

**ZARZĄDZENIE Nr 509/W/12**  
**PREZYDENTA MIASTA ŁODZI**  
**z dnia 31 maja 2012 r.**

**w sprawie przyjęcia Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Łodzi.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717 i Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102, poz. 1055, Nr 116, poz. 1203 i Nr 167, poz. 1759, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441 i Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128 i Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974 i Nr 173, poz. 1218, z 2008 r. Nr 180, poz. 1111 i Nr 223, poz. 1458, z 2009 r. Nr 52, poz. 420 i Nr 157, poz. 1241, z 2010 r. Nr 28, poz. 142 i 146, Nr 40, poz. 230 i Nr 106, poz. 675, z 2011 r. Nr 21, poz. 113, Nr 117, poz. 679, Nr 134, poz. 777, Nr 149, poz. 887 i Nr 217, poz. 1281 oraz z 2012 r. poz. 567)

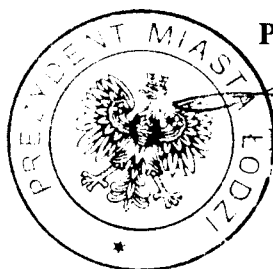
**zarządzam, co następuje:**

§ 1. Przyjmuję, określoną w załączniku do niniejszego zarządzenia, Księgę Jakości, opracowaną na potrzeby stosowania i utrzymania systemu zarządzania jakością według wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w Urzędzie Miasta Łodzi.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Łodzi, Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości oraz kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi.

§ 3. Traci moc zarządzenie Nr 778/W/10 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 5 listopada 2010 r. w sprawie przyjęcia Księgi Jakości w Urzędzie Miasta Łodzi.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.



**PREZYDENT MIASTA**

*Hanna Zdanowska*  
**Hanna ZDANOWSKA**

Załącznik  
do zarządzenia Nr **509**/W/12  
Prezydenta Miasta Łodzi  
z dnia **31** maja 2012 r.

# **KSIĘGA JAKOŚCI**

**01/2012**

|                                                                                   |                           |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                  |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                          |
|                                                                                   |                           | Data<br>obowiązująca: 31.05.2012 |
|                                                                                   |                           | Strona: 2                        |

## SPIS TREŚCI

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| ROZDZIAŁ 1. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....                   | 3     |
| 1.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....                                 | 3     |
| 1.2. DEKLARACJA NAJWYŻSZEGO KIEROWNICTWA.....                  | 3     |
| 1.3. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....                  | 3     |
| 1.4. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....            | 4     |
| 1.5. KSIĘGA JAKOŚCI.....                                       | 4     |
| ROZDZIAŁ 2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA.....                 | 5     |
| 2.1. POLITYKA JAKOŚCI.....                                     | 5     |
| 2.2. STRATEGIA JAKOŚCI.....                                    | 5     |
| 2.3. PLANOWANIE JAKOŚCI.....                                   | 5     |
| 2.4. STRUKTURA ORGANIZACYJNA.....                              | 6     |
| 2.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA.....                       | 6     |
| 2.6. PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA.....                          | 6     |
| 2.7. INFRASTRUKTURA I ŚRODOWISKO PRACY.....                    | 6     |
| 2.8. ZAKUPY.....                                               | 7     |
| 2.9. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA.....                               | 7     |
| 2.10. BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA, KOMUNIKACJA Z KLIENTEM..... | 8     |
| 2.11. WŁASNOŚĆ KLIENTA.....                                    | 8     |
| 2.12. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA.....                                | 8     |
| 2.12.1. DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU.....                       | 9     |
| 2.12.2. DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU.....                        | 9     |
| ROZDZIAŁ 3. ZARZĄDZANIE PROCESOWE.....                         | 9     |
| 3.1. ZASADY ZARZĄDZANIA PROCESOWEGO.....                       | 9     |
| 3.2. MAPA PROCESÓW W URZĘDZIE MIASTA ŁODZI.....                | 11    |
| 3.3. CHARAKTERYSTYKA PROCESÓW.....                             | 12-13 |
| 3.4. POMIAR I ANALIZA DANYCH Z PROCESÓW.....                   | 14    |
| 3.5. DOSKONALENIE.....                                         | 14    |
| 3.6. AUDYT WEWNĘTRZNY.....                                     | 14    |
| ROZDZIAŁ 4. WYKAZ PROCEDUR I ZAŁĄCZNIKÓW.....                  | 15    |
| 4.1. WYKAZ PROCEDUR.....                                       | 15    |
| 4.2. ZAŁĄCZNIKI.....                                           | 15    |

|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 3</i>                      |

## **ROZDZIAŁ 1. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

### **1.1. Postanowienia ogólne**

1. Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym system zarządzania jakością.
2. Księga Jakości oraz wszelkie do niej zmiany wprowadzane są zarządzeniem Prezydenta Miasta Łodzi. Księga Jakości jest znana wszystkim pracownikom.
3. System został ustanowiony oraz wdrożony, jest utrzymywany i doskonalony zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. Obejmuje on realizację zadań publicznych wynikających z obowiązujących przepisów prawa, uchwał i zarządzeń.

