Zarządzenie nr 71/2013
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 23 września 2013 r.

zmieniające zarządzenie 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 2013 r., poz. 594 z późn. zm.) w związku z § 9 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa Część I Zasady ogólne stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia nr 19/2013 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 27 lutego 2013 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa 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
mgr Artur Kondrat

mgr Janina Załuska
RADCA PRAWNY
Rz. 248

Załącznik
do zarządzenia nr 71/2013
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 23 września 2013 r.

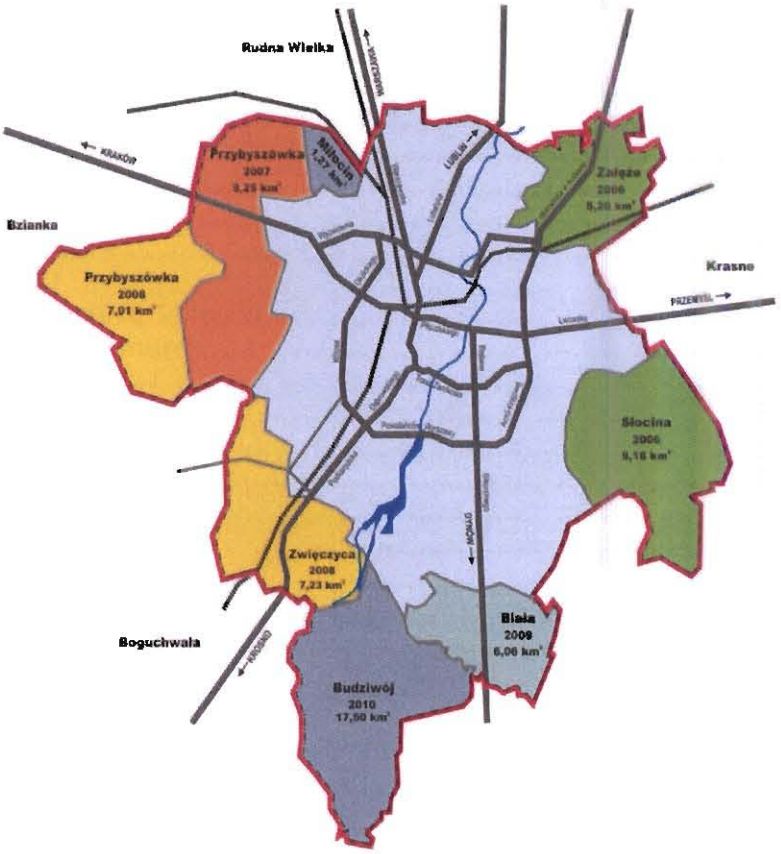
KSIĘGA JAKOŚCI

URZĘDU MIASTA RZESZOWA

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Marcin Stopa – Pełnomocnik ds. SZJ	20.09.2013	
Zatwierdził:	Tadeusz Ferenc – Prezydent Miasta Rzeszowa	23.09.2013	

1 Prezentacja Miasta Rzeszowa

RZESZÓW - największe miasto południowo-wschodniej Polski, stolica województwa podkarpackiego oraz centrum Rzeszowskiego Obszaru Metropolitarnego. Siedziba władz samorządowych i wojewódzkich, instytucji rządowych oraz sądowniczych. Stanowi centrum ekonomiczne, naukowe, kulturalne i rekreacyjne południowo-wschodniej Polski. Pełni funkcję ważnego ośrodka przemysłu lotniczego, informatycznego, chemicznego, handlowego, budowlanego i usługowego. W europejskiej klasyfikacji Rzeszów został zaliczony do miast o znaczeniu międzynarodowym. Jest członkiem Międzynarodowego Stowarzyszenia Miast EUROCITIES, które zrzesza 130 największych miast z 30 krajów Europy.

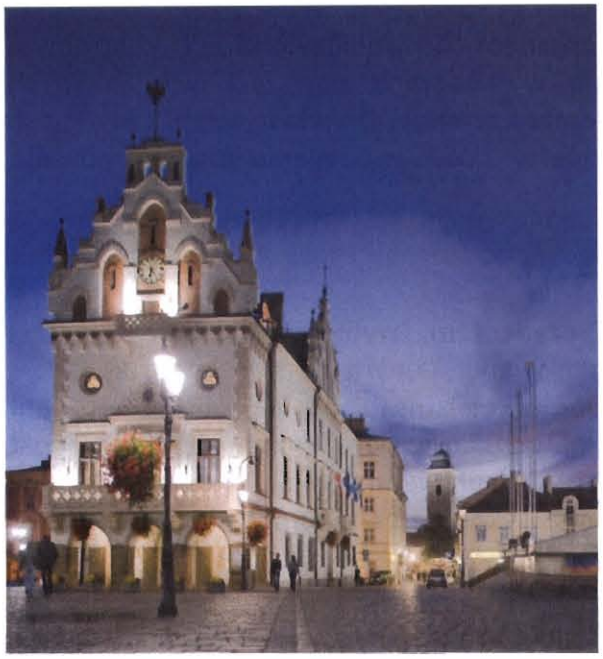


Rzeszów z liczbą ponad 200 tys. mieszkańców koncentruje przeszło 20% ludności miejskiej Podkarpacia.

