



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>1</b>

# **KSIĘGA JAKOŚCI**

**URZĘDU MIASTA  
JELENIA GÓRA**

**Edycja C**

**URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA**

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>2</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Egzemplarz Nr 1

		<b>PODPIS</b>
<b>OPRACOWAŁ:</b>	<b>PEŁNOMOCNIK</b>	
<b>ZATWIERDZIŁ:</b>	<b>PREZYDENT</b>	

<b>DATA WEJŚCIA W ŻYCIE</b>	<b>15.01.2018 r.</b>
---------------------------------	----------------------

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis
1.				11.			
2.				12.			
3.				13.			
4.				14.			
5.				15.			
6.				16.			
7.				17.			
8.				18.			
9.				19.			
10.				20.			

**UWAGA:** Zabrania się kopiowania tego dokumentu. Prośby o wydanie egzemplarza dokumentu winny być kierowane do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>3</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

### Spis treści

<b>1. Przedmiot, zakres i zasady nadzorowania Księgi Jakości</b>	<b>6</b>
<b>2. MISJA</b>	<b>9</b>
<b>3. WIZJA</b>	<b>10</b>
<b>4. KONTEKST ORGANIZACJI</b>	<b>11</b>
4.1 Zrozumienie kontekstu organizacji	11
4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron	12
4.3 Zakres systemu zarządzania jakością	12
4.4 System zarządzania jakością i jego procesy	13
<b>5. PRZYWÓDZTWO</b>	<b>15</b>
5.1 Przywództwo i zaangażowanie	15
5.1.1 Postanowienia ogólne	15
5.1.2 Orientacja na klienta	16
5.2 Polityka jakości	17
5.3 Odpowiedzialność i uprawnienia	18
<b>6. PLANOWANIE</b>	<b>20</b>
6.1 Zarządzanie ryzykiem	20
6.2 Cele dotyczące jakości	21
6.3 Planowane zmiany w systemie zarządzania jakością	22
<b>7. WSPARCIE</b>	<b>23</b>
7.1 Zasoby	23
7.1.1 Postanowienia ogólne	23
7.1.2 Ludzie	23
7.1.3 Infrastruktura	23
7.1.4 Środowisko pracy	24
7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów	24
7.1.6 Wiedza w organizacji	24
7.2 Kompetencje	25
7.3 Świadomość	26
7.4 Komunikacja	26
7.5 Udokumentowane informacje	27
<b>8. DZIAŁANIA OPERACYJNE (realizacja procesów)</b>	<b>32</b>
8.1 Planowanie realizacji procesów	32
8.2 Wymagania dotyczące usługi	33
8.2.1 Komunikacja z klientem	33



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>4</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

8.2.2 Wymagania dotyczące produktu	33
8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących produktu	34
8.3 Projektowanie produktu i usługi	34
8.4 Procesy zlecane za zewnątrz	34
8.5 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	35
8.5.1 Warunki nadzorowane	35
8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność	35
8.5.3 Własność klienta	36
8.5.4. Zabezpieczenie produktu	37
8.5.5 Działania po dostawie wyrobu	37
8.6 Zwolnienie produktu	37
8.7 Nadzór na usługą niezgodną	38
<b>9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI</b>	<b>39</b>
9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena	39
9.1.1 Postanowienia ogólne	39
9.1.2 Zadowolenie klienta	40
9.1.3 Analiza danych i ocena	40
9.2 Audit wewnętrzny	41
9.3 Przegląd zarządzania	42
9.3.1. Postanowienia ogólne	42
9.3.2. Dane wejściowe do przeglądu	43
9.3.3. Dane wyjściowe z przeglądu	44
<b>10 DOSKONALENIE</b>	<b>44</b>
10.1 Postanowienia ogólne	44
10.2 Niezgodności i działania korygujące	44
10.3 Ciągłe doskonalenie	45

### Załączniki

Załącznik 1/KJ	- Mapa procesów
Załącznik 2/KJ	- Wykaz procesów
Załącznik 3/KJ	- Wykaz procedur
Załącznik 4/KJ	- Polityka Jakości
Załącznik 5/KJ	- Schemat organizacyjny Urzędu Miasta Jelenia Góra
Załącznik 6/KJ	- Cele jakości Urzędu Miasta Jelenia Góra



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>5</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

### Dokumenty związane

- Formularz F1/KJ - Wniosek o zmianę w dokumencie
- Formularz F2/KJ - Rejestr produktów niezgodnych/niezgodności
- Formularz F3/KJ - Karta działań korygujących
- Formularz F4/KJ - Sprawozdanie z realizacji zadań
- Formularz F5/KJ - Sprawozdanie na przegląd SZJ
- Formularz F6/KJ - Raport z przeglądu SZJ



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>6</b>

## 1. Przedmiot, zakres i zasady nadzorowania Księgi Jakości

**Niniejsza Księga Jakości** opisuje system zarządzania jakością wdrożony w Urzędzie Miasta Jelenia Góra zwanym dalej Urzędem Miasta. Wdrożony system oparto na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2015-10. System ten dostosowany jest do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej miasta na prawach powiatu.

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem, który podaje cele i zadania niezbędne dla zapewnienia założonej jakości świadczonych usług przedstawionych w ujęciu procesowym z uwzględnieniem cyklu „Planuj – Wykonaj – Sprawdź - Działaj” oraz podejściu opartym na ryzyku. Jest również swoistego rodzaju przewodnikiem po systemie zarządzania jakością, który określa :

- zakres wdrożonego systemu zarządzania jakością realizowany w oparciu o przepisy prawa określające zadania (własne, zlecone i powierzone),
- wzajemne powiązania pomiędzy procesami.

Księga Jakości adresowana jest do pracowników Urzędu Miasta, auditorów oraz dla każdego klienta Urzędu Miasta na jego życzenie.

Dzięki przejrzystemu opisowi struktury Urzędu Miasta, jego organizacji, przebiegu procesów i ujednoczonych sposobów postępowania, a także dzięki określeniu kompetencji, odpowiedzialności i uprawnień, Księga Jakości pełni funkcje podręcznika organizacyjnego dla pracowników, a ponadto jest narzędziem zarządzania w zdefiniowanych obszarach jakości.

Wzajemne oddziaływanie między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem podlegającym ciągłym zmianom i nieustannym modyfikacjom wynikających z ich monitorowania. Zmiany te są dowodem na to, iż zarządzanie jakością nie jest tylko



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>7</b>

skopiowanym schematem, ale żywym procesem podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

Poszczególne zagadnienia systemu opisano w kolejnych rozdziałach Księgi Jakości, gdzie przedstawiono określony przez pracowników Urzędu Miasta sposób podejścia do konkretnych wymagań wybranego przez nas modelu normy. Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte systemem, a tym samym wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

**Za opracowanie, aktualizację i archiwizację księgi odpowiedzialność ponosi Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością.**

**Księgę Jakości zatwierdza Prezydent Miasta Jeleniej Góry.**

Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik Urzędu Miasta lub każda inna zainteresowana osoba. Zmiany księgi mogą być także wynikiem zaleceń przeglądu zarządzania lub realizacji działań korygujących.

O konieczności wprowadzenia zmian decyduje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, który również sprawuje nadzór nad ich wprowadzaniem.

Księga dostępna jest w postaci elektronicznej dla klientów wewnętrznych Urzędu Miasta w wersji PDF na portalu internetowym SZJ Urzędu Miasta. Pracownicy mogą wydrukować kopię Księgi Jakości ze strony internetowej SZJ Urzędu Miasta. Taki dokument jest opatrzony adnotacją: **„Dokument jest nadzorowany i opublikowany w formie elektronicznej na stronie iso.jeleniagora.pl. Dokument jest aktualny w dniu wydruku. Użytkownik egzemplarza jest zobowiązany do śledzenia zmian w dokumencie po terminie wydruku.”**. Zastrzeżenie takie umieszczane jest w stopce dokumentu. W przypadku zgody Prezydenta Miasta Jeleniej Góry kopia Księgi Jakości w formie wydruku lub elektronicznej w formacie PDF może być udostępniona klientowi zewnętrznemu. Kopie te są opatrzone uwagą **„Kopia nie nadzorowana –**



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>8</b>

**egzemplarz nie podlega aktualizacji.”** oraz datą wskazującą na dzień, na który dany egzemplarz jest aktualny. Zastrzeżenie to umieszczane jest na kopii księgi przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Wydane w tym trybie kopie nie podlegają późniejszemu nadzorowi i aktualizacji i nie nadawany jest im numer.





<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>9</b>

## **2. MISJA**

### **MISJA**

**„Społeczne poczucie, że Urząd Miasta Jelenia Góra  
jest przyjazny dla mieszkańców i inwestorów  
miarą naszego sukcesu.**

**Kierując się przepisami prawa, chcemy  
postępować w sposób profesjonalny i kompetentny,  
skutecznie wywiązywać się z nałożonych zadań ustawowych,  
wychodzić naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom mieszkańców.”**



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>10</b>

### **3. WIZJA**

#### **WIZJA**

**„Będziemy Urzędem Miasta cieszącym się wysokim zaufaniem społeczności lokalnej, z którym będą się identyfikować wszyscy pracownicy naszego Urzędu.**

**Będziemy Urzędem, który wykorzysta wszystkie szanse rozwoju miasta i poprawy jakości życia jego mieszkańców.”**



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>11</b>

## **4. KONTEKST ORGANIZACJI**

### **4.1 Zrozumienie kontekstu organizacji**

Urząd Miasta jest jednostką, umożliwiającą Prezydentowi Miasta Jeleniej Góry, jako organowi wykonawczemu, realizowanie gminnych oraz powiatowych zadań publicznych zarówno własnych, wynikających z przepisów prawa, jak i zadań z zakresu administracji rządowej zleczanych do realizacji na podstawie przepisów ogólnie obowiązujących lub w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej.