System zarządzania jakością obejmuje wszystkie komórki organizacyjne oraz całość zadań i usług realizowanych przez Urząd Miasta Łodzi, zwany dalej Urzędem.

Zarządzanie przez jakość w Urzędzie to sposób zarządzania skoncentrowany przede wszystkim na zwiększeniu zadowolenia Klientów i satysfakcji pracowników z wykonywanej pracy, przy jednoczesnym ograniczeniu kosztów poprzez efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów materialnych i ludzkich.

Zarządzanie jakością w Urzędzie realizowane jest poprzez zarządzanie procesami, co decyduje o jakości realizowanych usług i zadań publicznych.

Wszystkie zidentyfikowane procesy są udokumentowane, przez co zapewniona jest efektywność ich realizacji i skuteczność sterowania nimi. Skuteczność systemu jest w sposób ciągły monitorowana i doskonalona poprzez wykonywanie analiz i ocen.

### **1.2. Deklaracja najwyższego kierownictwa**

Opisany w niniejszej Księdze Jakości system zarządzania jakością służy doskonaleniu zarządzania w Urzędzie, aby Klient otrzymywał usługi, jakich oczekuje.

System zarządzania jakością obejmuje wszystkie procesy i działania w zakresie usług i zadań publicznych realizowanych w Urzędzie oraz wszystkie procesy pomocnicze niezbędne dla właściwego planowania i przebiegu realizowanych usług i zadań publicznych oraz ich nadzoru. Cele Polityki Jakości realizowane są poprzez czynne zaangażowanie wszystkich pracowników w działania projakościowe.

### **1.3. Zakres systemu zarządzania jakością**

Zakres systemu zarządzania jakością w Urzędzie obejmuje realizację zadań:

- własnych, wynikających z ustaw, Statutu Urzędu i uchwał Rady Miejskiej,
- zleconych z zakresu administracji rządowej na mocy ustaw,
- powierzonych w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej,

|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 4</i>                      |

- powierzonych w drodze porozumień zawartych z jednostkami samorządu.

Strukturę organizacyjną, zasady funkcjonowania Urzędu, zakresy zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu, określa Regulamin organizacyjny oraz szczegółowe wykazy zadań wprowadzone zarządzeniami Prezydenta Miasta Łodzi.

System obejmuje wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 z wyłączeniem punktów:

- 7.3 Projektowanie i rozwój – sposób realizacji usług jak również ich właściwości są określone przepisami prawa. W związku z powyższym Urząd nie ma możliwości prawnych projektowania świadczonych na rzecz Klientów usług.
- 7.5.2 Walidacja procesów dostarczania usługi – przebieg poszczególnych procesów regulowany jest przepisami prawa oraz wymaganiami wewnętrznymi. Przebieg tych procesów jak i ich wyniki są na bieżąco oceniane w celu potwierdzenia ich prawidłowości przez pracowników Urzędu, a także instytucje zewnętrzne. W związku z powyższym nie zachodzi potrzeba walidacji tych procesów.

#### **1.4. Dokumentacja systemu zarządzania jakością**

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Urzędzie zapewnia spójność wszystkich działań odnoszących się do jakości i, oprócz właściwej komunikacji, zapewnia możliwość dostarczania dowodów na spełnienie wyznaczonych celów jakości.

Dokumentację systemu zarządzania jakością w Urzędzie stanowią:

- Księga Jakości wraz z Polityką Jakości,
- procedury,
- przepisy prawa,
- dokumenty organizacyjne (m.in. statut, regulamin organizacyjny, instrukcje i inne zarządzenia),
- zapisy wymagane przez normę PN-EN ISO 9001:2009,
- zapisy realizacji usług i zadań publicznych,
- inna dokumentacja niezbędna dla prowadzonej działalności.

#### **1.5. Księga Jakości**

Księga Jakości jest dokumentem potwierdzającym istnienie systemu zarządzania jakością w Urzędzie.

Integralną częścią Księgi Jakości jest Polityka Jakości ustanowiona przez Prezydenta Miasta Łodzi.

Mapa procesów pokazuje wzajemne zależności między procesami objętymi systemem zarządzania jakością.

Nadzór nad aktualizacją treści Księgi Jakości pełni Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości.

|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 5</i>                      |

## **ROZDZIAŁ 2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

### **2.1. Polityka Jakości**

Prezydent określił i udokumentował swoją politykę, cele i zobowiązania dotyczące jakości. Polityka Jakości jest znana, wprowadzona i zrozumiała dla wszystkich pracowników.

Spełnieniu wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz ustanowionej Polityki Jakości i określonych w jej ramach celów jakości, służą regularnie dokonywane przez najwyższe kierownictwo przeglądy zarządzania. W trakcie przeglądów dokonywana jest ocena możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w funkcjonującym systemie.