Czynnikiem sprzyjającym rozwojowi Rzeszowa jest jego położenie. Tu krzyżują się trakty drogowe: międzynarodowa trasa E-40 Drezno - Kijów oraz drogi krajowe nr 9 i 19, umożliwiające najkrótsze połączenie krajów skandynawskich i nadbałtyckich z państwami Europy Środkowo-Wschodniej. Przez Rzeszów prowadzi również magistrala kolejowa E-30 z Zachodu na Wschód, o międzynarodowym znaczeniu gospodarczym. Realizowana autostrada A-4 zapewni dogodne połączenie sieci dróg Europy Zachodniej z Ukrainą, w ramach III Korytarza Paneuropejskiego. Do granic z Ukrainą oraz Słowacją jest po ok. 90 km. Dużym atutem Rzeszowa jest również Międzynarodowy Port Lotniczy Rzeszów-Jasionka, dysponujący drugim pod względem długości w Polsce pasem startowym.

W tworzeniu najnowszej historii miasta niemałą rolę odgrywa wymiana doświadczeń pomiędzy różnymi miastami oraz współpraca partnerska w sferach: ekonomicznej, społecznej, oświatowej, kulturalnej i sportowej. Taka współpraca umożliwia nawiązywanie kontaktów i przyjaźni pomiędzy samorządami miast i ich mieszkańcami, pomaga w prowadzeniu negocjacji pomiędzy kontrahentami, stwarza możliwość wyrażania dążeń i pragnień ludzkich. W myśl tych idei Rzeszów utrzymuje współpracę z dwunastoma

miastami partnerskimi. W Rzeszowie znajduje się również siedziba honorowych konsulatów Ukrainy, Słowacji i Niemiec.



W ciągu ostatnich lat Rzeszów ponad dwukrotnie zwiększył powierzchnię i zajmuje obszar 117 km^2. Co roku władze Rzeszowa przeznaczają ponad 30% budżetu na wydatki inwestycyjne, które mają na celu poprawę życia mieszkańców oraz stworzenie dogodnych warunków dla przedsiębiorców.

Najcenniejszym kapitałem Rzeszowa jest młodzież. W kilkudziesięciu szkołach podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych pobiera naukę blisko 50 tys. uczniów, a w dziewięciu szkołach wyższych kształci się niemalże 60 tys. studentów.

Rzeszów jest miejscem ważnych konferencji i spotkań branżowych m.in. Forum Innowacji – część Forum Ekonomicznego, Kongres Profesjonalistów PR, Kongres Innowacyjnego Marketingu w Samorządach, InternetBeta, Piknik Odkrywców, Międzynarodowe Targi Żywności i Produktów Ekologicznych Eko Gala.

Rzeszów posiada bogatą ofertę kulturalno – rozrywkową: Filharmonia Podkarpacka, Teatr im. Wandy Siemaszkowej, Teatr Maska, Teatr Przedmieście, muzea, galerie sztuki i dom aukcyjny, 6 kin w tym 3 multipleksy, ponad 40 hoteli, 520 restauracji, barów i pubów.

Regularne wydarzenia kulturalne: Międzynarodowy Festiwal Polonijnych Zespołów Folklorystycznych, Carpathia Festival – Międzynarodowy Festiwal Muzyczny, Rzeszowskie Spotkania Teatralne, MASKARADA - Festiwal Teatrów Ożywionej Formy, Święto Paniagi – najstarszej rzeszowskiej ulicy, Międzynarodowy Festiwal Chórów Młodzieżowych. Zawody sportowe rangi krajowej i międzynarodowej, w tym – Tour de Pologne, ligowe rozgrywki siatkarskie i żużlowe, Rzeszowski Rajd Samochodowy, Festiwal Biegów, Extreme Day, rajdy rowerowe oraz rozgrywki koszykarskie.

1.1 Charakterystyka działania samorządu

Rzeszów jest miastem na prawach powiatu. Prezydent Miasta Rzeszowa, przy pomocy Urzędu Miasta Rzeszowa, zwanego dalej Urzędem, wykonuje zadania:
- własne gminy i powiatu,
- zlecone z zakresu administracji rządowej,
- powierzone na podstawie porozumień zawartych z jednostkami samorządu terytorialnego i organami administracji rządowej,
- wynikające z ustaw szczególnych.

Organami miasta są Rada Miasta Rzeszowa oraz Prezydent Miasta Rzeszowa.