Wykonywanie tych zadań jest nadrzędnym celem i polega na dostarczaniu klientowi usług o zadeklarowanej wcześniej, oczekiwanej jakości. Na realizację tego celu składa się szereg czynników zarówno zewnętrznych takich jak:

- zmiany przepisów prawa, które stanowią podstawę działalności Urzędu Miasta,
- zmieniające się orzecznictwo sądów powszechnych i administracyjnych,
- indywidualne wymagania i oczekiwania klientów Urzędu Miasta,
- sytuacja makroekonomiczna kraju, która ma wpływ na poziom pozyskiwanych przez Miasto dochodów własnych, co wpływa na możliwości finansowania realizowanych zadań publicznych,

jak i czynników wewnętrznych dotyczących:

- wiedzy, kwalifikacji i kompetencji posiadanych przez pracowników Urzędu,
- organizacji Urzędu (Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta, schemat organizacyjny),
- właściwego podziału uprawnień i odpowiedzialności pracowników,
- posiadanych systemów informatycznych, które determinują sprawne funkcjonowanie Urzędu Miasta,



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>12</b>

#### **4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron**

Prezydent Miasta Jeleniej Góry zapewnia, iż nadrzędnym celem działania pracowników Urzędu Miasta jest rozpoznawanie i spełnianie oczekiwań klientów. Kierownictwo Urzędu Miasta pragnie zapewnić, że wymagania klienta zarówno biernego jak i czynnego zostały zidentyfikowane i spełnione. Przy czym Urząd Miasta za swojego klienta zewnętrznego, biernego uważa:

- całą społeczność lokalną Miasta Jelenia Góra,
- inne urzędy administracji publicznej (Urząd Wojewódzki, Urząd Marszałkowski itp.),
- organizacje samorządowe i pozarządowe, w tym kulturalne, wyznaniowe, polityczne,
- stowarzyszenia działające na terenie miasta,
- klientów czasowo przebywających na terenie miasta lub przejeżdżających przez teren miasta, w tym turystów krajowych i zagranicznych,
- przedsiębiorców (z terenu miasta i zewnętrznych, potencjalnych inwestorów),
- pracowników Urzędu,
- organy kontroli ( np. NIK, SKO, RIO).

Za klienta czynnego Urząd Miasta uważa osobę przybywającą do naszej instytucji, którą chcemy obsłużyć w sposób profesjonalny, w terminie i trybie określonym w przepisach prawa i obowiązujących procedurach, w przyjaznej mu instytucji, jaką chce być Urząd Miasta.

#### **4.3 Zakres systemu zarządzania jakością**

Biorąc pod uwagę kontekst organizacji, wymagania zainteresowanych stron oraz oferowane usługi Urząd Miasta określił zakres swojego systemu zarządzania, jako **świadczenie usług dla klientów indywidualnych oraz instytucji i firm w ramach realizacji zadań o charakterze publicznym, a także realizacji przez Urząd Miasta**



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>13</b>

**zasad samorządności, zaspokajających potrzeby społeczności lokalnej oraz zapewniających wszechstronny rozwój miasta.**

Ze względu na specyfikę działalności Urzędu Miasta z SZJ **wyłączono** następujące wymagania normy:

**pkt 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów** – charakter działalności jaką prowadzi Urząd Miasta powoduje, że do monitorowania nie używa się przyrządów kontrolno-pomiarowych.

**pkt 8.3 Projektowanie produktu i usługi** - charakter działalności nie wymaga prac projektowych, a do zorganizowania usługi wystarczy planowanie procesów opisane w pkt. 8.1 Księgi Jakości.

**pkt 8.4 Nadzorowanie procesów zleczanych na zewnątrz (zakupy)** - charakter działalności nie wymaga zakupów istotnych dla zapewnienia jakości produktu przekazywanego klientowi.

**pkt 8.5.5 Działania po dostawie wyrobu** – specyfika produktów realizowanych w Urzędzie Miasta powoduje, że nie ma potrzeby i obowiązku podejmowania działania po dostawie.

#### **4.4 System zarządzania jakością i jego procesy**

Prezydent Miasta Jeleniej Góry określił kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania zidentyfikowanych procesów w tutejszym Urzędzie Miasta, jak też zapewnił dostępność zasobów (kadrowych, technicznych, finansowych) i informacji niezbędnych do wspomaganie ich przebiegu i monitorowania. Zidentyfikowane w Urzędzie Miasta procesy to:



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: C	INDEX: KJ	STRONA: 14
----------------	--------------	--------------	---------------

**„Planowanie” P-1, „Realizacji zadań” P-2, „Oceny i weryfikacji” P-3, „Doskonalenia” P-4 oraz „Zapewnienie zasobów” P-5.**

**Procesy „Planowanie” P-1, „Realizacji zadań” P-2 i „Oceny i weryfikacji” P-3** są ze sobą ściśle powiązane, co jest uwidocznione w Załączniku nr 1 (Mapa procesów). Stanowią one podstawę wszystkich działań podejmowanych przez Urząd Miasta i mają decydujący wpływ na realizację głównego celu jakim jest zapewnienie profesjonalnej usługi klientowi w ramach zadań realizowanych przez organ samorządowy. Określono je jako procesy główne.

**Proces „Planowanie” P-1** realizowany jest w ramach programów wieloletnich realizowanych przez Urząd Miasta oraz planowania budżetu miasta.

**Proces „Realizacji zadań” P-2** realizowany jest w oparciu o procedury ogólnourzędowe i procedury wydziałowe. Procedury te obejmują między innymi zadania realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miasta w postaci: wydawania decyzji, wydawania zaświadczeń, projektowania zarządzeń oraz uchwał. Wykaz wszystkich procedur przedstawiono w Załączniku nr 3.

**Proces „Oceny i weryfikacji” P-3** realizowany jest w oparciu o punkt 7.5 Księgi Jakości „*Udokumentowane informacje*” oraz mechanizm nadzorowania procesów w ramach rocznych Sprawozdań z realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne ujęte w rozdziale 9 Księgi Jakości „*Ocena efektów działalności*”.

**Proces „Doskonalenie” P-4**, realizowany jest poprzez wykorzystanie wyników analizy i oceny oraz danych wyjściowych z przeglądu oraz realizowany jest w oparciu o Procedurę auditów wewnętrznych Po-3.

**Proces „Zapewnienie zasobów” P- 5** obejmuje działania uregulowane przepisami prawa oraz Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta. W ramach procesu uregulowano zasady: zatrudniania pracowników, oceny pracy, realizacji szkoleń, realizacji remontów i inwestycji.



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: C	INDEX: KJ	STRONA: 15
----------------	--------------	--------------	---------------

Wyodrębnione procesy, ich wzajemne powiązania i oddziaływania na siebie przedstawiono w Załączniku nr 1 (Mapa procesów). Procesy te są monitorowane, mierzone i analizowane przez liderów procesów. Na tej podstawie podejmowane są działania niezbędne do osiągnięcia zaplanowanych wyników i ciągłego doskonalenia procesów.

## 5. PRZYWÓDZTWO

### 5.1 Przywództwo i zaangażowanie

#### 5.1.1 Postanowienia ogólne

Kierownictwo Urzędu Miasta wyrażając swoje zaangażowanie w ciągły rozwój i doskonalenie SZJ zdecydowało zintegrować jego zasady z bieżącym zarządzaniem operacyjnym oraz sformułowało i rozpowszechniło Politykę Jakości.

W ustanowionej Polityce Jakości Kierownictwo Urzędu Miasta zadeklarowało wolę dbałości o satysfakcję klienta, a także spełnianie wymagań ustawowych i przepisów prawa, jako jedne z najważniejszych elementów strategii zarządzania w organizacji. Ponadto Kierownictwo Urzędu Miasta umożliwiło przeprowadzenie szkolenia kadry kierowniczej średniego szczebla, zespołu pilotażowego oraz zespołu auditorów wewnętrznych, mając na celu przybliżenie problematyki SZJ i stworzenie podstawy dla racjonalnego wdrożenia SZJ w Urzędzie Miasta. Szkolenia są jednym z ważniejszych elementów dla Kierownictwa Urzędu Miasta w realizacji zasad SZJ. Prezydent Miasta Jeleniej Góry zdecydował, że raz w roku w marcu przeprowadzane będą przeglądy zarządzania, które stanowią podstawę do planowania i określania zasobów niezbędnych do utrzymania i doskonalenia SZJ. Przeglądy zarządzania będą odbywać się na zasadach określonych w pkt. 9.3 Księgi Jakości. Ponadto w ramach SZJ funkcjonują mechanizmy zarządzania ryzykiem.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>16</b>

### 5.1.2 Orientacja na klienta

Prezydent Miasta Jeleniej Góry zapewnia, iż nadrzędnym celem działania pracowników Urzędu Miasta jest rozpoznawanie i spełnianie oczekiwań, jak również zwiększanie zadowolenia klientów. Kierownictwo Urzędu Miasta pragnie zapewnić, aby wymagania klienta zarówno biernego jak i czynnego zostały zidentyfikowane i spełnione.

Orientacja na klienta znalazła swój wyraz m.in. w następujących postaciach:

- określono wymagania dotyczące świadczonych usług, a w szczególnych przypadkach także te wyspecyfikowane przez klienta (pkt. 8.2.3),
- zapewniono różnorodne i skuteczne formy komunikacji z klientem (pkt. 8.2.1),
- ustanowiono pisemną procedurę rozpatrywania skarg i wniosków (pkt. 8.2.1),
- wprowadzony i utrzymywany jest mechanizm badania zadowolenia klienta (pkt. 9.1.2),
- określono zasady postępowania z produktem niezgodnym (pkt. 8.7),
- ustalono zasady doskonalenia kompetencji pracowników – dotyczy klienta wewnętrznego.

Celem rozpoznania potrzeb Klientów w Urzędzie Miasta prowadzi się:

- cotygodniowe spotkania klientów z Prezydentem Miasta Jeleniej Góry, w określonych godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków,
- analizę pracy Urzędu Miasta poprzez zbieranie opinii w tym zakresie (prasa lokalna, skargi i wnioski, odwołania od decyzji),
- raz w roku badania ankietowe.

Wyniki tych działań są istotnym elementem oceny skuteczności wdrożonego SZJ w Urzędzie Miasta podczas przeglądu Kierownictwa.





<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>17</b>

## 5.2 Polityka jakości

Prezydent Miasta Jeleniej Góry ustanowił i udokumentował swoją politykę w zakresie jakości Zarządzeniem Nr 0050.1294.2018.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 15 stycznia 2018 r. w sprawie zatwierdzenia i wprowadzenia Edycji C Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Jelenia Góra.

Polityka Jakości (Załącznik nr 4) została określona w oparciu o długofalowe plany rozwoju miasta. W oparciu o Politykę Jakości oraz plany roczne pracy Urzędu Miasta Prezydent Miasta Jeleniej Góry wraz z Pełnomocnikiem dokonali wyboru strategicznych celów jakości dla Urzędu Miasta, które stanowią podstawę realizowanej Polityki Jakości. W oparciu o cele strategiczne tworzone są roczne, mierzalne cele jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych na dany rok kalendarzowy w oparciu o Sprawozdania z realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne, które wynikają z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta. Polityka Jakości oraz cele jakości na dany rok kalendarzowy są zatwierdzane przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępcę. Prezydent Miasta Jeleniej Góry deklaruje podejmowanie takich działań, które zapewnią realizację zapisów i zobowiązań w niej zawartych.