Polityka Jakości jest okresowo przeglądana i aktualizowana tak, aby realizacja celów w niej zawartych pozwalała na zaspokajanie potrzeb i oczekiwań Klientów.

### **2.2. Strategia jakości**

Cele jakościowe Urzędu zawarte w Polityce Jakości, realizowane są poprzez powiązane ze sobą działania, na które składają się m.in.:

- stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne,
- kontrolowanie skuteczności wdrażanych rozwiązań projakościowych,
- regularne sprawdzanie wykonania oraz doskonalenie realizacji zadań i celów w zakresie jakości,
- rejestracja i analiza skarg, wniosków i ankiet wypełnianych przez Klientów,
- identyfikacja wszystkich problemów jakościowych związanych ze świadczonymi usługami,
- przeprowadzanie okresowej wewnętrznej oceny efektywności systemu zarządzania jakością.

### **2.3. Planowanie jakości**

Planowanie jakości ma zapewnić, że system jest zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 i służyć realizowaniu przez Urząd celów określanych dla jakości.

Planowanie jakości obowiązuje we wszystkich obszarach objętych systemem zarządzania jakością i obejmuje:

- ocenę określonych potrzeb i oczekiwań Klientów,
- ocenę aktualnych wymagań prawnych,
- ocenę możliwości doskonalenia.

|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 6</i>                      |

## 2.4. Struktura organizacyjna

Struktura organizacyjna Urzędu jest określona w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, którego załącznik stanowi schemat organizacyjny Urzędu.

## 2.5. Odpowiedzialność i uprawnienia

Organizacja Urzędu, odpowiednio przyporządkowana koncepcji jakości opracowanej przez najwyższe kierownictwo, została ustanowiona w celu spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań ustawowych.

Zakresy uprawnień i odpowiedzialności kierownictwa zawarte są w zarządzeniu Prezydenta Miasta Łodzi w sprawie ustalenia zakresu spraw prowadzonych przez Prezydenta Miasta oraz powierzonych Wiceprezydentom Miasta, Sekretarzowi Miasta i Skarbnikowi Miasta, a także w Regulaminie organizacyjnym Urzędu.

Wszyscy pracownicy posiadają szczegółowe zakresy czynności zawierające zadania, obowiązki, odpowiedzialność i uprawnienia, które znajdują się w ich aktach osobowych. Odpowiedzialność pracowników związana z systemem zarządzania jakością opisana jest szczegółowo w procedurach systemu zarządzania jakością.

Wzajemne relacje zachodzące pomiędzy pracownikami wykonującymi czynności mające wpływ na jakość realizowanych usług, są ustalone w procedurach wdrożonego systemu zarządzania jakością.

## 2.6. Przedstawiciel kierownictwa

Prezydent powołał Pełnomocnika Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości, którego zadaniem jest utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości posiada kompetencje i uprawnienia do zarządzania, monitorowania i koordynowania systemu zarządzania jakością oraz reprezentowania Urzędu w sprawach dotyczących systemu zarządzania jakością.

## 2.7. Infrastruktura i środowisko pracy

Aby zapewnić świadczenie usług spełniających wymagania, określone w przepisach prawa i w przyjętych procedurach, Urząd identyfikuje, dostarcza i zarządza oraz utrzymuje w należytym stanie niezbędną infrastrukturę, a także prowadzi jej ewidencję. Infrastruktura obejmuje:

- budynki urzędu wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy,
- środki trwałe takie jak meble, urządzenia biurowe, urządzenia kserograficzne i inne,
- sieć telefoniczną,

|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 7</i>                      |

- sprzęt i osprzęt komputerowy w sieci informatycznej,
- oprogramowanie komputerowe oraz aplikacje służące informatyzacji procesów i zadań - realizowanych przez urząd,
- materiały (biurowe itp.), drobny sprzęt biurowy,
- transport.

W strukturze Urzędu wyodrębniona została komórka organizacyjna właściwa w sprawach bezpieczeństwa i higieny pracy. Wykonuje ona zadania służby bezpieczeństwa i higieny pracy, określone przepisami szczególnymi w zakresie zapewnienia i przestrzegania warunków bezpieczeństwa i higieny pracy w Urzędzie.

## **2.8. Zakupy**

Zakup usług, wyrobów, materiałów lub robót budowlanych niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań odbywa się zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych i na podstawie zarządzeń Prezydenta.

Zakupy są realizowane po zweryfikowaniu rzeczywistych potrzeb Urzędu oraz w granicach wydatków, które zostały ujęte w planie finansowym jednostki.

Przy realizacji zakupów obowiązują zasady:

- gospodarności, rzetelności, celowości i oszczędności, z zapewnieniem najlepszych efektów z danych nakładów przewidzianych w przepisach ustawy o rachunkowości i ustawy o finansach publicznych,
- terminowości realizacji zamówień publicznych,
- wyboru najkorzystniejszej oferty, z zachowaniem przepisów ustawy.

