

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	1 / 23

KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA



ZATWIERDZIŁ Data: 17.11.2017	Piotr Grzymowicz Prezydent Olsztyna	
---	--	--

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	2 /23

SPIS TREŚCI :

1. Przedmiot i zasady nadzorowania Księgi Jakości.....	3
1.1 Wyłączenia wymagań normy.....	3
1.2 Definicje i określenia w ramach Systemu Zarządzania Jakością.....	4
2. Prezentacja Miasta	5
2.1 Miasto Olsztyn.....	5
2.2 Władze Miasta	5
3. Prezentacja Urzędu Miasta Olsztyna oraz jego kontekstu	5
4. System zarządzania jakością	7
4.1 Wymagania ogólne i zakres działania	7
4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji SZJ i udokumentowanych informacji ...	10
4.3 Odpowiedzialność i uprawnienia	11
4.4 Polityka jakości.....	11
4.5 Planowanie	12
5. Wsparcie.....	13
5.1 Zasoby.....	13
5.2 Ludzie i kompetencje.....	13
5.3 Infrastruktura	13
5.4 Środowisko funkcjonowania procesów.....	14
5.5 Komunikacja	14
6. Działania operacyjne.....	15
6.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi.....	15
6.2 Procesy związane z Klientem	15
6.3 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.....	17
6.4 Realizacja i dostarczanie usług	18
6.5 Nadzór nad niezgodnymi wejściami i wyjściami	19
7. Ocena efektów działania i doskonalenie.....	20
7.1 Postanowienia ogólne.....	20
7.2 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena.....	20
7.2.1 Satysfakcja interesanta.....	20
7.2.2 Satysfakcja pracownika.....	20
7.2.3 Monitorowanie procesów.....	21
7.2.4 Audyty wewnętrzne.....	21
7.2.5 Przegląd zarządzania.....	21
7.3 Analiza danych	22
7.4 Doskonalenie	22
7.4.1 Samodoskonalenie	22

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	3 /23

1. Przedmiot i zasady nadzorowania Księgi Jakości

Księga Jakości opisuje system zarządzania jakością wdrożony w Urzędzie Miasta Olsztyna, oparty na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2015.

Dokument ten adresowany do pracowników Urzędu, auditorów i interesantów, dostępny jest w wersji elektronicznej:

- 1) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Olsztyna,
- 2) na portalu iso.um – dostępnym tylko dla pracowników Urzędu Miasta Olsztyna.

Nadzór nad opracowaniem, aktualizacją, udostępnianiem, przechowywaniem i archiwizacją księgi sprawuje Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością. Kolejne wydania Księgi Jakości zatwierdza Prezydent Olsztyna w formie zarządzenia.

Ze względu na wymagania przepisów prawa oraz stron zainteresowanych, w tym interesantów, wszystkie istotne informacje i dane dotyczące Urzędu są zamieszczane w Biuletynie Informacji Publicznej i na stronie internetowej Urzędu Miasta Olsztyna.

1.1 Wyłączenia wymagań normy

Ze względu na charakter działalności Urzędu oraz zakres działania, nie mają zastosowania wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015 dotyczące punktów:

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów. Urząd nie prowadzi wzorcowania, a pomocnicze przyrządy pomiarowe stanowiące wyposażenie archiwum zakładowego oraz frankownica (urządzenie do masowej wysyłki korespondencji) będąca na stanie Kancelarii UMO, wzorcowane są raz na dwa lata w powołanych do tego instytucjach.

8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług. Urząd nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub usług, pracuje w oparciu o przepisy prawa, które określają rodzaje świadczonych usług i wymagania ich dotyczące.

Nie ma także zastosowania wymagania określone w punkcie:

8.5.1 f) Walidacja zdolności osiągnięcia zaplanowanych wyników procesów produkcji i dostarczania usługi.

Walidacja nie ma zastosowania dla procesów realizowanych w Urzędzie Miasta Olsztyna, ponieważ działania podejmowane w celu realizacji zadań przez Urząd Miasta Olsztyna są na bieżąco weryfikowane i sprawdzane w ramach sprawowanego nadzoru osób upoważnionych, auditów wewnętrznych systemu zarządzania jakością oraz auditów nadzoru przeprowadzanych przez niezależne jednostki certyfikujące, audytu, kontroli zarządczej, kontroli wewnętrznych, jak również w ramach administracyjnego toku postępowania, nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznych prowadzonych przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne.

Powyższe wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczania interesantom usług, spełniających ich wymagania.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	4 / 23

1.2 Definicje i określenia w ramach SZJ

Specyficzne dla Urzędu Miasta Olsztyna pojęcia stosowane w dokumentacji systemu zawierają niżej wymienione definicje :

ALGORYTM - graficzny schemat przebiegu procesu, czynności wykonywanych przez poszczególnych pracowników organizacji.

AUDIT JAKOŚCI (wg ISO 9000)- systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

AUDITOR (wg ISO 9000) - osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

AUTOR procedury (opracowujący) - osoba mająca największe doświadczenie w zakresie tematu objętego tworzonym dokumentem.

DOWÓD Z AUDITU (wg ISO 9000) zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania.

DZIAŁANIE KORYGUJĄCE (wg ISO 9000) działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney.

INSTRUKCJA - określony sposób przeprowadzenia działania lub procesu, stosowany w określonej komórce organizacyjnej UMO.

KARTA USŁUGI – określa sposób załatwienia konkretnej sprawy w Urzędzie przez klienta zewnętrznego. Za opracowanie i aktualizację kart usług odpowiadają komórki organizacyjne realizujące daną usługę. Karty usług publikowane są w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Olsztyna.

KLIENT URZĘDU – Klient zewnętrzny – INTERESANT
PRZEDSIĘBIORSTWO
INSTYTUCJA
- Klient wewnętrzny – PRACOWNIK Urzędu

KRYTERIA AUDITU (wg ISO 9000) – zestaw polityk, procedur lub wymagań.

KSIĘGA JAKOŚCI (wg ISO 9000) - dokument, w którym określono system zarządzania jakością w organizacji.

NIEZGODNOŚĆ (wg ISO 9000)- niespełnienie wymagań.

NORMA (wg ISO 9000) - wynik procedur normalizacyjnych, wyrażony w postaci reguł.

PEŁNOMOCNIK ds. SZJ – Sekretarz Miasta - Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością- przedstawiciel władz Miasta odpowiedzialny za wdrożony System Zarządzania Jakością.

PROCEDURA (wg ISO 9000) - ustalony sposób przeprowadzenia procesu, działania. Procedury określają sekwencje i sposób postępowania oraz odpowiedzialność za wykonywane działania w ramach procesów.

PRZEGLĄD (wg ISO 9000) – działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.

PORTAL SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ UMO – wewnętrzna, elektroniczna baza dokumentacji systemu zarządzania jakością, dostępna pod adresem intranetowym: **iso.um**

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – SZJ (wg ISO 9000) - system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

SZKOLENIE – proces, którego celem jest poszerzenie wiedzy i umiejętności pracowników do wymagań wynikających z zadań wykonywanych na danym stanowisku pracy.

UDOKUMENTOWANA INFORMACJA - informacja utworzona pod kątem zarządzania działalnością organizacji (dokumentacja systemu) oraz informacja zawierająca dowody osiągniętych wyników (zapisy), nadzorowana, utrzymywana i zachowana przez organizację.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	5 /23

WYRÓB (USŁUGA)– działanie Urzędu podejmowane w celu wykonania zadań publicznych lub załatwienia indywidualnej sprawy z zakresu administracji publicznej (wynik procesu: dokument, zapis, informacja).

ZADOWOLENIE KLIENTA (wg ISO 9000) - stopień w jakim jego wymagania zostały zaspokojone.