Polityka Jakości Prezydenta Miasta Jeleniej Góry:

- jest odpowiednia do celu istnienia organizacji,
- zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań mieszkańców oraz stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do ustanawiania i przeglądu celów jakości dla poszczególnych stanowisk samodzielnych w ramach corocznych celów jakości,
- jest zakomunikowana i zrozumiała w organizacji,
- jest przeglądana i aktualizowana w razie potrzeby,



URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: C	INDEX: KJ	STRONA: 18

- jest zbieżna z planami wieloletnimi oraz rocznymi sprawozdaniami z realizacji zadań opracowywanymi przez poszczególne stanowiska samodzielne w oparciu o zadania wynikające z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta.

Ustanowiona Polityka Jakości jest szeroko prezentowana w Urzędzie Miasta i zapoznani są z nią wszyscy pracownicy. Polityka Jakości jest przez nich rozumiana i stosowana oraz stanowi podstawę dla komórek organizacyjnych do formułowania celów jakościowych. Każdy pracownik, swoim działaniem na stanowisku pracy, przyczynia się do realizacji założeń Polityki Jakości.

### 5.3 Odpowiedzialność i uprawnienia

Prezydent Miasta Jeleniej Góry zapewnił, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom. Zagadnienia powyższe określone zostały w:

- Statucie Miasta,
- Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta,
- poszczególnych punktach Księgi Jakości oraz procedurach wymienionych w Załączniku nr 3 niniejszej Księgi Jakości.

Pracownicy Urzędu Miasta, w związku z pełnioną funkcją (zajmowanym stanowiskiem) posiadają określone uprawnienia oraz ponoszą stosowną odpowiedzialność za realizowane przez siebie zadania. Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności został sprecyzowany w indywidualnych opisach stanowisk pracy zawartych w kartach pracowników, którzy własnoręcznym podpisem na kopii potwierdzili fakt przyjęcia ich do wiadomości i stosowania.

Jednocześnie w ramach SZJ Urzędu Miasta:

Prezydent Miasta Jeleniej Góry odpowiada w szczególności za:



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>19</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

- ustalenie i zatwierdzenie Polityki Jakości,
- zatwierdzenie Księgi Jakości,
- ustalenie organizacji zarządzania, odpowiedzialności i uprawnień pracowników,
- akceptację planów auditów wewnętrznych,
- ustalenie celów strategicznych i akceptację celów operacyjnych,
- dokonywanie przeglądów SZJ,
- zapewnienie środków na funkcjonowanie SZJ,
- podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania, usprawnienia i kierunków rozwoju SZJ,
- przestrzeganie trybu postępowania opisanego w odpowiednich punktach Księgi Jakości oraz procedurach.

Ponadto Prezydent Miasta Jeleniej Góry Zarządzeniem Nr 0050.1293.2018.VII z dnia 15 stycznia 2018 r. powołał Panią Mirosławę Dziką - Sekretarza Miasta do pełnienia funkcji Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Do obowiązków Pełnomocnika należy :

- ustanowienie, wdrożenie i utrzymanie procesów potrzebnych w SZJ,
- planowanie i nadzór nad sporządzeniem dokumentacji SZJ, w tym zapewnienie jej kompletności i zgodności z wymogami normy,
- bieżący nadzór nad dokumentacją SZJ,
- nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem SZJ,
- planowanie, koordynacja i nadzorowanie auditów wewnętrznych,
- nadzór nad zarządzaniem ryzykiem,
- zapewnienie upowszechnienia w Urzędzie Miasta świadomości dotyczącej wymagań klienta w ramach prowadzonych szkoleń z tego zakresu,
- analiza danych i przygotowywanie sprawozdań na przeglądy Kierownictwa,
- sporządzanie raportu z przeglądu SZJ i nadzór nad realizacją ustaleń.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>20</b>

Pełnomocnikowi w realizacji obowiązków wynikających z wdrożonego SZJ w Urzędzie Miasta pomagać będą auditorzy wewnętrzni.

W związku z przynależnymi obowiązkami Pełnomocnik ma prawo do:

- przeprowadzania kontroli i wydawania poleceń w zakresie dokumentacji SZJ, stosowanych procedur,
- powoływania auditorów wewnętrznych do przeprowadzania auditów wewnętrznych,
- zlecenia zadań związanych z gromadzeniem danych wejściowych do przeglądu i realizacją postanowień po przeglądzie Kierownictwa,
- prowadzenia współpracy z firmą certyfikującą i konsultantem wdrażającym SZJ.

Za realizację procedur w zakresie swojego stanowiska pracy, zgodnie z zapisami w nich zawartymi, odpowiadają pracownicy Urzędu Miasta.

Odpowiedzialność, uprawnienia i wzajemne zależności kadry zarządzającej Urzędu Miasta, wykonującej i weryfikującej prace mające wpływ na jakość są określone i udokumentowane.

Struktura organizacyjna przedstawiona jest na schemacie organizacyjnym Urzędu Miasta (Załącznik nr 5).

## **6. PLANOWANIE**

### **6.1 Zarządzanie ryzykiem**

Zarządzanie ryzykiem odbywa się w oparciu o procedurę **Po-7 Procedura zarządzania ryzykiem** wprowadzoną do SZJ w dniu 19 marca 2012 r.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>21</b>

## 6.2 Cele dotyczące jakości

Nadrzędnym strategicznym celem jakości Urzędu Miasta jest:

- zapewnienie profesjonalnej obsługi klientów w przyjaznej instytucji.

Pozostałe strategiczne cele dotyczące jakości zawarte zostały w Polityce Jakości przyjętej Zarządzeniem Nr 0050.1294.2018.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 15 stycznia 2018 r. w sprawie zatwierdzenia i wprowadzenia Edycji C Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Jelenia Góra. Ponadto Prezydent Miasta Jeleniej Góry zapewnia, że ustanawiane są cele dotyczące jakości w ramach corocznych celów jakości na dany rok kalendarzowy (Załącznik nr 6).

Naczelnicy komórek organizacyjnych kierując się przyjętą przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry Polityką Jakości, określonymi w niej strategicznymi celami jakości, wyznaczają operacyjne, mierzalne cele jakości dla swoich komórek organizacyjnych. Ustanawianie mierzalnych celów jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych przebiega w oparciu o sporządzanie rocznych sprawozdań z realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne, które są zbieżne z zadaniami wynikającymi z Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta. Naczelnicy komórek organizacyjnych mierzalne cele jakości w ramach Sprawozdań rocznych z realizacji zadań określają do 28 lutego danego roku kalendarzowego na **formularzu nr F4/KJ**. Na **formularzu nr F4/KJ** Naczelnicy komórek organizacyjnych przedstawiają Pełnomocnikowi również informację ze stanu wykonania celów operacyjnych wyznaczonych dla danej komórki organizacyjnej za dany rok kalendarzowy. Naczelnicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy stanowisk samodzielnych dodatkowo przeprowadzają analizę ryzyka w ramach procedury zarządzania ryzykiem Po-7, gdzie określają zadania, cele, mierniki i wskaźniki ich osiągnięcia ze szczególnym uwzględnieniem kryterium oszczędności, efektywności i skuteczności. W oparciu o Sprawozdanie z realizacji zadań Pełnomocnik najpóźniej na 7 dni przed terminem przeglądu Kierownictwa dokonuje przeglądu wszystkich celów strategicznych i operacyjnych, a następnie w oparciu o nie tworzy „Cele



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>22</b>

jakości” dla Urzędu Miasta na dany rok kalendarzowy. Pełnomocnik „Cele Jakości” na dany rok kalendarzowy przedstawia do akceptacji Prezydentowi Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępcy, na przeglądzie SZJ.

### **6.3 Planowane zmiany w systemie zarządzania jakością**

Utworzenie, wdrożenie, utrzymywanie oraz doskonalenie SZJ w Urzędzie Miasta zostało zaplanowane przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry w uzgodnieniu z Radą Miejską. Prezydent Miasta Jeleniej Góry przygotował wdrażanie SZJ w Urzędzie Miasta w sierpniu 2006 r. poprzez ustanowienie Księgi Jakości, procedur systemowych i operacyjnych. Skarbnik Miasta uwzględnił wydatki finansowe z tym związane w planie budżetu Urzędu Miasta Jelenia Góra na rok 2006. Proces szkoleń kadry kierowniczej oraz zespołu pilotażowego odpowiedzialnego za wdrożenie systemu zarządzania jakością rozpoczął się w kwietniu 2006 r. Prezydent Miasta Jeleniej Góry wdrożył w sierpniu 2006 r. w Urzędzie Miasta System Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2001. W styczniu 2018 r. w Urzędzie Miasta wdrożony został System Zarządzania Jakością zgodny z Normą PN-EN ISO 9001:2015-10. Kierownictwo Urzędu Miasta przyjęło, że integralność SZJ utrzymywana jest poprzez planowanie i wdrażanie zmian w ustanowionym systemie zarządzania.

Zmiany w SZJ dotyczą głównie zmian w przebiegu procesów i stosowanych udokumentowanych informacji (procedurach, formularzach) oraz wprowadzaniu nowych procesów i udokumentowanych informacji, co podyktowane jest czynnikami zewnętrznymi i wewnętrznymi oddziałującymi na SZJ w tym m.in. zmianami w obowiązujących przepisach prawa, rozwojem usług Urzędu, zmianami organizacyjnymi. Ponadto planowanie zmian w SZJ odbywa w oparciu o własne doświadczenia i spostrzeżenia. Zmiany te przeprowadzane są w sposób zaplanowany i nadzorowany.

Za utrzymanie integralności SZJ odpowiada Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością.



URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: C	INDEX: KJ	STRONA: 23

## 7. WSPARCIE

### 7.1 Zasoby

#### 7.1.1 Postanowienia ogólne

Ze względu na charakter Urzędu Miasta, środki finansowe niezbędne do jego działania przyznawane są corocznie Uchwałą Budżetową Miasta Jelenia Góra. W ten sposób zabezpiecza się środki na poprawę warunków technicznych, koszty eksploatacyjne, a w decydującej części na wynagrodzenia dla niezbędnej kadry, w tym również na stałe podnoszenie jej kwalifikacji. Ponadto w uchwalanym budżecie planowane będą odpowiednie środki zapewniające utrzymanie SZJ w Urzędzie Miasta.

#### 7.1.2 Ludzie

Warunkiem niezbędnym do zapewnienia odpowiednio wysokiej jakości świadczonych usług oraz zadowolenia klienta jest zapewnienie, że pracownicy Urzędu Miasta powinni wykazać się odpowiednimi kompetencjami, na które składają się odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie. Mając tego świadomość, Prezydent Miasta Jeleniej Góry stara się w miarę posiadanych możliwości doskonalić pracowników Urzędu Miasta poprzez uczestnictwo w odpowiednich szkoleniach.