Zakupy o wartości poniżej 14 tys. euro dokonywane są w oparciu o obowiązujące wewnętrzne przepisy prawa.

## **2.9. Komunikacja wewnętrzna**

W Urzędzie istnieje określony system komunikacji wewnętrznej dotyczącej Polityki Jakości, wymagań, celów i osiągnięć, co jest pomocne w doskonaleniu funkcjonowania Urzędu i bezpośrednio angażuje wszystkich pracowników do działań w zakresie jakości.

Komunikacja wewnętrzna realizowana jest poprzez:

- zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi,
- polecenia służbowe,
- pisma ogólne,
- istniejącą dokumentację i zapisy,
- pocztę elektroniczną,
- podsystem obiegu dokumentów (POD),
- spotkania kierownictwa z pracownikami Urzędu.



|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 8</i>                      |

## 2.10. Badanie zadowolenia Klienta, komunikacja z Klientem

Istotnym wskaźnikiem, na podstawie którego można dokonać oceny funkcjonowania Urzędu jest poziom satysfakcji Klienta. W celu pozyskania informacji dotyczących stopnia zadowolenia Klienta przeprowadza się ankietowe badanie poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Urząd. Poziom satysfakcji Klienta badany również jest poprzez coroczną analizę skarg i wniosków. Uzyskane informacje pozwalają na podejmowanie działań doskonalących funkcjonowanie Urzędu.

Istotne informacje przekazywane są mieszkańcom Miasta za pomocą:

- internetowego serwisu informacyjnego,
- konferencji prasowych,
- ulotek informacyjnych,
- Biuletynu Informacji Publicznej,
- tablic informacyjnych w budynkach Urzędu,

Urząd prowadzi także konsultacje społeczne w sprawach istotnych dla mieszkańców Miasta. Zasady konsultacji zostały określone w wewnętrznych aktach prawnych.

## 2.11. Własność Klienta

Własność Klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana i zabezpieczana.

Dane osobowe zabezpieczane są zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

W przypadku zaistnienia potrzeby dostarczenia przez Klienta dokumentów będących jego własnością w celu poprawnej realizacji usługi, właściwy pracownik sprawuje nad tymi dokumentami nadzór zgodnie z przepisami prawa oraz obowiązującymi procedurami dotyczącymi nadzoru nad dokumentami.

Przedmioty/dokumenty znalezione, będące własnością Klienta są rejestrowane i przechowywane w odpowiednio wydzielonym miejscu oraz nadzorowane przez wyznaczanego pracownika.

W przypadku identyfikacji właściciela jest on powiadamiany o możliwości odbioru przedmiotu/dokumentu. W pozostałych przypadkach dalszy tryb postępowania ustala się zgodnie z zarządzeniem Ministra Finansów w sprawie sposobu ewidencjonowania i przechowywania rzeczy znalezionych.

## 2.12. Przegląd zarządzania

Prezydent dokonuje okresowych przeglądów zarządzania, które stanowią podstawę do oceny przydatności i skuteczności funkcjonującego systemu zarządzania jakością.

Przeglądy zarządzania, które odbywają się raz w roku, umożliwiają określenie kierunków doskonalenia systemu, jak również określenie zmian w zarządzaniu, w tym konieczność aktualizacji Polityki Jakości i jej celów.

|                                                                                   |                           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                               |
|                                                                                   |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 9</i>                      |

### 2.12.1 Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- wyników z przeprowadzonych audytów,
- analizy skarg i wniosków klientów,
- analizy badań ankietowych poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Urząd,
- analizy przebiegu procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami,
- statusu podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych,
- zaleceń z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na Urząd, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych,
- propozycji i zaleceń dotyczących doskonalenia systemu zarządzania jakością, m.in. zgłaszanych przez pracowników

### 2.12.2 Dane wyjściowe z przeglądu

Z przeprowadzonego przeglądu sporządzony zostaje raport zawierający ustalenia, wnioski i zalecenia, które stanowią dane do:

- doskonalenia systemu zarządzania jakością i procesów go tworzących,
- doskonalenia świadczonych usług przez Urząd,
- właściwego zarządzania zasobami.

## ROZDZIAŁ 3. ZARZĄDZANIE PROCESOWE

### 3.1. Zasady zarządzania procesowego

Opracowany, wdrożony, funkcjonujący i doskonalony w Urzędzie system zarządzania jakością oparty jest na podejściu procesowym.

Zarządzanie procesowe zapewnia bieżący nadzór nad powiązaniem między poszczególnymi procesami wyodrębnionymi w Urzędzie i nad ich wzajemnym oddziaływaniem, co pozwala na zwiększenie efektywności zarządzania.