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ (wg ISO 9000) - skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

ZESPÓŁ AUDITUJĄCY (wg ISO 9000) minimum 2 auditorów przeprowadzających audit.

Wyjaśnienia skrótów:

BIP – strona podmiotowa Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Olsztyna prowadzona pod adresem www.bip.olsztyn.eu

ISO – International Organization for Standardization – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna.

SZJ – System Zarządzania Jakością

UMO – Urząd Miasta Olsztyna

2. Prezentacja Miasta

2.1 Miasto Olsztyn

Szczegółowe informacje dotyczące Olsztyna dostępne są w internecie m.in. pod hasłami:

Wikipedia - Olsztyn

Miasta Partnerskie - Olsztyn

Strategia Rozwoju Miasta - Olsztyn 2020

Portal informacyjny dotyczący terenów oraz obiektów inwestycyjnych zlokalizowanych na obszarze Olsztyna - invest.olsztyn.eu

Cyfrowy Olsztyn - cyfrowy.olsztyn.eu, w którym zawarte są m.in. moduły :

Portal turystyczny Miasta Olsztyna – visit.olsztyn.eu

Wyślij kartkę z Olsztyna

Wirtualny spacer

Kamery on-line

Newsletter - wydarzenia

O Olsztynie – www.olsztyn.eu , (Miasto Olsztyn facebook)

Miejski System Informacji Przestrzennej Miasta Olsztyna – msipmo.olsztyn.eu

Portal Bezpieczny Olsztyn – bezpieczny.olsztyn.eu

Platforma konsultacji społecznych - www.konsultacje.olsztyn.eu

2.2 Władze Miasta

Organami Miasta Olsztyna są :

- 1) **Rada Miasta Olsztyna**, licząca 25 radnych – organ stanowiący i kontrolny Miasta,
- 2) **Prezydent Olsztyna**– organ wykonawczy Miasta.

3. Prezentacja Urzędu Miasta Olsztyna oraz jego kontekstu

Do zadań Urzędu Miasta Olsztyna zgodnie z ustawą o samorządzie gminnym z dnia 8 marca 1990 r. należą wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, niezastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone z zakresu administracji rządowej oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzania wyborów powszechnych i referendum.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	6 /23

Funkcjonowanie Urzędu opiera się na jednoosobowym kierownictwie sprawowanym przez Prezydenta Olsztyna, który jako organ wykonawczy realizuje gminne i powiatowe zadania publiczne (zadania własne), a także zadania z zakresu administracji rządowej (zadania zlecone), wynikające z ustaw oraz porozumień zawartych z innymi jednostkami administracji publicznej.

Wykonywanie zadań odbywa się przy współpracy Urzędu ze społecznością lokalną, z organizacjami szczebla lokalnego, regionalnego i międzynarodowego, stąd stała praktyka działania jaką jest pozyskiwanie funduszy na realizację projektów związanych z rozwojem Olsztyna.

Przepisy ustawy umożliwiają Urzędowi Miasta Olsztyna samodzielne podejmowanie rozstrzygnięć dotyczących wielkości zatrudnienia, wysokości środków finansowych przeznaczanych na wyposażenie techniczne, czy też szkolenia pracowników.

Organizację i zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny, natomiast pracę poszczególnych komórek organizacyjnych regulują regulaminy wewnętrzne, których treść jest ogólnodostępna w BIP.

Porządek wewnętrzny i rozkład czasu pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników zatrudnionych w Urzędzie ustala Regulamin pracy. Zadania realizowane przez Urząd są wykonywane przez odpowiednio wyszkolonych pracowników, których obowiązki określone są w zakresach czynności. Wielkość personalna Urzędu to ok. 600 etatów. Plan etatów z podziałem na poszczególne komórki organizacyjne ustala Prezydent Olsztyna.

Skład Naczelnego Kierownictwa Urzędu Miasta Olsztyna:

- 1) Prezydent Olsztyna
- 2) I Zastępca Prezydenta Olsztyna
- 3) II Zastępca Prezydenta Olsztyna
- 4) III Zastępca Prezydenta Olsztyna
- 5) Sekretarz Miasta, pełniący funkcję Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz Pełnomocnika Prezydenta Olsztyna ds. Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji
- 6) Skarbnik Miasta

Kontekst zewnętrzny Urzędu to - otoczenie zewnętrzne, które brane jest pod uwagę dla planowania i realizacji celu oraz strategicznego kierunku działania Urzędu, jak i kształtowania relacji ze stronami zewnętrznymi.

Pozytywne i negatywne warunki kontekstu zewnętrznego mogą dotyczyć otoczenia prawnego np. zmieniających się przepisów prawa, orzecznictwa sądów, otoczenia finansowego np. dysponowanie środkami budżetowymi i gospodarowanie tymi środkami zgodnie z udzielonymi upoważnieniami, otoczenia konkurencyjnego i technologicznego, stanowiącego źródło ciągłego rozwoju usług, zadań i innowacyjnych funkcjonalności. Natomiast badania, prowadzone przez Urząd dotyczą poznania zadowolenia, wymagań i oczekiwań klientów, którzy wpisują się w otoczenie społeczne, lokalne i kulturowe ogółu mieszkańców Olsztyna.

Kontekst wewnętrzny Urzędu to - otoczenie wewnętrzne, które wpływa na jakość realizowanych usług, świadczonych na rzecz klientów i stron zainteresowanych.

Na kształtowanie kontekstu wewnętrznego mają wpływ: Regulamin organizacyjny Urzędu i struktura organizacyjna, role i odpowiedzialności, zasoby i wiedza, przepływ informacji wspomagany urządzeniami teleinformatycznymi, kodeksy i wytyczne kształtujące wymagania wewnętrznej kultury Urzędu oraz inicjowanie zmian organizacyjnych mających wpływ na usprawnienie realizacji zadań.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	7 / 23

Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych.

Zainteresowane strony Urzędu to klienci fizyczni, instytucjonalni oraz podmiot legislacyjny. Wymagania zainteresowanych stron określone są w decyzjach, postanowieniach, umowach, zamówieniach, warunkach technicznych i innych wymaganiach prawnych, również w wymaganiach organów kontrolnych i nadzorczych.

Monitorowanie i przeglądanie informacji dotyczących współpracy z podmiotami zewnętrznymi, leży w gestii poszczególnych komórek organizacyjnych.

Ponadto, co roku, odbiorcy świadczonych przez Urząd usług poddawani są badaniu zadowolenia klienta lub innym badaniom wykonanym w celu monitorowania realizowanych procesów.

4. System zarządzania jakością

Decyzja o wdrożeniu w Urzędzie Miasta Olsztyna systemu zarządzania jakością zapadła w 2002 roku. Powołano wówczas Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością - Sekretarza Miasta, którego zadaniem było nadzorowanie procesu wdrażania i późniejszego utrzymania oraz doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Kierownictwo Urzędu podejmując decyzję o wdrożeniu systemu uznało, iż opracowując dokumentację SZJ, podjęte zostaną jednocześnie działania w zdecydowanym stopniu poprawiające funkcjonowanie Urzędu.