Rada Miasta Rzeszowa

Rada Miasta Rzeszowa jest kolegialnym organem uchwałodawczym i kontrolnym, składającym się z 25 radnych wybieranych w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich, w głosowaniu tajnym na 4 – letnią kadencję. Do właściwości Rady Miasta Rzeszowa należą wszystkie sprawy pozostające w zakresie działania gminy i powiatu, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Prezydent Miasta Rzeszowa, zwany dalej Prezydentem, wybierany jest w wyborach powszechnych, równych, bezpośrednich, w głosowaniu tajnym na 4 – letnią kadencję. Wykonuje uchwały Rady Miasta Rzeszowa oraz realizuje zadania gminy i powiatu, określone przepisami prawa, a także przyjęte na podstawie porozumień. W szczególności do zadań Prezydenta należy kierowanie bieżącymi sprawami miasta i reprezentowanie miasta na zewnątrz. Powyższe zadania Prezydent wykonuje przy pomocy Urzędu, którego jest kierownikiem.

Zastępcy Prezydenta

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

Sekretarz Miasta Rzeszowa

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

Skarbnik Miasta Rzeszowa

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

1.2 Struktura organizacyjna Urzędu

Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Skarbnik i Sekretarz swoje zadania realizują przy pomocy Urzędu, poprzez nadzorowane przez siebie wydziały, biura oraz samodzielne stanowiska pracy.
Urząd działa w szczególności na podstawie następujących aktów prawnych:
- ustawa o samorządzie gminnym,
- ustawa o samorządzie powiatowym,
- Statut Miasta Rzeszowa,
- Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa.

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

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

1.3 Główne dokumenty wyznaczające kierunki działania Miasta Rzeszowa

Główne kierunki działania samorządu, w tym Urzędu jako jednostki, przy pomocy której Prezydent zarządza miastem, są zdeterminowane przez trzy kluczowe dokumenty:
- Strategię Rozwoju Miasta Rzeszowa,
- Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego,
- Budżet Miasta Rzeszowa.

2 Definicje

Audit, audit jakości – systematyczny, niezależny i udokumentowny proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

Auditor, auditor jakości – pracownik Urzędu, wyznaczony w drodze zarządzenia do przeprowadzania auditów jakości w Urzędzie, mający kompetencje do przeprowadzania auditu.

Dokument – informacja i jej nośnik.

Dowód z auditu – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania.

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

Działanie zapobiegawcze – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji, aby zapobiec jej wystąpieniu.

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

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

Klient – osoba lub organizacja korzystająca z usług Urzędu.

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

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.

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

Pełnomocnik ds. SZJ – osoba, powołana w drodze zarządzenia do realizacji zadań o istotnym dla SZJ znaczeniu, odpowiedzialna za prawidłowe, zgodne z normą PN – EN ISO 9001:2009 funkcjonowanie SZJ.

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

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

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

Produkt – wynik procesu.

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

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

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

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

Zapis – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

3 Polityka Jakości

Polityka Jakości Urzędu 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 słusznych 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 osiągania 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.

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

W tym celu :

- zidentyfikowano procesy mające wpływ na System Zarządzania Jakością i jego zastosowanie w Urzędzie,
- 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 działalności Urzędu,
- 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 (audity, 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 – załącznik nr 2.

Procesy zidentyfikowane w Urzędzie zostały podzielone na zarządcze, główne oraz wspomagające.

Do procesów zarządczych zaliczono te, które umożliwiają sprawne działanie organizacji.
Do procesów głównych zaliczono te, które są bezpośrednio związane z produktem oraz jego tworzeniem.
Do procesów wspomagających zaliczono te, które pełnią funkcję pomocniczą w stosunku do procesów zarządczych i głównych.
Informacje na temat poszczególnych procesów są zawarte w portalu intranetowym QSystem.

Konsekwentna realizacja ustalonego przebiegu procesów, ich właściwe nadzorowanie i monitorowanie oraz wykorzystywanie informacji z analizy, służy zachowaniu ciągłości działalności Urzędu, właściwemu nadzorowi nad wykonywaniem zadań oraz poprawie skuteczności i efektywności działań Urzędu, a w rezultacie decyduje o doskonaleniu jakości usług świadczonych w Urzędzie. W tym zakresie w sposób ciągły planowane i podejmowane są działania niezbędne do osiągnięcia celów i doskonalenia świadczonych usług w Urzędzie.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1 Postanowienia ogólne

Dokumentacja SZJ w Urzędzie spełnia wymogi normy i składa się z następujących 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 merytorycznych,
e) zapisów wymaganych w poszczególnych rozdziałach normy.

Urząd 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.

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

Dla zapewnienia aktualności stosowanych przepisów prawa w Urzędzie funkcjonuje program komputerowy LEX.

Rejestr zarządzeń Prezydenta 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) powołanie się na udokumentowane procedury niezbędne 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.

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.
Przestrzeganie zasad zawartych w niniejszej Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki merytoryczne Urzędu i wszystkich pracowników Urzędu.
Księga Jakości jest dokumentem dostępnym dla auditorów, wszystkich pracowników Urzędu oraz dla każdego klienta na jego życzenie. Księga przekazywana na zewnątrz Urzędu nie podlega aktualizacji. Kopiowanie tego dokumentu w całości lub w części wymaga zgody Pełnomocnika ds. SZJ.
Zgodnie z procedurą PZ 1 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 PZ 1 Nadzór nad dokumentami i zapisami. Nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

4.2.4 Nadzór nad zapisami

W Urzędzie 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 PZ 1 Nadzór nad dokumentami i zapisami.