#### 7.1.3 Infrastruktura

Główną siedzibą Urzędu Miasta jest budynek położony w centrum miasta na Placu Ratuszowym 58. Bezpośrednio przy Urzędzie, a także w bliskim sąsiedztwie znajduje się parking samochodowy. Znaczna część Wydziałów Urzędu Miasta zlokalizowana jest w innych budynkach rozmieszczonych na terenie miasta. Wszystkie stanowiska związane z obsługą klientów wyposażone są w sprzęt niezbędny do prawidłowej obsługi, w tym w sprzęt komputerowy.



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>24</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

### 7.1.4 Środowisko pracy

Specyfika produktów powstających w organizacji powoduje, że standardowe warunki w jakich prowadzona jest działalność Urzędu Miasta są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktów. W zakresie zapobiegania dyskryminacji i mobbingowi obowiązują Polityka Antymobbingowa i Kodeks Etyki. Ponadto w Urzędzie Miasta obowiązuje Zarządzenie Prezydenta Miasta Jeleniej Góry w sprawie wprowadzenia „Instrukcji postępowania w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu”.

### 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

Charakter działalności jaką prowadzi Urząd Miasta powoduje, że do monitorowania nie używa się przyrządów kontrolno-pomiarowych, stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z SZJ.

### 7.1.6 Wiedza w organizacji

Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników poprzez udział w różnego typu szkoleniach, kursach czy studiach ma na celu podnoszenie poziomu ich wiedzy i umiejętności tak, aby:

- zapewnić, że wszystkie procesy realizowane w Urzędzie Miasta są wykonywane przez pracowników posiadających odpowiednie uprawnienia, kwalifikacje i doświadczenie,
- zapewnić, że pracownicy Urzędu Miasta są świadomi istoty i wagi ich działań oraz sposobu, w jaki przyczyniają się do osiągnięcia celów,
- zapewnić, że pracownicy mają świadomość znaczenia jakości usług i zadowolenia klienta.

W Urzędzie Miasta funkcjonuje ustalona ustna procedura planowania i realizacji szkoleń (jako jednej z form podnoszenia kwalifikacji personelu) oraz oceny ich skuteczności. Stworzona jest również karta oceny szkolenia pracownika Urzędu





## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>25</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

Miasta, która ma za zadanie ocenę skuteczności szkolenia. Wzór karty, jak również opis postępowania przy skierowaniach na szkolenia, dostępny jest na stronie Wydziału Organizacyjnego i Kadr - [woik.jeleniagora.pl](http://woik.jeleniagora.pl).

Natomiast zasady i warunki podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez kształcenie na studiach, kursach i szkoleniach specjalistycznych oraz językowych uregulowane zostały w Zarządzeniu Nr 0050.347.2015.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 24.09.2015 r.

W razie potrzeby opracowania specjalistyczne, branżowe zlecane są do wykonania przez podmioty zewnętrzne.

### **7.2 Kompetencje**

Wymagania kwalifikacyjne pracowników zatrudnionych w organizacji są określone w ustawie o pracownikach samorządowych, Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych oraz w Zarządzeniu Nr 0050.1254.2017.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 13 grudnia 2017 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Wynagradzania Pracowników Urzędu Miasta Jelenia Góra. W stosunku do osoby zatrudnionej na stanowisku Skarbnika (głównego księgowego) dodatkowe wymagania kwalifikacyjne zawarte są w ustawie o finansach publicznych. W dotychczasowej praktyce funkcjonowania Urzędu Miasta, rzadko określa się dodatkowe wymagania kwalifikacyjne w stosunku do opisanych we wskazanych wyżej przepisach. Często standardem przy przygotowywaniu warunków konkursowych przy zatrudnianiu jest praktyczna znajomość języka obcego. Podstawową formą naboru pracowników na stanowiskach urzędniczych jest konkurs. W Urzędzie Miasta prowadzona jest dokumentacja dotycząca każdego pracownika, zawierająca informacje dotyczące jego wykształcenia, umiejętności, doświadczeń i udziału w różnych formach doskonalenia zawodowego. Podnoszenie kompetencji jak i świadomości pracowników Urzędu odbywa się przy wykorzystaniu szkoleń doskonalących – patrz: pkt.7.1.6.



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>26</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

Kompetencje pracowników Urzędu Miasta sprawdzane są w ramach dokonywanej raz w roku okresowej oceny pracowników zgodnie z Zarządzeniem Nr 0152-163/V/09 Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 24 czerwca 2009 r. zmienionego Zarządzeniem Nr 0050.370.2011.VI Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 24.08.2011 r.

### 7.3 Świadomość

Dla zapewnienia praktycznej przydatności i skuteczności SZJ prowadzi się działania mające zapewnić, aby pracownicy znali zasady i mechanizmy SZJ oraz rozumieli jego znaczenie dla realizacji celów organizacji. Dąży się w szczególności do zapewnienia, aby mieli świadomość istnienia i treści Polityki Jakości, związanych z nią celów dotyczących jakości, znaczenia ich działań i postaw dla skuteczności SZJ oraz wagi wpływu identyfikowanych w systemie niezgodności na jego doskonalenie.

### 7.4 Komunikacja

W Urzędzie Miasta zapewniono właściwe procesy komunikacji zarówno wewnętrznej jak i zewnętrznej. Ich formy ukształtowały się na podstawie doświadczeń i potrzeb wynikających z bieżącej działalności jak również z wieloletniej tradycji funkcjonowania.

Komunikacja wewnętrzna opiera się na:

- codziennych spotkaniach najwyższego kierownictwa,
- okresowych (w zależności od potrzeb) spotkaniach z naczelnikami wydziałów,
- naradach roboczych (w zależności od potrzeb) w gronie pracowników poszczególnych komórek organizacyjnych zaangażowanych w realizację zadania obejmującego zakresem merytorycznym te stanowiska,
- spotkaniach roboczych w ramach doraźnie powoływanych zespołów do realizacji konkretnego zadania,



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>27</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

- okolicznościowych spotkaniach Kierownictwa Urzędu Miasta z wszystkimi pracownikami Urzędu Miasta (święteczne, rocznicowe),
- wymianie informacji w elektronicznym systemie obiegu dokumentów IntraDok.

Uzupełnieniem funkcjonującego systemu są bezpośrednie kontakty pomiędzy pracownikami, z wykorzystaniem systemu poczty wewnętrznej, telefonów stacjonarnych oraz służbowych telefonów komórkowych.

Natomiast komunikację zewnętrzną zapewniają przede wszystkim:

- tablice informacyjne ulokowane w różnych punktach Miasta oraz w siedzibach Urzędu Miasta,
- strona internetowa miasta [www.jeleniagora.pl](http://www.jeleniagora.pl),
- foldery, materiały promocyjne zawierające informacje oraz dane teleadresowe,
- ogłoszenia w lokalnych mediach, ogłoszenia prasowe, telewizja kablowa, lokalne radio, itp.,
- konferencje prasowe zwoływane na potrzeby ważnych wydarzeń,
- cotygodniowe przyjęcia klientów przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry, w każdy poniedziałek, część takich spotkań ma charakter reklamacyjny.

### 7.5 Udokumentowane informacje

Na dokumentację SZJ składają się:

1. Księga Jakości,
2. Polityka Jakości,
3. Procedury ogólnourzędowe,
4. Procedury wydziałowe,
5. Dokumenty związane.

Do systemu zarządzania jakością zalicza się również inne dokumenty (zarządzenia, instrukcje, wzory, opracowania) wypracowane przez organizację i uznane jako



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>28</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

niezbędne do skutecznej realizacji zadań, a nie stanowiące dokumentacji SZJ. Dokumenty te zamieszczane są na portalu systemu zarządzania jakością - iso.jeleniagora.pl. Za aktualność i zmiany tych dokumentów odpowiedzialność ponoszą Naczelnicy, Kierownicy lub pracownicy stanowisk samodzielnych odpowiedzialni za wytworzenie danego dokumentu.

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym SZJ w Urzędzie Miasta i jest zgodna z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015-10.

Księga Jakości została ustanowiona Zarządzeniem Nr 0050.1294.2018.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 15 stycznia 2018 r. w sprawie zatwierdzenia i wprowadzenia Edycji C Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Jelenia Góra. Księga Jakości opisuje SZJ jaki obowiązuje w Urzędzie Miasta oraz wskazuje w jaki sposób Urząd Miasta realizuje poszczególne wymagania normy.

Księga Jakości zawiera:

- Politykę Jakości,
- wyspecyfikowanie wyłączeń wraz z uzasadnieniem,
- opis występujących procesów i wzajemnego oddziaływania między nimi (Mapa Procesów – Załącznik nr 1),
- określenie udokumentowanych procedur postępowania przy realizacji zadań Urzędu Miasta (Załącznik nr 3),
- Cele Jakości (Załącznik nr 6),
- zasady ustalania celów jakościowych dla komórek organizacyjnych Urzędu Miasta oraz nadzór nad nimi,
- sposób postępowania w zakresie wymagań normy,
- odniesienia do odpowiednich dokumentów szczegółowych tj. procedur, opisów procesów, zarządzeń, wytycznych i instrukcji.



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>29</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik ds. SZJ, który zapewnia zgodność jej treści z wymaganiami normy, wdrożenie jej postanowień do praktyki oraz aktualizację i doskonalenie tego dokumentu.

Księgę Jakości zatwierdza Prezydent Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępca, ustalając datę wejścia w życie.

Fakt dokonania zmiany odnotowuje się na pierwszej stronie Księgi oraz na pierwszych stronach procedur ogólnourzędowych wchodzących w skład dokumentacji SZJ.

Jedyny komplet dokumentacji w formie papierowej, będący jednocześnie egzemplarzem wzorcowym znajduje się u Pełnomocnika i jest odpowiednio zabezpieczany i przechowywany.

Nieaktualne egzemplarze księgi - za wyjątkiem egzemplarza, w którym przechowuje się całą historię zmian archiwizuje się po okresie 2 lat.

Zasady rozpowszechniania Księgi Jakości opisane zostały w pkt 1. niniejszej Księgi Jakości.

Redaktorami dokumentów operacyjnych są Naczelnicy, Kierownicy oraz pracownicy stanowisk samodzielnych, których dokument dotyczy. Redaktorów poszczególnych dokumentów wyznacza Pełnomocnik na podstawie obowiązującego w Urzędzie Miasta podziału odpowiedzialności. Dokumenty – procedury zatwierdza Pełnomocnik.

Z systemu zostały wyłączone te działania Urzędu Miasta, które nie są związane z bezpośrednim wykonywaniem usług na rzecz klienta i nie wpływają na zdolność Urzędu Miasta do świadczenia usług i realizacji swoich zadań na wymaganym poziomie. System Zarządzania Jakością **nie obejmuje** zadań niejawnych realizowanych przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych oraz Wydział Zarządzania Kryzysowego.