4.1 Wymagania ogólne i zakres działania

W Urzędzie został ustanowiony i wdrożony system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy **PN-EN ISO 9001:2015 w zakresie świadczenia usług publicznych związanych z zadaniami administracji samorządowej**. W tym celu :

- 1) zidentyfikowano procesy realizowane w Urzędzie,
- 2) opisano jednolite zasady realizacji takich procesów,
- 3) wdrożono zasady funkcjonowania kontroli zarządczej w Mieście Olsztynie oraz zasady i tryb zarządzania ryzykiem w UMO,
- 4) ustanowiono politykę jakości oraz cele Urzędu,
- 5) przeprowadzono okresowe oceny działania SZJ : przeglądy , audyty, badania satysfakcji klienta, wskaźniki, w efekcie których podejmowane są czynności doskonalące.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	8 /23

W działalności Urzędu Miasta Olsztyna wyróżniono 6 podstawowych procesów systemowych, które podzielono na dwie grupy:

- 1) Procesy merytoryczne:** **Określenie wymagań Interesanta (III)**
Procesy związane z realizacją usług i zadań (V)
- 2) Procesy wspomagające:** **Procesy związane z dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością (I)**
Procesy związane z zarządzaniem zasobami (II)
Procesy związane z zakupem towarów/usług/robót budowlanych (IV)
Procesy związane z pomiarami, monitorowaniem i doskonaleniem (VI)

Dla potrzeb prawidłowej realizacji procesów zostały opracowane poszczególne procedury, instrukcje (wykaz znajduje się na portalu iso.um i karty usług zamieszczone w BIP.

Każdy proces ma przypisanego właściciela / lidera / odpowiedzialnego za nadzór i monitorowanie realizacji oraz raportowanie Pełnomocnikowi Prezydenta ds. SZJ wyników efektywności procesów. Zidentyfikowane procesy są cyklicznie przeglądane i w razie konieczności dostosowywane do zmieniających się warunków organizacyjnych, wymagań prawnych, wymagań klientów.

Zasady dokumentowania procesów reguluje procedura P-I-01 Zasady opracowywania, uaktualniania i udostępniania procesów systemu zarządzania jakością.

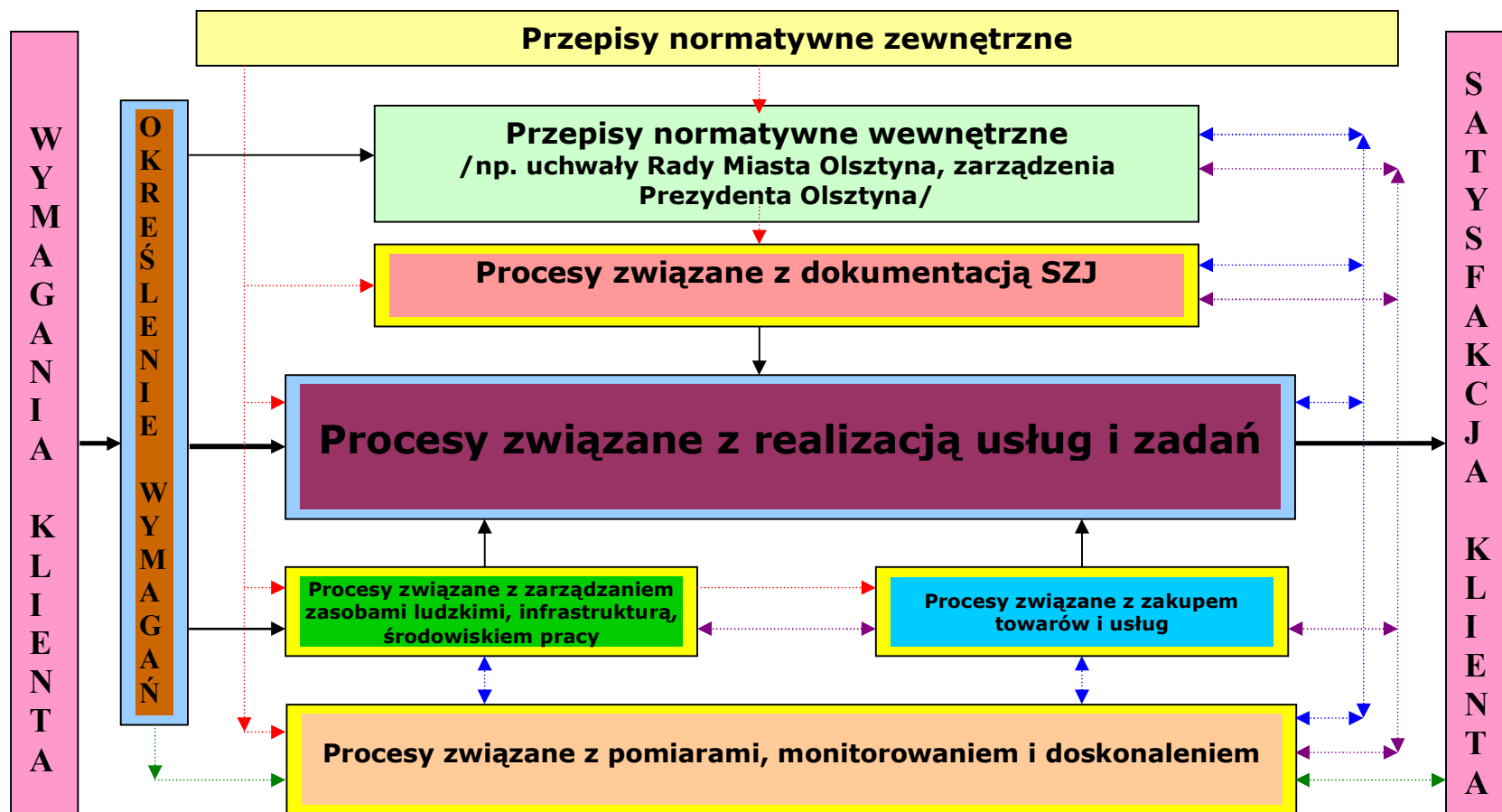
Realizowane w poszczególnych komórkach organizacyjnych procesy oraz ich wzajemne oddziaływanie znajdują odzwierciedlenie w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, w regulaminach wewnętrznych komórek organizacyjnych oraz w zakresach czynności poszczególnych pracowników.

Powiązania pomiędzy istotnymi dla funkcjonowania Urzędu procesami przedstawiono w postaci mapy procesów /strona 9/.

Wyjaśnienie oznakowania na mapie procesów:

- ▶ Powiązania procesu
-▶ Powiązania procesu – przepisy normatywne zewnętrzne
-▶ Powiązania procesu – przepisy normatywne wewnętrzne
-▶ Powiązania procesu związanego z dokumentacją SZJ
- ▶ Powiązania procesu związanego z realizacją usług i zadań
-▶ Powiązania procesu związanego z pomiarami, monitorowaniem i doskonaleniem.

MAPA PROCESÓW



	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYN	NR EDYCJI: 12	
		STRONA/ STRON	10 /22

W celu zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa danych klientów oraz spełnienia wymogów prawnych wprowadzono w Urzędzie Miasta Olsztyna System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodny z normą ISO/IEC 27001 oraz związaną z nim dokumentację.

W ramach realizacji wymogów normatywnych opracowano Politykę Bezpieczeństwa Informacji, Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych i Politykę Bezpieczeństwa Systemu Teleinformatycznego Urzędu Miasta Olsztyna.

Pełnienie obowiązków Pełnomocnika Prezydenta Olsztyna ds. SZBI oraz organizacyjny i merytoryczny nadzór nad realizacją zadań określonych w Dokumentacji SZBI powierzono Sekretarzowi Miasta.

Dokumentacja wytworzona na potrzeby systemu przechowywana jest w Wydziale Organizacji i Kadr.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji SZJ i udokumentowanych informacji

Dla potrzeb systemu zarządzania jakością zostały opracowane i podlegają nadzorowi: księga jakości, procedury, instrukcje, karty usług, które w połączeniu z aktami normatywnymi zewnętrznymi i wewnętrznymi opisują procesy i czynności administracyjne w Urzędzie. W celu uniknięcia niezamierzonego używania dokumentów systemowych przedawnionych zastosowano narzędzie informatyczne wspomagające nadzór. Aktualne wersje dokumentacji systemowej dostępne są w wersji elektronicznej na portalu Urzędu pod adresem iso.um. Nadzór nad dokumentacją sprawuje Pełnomocnik Prezydenta ds. SZJ, dokonując raz w roku przeglądu dokumentacji. Nadzorem zostały objęte również zapisy stanowiące dowody spełnienia wymagań oraz skuteczności systemu.

