałów Urzędu Miasta, komórek na prawach wydziałów (biur) i jednoosobowych stanowisk pracy oraz w taki sposób aby były one mierzalne i spójne z Polityką Jakości.

Dyrektorzy wydziałów, komórek na prawach wydziałów, jednoosobowe stanowiska pracy są zobowiązani do przedkładania propozycji celów dotyczących jakości na poziomie swoich komórek na najbliższe 12 miesięcy do Pełnomocnika ds. SZJ przed przeglądem zarządzania. Pełnomocnik dokonuje przeglądu złożonych propozycji i wraz ze swoją opinią przedkłada je do akceptacji Prezydentowi Miasta, jako jeden z elementów sprawozdania na przegląd zarządzania. W ramach przeglądu zarządzania Prezydent Miasta podejmuje decyzje, które cele i w których komórkach będą realizowane w okresie do następnego (w następnym roku) przeglądu zarządzania.

5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością

Jakość świadczonych usług przez Urząd Miasta jest zaplanowana na każdym etapie. Plany zawarte są w opisach procesów i zawierają:

- wymagania prawne,
- nadzór nad procesem,
- zasoby niezbędne do realizacji danego etapu, procesu,
- realizację procesu,
- pomiar procesu.

Wszystkie zmiany w Systemie Zarządzania Jakością są rozpatrywane przez Prezydenta Miasta i kierownictwo Urzędu Miasta, wdrażane w sposób niewpływający negatywnie na integralność i efektywność Systemu Zarządzania Jakością.

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia


Zasady organizacji, funkcjonowania Urzędu Miasta oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym, zarządzeniach Prezydenta Miasta, procedurach i instrukcjach a także w zakresach czynności pracowników Urzędu Miasta oraz w udzielonych im upoważnieniach.

Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością

Prezydent Miasta

Prezydent Miasta odpowiedzialny jest za:

- ustanowienie Polityki Jakości,
- zapewnienie, że ustanowione są cele dotyczące jakości,
- nadzór nad efektywnością Systemu Zarządzania Jakością,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 17/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

- przeprowadzanie rocznych przeglądów zarządzania,
- zapewnienie zasobów niezbędnych dla efektywnego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Zastępcy Prezydenta Miasta

Zastępcy Prezydenta Miasta, w nadzorowanym przez siebie zakresie, odpowiedzialni są za:

- stałe usprawnianie realizowanych procesów,
- 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:

- zapewnienie, że wymagane procesy są ustanawiane, wdrażane i utrzymywane zgodnie z wymaganiami przepisów i normy PN-EN ISO 9001:2009,
- przedstawianie Prezydentowi Miasta sprawozdań z bieżącego funkcjonowania systemu zarządzania ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ciągłego jego doskonalenia,
- zapewnienie upowszechnienia w Urzędzie Miasta świadomości dotyczącej wymagań klienta,
- organizowanie prac związanych z prowadzeniem przeglądów zarządzania SZJ,
- planowanie i nadzorowanie przeprowadzania auditów jakości,
- organizowanie i wspieranie prac związanych z dokonywaniem przez Zespół Sterujący SZJ przeglądów jakości,
- inicjowanie i nadzorowanie działań doskonalących,
- akceptowanie niezbędnych zmian w opisach procesów na wniosek właściciela procesu,
- realizowanie innych obowiązków i uprawnień niezbędnych do wykonania zadań określonych SZJ.


Skarbnik Miasta

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

Zespół Sterujący SZJ

Zespół Sterujący 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 jakości,
- promuje zasady zarządzania jakością.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 18/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

Dyrektorzy wydziałów, komórek na prawach wydziałów, jednoosobowe stanowiska pracy

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


- zbieranie informacji o występowaniu niezgodności dotyczących zakresu działania komórki merytorycznej,
- podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych dotyczących działania komórki merytorycznej,
- przygotowywanie dla Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością propozycji działań zapobiegawczych i zmian w SZJ,
- podjęcie decyzji w zakresie potrzeby ustanowienia procesów i dokumentów,
- przedkładanie Pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji celów dotyczących jakości na szczeblu wydziału, komórki na prawach wydziału, jednoosobowego stanowiska pracy i ich realizację po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta wraz z odpowiednią sprawozdawczością,
- prowadzenie cząstkowych przeglądów jakości,
- kształtowanie, także własnym przykładem, wśród pracowników postaw orientacji na klienta.

Właściciele procesów

Listę właścicieli procesów zawiera zał. Nr 2 do Księgi Jakości.