Wyłączenie zadań niejawnych realizowanych przez Pełnomocnika ds. Ochrony Informacji Niejawnych oraz Wydział Zarządzania Kryzysowego z systemu



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>30</b>

zarządzania jakością wynika z ograniczeń ustawowych. Metody obiegu informacji niejawnych są objęte klauzulą tajności na podstawie Ustawy o ochronie informacji niejawnych. Rodzaj świadczonych usług, zakres oraz sposób jej świadczenia określił ustawodawca w Ustawie o ochronie danych osobowych. Dostęp do informacji niejawnych posiadają jedynie osoby, które uzyskały „poświadczenie bezpieczeństwa” w wyniku postępowania sprawdzającego na podstawie Ustawy o ochronie informacji niejawnych. Klient zatem nie jest uprawniony do uzyskiwania informacji objętych klauzulą tajności. Objęcie tej sfery działań Urzędu Miasta systemem zarządzania spowodowałoby naruszenie obowiązujących przepisów prawnych w tym zakresie.

Nadzór nad dokumentacją SZJ dotyczy:

- redagowania, zatwierdzania i rozpowszechniania dokumentów,
- dokonywania przeglądów i aktualizacji dokumentacji w razie potrzeby oraz ponowne ich akceptowanie,
- identyfikacji i nadawania statusu dokumentom,
- zapewnienia użytkowania tylko aktualnych dokumentów,
- identyfikacji dokumentów,
- nadzoru nad aktami prawnymi,
- nadzoru nad dokumentami pochodzącymi z zewnątrz,
- przechowywania dokumentów,

Bezpośredni nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik.

Nowe dokumenty SZJ opracowuje wskazany przez Pełnomocnika Naczelnik, Kierownik lub pracownik stanowiska samodzielnego, wiodący w obszarze działalności, którego planowany dokument dotyczy.

O konieczności wprowadzenia nowego dokumentu lub potrzebie zmian w istniejącej dokumentacji SZJ decyduje Pełnomocnik ds. SZJ, który jednocześnie sprawuje nadzór nad ich wprowadzaniem, zatwierdzeniem i zgodnością z wymaganiami normy. Cała dokumentacja dostępna jest dla wszystkich pracowników na stronie



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>31</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

internetowej [iso.jeleniagora.pl](http://iso.jeleniagora.pl) w formacie PDF, który umożliwia wgląd do dokumentu uniemożliwiając jednocześnie jego modyfikację. Na portalu mogą znajdować się tylko aktualne wersje dokumentacji. O każdej dokonanej zmianie Pełnomocnik informuje wszystkich pracowników za pomocą systemu IntraDok.

W celu zapewnienia zgodności wyników swojej pracy z wymaganiami aktualnie obowiązujących przepisów prawa każdy pracownik posiada elektroniczny dostęp do Systemu Informacji Prawnej Lex. Informacje w nim zawarte są aktualizowane na bieżąco przez operatora, co potwierdzone jest informacją o statusie aktu prawnego oraz okresie jego obowiązywania. Ponadto każdy wydruk opatrzony jest informacją zawierającą datę i godzinę jego wykonania co pozwala na łatwą identyfikację i kontrolę aktualności papierowej wersji aktu prawnego.

Wszyscy pracownicy zobowiązani są do korzystania w czasie wykonywania obowiązków z elektronicznego zbioru aktów prawnych oraz, jeśli takie posiadają, każdorazowej weryfikacji aktualności papierowych wydruków aktów prawnych w programie prawnym LEX.

W Urzędzie Miasta w celu potwierdzenia nadzoru, zgodności z wymaganiami systemu, jak również jako dowód skuteczności działania systemu zarządzania jakością, prowadzone są i przechowywane odpowiednie zapisy. Zapisy prowadzone są w taki sposób, aby były zawsze czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

Wymagane zapisy oraz okresy ich przechowywania wynikają z:

- rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych,
- innych obowiązujących w tym zakresie aktów normatywnych,
- wytycznych zawartych w postanowieniach Księgi Jakości i procedurach,

Za nadzór nad sporządzaniem zapisów z wykonanych czynności zgodnie z wytycznymi zawartymi w poszczególnych procedurach oraz przechowywanie



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>32</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

zapisów w danej komórce organizacyjnej odpowiadają Naczelnicy, Kierownicy oraz pracownicy samodzielnych stanowisk.

Za zapisy związane z wykonaniem bieżących czynności na danym stanowisku pracy odpowiadają pracownicy tego stanowiska.

Dokumenty SZJ będące jednocześnie zapisami przechowywane są przez Pełnomocnika przez okres 2 lat od momentu utraty ich aktualności.

Zapisy dotyczące zmian do dokumentów SZJ zamieszczane są na tych dokumentach i przechowywane wraz z nimi.

### **Dokumenty związane:**

#### **1. Formularz nr F1/KJ – Wniosek o zmianę w dokumencie**

## **8. DZIAŁANIA OPERACYJNE (realizacja procesów)**

### **8.1 Planowanie realizacji procesów**

W Urzędzie Miasta zostały określone procesy potrzebne do realizacji produktów będących zadaniami statutowymi Urzędu Miasta. Uwzględniono i wykorzystano dotychczasowe dobre praktyki pracy. Natomiast w planowaniu uwzględniono te wymagania normy, które wcześniej nie były spełnione. W wyniku analizy realizowanych w Urzędzie Miasta zadań wybrano te, które mają istotne znaczenie dla jakości pracy Urzędu Miasta i w tych przypadkach zidentyfikowano potrzebę ustanowienia procesów. W procedurach ogólnourzędowych zawarto schemat postępowania obowiązujący wszystkich pracowników Urzędu Miasta. Ustalono w nich również zakres niezbędnych zapisów potwierdzających zgodność praktyki z założonymi zasadami. Przy planowaniu procedur zwrócono uwagę, aby miały one formę przydatnych informacji dla pracowników Urzędu Miasta. Zwrócono szczególną uwagę by pracownicy realizujący te procedury poznali cel jakościowy, wymagania prawne oraz zapisy powstające w trakcie realizowania danej usługi. Pozostałe zadania są realizowane w Urzędzie Miasta na zasadzie procedur ustnych w oparciu





<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>33</b>

o istniejące przepisy prawa i wykonywane w takim samym standardzie jak procedury pisemne. W czasie prac wdrożeniowych oraz w trakcie utrzymywania SZJ dokłada się wszelkich starań by procedura ustna w świadomości pracowników była traktowana z równą powagą jak procedura pisemna.

## **8.2 Wymagania dotyczące usługi**

### **8.2.1 Komunikacja z klientem**

W wyniku wieloletniej tradycji zostały ustalone sprawdzone formy komunikacji z klientem. Najważniejsze z nich to:

- tablice informacyjne ulokowane w różnych punktach Miasta Jelenia Góra oraz w siedzibach Urzędu Miasta,
- strona internetowa miasta [www.jeleniagora.pl](http://www.jeleniagora.pl),
- foldery, materiały promocyjne zawierające informacje oraz dane teleadresowe,
- informacja zwrotna od klientów zbierana według zasad opisanych w punkcie 9.1.2.
- przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków od klientów; proces przyjmowania i rozpatrywania skarg został uregulowany w Zarządzeniu Nr 0050.486.2016.VII Prezydenta Miasta Jeleniej Góry z dnia 15 stycznia 2016 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Prezydenta Miasta Jeleniej Góry.

### **8.2.2 Wymagania dotyczące produktu**

Pracownicy komórek organizacyjnych wykonujący zadania zidentyfikowane jako procesy mają obowiązek ustalenia wymagań dotyczących realizowanego przez siebie produktu. Specyfika pracy Urzędu Miasta powoduje, że wymagania te ujęte są w przepisach prawa, a w nielicznych tylko przypadkach klient specyfikuje swoje indywidualne oczekiwania w stosunku do produktu. W wyniku wieloletniej działalności



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>34</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

standardem jest to, że pracownicy znają przepisy prawne zawierające wymagania dotyczące realizowanych przez siebie produktów i mają łatwy do nich dostęp. Ponadto w każdej procedurze pisemnej czy też ustnej wymagania prawne zostały ściśle określone i przypisane konkretnej usłudze realizowanej przez Urząd Miasta.

### 8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących produktu

W organizacji zostały ustalone i wdrożone zasady dotyczące przeglądu wymagań związanych z produktem (usługą) w sytuacji konkretnego zamówienia (wniosku) ze strony klienta. Jak opisano wyżej, określenie wymagań dotyczących produktu (usługi) nie stanowi problemu, a przypadki formułowania indywidualnych wymagań klienta są bardzo rzadkie ze względu na specyfikę produktów (usług) realizowanych w Urzędzie Miasta. Niemniej, jeśli taki przypadek ma miejsce, jest on wyjaśniany bezpośrednio z klientem w formie tradycyjnie praktykowanej tj. osobistego, telefonicznego lub pisemnego kontaktu. W praktyce działania najczęstszym zjawiskiem jest przegląd wniosku klienta pod kątem jego kompletności oraz właściwości Urzędu do realizacji tego konkretnego produktu (usługi). Jeżeli Urząd Miasta okaże się niewłaściwy do realizacji wniosku klienta, jest on przekazywany do organizacji właściwej, o czym klient jest pisemnie powiadamiany. Ustalono w SZJ generalną zasadę, że zgodnie z wymaganiami normy z takiego przeglądu musi być dokonany odpowiedni zapis.

### 8.3 Projektowanie produktu i usługi

Ze względu na specyfikę działania Urzędu nie ma on możliwości i potrzeby prowadzenia działań w zakresie projektowania i rozwoju (w sensie rozumienia intencji norm) stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z SZJ w przypadku tej organizacji.

### 8.4 Procesy zlecane za zewnątrz

Ze względu na specyfikę zakupów – wymaganie wyłączone.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>35</b>

## **8.5 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi**

### 8.5.1 Warunki nadzorowane

Wdrożenie SZJ spowodowało, że Urząd Miasta planuje oraz realizuje swoje produkty w warunkach nadzorowanych. W odniesieniu do intencji normy oznacza to, że pracownicy mają zapewniony dostęp do niezbędnych informacji, w których określono właściwości realizowanych przez nich produktów, a także do opracowań o charakterze regulaminów i instrukcji, w których zawarte są potrzebne im informacje. W szczególności dysponują systemem komputerowym LEX uaktualnianym w sposób ciągły przez operatora. Dysponują również potrzebnym im wyposażeniem w postaci komputerów, kopiarek, drukarek, skanerów, itp. Dla wszystkich procedur zidentyfikowanych w Urzędzie Miasta zostały ustalone i wdrożone zasady związane ze zwolnieniem produktu, jego dostawą i działaniami po dostawie oraz zasady monitorowania i pomiarów produktu w trakcie jego realizacji. W procedurach pisemnych zagadnienia te ujęto w części opisowej tych procedur, a w przypadku procedur ustnych uregulowane w sposób opisany w punkcie 8.1 niniejszej księgi. Ustalono jako generalną i obowiązującą zasadę, że przed zwolnieniem produktu do klienta jest on przeglądany, a fakt dokonania tego przeglądu potwierdzany jest zapisem.