Wymagania dotyczące prowadzenia dokumentacji, zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w Urzędzie Miasta Olsztyna określa instrukcja kancelaryjna, natomiast nadzór nad wytwarzanymi aktami normatywnymi wewnętrznymi sprawuje Biuro ds. Obsługi Prawnej.

Centralne rejestry aktów prawnych prowadzą:

- 1) Biuro Rady Miasta – uchwały Rady Miasta
- 2) Wydział Organizacji i Kadr – zarządzenia Prezydenta Olsztyna.

Tryb i zasady wykonywania czynności kancelaryjnych zapewniają jednolity sposób tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania oraz ochronę przed uszkodzeniem, zniszczeniem bądź utratą dokumentów.

W Urzędzie wdrożono elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów „Mdok”, który jest narzędziem systematyzującym pracę z dokumentami i ułatwiającym komunikację. System umożliwia wyszukiwanie spraw przekraczających zakładany termin rozpatrzenia sprawy.

Wdrożony system prowadzony jest zgodnie z instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt.

Proces regulują procedury :

- 1) P-V-01 Obieg wniosków kierowanych do Prezydenta Olsztyna pod obrady Kolegium Prezydenta,
- 2) P-V-03 Przygotowanie projektu uchwały pod obrady Rady Miasta.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	11 /23

4.3 Odpowiedzialność i uprawnienia

W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania systemu zarządzania jakością Prezydent Olsztyna ustanowił w Urzędzie Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością, który jednocześnie sprawując funkcję Sekretarza Miasta odpowiedzialny jest za sprawy związane z utrzymaniem, nadzorowaniem i doskonaleniem skuteczności systemu zgodnego z obowiązującą normą, współdziałanie ze wszystkimi komórkami organizacyjnymi Urzędu i podmiotami zewnętrznymi oraz propagowanie wśród pracowników Urzędu idei projakościowych, w tym dotyczących świadomości wymagań klienta. Pełnomocnik sprawuje nadzór nad zapewnieniem dostępności zasobów, niezbędnych do realizacji zadań.

Kierownicy komórek organizacyjnych (właściciele procesów) odpowiadają m.in. za:

- 1) monitorowanie i inicjowanie działań na rzecz poprawy systemu jakości w podległym obszarze,
- 2) określanie i nadzór nad realizacją celów jakościowych zgodnie z rozdzielnikiem odpowiedzialności, zatwierdzonym przez Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością na dany rok,
- 3) identyfikację ryzyk i szans dla których komórka jest właścicielem /liderem/ ,
- 4) nadzorowanie prawidłowej obsługi interesanta przez podległych pracowników,
- 5) określenie stron zainteresowanych, istotnych dla nadzorowanych i realizowanych procesów oraz za określenie wymagań tych stron,
- 6) ustalenie sposobu nadzoru, kryteriów wyboru dostawcy i oceny wykonania zleconego zadania.

Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników Urzędu regulują następujące dokumenty: Statut Miasta, Regulamin Organizacyjny Urzędu, zakresy czynności pracowników, indywidualne upoważnienia i pełnomocnictwa wydane przez Prezydenta Olsztyna oraz dokumenty SZJ.

Pracownicy Urzędu Miasta Olsztyna są zobowiązani do przestrzegania i stosowania wdrożonych wytycznych wynikających z zatwierdzonej przez Prezydenta Olsztyna lub Pełnomocnika Prezydenta ds. SZJ dokumentacji systemowej oraz wytworzonych na potrzeby systemu zarządzania jakością udokumentowanych informacji. Pracownicy biorą udział w procesie doskonalenia systemu poprzez składanie propozycji działań doskonalących.

Audиторzy wewnętrzni, wyznaczeni w planie auditu wewnętrznego przez Pełnomocnika Prezydenta ds. SZJ odpowiedzialni są za realizację programu auditów wewnętrznych.

4.4 Polityka jakości

W Urzędzie została ustanowiona polityka jakości, która określa cele główne Urzędu i jest zobowiązaniem do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności wdrożonego w Urzędzie systemu zarządzania jakością. Polityka jakości jest dostępna we wszystkich komórkach organizacyjnych, w Biuletynie Informacji Publicznej, na portalu systemu zarządzania jakością UMO oraz w miejscach dostępnych dla interesantów na terenie Urzędu. Pracownicy Urzędu zostali zapoznani z jej treścią w systemie Mdok.

Polityka jakości została zatwierdzona i wprowadzona w życie zarządzeniem Prezydenta Olsztyna, stanowi ramy do przeglądu celów jakości Urzędu i jest raz w roku weryfikowana przez Kierownictwo podczas przeprowadzania przeglądu systemu. W razie potrzeby jest aktualizowana.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	12 / 23

Miasto Olsztyn w Strategii Rozwoju Olsztyna zawarło wizję, która przyjęła brzmienie :

„Olsztyn – nowoczesna aglomeracja z dobrze rozwiniętymi funkcjami metropolitalnymi, tworzona przez unikatowe środowisko przyrodnicze, wyjątkową jakość życia i konkurencyjne warunki prowadzenia biznesu”.

Mając na uwadze powyższe

MISJĄ URZĘDU MIASTA OLSZTYNA W ZAKRESIE POLITYKI JAKOŚCI JEST:

TWORZENIE WARUNKÓW ZAPEWNIAJĄCYCH ZASPOKAJANIE POTRZEB MIESZKAŃCÓW OLSZTYNA ORAZ ICH PRAWIDŁOWĄ OBSŁUGĘ, poprzez:

Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością
 Podnoszenie kwalifikacji pracowników
 Zwiększenie zadowolenia Interesanta
 Sprawne Zarządzanie Miastem
 Rozwój potencjału gospodarczego Miasta
 Terminowe wykonywanie realizowanych zadań
 Jednocześnie sformułowane obowiązki

POWYŻSZE CELE NALEŻY OSIĄGNĄĆ POPRZEZ:

- 1) utrzymanie oraz stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001 : 2015,
- 2) przestrzeganie ustalonych procedur i instrukcji oraz przepisów prawa,
- 3) umożliwianie pracownikom Urzędu korzystania ze szkoleń i doksztalcania,
- 4) zapewnienie niezbędnych środków i warunków do podnoszenia jakości świadczonych usług.

4.5 Planowanie

Strategiczne planowanie i zatwierdzona przez Prezydenta Olsztyna polityka jakości, zapewniają ramy do ustalenia celów dotyczących jakości.

Cele dotyczące jakości Urzędu ustanawiane są dla odpowiednich funkcji i szczebli organizacji i określone są raz w roku (w razie zaistnienia potrzeby – częściej). Realizacja celów przez poszczególne komórki może być rozłożona na kolejne lata, w zależności od posiadanych środków finansowych, warunków czy możliwości pracowników Urzędu. Opracowane cele są wyrażone w postaci mierzalnej, spójne z polityką jakości Urzędu Miasta Olsztyna i zatwierdzane przez Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością. Cele mogą być określone zarówno dla poszczególnych procesów jak i wybranych zadań komórek organizacyjnych. Nadzór nad ich realizacją sprawują właściciele procesów, a stopień ich osiągnięcia monitorowany jest za pomocą wskaźników. Pomiar wskaźników umożliwia weryfikację poziomu osiągnięcia zaplanowanego celu. Po zakończeniu każdego roku kierownicy komórek organizacyjnych

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	13 / 23

składają Pełnomocnikowi sprawozdanie ze stopnia realizacji celów. Brak osiągnięcia celów jest poddawany analizie, a w razie konieczności wynikającej z zagrożenia dla realizowanych procesów podejmowane są działania korygujące.