Właściciele procesów odpowiedzialni są za:

- sformułowanie celu procesu i zapewnienie zgodności procesu z celami określonymi w Polityce Jakości,
- zapewnienie stosownego opisu procesu,
- prowadzenie cząstkowych przeglądów jakości,
- 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,
- dokonywanie zmian w opisach procesów i przesyłanie ich za pomocą programu QSystem do Pełnomocnika ds. SZJ celem zatwierdzenia i publikacji,
- 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,
- sporządzanie i utrzymywanie odpowiednich zapisów z przeprowadzanych działań,
- ustanowienie, zebranie i analizę mierników i wskaźników procesów,
- komunikację wszystkich zmian w procesach ich uczestnikom.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 19/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

Powyższe zadania wykonywane są także przez dyrektorów wydziałów, komórek na prawach wydziałów uczestniczących w procesie wydawania decyzji administracyjnych, postanowień, zaświadczeń oraz opinii.

W przypadku stwierdzenia, że zaplanowane wyniki nie będą osiągnięte, należy uruchomić działania doskonalące.

Auditorzy

Auditorzy 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 Zarządzeniu nr 51/2011 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 28 czerwca 2011 r. w sprawie wyznaczenia auditorów jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta

Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta odpowiedzialni są za:


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

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Zarządzeniem nr 19/2011 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 7 lutego 2011 r. funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością powierzono 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,
- współpracuje ze stronami zewnętrznymi w sprawach dotyczących Systemu Zarządzania Jakością.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 20/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

W Urzędzie Miasta ustanowiono sprawdzone i skuteczne, także w odniesieniu do jakości, zasady komunikacji o charakterze wewnętrznym. Są to:

- cotygodniowe narady robocze Prezydenta Miasta z dyrektorami wydziałów (komórek równorzędnych) oraz jednostek organizacyjnych Miasta,
- spotkania okolicznościowe Prezydenta Miasta z pracownikami Urzędu Miasta,
- bezpośrednie kontakty pracowników o charakterze roboczym,
- spotkania w obrębie własnych wydziałów i między wydziałami dotyczące spraw merytorycznych,
- przekazywanie przez kierownictwo podległym pracownikom informacji oraz decyzji z narad roboczych,
- przeglądy jakości w wydziałach i na posiedzeniu Zespołu Sterującego,
- przeglądy zarządzania,
- zarządzenia Prezydenta Miasta,
- internet, intranet, poczta elektroniczna,
- sieć telefoniczna,
- obieg dokumentów zgodny z wytycznymi Instrukcji Kancelaryjnej.

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 Miasta 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 zarządzania są przygotowywane przez Pełnomocnika ds. SZJ w formie pisemnego sprawozdania, które zawiera informacje i wyniki analiz dotyczących szczególnie ważnych obszarów SZJ:

- ustalanie i ocena realizacji celów dotyczących jakości,
- wyniki auditów jakości,
- informacje zwrotne od klientów,
- funkcjonowanie procesów i zgodności usług z wymaganiami (w tym analiza wskaźników procesów),
- status działań zapobiegawczych i korygujących,
- realizacja ustaleń z poprzednich przeglądów,
- zmiany, które mogą wpłynąć na SZJ,
- zalecenia dotyczące doskonalenia SZJ.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 21/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu

W wyniku przeglądu zarządzania zostają podjęte decyzje służące doskonaleniu skuteczności Systemu Zarządzania Jakością, jego procesów i produktów, a także dotyczące poprawy stanu zasobów, które służą doskonaleniu systemu.

Z przeglądu zarządzania utrzymywane są zapisy w postaci notatek publikowanych w portalu intranetowym QSystem i nadzorowanych przez Pełnomocnika ds. SZJ.

6 Zarządzanie zasobami

6.1 Zapewnienie zasobów

Środki finansowe niezbędne dla funkcjonowania Urzędu Miasta są zabezpieczone w budżecie Miasta uchwalanym przez Radę Miasta na każdy rok. W ramach przygotowywania projektu budżetu Miasta analizuje się potrzeby w zakresie zapewnienia środków na utrzymywanie i doskonalenie SZJ, zwiększanie zadowolenia klienta i realizację zadań Urzędu Miasta.

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 urzędniczych stanowiskach pracy, w tym kierowniczych urzędniczych są zatrudnione osoby posiadające kompetencje oraz staż pracy niezbędny do zajmowania tych stanowisk. Na stanowiskach pracy pomocniczych i obsługi zatrudnieni są pracownicy wykwalifikowani, o odpowiednich umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym. Wszyscy pracownicy Urzędu Miasta są w pełni świadomi Polityki Jakości oraz wykonują powierzone zadania zgodnie z wymaganą jakością.