5 Odpowiedzialność kierownictwa

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

5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Prezydent jest zaangażowany 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 PZ 6 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów,
- zapewnienie dostępności zasobów.

5.2 Orientacja na klienta

Priorytetem SZJ jest wzrost zadowolenia klientów z usług świadczonych w Urzędzie. W celu skutecznego monitorowania oczekiwań klientów wdrożono mechanizmy służące gromadzeniu informacji o tych oczekiwaniach. Do najważniejszych z nich należą:
1) analizowanie skarg i wniosków wpływających do Urzędu,
2) monitorowanie mediów lokalnych,
3) cykliczne spotkania Prezydenta z mieszkańcami,
4) analizowanie wyników badań satysfakcji klientów.

W oparciu o zgromadzone informacje podejmowane są działania doskonalące, jako działania mające na celu usprawnienie SZJ lub usprawnienie funkcjonowania Urzędu, realizowane w metodzie PDCA (zaplanuj lepszy sposób działania, lepszą metodę – zrealizuj plan na próbę – zbadaj, czy rzeczywiście nowy sposób działania przynosi lepsze rezultaty – jeśli nowy sposób działania przynosi lepsze rezultaty, uznaj go za normę) poprzez wykorzystanie m.in. działań korygujących i działań zapobiegawczych – zgodnie z procedurami SZJ. Ustanowione procedury poddane są stałemu procesowi monitorowania, a w razie potrzeby modyfikowane.

Klientów Urzędu 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. Klient wewnętrzny jest pracownikiem Urzędu 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 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 i jest zrozumiana przez pracowników,
- jest okresowo przeglądana pod kątem jej ciągłej przydatności.

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

Prezydent 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.

5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości

Prezydent ustanowił cele dot. jakości dla wydziałów Urzędu, komórek na prawach wydziałów (biur) i jednoosobowych stanowisk pracy oraz w taki sposób, aby były one mierzalne i spójne z Polityką Jakości. Mechanizm ich ustanawiania został określony w Procedurze wyznaczania celów i zadań, monitorowania i oceny ich realizacji w Urzędzie Miasta Rzeszowa stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia nr 43/2013 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 13 czerwca 2013 r. w sprawie wprowadzenia „Procedury wyznaczania celów i zadań, monitorowania i oceny ich realizacji w Urzędzie Miasta Rzeszowa" oraz „Procedury zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miasta Rzeszowa."

5.4.2 Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

System Zarządzania Jakością podlega procesowi planowania, mającemu na celu ciągłe jego doskonalenie. Dokumentacja SZJ jest analizowana i aktualizowana. Zasadniczym punktem, w którym ma miejsce planowanie SZJ w celu dalszego doskonalenia jest przegląd zarządzania, podczas którego następuje kompleksowa ocena i wskazanie kierunków jego dalszego rozwoju. Niemniej jednak, planowanie SZJ w Urzędzie odbywa się w sposób ciągły i usystematyzowany wraz z planowaniem zasobów i potrzebami klientów Urzędu.
Wszystkie zmiany w Systemie Zarządzania Jakością są rozpatrywane przez Prezydenta i kierownictwo Urzędu, 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 oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Rzeszowa, zarządzeniach Prezydenta, procedurach i instrukcjach a także w pisemnych zakresach czynności pracowników Urzędu oraz w udzielonych im upoważnieniach.

Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością

Prezydent

Prezydent odpowiedzialny jest za:
- ustanowienie Polityki Jakości,
- zapewnienie, że ustanowione są cele dotyczące jakości,
- nadzór nad efektywnością Systemu Zarządzania Jakością,
- przeprowadzanie rocznych przeglądów zarządzania,

- zapewnienie zasobów niezbędnych dla efektywnego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Zastępcy Prezydenta

Zastępcy Prezydenta 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 sprawozdań z bieżącego funkcjonowania systemu zarządzania ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ciągłego jego doskonalenia,
- zapewnienie upowszechnienia w Urzędzie 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,
- realizowanie innych obowiązków i uprawnień niezbędnych do wykonania zadań określonych SZJ.

Skarbnik

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

Zespół Sterujący SZJ

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

Dyrektorzy wydziałów, komórek na prawach wydziałów, jednoosobowe stanowiska pracy

Dyrektorzy wydziałów, komórek na prawach wydziałów, jednoosobowe stanowiska pracy odpowiedzialni są za:
- 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 wraz z odpowiednią sprawozdawczością,
- prowadzenie cząstkowych przeglądów jakości,
- kształtowanie, także własnym przykładem, wśród pracowników postaw orientacji na klienta.

Właściciele procesów

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 zgodnie z procedurą nadzoru nad dokumentami i zapisami,
- 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 oraz analizę mierników i wskaźników procesów,
- komunikację wszystkich zmian w procesach ich uczestnikom.

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 osiągane, należy uruchomić działania doskonalące.