Każdy zidentyfikowany w Urzędzie proces jest logicznym ciągiem czynności, prowadzącym w efekcie do przekształcenia danych wejściowych w dane wyjściowe. Każda czynność jest celowa - służy realizacji konkretnego celu.

Podstawą podejścia procesowego w urzędzie jest mapa procesów, która składa się z:

- procesów głównych,
- procesów pomocniczych.

Dla każdego procesu określono:

|                                                                                   |                           |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                          |
|                                                                                   | <b>Księga Jakości</b>     | 01/2012                                  |
|                                                                                   |                           | <i>Data<br/>obowiązująca: 31.05.2012</i> |
|                                                                                   |                           | <i>Strona: 10</i>                        |

- nazwę procesu,
- cel procesu,
- dokumenty, które stanowią podstawę realizacji procesu.



# Urząd Miasta Łodzi

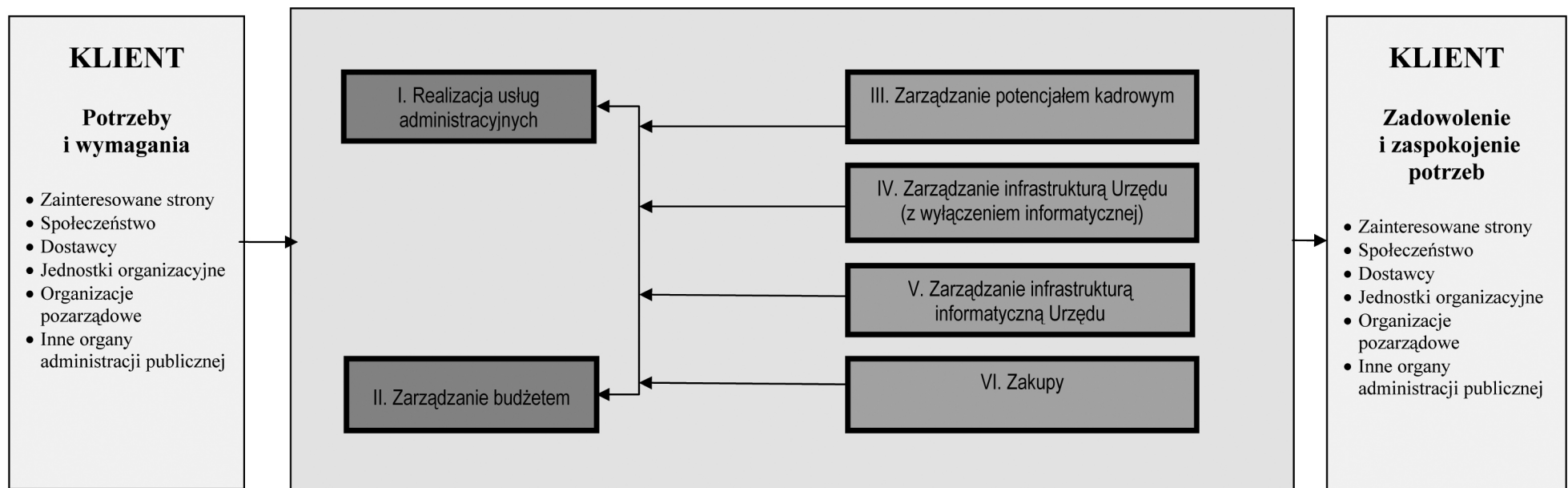
## Księga Jakości

01/2012

Data  
obowiązująca: 31.05.2012

Strona: 11

### 3.2. Mapa procesów w Urzędzie Miasta Łodzi



Typy procesów:



- procesy główne



- procesy pomocnicze

|                                                                                  |                           |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                  | <b>Księga Jakości</b>     | <i>Wydanie:</i> 01/2012               |
|                                                                                  |                           | <i>Data obowiązywania:</i> 31.05.2012 |
|                                                                                  |                           | <i>Strona:</i> 12                     |