Proces reguluje wdrożona procedura P-V-10 Zasady opracowywania i oceny stopnia realizacji celów jakości UMO.

Zapisy odnoszące się do celów przechowywane są w Wydziale Organizacji i Kadr oraz u poszczególnych właścicieli procesów odpowiedzialnych za ich realizację.

5. Wsparcie

5.1 Zasoby

Urząd Miasta w sposób systematyczny określa i zabezpiecza zasoby niezbędne do funkcjonowania systemu zarządzania jakością w postaci :

- 1) środków finansowych w postaci corocznie planowanego budżetu,
- 2) wykwalifikowanej kadry pracowniczej,
- 3) właściwie wyposażonych stanowisk pracy.

5.2 Ludzie i kompetencje

W Urzędzie Miasta na wszystkich stanowiskach zatrudnieni pracownicy posiadają odpowiednie kwalifikacje, umiejętności praktyczne i przygotowanie zawodowe.

Nabór na wolne stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o pracownikach samorządowych. Narzędziem usprawniającym proces jest elektroniczny system rekrutacyjny dostępny pod adresem **e-rekrutacje.olsztyn.eu**

Nowo zatrudnieni pracownicy Urzędu odbywają służbę przygotowawczą, po zakończeniu której składają egzamin potwierdzający ich przygotowanie do wykonywania powierzonych im zadań.

Zasady szkolenia pracowników reguluje wdrożona procedura: P-II-01 ZL Szkolenia pracowników UMO.

Zapisy dotyczące odbytych szkoleń oraz uzyskanych przez uczestników kwalifikacji są gromadzone i przechowywane w Wydziale Organizacji i Kadr.

5.3 Infrastruktura

W Urzędzie Miasta Olsztyna funkcjonuje sieć komputerowa, która dla bezpieczeństwa informacji zawartych w bazach danych posiada dwa rozdzielne segmenty LAN. Jeden segment obsługuje zasoby baz danych przeznaczonych na użytek wspomagania zarządzania miastem. Dostęp do sieci uzależniony jest od uprawnień, określonych przez kierownika komórki organizacyjnej, w zależności od potrzeb na danym stanowisku pracy. Drugi segment obsługuje sieć internetową, umożliwiającą przepływ informacji wewnątrz Urzędu jak i kontakt z instytucjami zewnętrznymi.

Wszystkie stanowiska pracy, które tego wymagają ze względu na wykonywane zadania posiadają wyposażenie elektroniczne, dostęp do poczty elektronicznej, informatycznego serwisu urzędowego, systemu informacji prawnej. Na urzędowym

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	14 /23

serwerze internetowym działa również system pocztowy. Poczta przychodząca drogą elektroniczną jest zabezpieczona przed wirusami przychodzącymi z zewnątrz przez program antywirusowy umieszczony na serwerze.

Zaopatrzenie stanowisk pracy w sprzęt i oprogramowanie regulują wdrożone procedury:

P-II-01 I Budowa i wdrażanie programu lub systemu informatycznego,

P-II-02 I Nadzór i aktualizacja oprogramowania, systemów komputerowych i konserwacja sprzętu komputerowego,

P-II-03 I Zasady przekazywania niepełnowartościowego sprzętu komputerowego,

P-II-03 ŚP Proces planowania i zgłaszania zapotrzebowania na zakup wyposażenia oraz przeprowadzenie remontów w komórkach organizacyjnych UMO.

Zapisy realizowanych procesów dostępne są w Wydziale Informatyki.

5.4. Środowisko funkcjonowania procesów

W Urzędzie Miasta Olsztyna dużą wagę przykładają do środowiska pracy. Czynione są starania by stworzyć warunki jak najbardziej przyjazne dla interesantów i pracowników Urzędu. W celu sprawnej realizacji świadczonych usług Kierownictwo Urzędu podejmuje działania zmierzające do zapewnienia pracownikom oraz interesantom warunków dostosowanych do nowoczesnych standardów poprzez modernizację obiektów, zwiększanie powierzchni biurowej, zgodnego z nowoczesnymi standardami wyposażenia stanowisk pracy. Zapewnienie odpowiednich warunków zależne jest od zaplanowanych na ten cel środków.

Planowanie i realizację poprawy warunków środowiskowych reguluje wdrożona procedura P-II-03 ŚP Proces planowania i zgłaszania zapotrzebowania na zakup wyposażenia oraz przeprowadzenie remontów w komórkach organizacyjnych UMO.

Nadzór nad zakupionymi urządzeniami biurowymi reguluje procedura P-II-02 ŚP Przeprowadzanie przeglądów, konserwacji i napraw urządzeń biurowych.

Sprawy związane z przestrzeganiem przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy w Urzędzie nadzoruje pracownik zatrudniony na stanowisku BHP.

Procesy BHP regulują procedury:

P-V-12 Zasady postępowania powypadkowego,

P-V-13 Bezpieczeństwo i Higiena Pracy w pomieszczeniach archiwum.

5.5 Komunikacja

W Urzędzie Miasta Olsztyna zapewniono wielokanałowe **procesy komunikacyjne**, które zapewniają skuteczny przepływ informacji między poszczególnymi komórkami organizacyjnymi:

- 1) spotkania Naczelnego Kierownictwa,
- 2) spotkania Prezydenta ze służbami mundurowymi,
- 3) spotkania Prezydenta z pracownikami,
- 4) spotkania członków Naczelnego Kierownictwa z kierownikami podległych sobie komórek organizacyjnych,
- 5) spotkania kierowników komórek organizacyjnych z pracownikami,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	15 /23

- 6) sieć komputerową umożliwiającą przesyłanie komunikatów, informacji i danych do wszystkich pracowników Urzędu (Mdok – elektroniczny system obsługi spraw i dokumentów),
- 7) portal iso.um,
- 8) pocztę elektroniczną,
- 9) Biuletyn Informacji Publicznej,
- 10) przepływ dokumentów opisany w Instrukcji Kancelaryjnej,
- 11) sieć telefoniczną.

6. Działania operacyjne

6.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Punktem wyjścia planu realizacji zadań jest budżet Miasta, który jest rocznym planem dochodów i wydatków. W trakcie opracowania budżetu uwzględniane są wnioski budżetowe poszczególnych komórek i jednostek organizacyjnych (określające zakres zadań niezbędnych do zrealizowania) oraz możliwości finansowe Miasta. W trakcie tworzenia budżetu, bierze się pod uwagę przyjęte do realizacji: plany finansowe poszczególnych komórek i jednostek organizacyjnych stanowiące podstawę planowania zadań, Wieloletnią Prognozę Finansową, Strategię Rozwoju Olsztyna, propozycje zadań inwestycyjnych wynikających z projektów Budżetu Obywatelskiego. Sposób ich realizacji w większości przypadków jest określony przepisami prawa.

W przypadku konieczności zaplanowania trybu realizacji nowej usługi, uwzględniane są odpowiednio :

- 1) wymagania wynikające z przepisów prawa,
- 2) potrzeby dotyczące opracowania wymaganych druków i dokumentów (w tym aktów prawa miejscowego),
- 3) zasady i źródła finansowania, wymagania dotyczące kwalifikacji personelu oraz infrastruktury i sprzętu,
- 4) zasady nadzorowania realizacji usługi,
- 5) identyfikacja akt sprawy.

Ponadto, każda komórka organizacyjna opracowuje plan pracy na dany rok kalendarzowy.

6.2 Procesy związane z Klientem

Urząd jest instytucją, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają ustawy lub przepisy szczególne.

Dążeniem Naczelnego Kierownictwa Urzędu jest zapewnianie takich warunków organizacyjnych, technicznych i kadrowych, aby zadania realizowane przez Urząd spełniały potrzeby i oczekiwania interesantów.