### 8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność

W Urzędzie Miasta funkcjonuje elektroniczny system obiegu dokumentów IntraDok. Decyzją Sekretarza Miasta zostały wprowadzone ogólne zasady pracy z elektronicznym obiegiem dokumentów INTRA DOK, które są dostępne i na bieżąco aktualizowane na stronie [woik.jeleniagora.pl](http://woik.jeleniagora.pl). Wszystkie dokumenty zewnętrzne trafiające do Urzędu Miasta są rejestrowane w punktach rejestracji Urzędu Miasta w elektronicznym systemie obiegu dokumentów IntraDok, poprzez nadanie systemowych numerów rejestracyjnych i naklejenie nalepki identyfikacyjnej, a następnie kierowane do dekretacji do właściwego merytorycznie wydziału, gdzie



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>36</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

nadawany jest mu kolejny indywidualny numer zgodny z instrukcją kancelaryjną prowadzoną na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 roku w sprawie instrukcji Kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów państwowych. W ten sposób nadaną numerację używa się przez cały czas trwania tego produktu. W realizacji niektórych specyficznych zadań dopuszczalne jest aby wniosek klient składał bezpośrednio w komórce merytorycznej władnej do rozpatrzenia jego sprawy. W takim przypadku wniosek rejestrowany jest w tej komórce czy to w spisach spraw, czy też w rejestrach baz komputerowych.

### 8.5.3 Własność klienta

Podstawowymi elementami stanowiącymi własność klienta są dane osobowe. W Urzędzie Miasta obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań zgodnie z przepisami prawa.

W celu dodatkowego zabezpieczenia własności klienta oraz ochrony danych osobowych i informatycznych wprowadzono w Urzędzie Miasta:

- politykę bezpieczeństwa danych osobowych,
- instrukcję zarządzania systemami informatycznymi przetwarzającymi dane osobowe,
- instrukcję przetwarzania danych osobowych.

Dodatkowymi zabezpieczeniami danych osobowych w Urzędzie Miasta są:

- ochrona i monitoring budynków w dni robocze i święta,
- wyposażenie pomieszczeń biurowych w zamknięte szafki i biurka,
- komputery zabezpieczone hasłem.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>37</b>

#### 8.5.4. Zabezpieczenie produktu

Produkty realizowane w Urzędzie Miasta są nadzorowane na wszystkich etapach procesu realizacji. Są przechowywane w pomieszczeniach, do których dostęp ma upoważniony pracownik. Produkty o szczególnym znaczeniu są przetrzymywane w szafach pancernych lub w pomieszczeniu kancelarii tajnej posiadającej dodatkowe zabezpieczenie. Takiego szczególnego zabezpieczenia wymagają np. akty stanu cywilnego, dowody osobiste, dane dotyczące obronności. Produkty są przygotowywane do wysłania na tym stanowisku pracy, na którym były realizowane. Tu też są adresowane i dostarczane do kancelarii, której pracownik bezpośrednio zajmuje się wysyłką.

#### 8.5.5 Działania po dostawie wyrobu

Ze względu na specyfikę produktów realizowanych w organizacji – wymaganie wyłączono.

#### 8.6 Zwolnienie produktu

Dla spełnienia wymagań związanych z prowadzeniem działalności w warunkach nadzorowanych dla każdego produktu realizowanego w Urzędzie Miasta zostały ustalone odpowiednie metody jego monitorowania i pomiarów. Celem tych metod jest umożliwienie weryfikacji czy zostały spełnione wymagania dotyczące produktu na poszczególnych etapach jego realizacji oraz zwalniania go do klienta. Szczególną uwagę zwrócono na tzw. punkty krytyczne tzn. takie etapy procesu realizacji produktu, które mają szczególne znaczenie dla osiągnięcia zaplanowanych wyników, i bez których weryfikacji nie jest możliwe przejście do następnych zaplanowanych w procedurze czynności. Dla potrzeby monitorowania i pomiaru produktu zostały też uściślone kompetencje i odpowiedzialność poszczególnych osób na kolejnych etapach realizacji produktu. Powyższe kwestie zostały opisane w procedurach



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>38</b>

pisemnych, a w przypadku procedur ustnych ustalone metodą opisaną w pkt. 8.1. niniejszej Księgi Jakości.

### **8.7 Nadzór na usługą niezgodną**

Celem nadzoru nad usługą niezgodną jest jej identyfikacja i sprawienie, aby niezgodne produkty nie trafiły do klienta zewnętrznego.

Identyfikacja produktu niezgodnego może nastąpić w wyniku:

1. kontroli (samokontroli) osób zaangażowanych w realizację produktu,
2. reklamacji/zastosowania środka odwoławczego przez klienta,
3. kontroli wewnętrznych Urzędu Miasta,
4. uchylecia przez organ nadzorczy lub odwoławczy,
5. auditu wewnętrznego.

Usługa niezgodna w przypadku Urzędu Miasta oznacza każdy produkt wydany z naruszeniem prawa materialnego i proceduralnego tj. decyzja administracyjna, umowa cywilno – prawna.

W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek niezgodności na danym stanowisku pracy osoba odpowiedzialna tj. naczelnik, kierownik lub pracownik samodzielny powinien niezwłocznie powiadomić o tym Koordynatora ds. SZ, który stwierdzoną niezgodność ewidencjonuje w rejestrze produktów niezgodnych i niezgodności (formularz nr F2/KJ). Koordynator przekazuje informację do Pełnomocnika ds. SZJ, który dokonuje przeglądu i analizy niezgodności. Oddzielnie dla każdej niezgodności wydaje kartę działań korygujących (formularz nr F3/KJ) i wyznacza odpowiedzialnego za sformułowanie propozycji działań korygujących. Wskazany odpowiedzialny potwierdza swoim podpisem prawidłowość stwierdzonej przyczyny niezgodności, proponuje działania korygujące, określa termin ich realizacji i zwraca kartę Pełnomocnikowi. Po zaakceptowaniu proponowanych działań wyznaczona przez Pełnomocnika osoba wdraża działania korygujące, zapisuje ich wynik na Karcie i zwraca ją Pełnomocnikowi, który po zbadaniu efektywności podjętych działań



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>39</b>

akceptuje wynik bądź też, w przypadku stwierdzenia braku efektywności, podejmuje stosowne działania.

Dokumenty związane

1. Formularz nr F2/KJ - Rejestr produktów niezgodnych/niezgodności
2. Formularz nr F3/KJ - Karta działań korygujących

## **9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI**

### **9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena**

#### 9.1.1 Postanowienia ogólne

Dla stworzenia podstawy do podejmowania działań doskonalących oraz w celu wykazania, że realizowane w Urzędzie Miasta procesy osiągają zaplanowane wyniki został ustanowiony i wdrożony oraz jest utrzymywany mechanizm monitorowania realizowanych w organizacji procesów w oparciu o roczne sprawozdania Naczelników komórek organizacyjnych z realizacji zadań – **formularz nr F4/KJ**. Do obowiązków liderów procesu należy monitorowanie procesów jak również (w miarę możliwości i potrzeby) formułowanie propozycji celów dotyczących jakości (dotyczy ich procesów), które przedkładają Pełnomocnikowi (zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 6.2 niniejszej Księgi) do 28 lutego kolejnego roku kalendarzowego. Na podstawie sprawozdań rocznych Naczelników komórek organizacyjnych z realizacji zadań oraz osiągniętych celów jakości Pełnomocnik sporządza kompleksową informację odnośnie wyników pomiarów i przedstawia ją podczas przeglądu zarządzania. Uzyskane dane są wykorzystywane w opracowaniu Sprawozdania na przegląd SZJ sporządzanego zgodnie z **formularzem nr F5/KJ**.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>40</b>

## Dokumenty związane

1. Formularz nr F4/KJ – Sprawozdanie z realizacji zadań
2. Formularz nr F5/KJ – Sprawozdanie na przegląd SZJ

### 9.1.2 Zadowolenie klienta

Dla spełnienia tego wymagania normy oraz wykorzystania badania zadowolenia klienta do celów służących doskonaleniu SZJ został ustanowiony mechanizm badania w formie pytań ankietowych skierowanych do klienta Urzędu Miasta. Ankiety w postaci formularza są dostępne we wszystkich budynkach Urzędu Miasta, jak również na stronie internetowej Urzędu Miasta. Na ankiecie oraz w miejscu, gdzie są one dostępne dla klienta znajduje się informacja o celu ankiety oraz sposobie (możliwości) jej oddania po wypełnieniu. Przy wyjściach z budynków Urzędu Miasta znajdują się specjalnie oznakowane urny, do których można wrzucić ankietę. Po zakończeniu każdego roku kalendarzowego, do 31 stycznia, ankiety są przeglądane przez Pełnomocnika ds. SZJ, który po przeanalizowaniu ich treści formułuje na podstawie ich wyników wnioski przydatne do doskonalenia funkcjonowania Urzędu Miasta. Wyniki sporządzane są w miarę możliwości w formie statystycznej, aby uchwycić zarysowujące się w opiniach klientów tendencje. Na podstawie tych wyników Pełnomocnik formułuje spostrzeżenia i propozycje, które są przedstawiane Kierownictwu Urzędu Miasta podczas najbliższego przeglądu zarządzania i które służyć mają do doskonalenia SZJ.

### 9.1.3 Analiza danych i ocena

Kierownictwo Urzędu Miasta przeprowadza przeglądy Systemu Zarządzania Jakością, polegające na formalnej ocenie stanu systemu, jego przydatności dla Polityki Jakości oraz nowych celów strategicznych i operacyjnych Urzędu Miasta, wynikających ze zmieniających się warunków zewnętrznych jak i wewnętrznych.





<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>41</b>

Źródłem danych umożliwiającymi dokonanie analizy są:

- raporty z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- raporty z przeprowadzonych kontroli zewnętrznych i wewnętrznych,
- ocena działań podjętych po poprzednim przeglądzie SZJ,
- ocena realizacji celów strategicznych i operacyjnych,
- raport z realizacji działań korygujących,
- Sprawozdanie na przegląd zarządzania i Raport z przeglądu zarządzania Pełnomocnika ds. SZJ,
- wyniki z badania satysfakcji klientów,
- kompleksowe informacje odnośnie wyników pomiarów procesów pkt 9.1.1 Księgi Jakości
- skargi i wnioski klientów,
- zapisy z poprzednich przeglądów.