6.2.2 Kompetencje, szkolenie i świadomość

W ramach Systemu Zarządzania Jakością szczególną uwagą objęto:

- określenie niezbędnych kwalifikacji pracowników w zależności od zajmowanego stanowiska (kwestie te są regulowane zarządzeniem nr 31/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 19 maja 2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Wynagradzania

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 22/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

- Pracowników Samorządowych Urzędu Miasta Rzeszowa z późn. zm. oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych),
- zatrudnianie pracowników i ich szkolenie (zasady naboru na stanowiska urzędnicze w Urzędzie Miasta na wolne stanowiska pracy reguluje zarządzenie nr 125/06 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 22 sierpnia 2006 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Naboru Na Wolne Stanowiska Urzędnicze w Urzędzie Miasta Rzeszowa z późn. zm.) oraz procedura Z-2.1 Procedura szkoleń pracowników Urzędu Miasta Rzeszowa,
 - nagradzanie, karanie i dyscyplinę pracy (zarządzenie nr 55/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 17 lipca 2009 r. z późn. zm. w sprawie Regulaminu Pracy Urzędu Miasta Rzeszowa),
 - ocenę kwalifikacji pracowników dokonywaną na podstawie zarządzenia nr 64/2009 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 17 września 2009 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Przeprowadzania Okresowej Oceny Urzędników Samorządowych Urzędu Miasta Rzeszowa.

Pracownicy są systematycznie szkoleni i uświadamiani w zakresie ważności swoich działań w kierunku realizacji celów jakościowych i wymagań prawnych. Ponadto prowadzi się ocenę skuteczności przeprowadzonych szkoleń.

Zakresy czynności przechowywane są w aktach osobowych pracowników znajdujące się w Referacie Kadr Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego oraz u Dyrektorów wydziałów. Zapisy dotyczące wykształcenia, szkolenia, umiejętności i doświadczenia są zapisami jakości.


6.3 Infrastruktura

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

- budynki Urzędu Miasta wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy,
- środki trwałe, 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 i zadań realizowanych przez urząd,
- materiały (biurowe itp.), drobny sprzęt biurowy.

Urząd Miasta funkcjonuje w niżej wymienionych obiektach:

- Rynek 1,
- Rynek 7,
- Rynek 11,
- Rynek 12,
- Joselewicza 4,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 23/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

- Mickiewicza 11,
- Kopernika 15,
- Okrzei 1,
- Ofiar Getta 7,
- Baldachówka 8,
- Wyspiańskiego 16a,
- Targowa 1,
- Króla Kazimierza 9,
- Al.Pod Kasztanami 8.

Dla ułatwienia kontaktu z klientem podjęto działania zmierzające do budowy nowego budynku Urzędu Miasta, który obejmie wszystkie komórki merytoryczne.

Zarządzaniem nieruchomościami, będącymi siedzibą Urzędu Miasta, zajmuje się Oddział Gospodarczy Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu Miasta. Dokumentacja techniczna budynku i wyposażenia jest przechowywana w archiwum zakładowym Urzędu Miasta.

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 Miasta 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

Prezydent Miasta zapewnił swoim pracownikom bezpieczne środowisko pracy. Budynki wraz z infrastrukturą techniczną. Pomieszczenia są zabezpieczone przed niepowołanym wtargnięciem. Dyrektorzy wydziałów dbają i odpowiadają za estetykę pomieszczeń ogólnodostępnych.


W strukturze Urzędu Miasta wyodrębniono jednoosobowe stanowisko do spraw BHP. Osoba zatrudniona na tym stanowisku odpowiedzialna jest za bezpieczeństwo i higienę 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,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 24/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

- weryfikacji działań,
- sposobu identyfikowania wymagań Klienta,
- sposobu zapisywania wyników działania,
- komunikacji z Klientem.

Każdy proces ma zarządzającego, przydzielone zasoby materialne i osobowe, opis sposobu realizacji i pomiarów procesu.

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,
- realizację 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 Miasta 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 opisane i zestawione w procedurach pisemnych. Specyfika działania Urzędu Miasta powoduje, że bardzo rzadko zdarzają się wymagania wyspecyfikowane przez klienta i rozbieżne z wymaganiami ustalonymi wcześniej przez organizację. Jeśli takie się zdarzą, to każdy pracownik ma obowiązek zgłoszenia ich do swojego dyrektora wydziału, celem ich rozpatrzenia oraz określenia 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

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 25/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	


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. Wprowadzono generalną zasadę, zgodnie z którą dokonanie przeglądu wniosku (wymagań) jest związane z obowiązkiem dokonania zapisu potwierdzającego dokonanie tej czynności, niezależnie od wyników przeglądu. 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.