### 3.3. Charakterystyka procesów

| Nr procesu | Nazwa procesu                      | Cel procesu                                                                                                                                                                                                                                                       | Dane wejściowe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dane wyjściowe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I.         | Realizacja usług administracyjnych | Celem procesu jest zapewnienie prawidłowego przebiegu realizacji usług administracyjnych w komórkach organizacyjnych oraz ustalenie jednolitego sposobu postępowania przy określaniu wymagań, nadzorowaniu i kontroli usług świadczonych dla Klienta przez Urząd. | Podanie, pismo, wniosek Klienta powodujące wszczęcie postępowania<br>Wszczęcie postępowania z urzędu<br>Dokumenty i dane Klientów<br>Decyzje, wyroki, orzeczenia, postanowienia i inne dokumenty organów administracji i sądownictwa<br>Akty prawa powszechnie obowiązującego i miejscowego<br>Przepisy prawa oraz zarządzenie Prezydenta Miasta, które określa procedurę postępowania<br>Wpływające skargi i wnioski | Decyzje administracyjne<br>Postanowienie<br>Zaświadczenie<br>Powiadomienia<br>Korespondencja z Klientem<br>Rejestr skarg i wniosków<br>Dokumentacja spraw prowadzonych w związku z przyjętymi skargami i wnioskami<br>Analiza skarg i wniosków                                                                                                                                                                      |
| II.        | Zarządzanie budżetem               | Celem procesu jest opracowywanie, uchwalanie, realizacja i rozliczanie budżetu, w celu zapewnienia środków finansowych na realizację zadań miasta oraz funkcjonowanie Urzędu.                                                                                     | Informacje o potrzebach Klientów, plany budżetów komórek organizacyjnych oraz jednostek organizacyjnych miasta<br>Przepisy powszechnie obowiązującego prawa                                                                                                                                                                                                                                                           | Uchwały Rady Miejskiej<br>Zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi<br>Sprawozdania z realizacji budżetu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| III.       | Zarządzanie potencjałem kadrowym   | Celem procesu jest zapewnienie, aby personel posiadał wymagane kompetencje oraz aby kompetencje te były stale utrzymywane i doskonalone, a także aby pracownicy Urzędu posiadali określone zakresy odpowiedzialności i uprawnień.                                 | Przepisy prawa oraz zarządzenia Prezydenta Miasta dotyczące zatrudniania pracowników samorządowych<br>Potrzeby w zakresie rekrutacji pracowników<br>Oferty szkoleniowe<br>Plan szkoleń<br>Zgłoszone potrzeby szkoleniowe<br>Regulamin pracy                                                                                                                                                                           | Lista przeszkolonych pracowników<br>Ocena efektywności szkoleń<br>Ankiety oceny szkoleń<br>Zaświadczenia i certyfikaty potwierdzające odbyte szkolenia<br>Umowy o pracę<br>Oceny okresowe pracowników<br>Akta osobowe pracowników<br>Dokumenty potwierdzające kompetencje pracowników<br>Pracownicy posiadający wymagane kompetencje<br>Zasoby kadrowe wymagane do realizacji procesów i usług<br>Zakresy czynności |

|                                                                                  |                           |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                  | <b>Księga Jakości</b>     | <i>Wydanie: 01/2012</i>               |
|                                                                                  |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                  |                           | <i>Strona: 13</i>                     |

| Nr procesu | Nazwa procesu                                                    | Cel procesu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dane wejściowe                                                                                                                                                                                                                                                           | Dane wyjściowe                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV.        | Zarządzanie infrastrukturą Urzędu (z wyłączeniem informatycznej) | Celem procesu jest zapewnienie niezbędnej infrastruktury, jej ewidencjonowanie i utrzymanie w należytym stanie oraz spełnianie przez nią wymagań przepisów prawnych.                                                                                                                                                                                                         | Zgłoszone naprawy i usterki<br>Plan przeglądu obiektów<br>Książki obiektów budowlanych<br>Zgłoszone zapotrzebowanie<br>Wymagania prawne<br>Rejestr przyrządów kontrolno-pomiarowych<br>Świadectwa wzorcowania<br>Dokumenty stanowiące dowody potwierdzeń metrologicznych | Sprawozdania z przeglądu infrastruktury<br>Protokoły odbioru, faktury<br>Protokoły z przeglądu obiektów<br>Zapisy potwierdzające wykonanie kontroli metrologicznej<br>Dokumenty potwierdzające wiarygodność metrologiczną przyrządów. |
| V.         | Zarządzanie infrastrukturą informatyczną Urzędu                  | Celem procesu jest zapewnienie wyposażenia informatycznego niezbędnego do realizacji zadań przez pracowników Urzędu, jego ewidencjonowanie i utrzymanie w należytym stanie oraz spełnianie przez nie wymagań przepisów prawnych oraz wiarygodności wykonywanych pomiarów poprzez zapewnienie wyposażenia pomiarowego, jego ewidencjonowanie i utrzymanie w należytym stanie. | Zgłoszone naprawy i usterki<br>Zgłoszone zapotrzebowania<br>Wymagania prawne                                                                                                                                                                                             | Sprawozdania z przeglądu infrastruktury<br>Lista pracowników upoważnionych do obsługi aplikacji<br>Protokół odbioru, faktura<br>Rejestr zgłoszeń napraw i usterek                                                                     |
| VI.        | Zakupy                                                           | Celem procesu jest zapewnienie, że wszystkie kupowane usługi, towary i roboty budowlane będą spełniały określone w specyfikacjach wymagania niezbędne do właściwej realizacji zadań Urzędu.                                                                                                                                                                                  | Badanie rynku<br>Oferty<br>Wnioski o zakup/udzielenie zamówienia<br>Plan zakupów usług, towarów i robót budowlanych<br>Regulamin udzielania zamówień publicznych<br>Specyfikacje wyrobów i usług<br>Karta oceny dostawcy                                                 | Umowa, protokół odbioru, faktura<br>Dostawy towarów i usług<br>Lista wykonawców zamówień<br>Rejestr zamówień publicznych<br>Sprawozdanie z realizacji planu zamówień<br>Informacje o wyborze oferenta                                 |

|                                                                                  |                           |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                  | <b>Księga Jakości</b>     | <i>Wydanie:</i> 01/2012               |
|                                                                                  |                           | <i>Data obowiązywania:</i> 31.05.2012 |
|                                                                                  |                           | <i>Strona:</i> 14                     |