Analizy danych dokonuje Pełnomocnik ds. SZJ. Na podstawie przeprowadzonej analizy danych przeprowadzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia SZJ opisana w sprawozdaniu na przegląd SZJ.

## **9.2 Audit wewnętrzny**

Prezydent Miasta Jeleniej Góry ustanowił i utrzymuje udokumentowaną procedurę systemową auditów wewnętrznych Po-3, której przedmiotem jest uregulowanie trybu planowania i przeprowadzania wewnętrznych auditów jakości. Audyty wewnętrzne przeprowadzane są przez auditorów wewnętrznych odpowiednio przeszkolonych w tym zakresie pod nadzorem osoby odpowiedzialnej za SZJ. Zgodnie z przyjętą procedurą audyty wewnętrzne przeprowadzane są w oparciu o roczny Grafik planów auditów (formularz 1/Po-3) i obejmują wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta i całą działalność w obszarze systemu jakości. Audit odnosi się zatem do wszystkich procesów, procedur i innych wymagań będących przedmiotem badania. Celem przeprowadzania tych badań jest stwierdzenie, czy SZJ jest skutecznie



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>42</b>

wdrożony i utrzymany, a w przypadku stwierdzenia niezgodności spowodowanie usunięcia przyczyn tych niezgodności. W tym celu Pełnomocnik ds. SZJ corocznie do końca grudnia opracowuje i przedstawia do zatwierdzenia Prezydentowi Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępcy „Program auditów wewnętrznych” sporządzony na formularzu 2/Po-3. Przy czym przewiduje się możliwość przeprowadzenia auditów pozaplanowych, o ile zostanie stwierdzona potrzeba ich przeprowadzenia (jeżeli sposób realizacji zadań wskazuje potrzebę ich przeprowadzenia). Audyty prowadzone są we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta przez pracowników, którzy mają odpowiednie kwalifikacje (szkolenie na audytora wewnętrznego) i nie ponoszą bezpośredniej odpowiedzialności za badany zakres działalności. Udokumentowane wyniki z auditów wewnętrznych potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015-10 przekazywane są osobom odpowiedzialnym za obszar, w którym przeprowadzony był audit oraz Pełnomocnikowi. Wyniki auditów wewnętrznych są analizowane przez Pełnomocnika, zaś wnioski przedstawiane w Sprawozdaniu na przegląd SZJ dla Kierownictwa Urzędu Miasta.

### **9.3 Przegląd zarządzania**

#### **9.3.1 Postanowienia ogólne**

Kierownictwo Urzędu Miasta dokonuje raz w roku w marcu przeglądu SZJ w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności.

Celem przeglądu jest:

- ocena zgodności systemu z normą,
- określenie kompleksowości wdrożenia systemu,
- ustalenie kierunków jego doskonalenia i rozwoju, w tym sformułowanie ewentualnych korekt Polityki Jakości i jej celów.

Pełnomocnik, wspólnie z Prezydentem Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępcą (Zastępcami) ustala termin przeglądu SZJ z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem.



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>43</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

W tym czasie Pełnomocnik kompletuje niezbędne materiały i sporządza dokumenty na przegląd określone w punkcie 9.3.2. W ustalonym terminie Prezydent Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępca dokonuje przeglądu SZJ. Pełnomocnik sporządza każdorazowo po przeglądzie „Raport z przeglądu SZJ”, który zostaje przedstawiony do akceptacji Prezydentowi Miasta Jeleniej Góry lub jego Zastępcy, nie później jednak niż w ciągu 31 dni od daty przeglądu.

### 9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu

Pełnomocnik ds. SZJ odpowiada za przygotowanie na formularzu nr F5/KJ podanych poniżej informacji będących danymi wejściowymi do przeglądu systemu:

- wyników auditów,
- informacji zwrotnych od klientów (sprawozdanie z badania satysfakcji klienta), kontroli zewnętrznych i wewnętrznych oraz skarg i wniosków, w tym sposobu ich załatwienia,
- informacji dotyczących stopnia, w jakim zostały spełnione cele jakościowe,
- efektów funkcjonowania procesów i zgodności usług,
- niezgodności i informacji o podjętych działaniach korygujących,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- dokonanych zmian, które mogą wpłynąć na SZJ,
- skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse,
- zalecenia dotyczące doskonalenia,
- informacje o niezbędnych zasobach.

Przy sporządzaniu danych wejściowych do przeglądu Pełnomocnik ds. SZJ bierze pod uwagę status działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania oraz zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych istotnych dla systemu zarządzania.



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>44</b>

### 9.3.3 Dane wyjściowe z przeglądu

Dokumentem wyjściowym z przeprowadzonego przeglądu jest „Raport z przeglądu SZJ” sporządzony na **formularzu nr F6/KJ** który powinien zawierać w szczególności informacje na temat:

- podjętych decyzji i określenia działań dotyczących doskonalenia SZJ i jego procesów,
- doskonalenia usługi w powiązaniu z wymaganiami klienta,
- określenia środków na realizację tych działań, terminy ich realizacji i osoby odpowiedzialne za ich wykonanie,
- ewentualnej weryfikacji Polityki Jakości,
- potrzeb w zakresie zasobów.

Dokumenty związane

1. Formularz nr F6/KJ – Raport z przeglądu SZJ.

## **10 DOSKONALENIE**

### **10.1 Postanowienia ogólne**

W wyniku wdrożenia SZJ zostały ustanowione i wdrożone mechanizmy zalecane przez normę, które doskonaleniu nadają charakter ciągły i systemowy.

### **10.2 Niezgodności i działania korygujące**

W celu skutecznego podjęcia działań eliminujących przyczyny stwierdzonych w Urzędzie Miasta niezgodności, a także w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu przyjęto zasady postępowania opisane w pkt 8.7 Księgi Jakości. Punkt ten reguluje kwestie dotyczące ustalania obszarów i przyczyn niezgodności, zasad oceny, potrzeby podejmowania działań korygujących oraz oceny skuteczności tych działań, które już zostały podjęte. Uściśla również kompetencje i odpowiedzialność osób oraz zakres zapisów dokumentujących, że przeprowadzone działania zostały



## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>45</b>
-----------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

wykonane w sposób nadzorowany. Działania korygujące są prowadzone, gdy stwierdzono niezgodności w trakcie auditów wewnętrznych oraz gdy powstaje wyrób niezgodny. Nie odnoszą się one jednak do samego wyrobu lecz do przyczyn powstania niezgodności i je likwidują. W uzasadnionych przypadkach Pełnomocnik może odstąpić od podejmowania działań korygujących a pozostaniu przy działaniach korekcyjnych. W tej sytuacji wypełnia tylko część karty działań.

### **10.3 Ciągłe doskonalenie**

W wyniku wdrożenia SZJ zostały ustanowione i wdrożone mechanizmy zalecane przez normę, które doskonaleniu nadają charakter ciągły i systemowy. Ciągłość doskonalenia zapewniono poprzez wykorzystanie wyników analizy i oceny oraz danych wyjściowych z przeglądu.



# URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

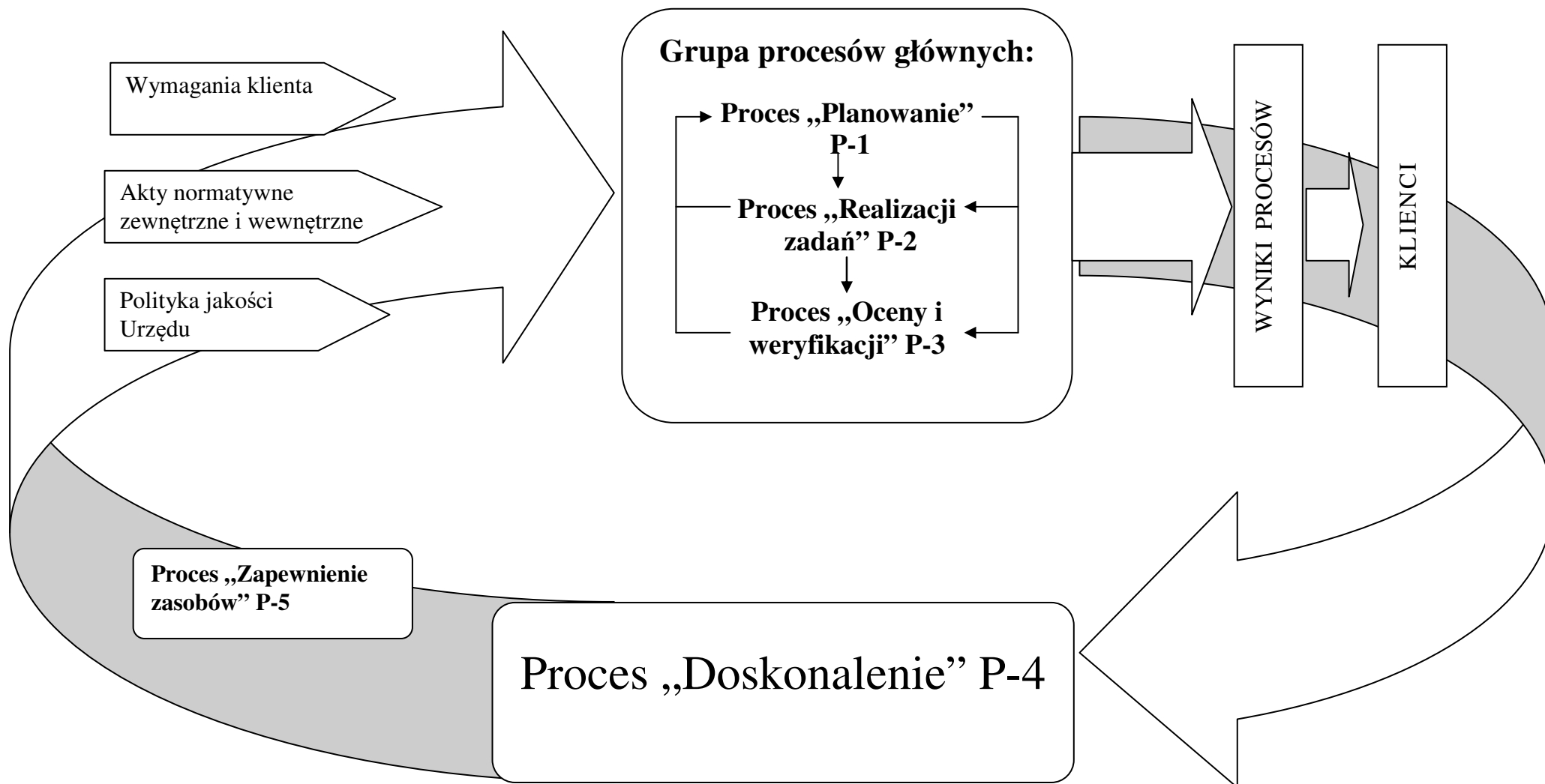
KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:  
C

INDEX:  
1/KJ

STRONA:  
1

## MAPA PROCESÓW





<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>2/KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>1</b>

## WYKAZ PROCESÓW

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa procesu</b>	<b>Index</b>	<b>Lider procesu</b>
1.	Proces „Planowanie”	P-1	Skarbnik Miasta
2.	Proces „Realizacji zadań”	P-2	Naczelnicy, Kierownicy
3.	Proces „Oceny i weryfikacji”	P-3	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
4.	Proces „Doskonalenie”	P-4	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
5.	Proces „Zapewnienie zasobów”	P-5	Sekretarz Miasta

Procesy realizowane w Urzędzie Miasta Jelenia Góra i ich wzajemne oddziaływanie przedstawione są w załączniku nr 1 (Mapa procesów).

**URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA**

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:  
CINDEX:  
3/KJSTRONA:  
1**WYKAZ PROCEDUR**

Lp.	Nazwa procedury	Index	Lider procedury
<b>I</b>	<b>Procedury ogólnourzędowe</b>		
1	Procedura przygotowywania projektów uchwał Rady Miejskiej	Po-1	Kierownik BRM
2	Procedura stanowienia Zarządzeń Prezydenta Miasta	Po-2	Naczelnik OK
3	Procedura auditu wewnętrznego	Po-3	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością
4	Procedura nadzoru nad realizacją zaleceń i wniosków pokontrolnych kontroli zewnętrznych	Po-4	Naczelnik KN
5	Procedura o udzielenie zamówień publicznych, których wartość przekracza wyrażoną w złotych kwotę 30000 EUR	Po-5	Naczelnik IZP
6	Procedura o udzielenie zamówień publicznych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych kwoty 30000 EUR	Po-6	Naczelnik IZP
7	Procedura zarządzania ryzykiem	Po-7	Koordynator ds. Systemów Zarządzania
8	Procedura samooceny kontroli zarządczej	Po-8	Koordynator ds. Systemów Zarządzania
<b>II</b>	<b>Procedury wydziałowe</b>		
1	Procedura wymeldowania w drodze postępowania administracyjnego	Pw-1	Naczelnik OM
2	Procedura wydawania prawa jazdy po raz pierwszy	Pw-2	Naczelnik K
3	Procedura rejestracji pojazdu, który był zarejestrowany poza Jelenią Górą	Pw-3	Naczelnik K
4	Procedura usuwania drzew i krzewów na wnioski	Pw-4	Naczelnik GK
5	Procedura wydawania decyzji na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych	Pw-5	Naczelnik OM
6	Procedura rozpatrywania wniosków w sprawach ulg podatkowych	Pw-6	Skarbnik Miasta



**URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA****KSIĘGA JAKOŚCI***EDYCJA:*  
**C***INDEX:*  
**3/KJ***STRONA:*  
**2**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa procedury</b>	<b>Index</b>	<b>Lider procedury</b>
7	Procedura wydawania decyzji w sprawie ustalenia podatku od nieruchomości dla osób fizycznych	Pw-7	Skarbnik Miasta
8	Procedura wydawania decyzji pozwolenia na budowę	Pw-8	Naczelnik A
9	Procedura sporządzenia aktu zgonu	Pw-9	Kierownik USC
10	Procedura sporządzenia aktu urodzenia dziecka	Pw-10	Kierownik USC
11	Procedura ubiegania się o dotację w otwartym konkursie ofert na realizację zadań z zakresu kultury oraz turystyki i krajoznawstwa	Pw-11	Naczelnik KT
12	Procedura przydziału stypendiów i zasiłków szkolnych	Pw-12	Naczelnik E



<b>URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA</b>			
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<i>EDYCJA:</i> <b>C</b>	<i>INDEX:</i> <b>4/KJ</b>	<i>STRONA:</i> <b>1</b>

# POLITYKA JAKOŚCI

Najważniejszym zadaniem Władz Miasta Jeleniej Góry oraz pracowników Urzędu Miasta jest zapewnienie i utrzymanie przyjaznego klimatu oraz jak najlepszych warunków realizacji zbiorowych potrzeb mieszkańców Jeleniej Góry oraz gości naszego miasta poprzez nowoczesne przywództwo regionalne wyrażające się inicjatywą administracji publicznej w zakresie rozwoju cywilizacyjnego i gospodarczego regionu oraz sprawna obsługa podmiotów gospodarczych i klientów ułatwiająca im osiągnięcie słusznych celów.

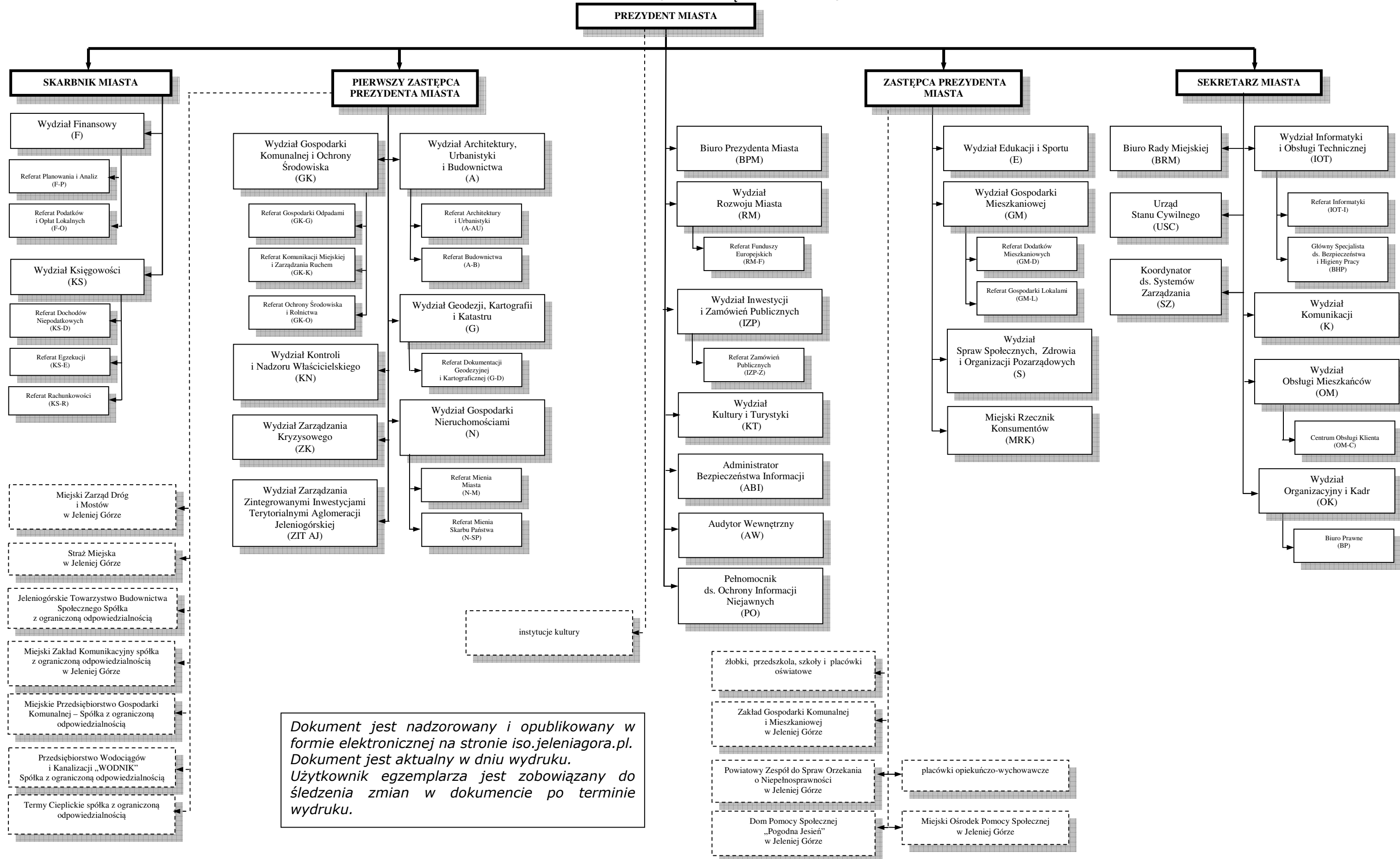
Określa się główne cele polityki jakości:

- **Wsparcie dla przedsiębiorców, szczególnie tworzących nowe miejsca pracy,**
- **Stworzenie nowoczesnej dzielnicy przemysłowej,**
- **Rozwój funkcji turystycznych Jeleniej Góry w oparciu o Stare Miasto, Cieplice, Sobieszów, Jagniątków oraz współpracę z gminami Kotliny Jeleniogórskiej,**
- **Modernizacja układu drogowego miasta oraz komunikacji publicznej,**
- **Zapewnienie mieszkańcom usług oświatowych, sportowych i kulturalnych na wysokim poziomie,**
- **Racjonalizacja wydatków bieżących miasta i zwiększanie dochodów własnych.**

Ustanawiając niniejszą Politykę Jakości zapewniam o zaangażowaniu Najwyższego Kierownictwa i pracowników w realizację określonych celów strategicznych oraz podnoszenie jakości pracy Urzędu Miasta Jelenia Góra poprzez utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015-10.



### SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU MIASTA JELENIA GÓRA





## URZĄD MIASTA JELENIA GÓRA

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:  
C

INDEX:  
6/KJ

STRONA:  
1

### CELE JAKOŚCI NA ROK 2017/2018

Cel z Polityki Jakości	Zadanie	Termin	Odpowiedzialny	Miernik
Utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy ISO 9001	Przejdzie na nową normę PN-EN ISO 9001:2015	Wrzesień 2018	Koordinator ds. Systemów Zarządzania	Uzyskanie certyfikatu potwierdzającego spełnienie wymagań nowej normy
Podniesienie jakości pracy Urzędu Miasta Jelenia Góra	Wykonanie termomodernizacji budynku Ratusza	Grudzień 2018	Naczelnik IZP/IOT	Protokół z odbioru prawidłowo wykonanych prac
Podniesienie jakości pracy Urzędu Miasta Jelenia Góra	Przeprowadzenie procedur przetargowych przewidzianych w harmonogramie wdrożenia Zintegrowanego Systemu Informatycznego dla Urzędu Miasta Jelenia Góra.	Grudzień 2018	Naczelnik IOT	Przeprowadzenie 2 postępowań przetargowych dotyczących sprzętu oraz oprogramowania

Jelenia Góra:

Data

Opracował : .....

Pełnomocnik

Zatwierdził : .....

Prezydent