7.2.3 Komunikacja z klientem

W Urzędzie Miasta są praktykowane następujące formy komunikacji z klientem:

- strona internetowa www.rzeszow.pl z możliwością wejścia w BIP,
- biuletyny informacyjne, prospekty itp.,
- tablice informacyjne Urzędu Miasta, tabliczki informacyjne przy wejściu do pomieszczeń biurowych z nazwiskami pracowników,
- identyfikatory ze zdjęciami, nazwiskiem oraz pełnioną funkcją pracownika, posługiwanie się przez pracowników wizytówkami, w których zawarte są informacje o pełnionej funkcji,
- sms-y w ramach Miejskiej Sieci Szerokopasmowej ResMan,
- newsletter,
- w razie potrzeby – artykuły, wywiady itp. na łamach prasy, radia i telewizji zarówno regionalnej jak i ogólnopolskiej,
- cykliczne spotkania Prezydenta Miasta z mieszkańcami na etapie konstruowania budżetu,
- udział w targach i wystawach krajowych i zagranicznych, także inwestycyjnych,
- produkcja i rozpowszechnianie różnorodnych gadżetów zawierających podstawowe informacje o możliwości kontaktu z Urzędem Miasta,
- spotkania Prezydenta Miasta z przedsiębiorcami, z młodzieżą w szkołach ponadgimnazjalnych,
- przyjęcia stron (mieszkańców miasta), przez Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta Miasta i Sekretarza Miasta, odbywające się cotygodniowo we środy,
- badania satysfakcji klientów w formie ankietowej,
- kontakt bezpośredni, e-mail, telefon, faks, skype, korespondencja pocztowa,
- analiza skarg i wniosków,

Ponadto od grudnia 2009 r. w hipermarkecie REAL oraz od czerwca 2011 r. w hipermarkecie E. LECLERC rozpoczęły działalność punkty informacyjne Urzędu Miasta. W punktach znajdujących się na głównych pasażach hipermarketów, można uzyskać wszystkie informacje dotyczące pracy Urzędu Miasta, dowiedzieć się jakie wydarzenia

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 26/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

kulturalne i sportowe odbędą się w najbliższym czasie w Mieście. Pracownik punktu udziela kompetentnych informacji, w jaki sposób załatwić konkretną sprawę i kieruje do odpowiedniego wydziału. Dostępne są tu odpowiednie druki, które można wypełnić przy pomocy pracownika punktu, m.in. wniosek o prawo jźdy, wpis do ewidencji działalności gospodarczej, czy wniosek o wydanie dowodu osobistego. Punkty funkcjonują również jako biuro podawcze Urzędu Miasta. Tutaj można zostawić list, czy podanie kierowane do Prezydenta Miasta. Ponadto każdy z mieszkańców może skorzystać z infokiosku, który jest połączony ze stroną internetową Urzędu Miasta. Swój cotygodniowy dyżur w punktach pełni również Miejski Rzecznik Konsumentów, który pomoże napisać reklamację, udzieli niezbędnej informacji, a w przypadku toczącej się sprawy w sądzie, będzie ją również prowadził.

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

Nie dokonuje się zakupów, które mają istotny wpływ na jakość usług realizowanych w Urzędzie Miasta.

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 zarządzeniami Prezydenta Miasta, a także zakresami zadań pracowników zapewnia to ich właściwą realizację. Procesy newralgiczne, wymagające zapewnienia ich powtarzalności i mające szczególne znaczenie dla pracy Urzędu Miasta 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 dostępne są na stronie internetowej miasta.

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

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

- zatrudnianie i przydzielanie do realizacji zadań pracowników posiadających kompetencje i staż pracy niezbędny do wykonywania tych zadań,
- zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów i informacji,

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 27/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

- opracowanie i udostępnienie procedur, instrukcji i innych dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania,
- zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk pracy oraz dbałość o jego funkcjonowanie,
- 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 Prezydenta Miasta (m.in. analiza skarg i wniosków, analiza danych pochodzących od Klientów, analiza skuteczności),
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych.

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


Działania w zakresie identyfikacji mają na celu zapewnienie, że załatwiane sprawy są jednoznacznie oznakowane. Identyfikowanie zapewnia, że w każdej fazie załatwiania sprawy jest możliwa identyfikacja statusu w odniesieniu do monitorowania. Zasady identyfikowania są ustalone w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt, co umożliwia identyfikowalność każdej sprawy.