Umowy zawierane przez Urząd oraz realizowane sprawy analizują pracownicy merytorycznie odpowiedzialni pod kątem możliwości spełnienia zawartych wymagań lub możliwości realizacji danej sprawy (biorąc pod uwagę właściwość miejscową i rzeczową). Urząd świadcząc swoje usługi rozpatruje wnoszone przez klientów sprawy bez zbędnej zwłoki, zgodnie z ustawowo ustalonymi terminami, z zachowaniem staranności i rzetelności. Jeśli pracownicy Urzędu posiadają wszystkie niezbędne dokumenty realizują sprawy niezwłocznie. W przypadku, gdy termin ten nie może zostać dotrzymany klienta informuje się o przyczynie, a także o nowym terminie załatwienia sprawy.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	16 /23

Strony mogą uzyskać informacje o zakresie spraw realizowanych przez Urząd z następujących źródeł :

- 1) merytoryczni pracownicy Urzędu,
- 2) urzędowe tablice ogłoszeń,
- 3) Biuletyn Informacji Publicznej www.bip.olsztyn.eu,
- 4) strona internetowa Urzędu Miasta www.olsztyn.eu,
- 5) punkty informacyjne Urzędu Miasta Olsztyna
- 6) pozostałe media: prasa, TV, radio.

Dla większości spraw w zakresie typowych zadań administracyjnych opracowane zostały formularze wniosków, których wypełnienie ułatwia spełnienie warunków formalnych do poprawnego załatwiania sprawy przez Urząd.

Informacje o sposobach załatwiania spraw opisane są w dokumentacji SZJ tj. w kartach usług dostępnych w BIP –Załatwianie spraw – karty usług.

Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach sprawy.

Doskonaląc Urzędową stronę BIP dodano takie funkcjonalności jak: uruchomienie transmisji sesji Rady Miasta Olsztyna, możliwość wyszukiwania lokalu wyborczego, elektroniczna rezerwacja kolejki (Biuro Obsługi Klienta, Wydział Komunikacji, Wydział Podatków i Opłat), sprawdzenie statusu wniosku na dowód osobisty, wyszukiwanie przedsiębiorców - CEIDG, zgłoszenie pracy geodezyjnej, elektroniczna książka telefoniczna. Za pomocą funkcjonalności „sprawdzenie stanu sprawy” utworzonym w module E-URZĄD, Interesanci mają możliwość uzyskania informacji o stanie rozpatrywanych spraw, jakie wnieśli do Urzędu.

W celu usprawnienia obsługi interesantów w Urzędzie Miasta Olsztyna, uruchomiono w Biurze Obsługi Klienta salę operacyjną. Powstała w wyniku oczekiwań interesantów sala, pozwala na wygodną obsługę mieszkańca, przedsiębiorcy, instytucji w zakresie wybranych zadań w jednym miejscu. Ponadto prowadzona jest obsługa w sprawach dotyczących geodezji i gospodarki nieruchomościami, działalności gospodarczej dla przedsiębiorców oraz wydawania zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych. W Biurze Obsługi Klienta znajduje się Punkt Informacyjny, w którym można uzyskać informacje o lokalizacji i kompetencjach poszczególnych komórek organizacyjnych, można otrzymać druki formularzy niezbędnych do załatwiania poszczególnych spraw. Pracownicy Punktu służą także pomocą w wypełnianiu niektórych formularzy oraz prowadzą zapisy interesantów do Prezydenta Olsztyna i Zastępców Prezydenta. Prezydent Olsztyna prowadzi cykliczne spotkania zarówno z interesantami wewnętrznymi jak i zewnętrznymi.

Interesantom chcącym załatwić sprawy podatkowe w Urzędzie, uruchomiono Punkt Obsługi Podatnika. Urząd Miasta Olsztyna w ramach projektu Elektroniczne Płatności Olsztyna udostępnił również dla interesantów portal <https://epo.olsztyn.eu/>, na którym można sprawdzić swoje zobowiązania wobec Urzędu i dokonać płatności on-line. Dzięki stronie <https://deklaracje.olsztyn.eu> do organu podatkowego można wnieść podanie, złożyć deklaracje podatkowe, doręczyć pisma w formie dokumentów elektronicznych . Aby skorzystać z portalu należy posiadać profil zaufany ePUAP.

Kolejnym udogodnieniem dla interesanta jest uruchomiony Punkt Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Olsztyna zlokalizowany w Galerii Warmińskiej. Zakres działania Punktu obejmuje zadania:

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	17 /23

1. BIURA OBSŁUGI KLIENTA :

- zameldowanie,
- wymeldowanie,
- odbiór numeru pesel,
- zaświadczenia z akt ewidencji ludności,
- wyrobienie dowodu osobistego (złożenie wniosku i odbiór dokumentu).

2. WYDZIAŁU KOMUNIKACJI :

- wydawanie prawa jazdy krajowego i międzynarodowego,
- wydawanie Profilu Kandydata na Kierowcę,
- wydawanie zezwolenia na pojazdy uprzywilejowane,
- rejestracja pojazdu oraz czasowa rejestracja pojazdu,
- wydawanie stałego dowodu rejestracyjnego oraz wtórnika dowodu rejestracyjnego,
- wpisywanie adnotacji w dowodzie rejestracyjnym – dotyczy HAK, GAZ, TAXI, VAT,
- zawiadomienie o zbyciu pojazdu,
- wyrejestrowanie pojazdu,
- wydawanie wtórników oznaczeń komunikacyjnych,
- wymiana tablic rejestracyjnych.

Możliwe jest również wnoszenie do Urzędu dokumentów w postaci elektronicznej, za pośrednictwem:

- 1) Elektronicznej Skrzynki Podawczej dostępnej na ePUAP – w celu ułatwienia odnalezienia podmiotu publicznego UMO na ePUAP, w BIP, w module „E-URZĄD” znajduje się przekierowanie do ESP,
- 2) poczty elektronicznej – przesyłkę należy kierować na adres wskazany w BIP, jako właściwy do kontaktu z podmiotem, tj. kancelaria.ogolna@olsztyn.eu

W ślad za rozwojem usług elektronicznych, Urząd zakupuje podpisy elektroniczne udostępniane Naczelnemu Kierownictwu i kierownikom komórek organizacyjnych. Zakupowanie podpisów jest zależne od potrzeb określanych na podstawie rodzaju otrzymywanej korespondencji elektronicznej oraz charakteru prowadzonych spraw.

Podpis elektroniczny, dzięki któremu obywatel może załatwiać sprawy administracyjne drogą elektroniczną to Profil Zaufany ePUAP. W Urzędzie, w sali operacyjnej Biura Obsługi Klienta został utworzony specjalny Punkt Potwierdzenia Profili Zaufanych ePUAP. Dzięki niemu, interesanci mogą załatwić wybrane sprawy urzędowe za pomocą Internetu.

Proces zastosowania Profilu odbywa się na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP). W przeciwieństwie do bezpiecznego podpisu elektronicznego Profil Zaufany jest bezpłatny i w kontaktach z administracją zastępuje podpis odręczny.

Proces reguluje procedura:

P-V-15 Przygotowywanie i udostępnianie usług elektronicznych na ePUAP

6.3 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz

Zasady udzielania zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane w kwocie powyżej progu tj. 30 000 euro, opierają się na Ustawie Prawo zamówień publicznych. Ustawa ta oraz opracowany Regulamin udzielania zamówień publicznych w UMO, regulują tryb postępowania dotyczący dokonywania zakupów o minimalnej wartości określonej

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	18 /23

w Ustawie. Postępowania takie prowadzone są na wniosek merytorycznej komórki organizacyjnej przez komórkę organizacyjną UMO właściwą ds. zamówień publicznych. Wykonawcy są oceniani i wybierani na podstawie ustalonych kryteriów, a zapisy dotyczące procedury wyboru i oceny są przechowywane w Wydziale Zamówień Publicznych.