### 3.4. Pomiar i analiza danych z procesów

Urząd stosuje odpowiednie metody monitorowania i mierniki w celu oceny realizacji procesów. Metody te służą potwierdzeniu zdolności każdego z procesów do osiągnięcia zamierzonych wyników. W Urzędzie prowadzi się monitorowanie procesów, stosuje mierniki, analizuje i doskonali realizację procesów, co jest niezbędne do:

- prezentowania zgodności świadczonych usług z oczekiwaniami Klienta,
- zapewniania zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009,
- stałego podwyższania skuteczności systemu zarządzania jakością.

W Urzędzie prowadzi się także ocenę procesów poprzez stosowanie takich mechanizmów, jak:

- analiza skarg i wniosków,
- przeprowadzane kontrole i audyty wewnętrzne,
- analiza mierników procesów,
- analiza celów jakościowych procesów.

### 3.5. Doskonalenie

Prezydent Miasta Łodzi deklaruje doskonalenie systemu zarządzania jakością poprzez stosowanie Polityki Jakości, wyznaczanie celów, audytów, analizy danych, działania korygujące i zapobiegawcze. W trakcie przeglądów dokonywanych przez najwyższe kierownictwo identyfikowane są obszary, które wymagają doskonalenia. Identyfikacja następuje poprzez analizę danych z procesów, audytów wewnętrznych oraz zgłoszonych działań korygujących i zapobiegawczych.

Właściciele procesów są odpowiedzialni za wdrożenie zaplanowanych działań związanych z doskonaleniem systemu, za ich nadzór i kontrolę. Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości dokonuje oceny efektywności zrealizowanych i zaplanowanych działań, związanych z doskonaleniem systemu w trakcie przeglądu zarządzania.

### 3.6. Audyt wewnętrzny

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

Podstawą do przeprowadzenia wewnętrznych audytów jakości jest roczny plan audytów wewnętrznych opracowywany przez Pełnomocnika Prezydenta Miasta Łodzi ds. Jakości i zatwierdzony przez Prezydenta Miasta Łodzi. Wewnętrzne audyty jakości przeprowadzane są przez pracowników Urzędu, którzy zostali przeszkoleni w tym zakresie.

|                                                                                  |                           |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Urząd Miasta Łodzi</b> |                                       |
|                                                                                  | <b>Księga Jakości</b>     | <i>Wydanie: 01/2012</i>               |
|                                                                                  |                           | <i>Data obowiązywania: 31.05.2012</i> |
|                                                                                  |                           | <i>Strona: 15</i>                     |

## **ROZDZIAŁ 4. WYKAZ PROCEDUR I ZAŁĄCZNIKÓW**

### **4.1. Wykaz procedur**

| <b>Symbol procedury</b> | <b>Nazwa procedury</b>                                                            |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| P 01                    | Nadzór nad dokumentacją i zapisami                                                |
| P 02                    | Wewnętrzny audyt jakości                                                          |
| P 03                    | Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korekcyjne, korygujące i zapobiegawcze |

### **4.2. Załączniki**

Załącznik nr 1 – Polityka Jakości

Załącznik nr 2 – Mierniki procesów

**KONIEC**





# POLITYKA JAKOŚCI URZĘDU MIASTA ŁODZI

Misją Urzędu Miasta Łodzi jest najwyższa jakość w wypełnianiu zadań publicznych w sposób zgodny z wymaganiami prawa oraz rozwój personelu, a także stworzenie i rozwijanie warunków wpływających na profesjonalną i przyjazną obsługę mieszkańców i wszystkich jego klientów.

Dla zapewnienia skutecznej realizacji Polityki Jakości w Urzędzie Miasta Łodzi wyznacza się następujące cele:

1. Rozwój innowacyjnych rozwiązań zarządczych i technicznych, szczególnie w zakresie nowoczesnych metod komunikacji i technologii informatycznych, mających wpływ na bliskość i łatwość dostępu do świadczonych usług.
2. Zapewnienie otwartej i przejrzystej polityki informacyjnej Urzędu, a także doskonalenie komunikacji pomiędzy mieszkańcami a Urzędem.
3. Zapewnienie profesjonalnej, ciągle doskonalonej kadry pracowniczej, która w sposób rzetelny realizuje powierzone zadania, stosując zasady etyki zawodowej.
4. Efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem komunalnym Miasta.