Urząd Miasta podejmuje działania mające na celu identyfikację i identyfikowalność wszystkich właściwych elementów załatwianych spraw. Działania te umożliwiają prześledzenie historii sprawy oraz łatwe dotarcie do właściwego dokumentu.

Podstawą dla zachowania identyfikacji i identyfikowalności dokumentów oraz załatwianych spraw na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej Urzędu Miasta są **Instrukcja Kancelaryjna i Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt.**

Instrukcja Kancelaryjna określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Rzeszowa, a **Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt** stanowi klasyfikację akt powstających w toku działalności Urzędu Miasta oraz zawiera ich klasyfikację archiwalną. Wykaz ten porządkuje zagadnienia związane z oznaczeniem, rejestracją oraz przechowywaniem akt.

Opis spełnienia wymagań dotyczących identyfikacji i identyfikowalności podają **Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt i Instrukcja Kancelaryjna.**

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 28/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

7.5.4 Własność klienta

Urząd Miasta zapewnia identyfikację oraz ochronę własności klienta na każdym etapie procesu świadczenia usługi. Sposób identyfikacji i ochrony wynika z charakteru powierzonej Urzędowi Miasta 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 Miasta 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 dyrektor wydziału, w którym zaginęły lub uległy zniszczeniu dokumenty wdraża odpowiednie działania korygujące.

7.5.5 Zabezpieczanie produktu

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


- zabezpieczenie baz danych, system haseł na komputerach używanych przez poszczególnych pracowników Urzędu Miasta
- 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

Nadzór zgodnie z wymaganiami normy dotyczy Wydziału Geodezji i obejmuje :

- identyfikację takich urządzeń i ich dokładności,
- określenie odpowiedzialności za ich użytkowanie,
- okresową weryfikację stanu tych urządzeń lub (jeżeli ma to zastosowanie), właściwości metrologicznych i nadawanie statusu z tym związanego,
- ochronę przed uszkodzeniami.

Korzystanie z urządzeń do monitorowania i pomiarów jest zgodne z zapisami zawartymi w instrukcji stosowania oraz nadzorowane w ramach usług gwarancyjnych. Za przestrzeganie trzyletniego terminu wzorcowania dalmierza, legalizowania i podejmowania wszelkich innych czynności niezbędnych do utrzymania urządzeń w zgodzie z odpowiednimi wymaganiami technicznymi odpowiedzialny jest Dyrektor Wydziału Geodezji.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 29/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

8 Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Organizacja zaplanowała i wdrożyła procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, których celem jest wykazanie 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 Miasta 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

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 30/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

to robione w trakcie realizacji procesów na etapach w tym procesie jednoznacznie wskazanych. Przed zwolnieniem produktu do Klienta musi on zostać przejrany pod kątem spełnienia przypisanych mu wymagań, a fakt przeglądu należy potwierdzić odpowiednim zapisem.

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-3.6.6 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

W wyniku wdrożenia SZJ według normy PN-EN ISO 9001:2009 zostały ustanowione i wdrożone narzędzia doskonalące System Zarządzania Jakością zalecane przez normę. Spełnienie wymagań w zakresie Polityki Jakości, celów dotyczących jakości, wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych, analizy danych, działań korygujących, zapobiegawczych oraz przeglądu zarządzania zostało udokumentowane w kolejnych rozdziałach niniejszej Księgi Jakości.

Pracownicy Urzędu Miasta są zobowiązani do pracy na rzecz doskonalenia SZJ. Realizacja doskonalenia ujęta jest w procesach Doskonalenia Systemu Zarządzania (Z-3.6).

8.5.2 Działania korygujące

Działania korygujące opisane zostały w procedurze Z-3.6.2 Nadzór nad niezgodnościami i zdarzeniami niepożądanymi. Jej celem jest podejmowanie skutecznych działań eliminujących przyczyny zaistniałych niezgodności, szczególnie po to, aby zapobiec ich powtórnemu wystąpieniu. Zapis wyników podjętych działań jest zapisem jakości.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	Nr: KJ-1	
		Strona: 31/31	Wyd. 3
	Księga Jakości	Data wydania: 21.07.2011	

8.5.3 Działania zapobiegawcze

Działania zapobiegawcze zostały określone w procedurze Z-3.6.4 Nadzór nad usprawnieniami (procedura działań zapobiegawczych). Celem podejmowanych działań jest eliminowanie przyczyn potencjalnych niezgodności. Zapis wyników podjętych działań jest zapisem jakości.