Proces związany z zakupami reguluje procedura P-IV-01 Uruchamianie zamówień publicznych o wartości przekraczającej równowartość kwoty, od której uzależniony jest obowiązek stosowania przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.

Zakupy nie objęte Ustawą Prawo zamówień publicznych realizowane są przez merytoryczne komórki organizacyjne na podstawie Regulaminu uruchamiania zamówień, do których nie stosuje się przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.

6.4 Realizacja i dostarczanie usługi

Dokumenty wpływające do Urzędu niezależnie od formy ich zgłoszenia, są identyfikowane i rejestrowane w programie Mdok. W UMO wykorzystuje się narzędzia informatyczne takie jak np. system BeSTi@ (specjalistyczny program przeznaczony do zarządzania budżetami jednostek samorządu terytorialnego, mający na celu wsparcie służb finansowych JST w realizacji zadań w zakresie planowania i modyfikacji budżetu. Użytkownikami systemu są jednostki samorządu terytorialnego i ich związki, regionalne izby obrachunkowe wraz z zespołami zamiejscowymi oraz Ministerstwo Finansów) i system SL2014 (aplikacja obsługi wniosków o płatność w ramach realizacji programów operacyjnych). Sprawy są załatwiane zgodnie z aktualnymi wymaganiami prawnymi. Pracownicy Urzędu przed wykonaniem usługi załatwienia sprawy, dokonują przeglądu obowiązujących przepisów i ich wykładni w systemie prawnym LEX. Za aktualność treści tych przepisów odpowiedzialny jest podmiot prowadzący serwis. Podgląd do aktualnych aktów prawnych dostępny jest również w BIP.

W Urzędzie Miasta wszystkie zachodzące procesy są nadzorowane przez merytoryczne komórki organizacyjne, a ich wyniki są monitorowane i wykorzystywane do doskonalenia systemu zarządzania jakością. Ze względu na różny charakter świadczonych usług, sposób załatwiania spraw i tok postępowania opracowano karty usług, które są dostępne w BIP.

W przypadku, gdy istnieje potrzeba wymagana przepisami prawa lub innymi wymaganiami, klient dostarcza Urzędowi swoje własne dokumenty w celu umożliwienia sprawnego załatwienia sprawy.

Dokument klienta jest jego własnością, nad którą właściwa komórka organizacyjna sprawuje nadzór i przejmuje za nią pełną odpowiedzialność. Własność klienta jest przez komórkę identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczana. Interesant przekazując swoją własność do Urzędu otrzymuje potwierdzenie jej przyjęcia oraz informację o formie i terminie jej zwrotu. Udokumentowane informacje dotyczące nadzorowania własności interesanta znajdują się w komórce organizacyjnej, która prowadzi sprawę. Wszyscy pracownicy Urzędu są zobowiązani do przestrzegania tajemnic ustawowo chronionych. Szczególnemu nadzorowi podlegają informacje niejawne przez ich właściwe oznakowanie i ewidencjonowanie oraz gromadzone dane osobowe klientów.

Jednym ze sposobów komunikowania się klientów zewnętrznych z Urzędem jest korespondencja pocztowa za pośrednictwem Poczty Polskiej i gońców UMO, którzy doręczają korespondencję mieszkańcom na terenie Olsztyna. Komórką organizacyjną przyjmującą i wysyłającą wszelką korespondencję do i z Urzędu jest Wydział Administracyjno-Gospodarczy, który odpowiada również za:

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	19 /23

- 1) wysyłanie paczek i przesyłek kurierskich,
- 2) przyjmowanie i ewidencjonowanie przesyłek kurierskich oraz paczek dostarczanych przez kurierów,
- 3) prawidłowe rozdzielanie korespondencji do właściwych komórek organizacyjnych Urzędu.

Za zawartość przesyłki lub listu odpowiedzialna jest merytoryczna komórka organizacyjna polecająca wysłanie przesyłki.

Do doręczania adresatom, dokumentów elektronicznych wychodzących z Urzędu Miasta Olsztyna, służy system ePUAP.

Proces korespondencyjny w UMO reguluje procedura :

P-V-11 Obieg korespondencji w Urzędzie Miasta Olsztyna.

Ze względu na specyfikę i charakter prowadzonych spraw, realizowanych procesów Urząd nie posiada wyposażenia do kontroli, pomiarów i badań (w rozumieniu urządzeń pomiarowych) stosowanego do monitorowania parametrów procesów.

Rejestr urządzeń wspomagających (np. termometr, wilgotnościomierz) oraz karty gwarancyjne, znajdują się w Wydziale Administracyjno-Gospodarczym.

Wydział Zarządzania Kryzysowego i Ochrony Ludności prowadzi wykaz przedsiębiorstw na terenie Miasta Olsztyna posiadających przyrządy indykacji skażeń radiacyjnych podlegających legalizacji, na bieżąco monitoruje termin ich legalizacji.

Za odpowiedni stan techniczny urządzeń pomocniczych i nadzór nad nimi odpowiadają użytkownicy.

6.5 Nadzór nad niezgodnymi wejściami i wyjściami

W Urzędzie Miasta zapewnione jest identyfikowanie niezgodnych wejść i wyjść procesów i natychmiastowe ich usunięcie. Odbywa się to w czasie realizacji danego procesu, podczas którego taka niezgodność wystąpiła. Każdy pracownik jest odpowiedzialny za usunięcie niezgodności w ramach swoich kompetencji. Jeśli dokument wpłynął do Urzędu niekompletny lub niezgodny z wymaganiami, interesant wzywany jest do uzupełnienia bądź wymiany błędnych dokumentów.

Niewłaściwie przygotowane dokumenty przez pracownika są wstrzymywane przez przełożonego do poprawy lub uzupełnienia. Po naniesieniu korekty, dokumenty w których wykryto niezgodność są korygowane i ponownie sprawdzane przez przełożonego i przesyłane interesantowi.

W przypadku, gdy niezgodność dotyczy obszaru lub zakresu, który nie podlega danemu pracownikowi, zgłasza on ten fakt swojemu przełożonemu, który podejmuje kroki w celu wyeliminowania zidentyfikowanej niezgodności. Po dokonaniu działań naprawczych, pracownik i jego przełożony sprawdzają skuteczność ich przeprowadzenia. Jeżeli problem niezgodności został stwierdzony przez inną komórkę organizacyjną, działania naprawcze podejmowane są w drodze korespondencji lub innych obopólnych uzgodnień.

Wydział Organizacji i Kadr prowadzi Centralny Rejestr Skarg i Wniosków, a zasady rozpatrywania skarg w Urzędzie określa Regulamin Organizacyjny Urzędu.

Proces regulują:

a) procedury:

P-V-05 Przyjmowanie oraz koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Olsztyna,

b) karta usługi : KU-OK-01 Przyjmowanie skarg, wniosków i podań,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	20 /23

c) przepisy:
Kodeks postępowania administracyjnego,
Kodeks cywilny.

7. Ocena efektów działania i doskonalenie

7.1 Postanowienia ogólne

Urząd Miasta Olsztyna planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami Interesantów i zapewnieniem poprawnego działania systemu zarządzania jakością, podejmując w razie potrzeby odpowiednie działania korygujące.