Auditorzy jakości

Auditorzy jakości odpowiadają za prawidłowe przeprowadzanie auditu i sporządzenie raportu uwzględniającego wyniki auditu.
Realizując swoje działania, ponoszą odpowiedzialność przed Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Wykaz auditorów jakości określony jest w zarządzeniu nr 36/2013 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 22 maja 2013 r. w sprawie wyznaczenia auditorów jakości w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

Wszyscy pracownicy Urzędu

Wszyscy pracownicy Urzędu odpowiedzialni są za:

- znajomość procedur przez siebie realizowanych i ich sumienne przeprowadzanie z zachowaniem terminu realizacji,
- zgłaszanie bezpośredniemu 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.

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.
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.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

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

- cotygodniowe narady robocze Prezydenta z dyrektorami wydziałów (komórek równorzędnych) oraz jednostek organizacyjnych miasta,
- spotkania okolicznościowe Prezydenta z pracownikami Urzędu,
- 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,
- 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 zostały określone w procedurze PZ 6 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.

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 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.
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 wraz ze swoimi umiejętnościami i kwalifikacjami. Zarządzanie tymi zasobami opiera się na przepisach ustawy o pracownikach samorządowych oraz wewnętrznych regulacjach. W Urzędzie 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 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 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, 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 PW 2 Szkolenia pracowników,
- 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.
Jednocześnie w ramach działań każdego z pracowników Urzędu w kontaktach z klientami i innymi pracownikami akceptowalne są tylko takie zachowania, w których widoczne są wysokie standardy pracy i uczciwe postępowanie, oceniane jako nienaganne i etyczne w powszechnym rozumieniu. Zasady etycznego postępowania, którymi powinni kierować się pracownicy Urzędu w wykonywaniu zadań i załatwianiu spraw zostały określone w odrębnym zarządzeniu.

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 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 (np. biurowe), drobny sprzęt biurowy.

Urząd funkcjonuje w niżej wymienionych obiektach:
- Rynek 1,
- Rynek 7,
- Rynek 11,
- Rynek 12,
- Joselewicza 4,
- Mickiewicza 11,
- Kopernika 15,
- Okrzei 1,
- Ofiar Getta 7,
- Baldachówka 8,
- Wyspiańskiego 16a,
- Targowa 1,
- Króla Kazimierza 9,
- Al.Pod Kasztanami 8,
- Hanasiewicza 10,
- a w przypadku punktów informacyjnych i obsługi mieszkańców także w centrach handlowych.

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

Zarządzaniem nieruchomościami, będącymi siedzibą Urzędu, zajmuje się Oddział Gospodarczy Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu. Dokumentacja techniczna budynku i wyposażenia jest przechowywana w archiwum zakładowym Urzędu. Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie miasta wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację istniejących.
Sieć telefoniczną i łącza internetowe dla Urzędu zapewnia regionalna sieć szerokopasmowa ResMan. Powstała ona w ramach projektu „Budowa regionalnej sieci szerokopasmowej aglomeracji rzeszowskiej ResMan etap I". Fundusze na jego funkcjonowanie zostały w 75 % pozyskane w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego. Na terenie miasta 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 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 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

W Urzędzie dokonano identyfikacji potrzebnych w organizacji procesów i zaplanowano ich realizację w warunkach nadzorowanych, spełniających wymagania normy PN – EN ISO 9001:2009. Biorąc pod uwagę specyfikę działania organizacji oraz dotychczasowe dobre, skuteczne, sprawdzone praktyki, usankcjonowano w większości przypadków procedury o charakterze ustnym. Dla realizacji każdego produktu, niezależnie od tego czy jest on realizowany w oparciu o procedurę pisemną czy ustną, określono dla niego cele dotyczące jakości, wymagania dotyczące tego produktu, sposoby jego realizacji i monitorowania tej realizacji oraz zapisy potrzebne do dostarczenia dowodów, że sposób realizacji produktu i sam produkt spełnia wymagania. W przypadku procedur pisemnych wyżej wspomniane zagadnienia opisano w nich bezpośrednio. Zwrócono szczególną uwagę, aby pracownicy realizujący procedury ustne poznali cel jakościowy, wymagania prawne oraz zapisy powstające w trakcie realizowania danej usługi. W trakcie utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością dokłada się wszelkich starań, aby procedura ustna w świadomości pracowników była traktowana z równą powagą jak procedura pisemna.