Jako narzędzie realizacji postawionych celów Prezydent Miasta Łodzi deklaruje stosowanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009.

Prezydent Miasta Łodzi deklaruje także zapewnienie właściwych zasobów oraz własne zaangażowanie i wsparcie dla realizacji celów wynikających z niniejszej polityki jakości.

### Mierniki procesów

| Proces: Realizacja usług administracyjnych |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   |                          |         |    |     |    |     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----|-----|----|-----|
| Lp.                                        | Cel                                                                                                                                       | Miernik                                                                                                                                                                                                           | Cele i uzyskane wartości | Kwartał |    |     |    | Rok |
|                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   |                          | I       | II | III | IV |     |
| 1.                                         | Utrzymanie wysokiej jakości świadczonych usług administracyjnych poprzez stałe zmniejszanie liczby błędów popełnianych przez pracowników. | Liczba decyzji wadliwych (uchylonych, zmienionych i takich, co do których organ II instancji stwierdził nieważność), podzielona przez liczbę wszystkich spraw, które wpłynęły w tym samym okresie sprawozdawczym. | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |
|                                            |                                                                                                                                           | Liczba skarg załatwionych pozytywnie dla skarżącego, podzielona przez liczbę wszystkich spraw, które wpłynęły w tym samym okresie sprawozdawczym.                                                                 | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |
| 2.                                         | Zapewnienie terminowości załatwiania spraw.                                                                                               | Liczba spraw załatwionych w ustawowym terminie, podzielona przez liczbę wszystkich spraw, które wpłynęły w tym samym okresie sprawozdawczym.                                                                      | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |

| Proces: Zarządzanie potencjałem kadrowym.                                 |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |                          |         |    |     |    |     |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----|-----|----|-----|
| Lp.                                                                       | Cel                                                                                                                                               | Miernik                                                                                                                                                       | Cele i uzyskane wartości | Kwartał |    |     |    | Rok |
|                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |                          | I       | II | III | IV |     |
| 1.                                                                        | Zapewnienie kadr posiadających wysokie kwalifikacje.<br>Zapewnienie efektywnej obsady kadrowej pozwalającej na właściwe wykonywanie zadań Urzędu. | Liczba szkoleń zrealizowanych w okresie sprawozdawczym, wyrażona zsumowaną liczbą uczestników wszystkich szkoleń, podzieloną przez liczbę pracowników Urzędu. | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |
|                                                                           |                                                                                                                                                   | Liczba naborów przeprowadzonych w okresie sprawozdawczym zakończonych zatrudnieniem kandydata, podzielona przez liczbę ogłoszonych naborów.                   | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |
| Proces: Zarządzanie infrastrukturą Urzędu (z wyłączeniem informatycznej). |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |                          |         |    |     |    |     |
| Lp.                                                                       | Cel                                                                                                                                               | Miernik                                                                                                                                                       | Cele i uzyskane wartości | Kwartał |    |     |    | Rok |
|                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |                          | I       | II | III | IV |     |
| 1.                                                                        | Zapewnienie niezbędnej infrastruktury poprzez terminową realizację remontów i przeglądów budynków.                                                | Liczba remontów zrealizowanych w zaplanowanym terminie, podzielona przez liczbę wszystkich zaplanowanych remontów.                                            | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |
|                                                                           |                                                                                                                                                   | Liczba zrealizowanych w zaplanowanym terminie przeglądów budynków, podzielona przez liczbę niezbędnych przeglądów budynków.                                   | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |

| Proces: Zarządzanie infrastrukturą informatyczną Urzędu. |                                                                               |                                                                                                                       |                          |         |    |     |    |     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------|----|-----|----|-----|
| Lp.                                                      | Cel                                                                           | Miernik                                                                                                               | Cele i uzyskane wartości | Kwartał |    |     |    | Rok |
|                                                          |                                                                               |                                                                                                                       |                          | I       | II | III | IV |     |
| 1.                                                       | Zapewnienie sprawnego funkcjonowania infrastruktury informatycznej.           | Liczba obsłużonych zgłoszeń awarii w założonym terminie, podzielona przez liczbę wszystkich zgłoszeń, które wpłynęły. | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                                          |                                                                               |                                                                                                                       | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |
| Proces: Zakupy                                           |                                                                               |                                                                                                                       |                          |         |    |     |    |     |
| Lp.                                                      | Cel                                                                           | Miernik                                                                                                               | Cele i uzyskane wartości | Kwartał |    |     |    | Rok |
|                                                          |                                                                               |                                                                                                                       |                          | I       | II | III | IV |     |
| 1.                                                       | Poprawa jakości przygotowania i realizacji postępowań o zamówienia publiczne. | Liczba przetargów unieważnionych, podzielona przez liczbę wszystkich prowadzonych postępowań.                         | Planowana wartość        |         |    |     |    |     |
|                                                          |                                                                               |                                                                                                                       | Uzyskana wartość         |         |    |     |    |     |