Dotyczy to :

- 1) badania satysfakcji Interesanta z usług świadczonych przez Urząd,
- 2) badania satysfakcji pracownika Urzędu,
- 3) badania efektywności systemu (audyty wewnętrzne, przeglądy zarządzania, realizacja celów Urzędu),

7.2 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

7.2.1 SATYSFAKCJA INTERESANTA

Istotną rolę w określaniu wymagań dotyczących świadczonych usług w UMO pełnią interesanci. W celu oceny satysfakcji Interesanta z usług świadczonych przez Urząd, prowadzony jest monitoring informacji dotyczących odczuć i oceny Interesanta w zakresie spełnienia wymagań. Przeprowadzane raz w roku badanie ankietowe, identyfikuje wszelkiego rodzaju odczucia niezadowolenia i trudności związane z obsługą. Badanie pozwala rozpoznać i zwymiarować czynniki określające oczekiwania i percepcje usług prowadzące do zwiększenia zadowolenia oraz poprawy wizerunku Urzędu.

Otrzymane wyniki przedkładane zostają Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością i uwzględniane są, jako ewentualne kierunki doskonalenia systemu. Dokonując analizy wyników Naczelne Kierownictwo Urzędu podejmuje działania doskonalące jakość pracy, co jednocześnie podnosi poziom zadowolenia Interesantów z usług świadczonych przez Urząd.

Udokumentowane informacje z przeprowadzonego badania przechowywane są w Wydziale Organizacji i Kadr.

7.2.2 SATYSFAKCJA PRACOWNIKA

Raz w roku, przeprowadzane jest anonimowe badanie zadowolenia pracowników. Celem badania jest poznanie opinii osób pracujących w Urzędzie na temat istniejących warunków wykonywanej pracy, słabych i mocnych stron polityki personalnej, nastrojów panujących w organizacji. Przeprowadzane badanie pozwala na weryfikację wyników i wdrożenie działań usprawniających i doskonalących obszar środowiska pracy.

Udokumentowane informacje z przeprowadzonego badania przechowywane są w Wydziale Organizacji i Kadr.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	21 / 23

7.2.3 MONITOROWANIE PROCESÓW

Przebieg procesu nadzoruje jego właściciel - dokonując niezbędnych pomiarów, których wyniki ujęte w zestawieniu, przedstawia w określonych odstępach czasu Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Pełnomocnik w razie zachwiania się zdolności do osiągnięcia zaplanowanych wyników, podejmuje odpowiednie działania korygujące lub doskonalące.

Ponadto, w ramach monitoringu funkcjonującej w UMO kontroli zarządczej przeprowadzana jest identyfikacja i analiza ryzyk odnoszących się do zadań poszczególnych komórek organizacyjnych ujętych w Planie działania UMO na dany rok, proces samooceny oraz monitoring szans, które mogą mieć wpływ na doskonalenie procesów i podnoszenie jakości usług.

7.2.4 AUDITY WEWNĘTRZNE

Dla zapewnienia stałej przydatności systemu zarządzania jakością (w tym zgodności dokumentacji systemu ze stosowanymi praktykami) oraz jego efektywności w osiągnięciu zamierzonych celów - planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne.

Audyty przeprowadzane są przez pracowników mających stosowne kwalifikacje i nie ponoszących bezpośrednio odpowiedzialności za badane obszary. Wyniki auditów są dokumentowane i przekazywane Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz kierownikowi auditowanej komórki organizacyjnej. Jeżeli zachodzi taka potrzeba (np. w związku z wprowadzanymi zmianami w zakresie działalności Urzędu) mogą być przeprowadzane audyty pozaplanowe.

W połączeniu z przeglądami zarządzania SZJ oraz działaniami korygującymi podejmowanymi w przypadku stwierdzonych niezgodności lub zagrożeń, prowadzenie wewnętrznych auditów wywołuje sprzężenia zwrotne umożliwiające utrzymywanie stałego poziomu jakości realizowanych usług, jak i ich doskonalenie.

Proces reguluje procedura P-VI-01 Planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych SZJ.

7.2.5 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

Celem przeglądu zarządzania jest zapewnienie przydatności, adekwatności i skuteczności wdrożonego systemu oraz zgodności ze strategicznym kierunkiem organizacji. W Urzędzie Miasta, Pełnomocnik Prezydenta ds. SZJ dokonuje raz w roku oceny efektywności i skuteczności systemu zarządzania jakością.

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych :

1. Zbiorczych informacji Pełnomocnika Prezydenta ds. SZJ w zakresie:
 - a) statusu działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
 - b) zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych istotnych dla systemu,
 - c) informacji dotyczących funkcjonowania i skuteczności systemu, w tym:
 - 1) zadowolenia interesantów i informacji zwrotnych od istotnych stron zainteresowanych,
 - 2) realizacji celów jakościowych,
 - 3) efektów procesów i zgodności usług,
 - 4) niezgodności i działań korygujących,
 - 5) wyników monitorowania i pomiarów,
 - 6) wyników auditów,

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	22 / 23

- 7) działań zewnętrznych dostawców,
- d) zasobów,
- e) działań uwzględniających ryzyka i szanse,
- f) doskonalenia.

Decyzje i działania wynikające z przeglądu systemu zarządzania stanowią dane wyjściowe do doskonalenia procesów, zmian w systemie oraz potrzeb w zakresie niezbędnych zasobów.

7.3 Analiza danych

W Urzędzie Miasta są zbierane i analizowane dane pozwalające na ocenę ustanowionego i wdrożonego systemu zarządzania jakością.

Źródło danych m. in. stanowią: wpływające skargi i wnioski, odwołania od decyzji, ankiety badające satysfakcję interesantów Urzędu Miasta, ankiety badające satysfakcję pracowników Urzędu, raporty z auditów wewnętrznych, działania korygujące, ryzyka i szanse, które mogą mieć wpływ na procesy i jakość usług.

Na przeglądach systemu zarządzania jakością analizowane są dane zbiorczych zestawień wyników pomiarów wymaganych przez normę.

Na bieżąco analizowane są także uwagi dotyczące dostawców i wykonawców. Są oni wybierani i oceniani na podstawie ustalonych kryteriów. Zakupione wyroby lub usługi przed ich przyjęciem są sprawdzane pod kątem ich zgodności z zamówieniem. Także w trakcie użytkowania analizowane są wszelkie uwagi na temat zakupionych wyrobów lub usług.

Raz w roku Pełnomocnik Prezydenta ds. SZJ dokonuje przeglądu komórek organizacyjnych. Oceniając zasadność zgłoszonych problemów przeprowadza działania doskonalące.

7.4 Doskonalenie

Urząd Miasta w sposób systematyczny doskonali system zarządzania jakością zgodnie z wytycznymi obowiązującej normy poprzez dokonywanie ocen sytuacji na podstawie analizy danych i doświadczenia pracowników.

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania Jakością, podejmuje działania zapobiegające powstawaniu potencjalnych niezgodności lub innych niepożądanych sytuacji, a także w przypadku wystąpienia niezgodności podejmuje działania korygujące.

Źródłem procesu doskonalenia usług świadczonych na rzecz interesanta są również ankiety badające poziom satysfakcji interesanta.

7.4.1 Samodoskonalenie

Raz do roku, kierownicy komórek organizacyjnych sporządzają informację o wdrożonych w podległych im komórkach rodzajach rozwiązań, metodach doskonalenia, narzędziach wspomagających realizowane procesy oraz opisują innowacje, które zamierzają wdrożyć w roku kolejnym (analiza szans).

Zgromadzone informacje są wynikiem współpracy kierowników i pracowników. Przekazane Pełnomocnikowi propozycje są weryfikowane, a następnie dokonywana jest ocena najlepszych pomysłów, które wpisywane są do raportu z przeglądu zarządzania.

	KSIĘGA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA OLSZTYNA	NR EDYCJI: 13	
		STRONA/ STRON	23 /23

Dobre praktyki, to dążenie do poprawy poprzez uczenie się od innych, porównywanie się z innymi i adaptowanie rozwiązań uznanych za dobre w celu doskonalenia organizacji.

Wykaz dobrych praktyk i szans komórek organizacyjnych dostępny jest w Wydziale Organizacji i Kadr.