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 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. 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. 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 są praktykowane następujące formy komunikacji z klientem:

- strona internetowa www.rzeszow.pl z możliwością wejścia w Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa,
- infolinia Urzędu. Dzwoniąc pod numer telefonu 1 77 88 99 00 można uzyskać niezbędne i podstawowe informacje o procedurach oraz obowiązujących formularzach przy załatwianiu spraw we wszystkich wydziałach Urzędu oraz we wszystkich jednostkach organizacyjnych miasta. Można dowiedzieć się o miejscu złożenia wniosku, przewidywanym terminie wydania decyzji lub stanie załatwianej sprawy oraz obowiązujących opłatach (m.in. w jaki sposób wymienić dowód osobisty, dowód rejestracyjny, prawo jazdy),
- oficjalny profil Miasta Rzeszowa na portalu społecznościowym Facebook http://www.facebook.com/Rzeszow.stolica.innowacji,
- oficjalny profil Miasta Rzeszowa na portalu You Tube http://www.youtube.com/wwwRzeszowpl,

- biuletyny informacyjne, prospekty itp.,
- tablice informacyjne Urzędu, 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,
- bezpłatne sms-y dla mieszkańców,
- newsletter,
- w razie potrzeby - artykuły, wywiady itp. na łamach prasy, radia i telewizji zarówno regionalnej jak i ogólnopolskiej,
- cykliczne spotkania Prezydenta z mieszkańcami na etapie konstruowania budżetu,
- udział w targach i wystawach krajowych i zagranicznych, także inwestycyjnych,
- rozpowszechnianie różnorodnych gadżetów zawierających podstawowe informacje o możliwości kontaktu z Urzędem,
- spotkania Prezydenta z przedsiębiorcami, z młodzieżą w szkołach ponadgimnazjalnych,
- przyjęcia stron (mieszkańców miasta) przez Prezydenta, Zastępców Prezydenta i Sekretarza, 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. W punktach znajdujących się na głównych pasażach hipermarketów, można uzyskać wszystkie informacje dotyczące pracy Urzędu, dowiedzieć się jakie wydarzenia 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 jazdy, wpis do ewidencji działalności gospodarczej, czy wniosek o wydanie dowodu osobistego. Punkty funkcjonują również jako biuro podawcze Urzędu. Tutaj można zostawić list, czy podanie kierowane do Prezydenta. Ponadto każdy z mieszkańców może skorzystać z infokiosku, który jest połączony ze stroną internetową Urzędu. 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.

Od października 2011 r. w Centrum Kulturalno - Handlowym Millenium Hall funkcjonuje Punkt Obsługi Mieszkańców Urzędu, czynny 6 dni w tygodniu (poniedziałek - sobota), w godzinach 10.00 - 18.00. Taki sam punkt działa również od maja 2012 r. w Galerii Handlowej Nowy Świat. W komfortowych warunkach można załatwić wiele urzędowych spraw.

Punkty Obsługi Mieszkańców obsługują klientów w zakresie spraw obywatelskich:
- wydanie lub wymiana dowodu osobistego,

- zameldowanie na pobyt stały lub czasowy,
- wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego,
- nadanie numeru PESEL.

W zakresie spraw komunikacji:
- rejestracja pojazdu,
- zgłoszenie sprzedaży pojazdu,
- wydanie prawa jazdy.

W punktach można złożyć pismo urzędowe adresowane do każdego wydziału Urzędu oraz otrzymać wnioski obowiązujące we wszystkich wydziałach Urzędu, a także uzyskać pomoc w ich wypełnieniu. Pracownicy udzielą pomocy w każdej sprawie, skontaktują z każdym urzędnikiem, umówią na spotkanie. Można tu także pobrać urzędowe druki. W Punkcie Obsługi Mieszkańców można także uzyskać informacje dotyczące wydarzeń kulturalnych i sportowych. Dyżury pełni tu także Miejski Rzecznik Konsumentów.

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.

7.5 Produkcja i dostarczanie produktu

7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie produktu

W Urzędzie 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, a także zakresami zadań 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 dostępne są na stronie internetowej miasta.
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 pracowników posiadających kompetencje i staż pracy niezbędny do wykonywania tych zadań,
- 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 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 (m.in. analiza skarg i wniosków, analiza danych pochodzących od Klientów, analiza skuteczności),
- przeprowadzanie kontroli, audytów wewnętrznych i auditów jakości.

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 tez 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 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 są: **Instrukcja Kancelaryjna i Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt.**
Instrukcja Kancelaryjna określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie, a **Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt** stanowi klasyfikację akt powstających w toku działalności Urzędu 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.**

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. Szczególną ochroną w Urzędzie otoczone są dane osobowe klientów. Istniejące w Urzędzie zbiory danych osobowych zarejestrowane są w rejestrze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Celem ochrony wszelkich dokumentów zawierających dane osobowe, a także systemu informatycznego jako całości, jego poszczególnych elementów, przetwarzanych przez system zbiorów danych, obszaru w którym przetwarzane są dane, a przede wszystkim zapewnienie technicznych i organizacyjnych uwarunkowań mających wpływ na zarządzanie systemami informatycznymi, w których przetwarzane są dane, ograniczenie ryzyka błędu ludzkiego, kradzieży, nadużycia, uszkodzenia lub niewłaściwego użytkowania zasobów oraz dla zapewnienia ochrony przetwarzanych danych wdrożono w Urzędzie politykę bezpieczeństwa informacji.
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 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 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,
- 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 przez odpowiednią instytucję, legalizowania i podejmowania wszelkich innych czynności niezbędnych do utrzymania urządzeń w zgodzie z odpowiednimi wymaganiami technicznymi odpowiedzialny jest Dyrektor Wydziału Geodezji. Ponadto raz w roku dalmierz jest sprawdzany przez pracowników wydziału poprzez wykonywanie pomiarów na odcinku kontrolnym.

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 (audity jakości),
- monitorowania i pomiarów procesów i usług.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta

Badanie satysfakcji klienta określa ustanowiona procedura PZ 7 Badanie satysfakcji klientów. Ponadto ustanowiono procedury PG 4 Rozpatrywanie skarg i wniosków, PZ 4 Audity jakości oraz PZ 6 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 audity 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 portalu intranetowym 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. Przed zwolnieniem produktu do Klienta musi on zostać przejrzany 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 PZ 5 Nadzór nad produktem niezgodnym. Celem tej procedury jest ustalenie zasad postępowania z produktem niezgodnym, aby zapobiec 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: PZ 6 Monitorowanie zadań i procesów oraz prowadzenie przeglądów oraz PZ 7 Badanie satysfakcji klientów. Ponadto raz w roku, w Urzędzie, dokonywana jest samoocena kontroli zarządczej zgodnie z trybem określonym w odrębnym zarządzeniu. Wyniki samooceny kontroli zarządczej służą także doskonaleniu SZJ.

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 są zobowiązani do pracy na rzecz doskonalenia SZJ.

8.5.2 Działania korygujące

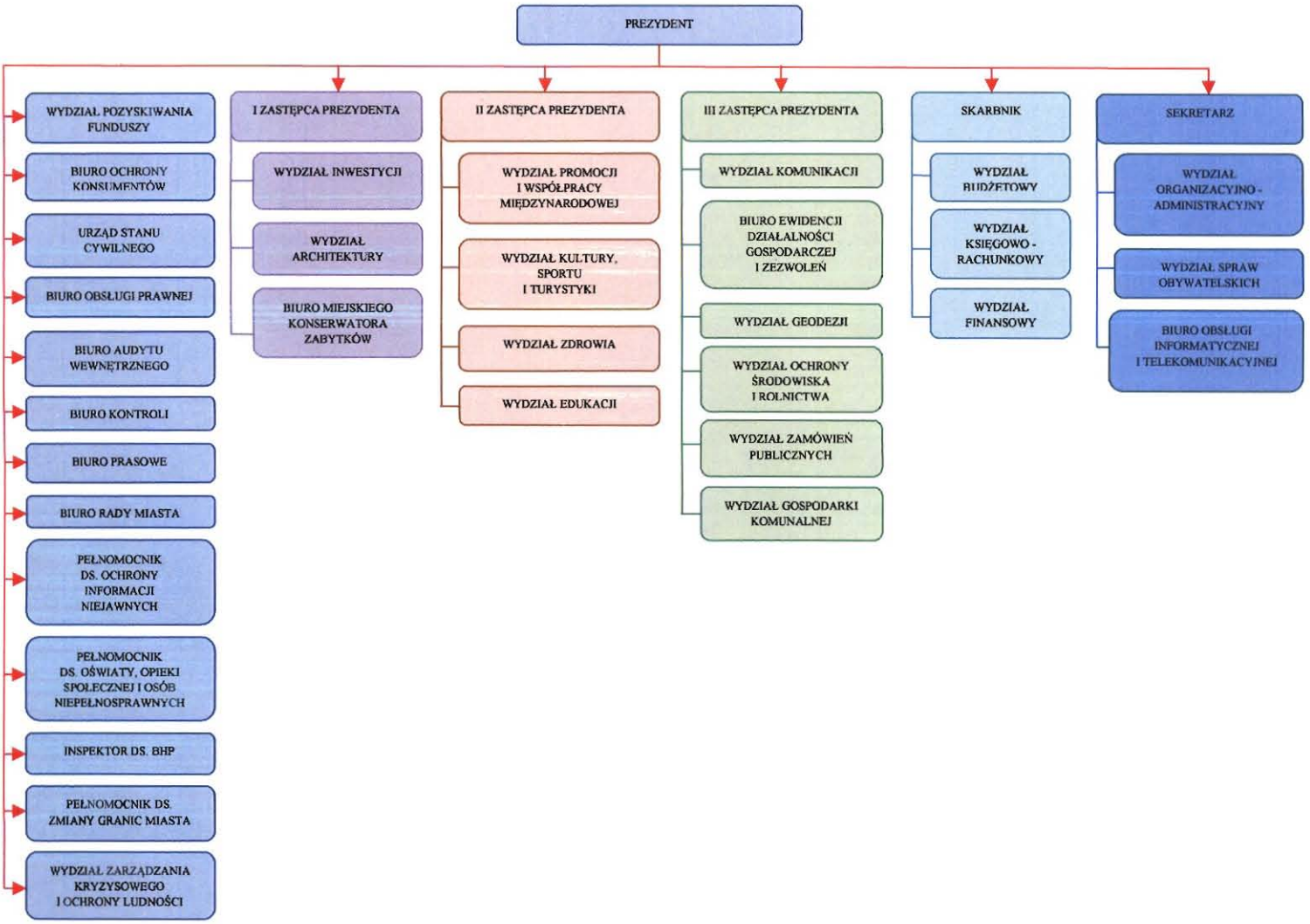
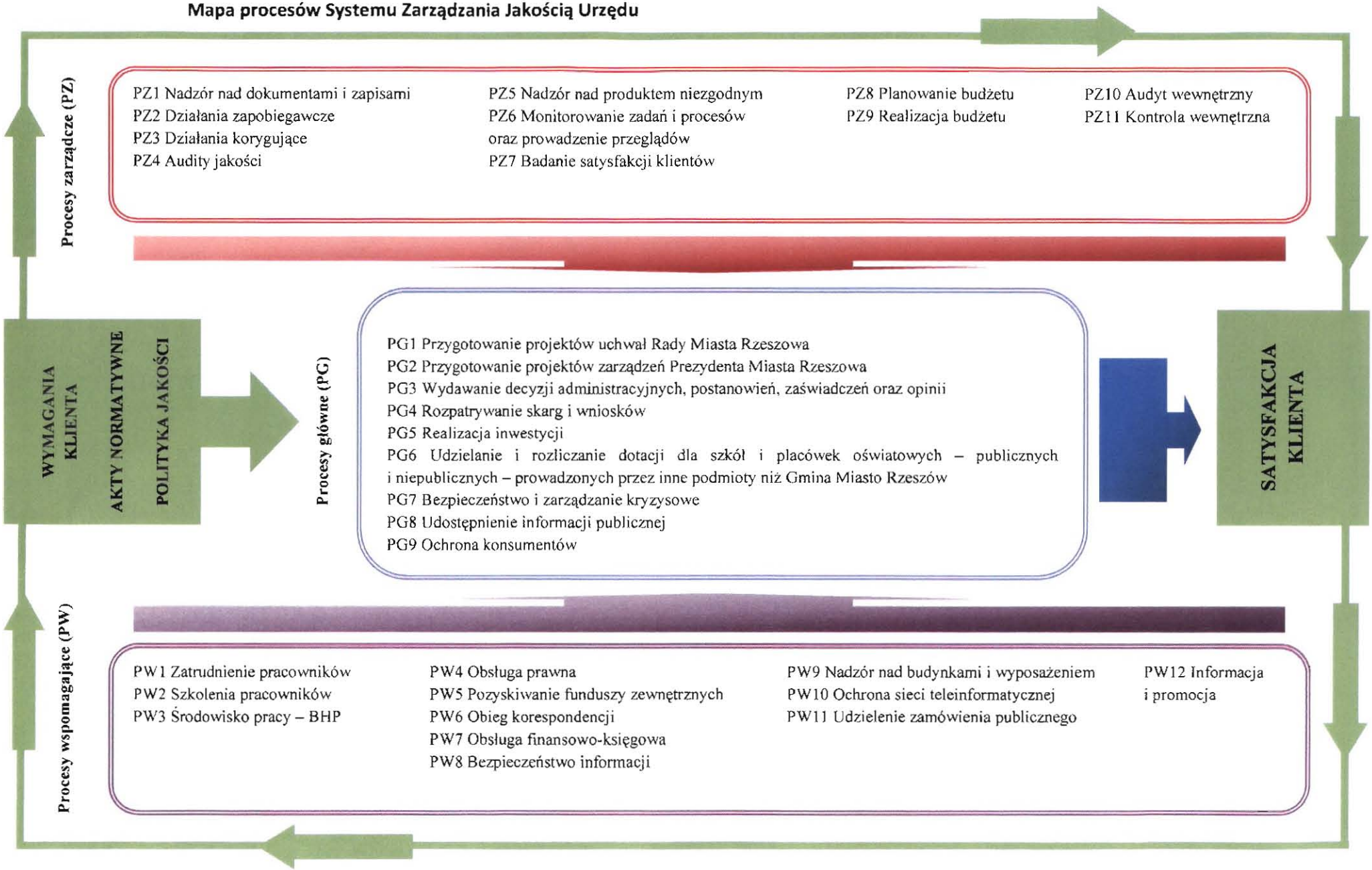
Działania korygujące opisane zostały w procedurze PZ 3 Nadzór nad niezgodnościami i zdarzeniami niepożądanymi (działania korygujące). Jej celem jest podejmowanie skutecznych działań eliminujących przyczyny zaistniałych niezgodności, szczególnie po to, aby zapobiec ich powtórnemu wystąpieniu. Zapis wyników podjętych działań jest zapisem jakości.

8.5.3 Działania zapobiegawcze

Działania zapobiegawcze zostały określone w procedurze PZ 2 Nadzór nad usprawnieniami (działania zapobiegawcze). Celem podejmowanych działań jest eliminowanie przyczyn potencjalnych niezgodności. Zapis wyników podjętych działań jest zapisem jakości.

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości

SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU



Mapa procesów Systemu Zarządzania Jakością Urzędu