Urząd Miasta Tychy
al. Niepodległości 49, 43-100 Tychy
tel. (32) 776 – 33 – 33 , fax. (32) 776 – 33 – 44
e-mail: poczta@umtychy.pl http://www.umtychy.pl

Egz. nr **1**

Edycja nr **6**

KSIĘGA JAKOŚCI

Zaktualizował:	Zatwierdził:
Pełnomocnik ds. Jakości	Prezydent Miasta
27.04.2012 r. (-) mgr Sylwia Uchnast-Gara	**27.04.2012 r.** (-)mgr inż. Andrzej Dziuba
data podpis	data podpis

Spis treści

Spis treści **2**
1. Wstęp **3**
2. Prezentacja Miasta i Urzędu Miasta Tychy **4**
2.1. Prezentacja miasta Tychy 4
2.2. Prezentacja Urzędu Miasta Tychy 6
3. Terminy i definicje **7**
4. Polityka jakości i cele dotyczące jakości **9**
4.1. Polityka jakości Urzędu Miasta Tychy 9
4.2. Cele jakościowe wynikające z Polityki jakości 11
4.3. Orientacja na klienta 11
5. Organizacja, odpowiedzialność i uprawnienia **11**
5.1. Struktura organizacyjna Urzędu Miasta Tychy 11
5.2. Odpowiedzialność i uprawnienia 12
5.3. Przedstawiciel Prezydenta 12
5.4. Komunikacja wewnętrzna 12
5.5. Przegląd zarządzania dokonywany przez Prezydenta 13
6. Opis Systemu Zarządzania Jakością **13**
6.1. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością 13
6.2. Podejście procesowe i realizowane procesy 14
6.2.1. Realizacja usług 15
6.2.2. Planowanie realizacji usług 16
6.2.3. Komunikacja z klientem 16
6.2.4. Projektowanie i rozwój 16
6.2.5. Dostarczanie usług 17
7. Pomiary, analiza i doskonalenie **17**
7.1. Zadowolenie klienta 17
7.2. Audit 18
7.3. Monitorowanie i pomiary procesów oraz usług 18
7.4. Nadzór nad usługą niezgodną 18
7.5. Analiza danych 18
7.6. Doskonalenie 19
8. Przegląd, zatwierdzenie i nowelizacja Księgi Jakości **19**
9. Powołania **20**
10. Załączniki **20**
11. Zestawienie tabel **27**

1. Wstęp

W niniejszej Księdze Jakości został opisany, wdrożony i certyfikowany w 2002 roku przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001: 2009.

Ze względu na wymagania przepisów prawa oraz stron zainteresowanych, w tym klientów, wszystkie istotne informacje i dane dotyczące Urzędu Miasta Tychy są dostępne w Biuletynie informacji Publicznej http://bip.umtychy.pl/

W celu dostarczenia dowodów skutecznego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w sposób ciągły realizowany jest proces jego doskonalenia oraz przeprowadzane są: audity wewnętrzne i zewnętrzne, przeglądy zarządzania, systematycznie mierzy się zadowolenie klientów, a w razie konieczności podejmuje się niezbędne działania i kroki dla poprawy i doskonalenia funkcjonowania systemu.

Dla Systemu Zarządzania Jakością:

1) ustanowiono, wdrożono i zakomunikowano Politykę jakości oraz cele jakościowe,
2) zidentyfikowano procesy najistotniejsze z punktu widzenia funkcjonowania Urzędu i ustalono ich zależności,
3) opisano jednolite zasady realizacji procesów,
4) określono zasady badania skuteczności procesów,
5) określono zakres odpowiedzialności i uprawnień,
6) opisano zasady komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,
7) określono zakres dokumentacji systemowej i sposoby jej nadzorowania,
8) udokumentowano i wdrożono procedury wymagane postanowieniami normy,
9) określono zasady realizacji usług świadczonych przez Urząd,
10) udokumentowano nadzór nad usługami niespełniającymi wymaganej jakości,
11) udokumentowano sposób realizacji działań korygujących i zapobiegawczych.

System Zarządzania Jakością obejmuje całą działalność Urzędu związaną ze świadczeniem usług dla klientów, począwszy od rozpoznania oczekiwań i określenia wymagań klienta aż do ich spełnienia przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z obowiązującymi przepisami i wymaganiami prawnymi.

Urząd Miasta Tychy realizuje zadania i 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 referendów. Pełni rolę służebną wobec mieszkańców Miasta i dlatego musi świadczyć swoje usługi na najwyższym poziomie i jak najlepszej jakości. Wdrożony system stanowi nowoczesne narzędzie zarządzania organizacją i stanowi proces ciągły, dynamiczny, umożliwiający ciągłe samodoskonalenie. Stosując nowoczesne podejście systemowe, wyczulone na sprawy i problemy mieszkańców wraz z ciągłą poprawą jakości pracy, Urząd będzie dorównywać w jeszcze większym stopniu standardom europejskim i pełniej realizować oczekiwania społeczeństwa obywatelskiego.

2. Prezentacja Miasta i Urzędu Miasta Tychy

2.1. Prezentacja miasta Tychy



Tychy to jedno z największych miast województwa śląskiego położone w jego centralnej części na skrzyżowaniu szlaków komunikacyjnych Warszawa – Wiedeń oraz Kraków – Wrocław. Są oddalone o 20 km od Katowic, 58 km od portu lotniczego w Pyrzowicach i 65 km od portu lotniczego w Balicach, mają znakomite połączenia drogowe zarówno z Warszawą jak i z Krakowem, co zapewnia świetną łączność z najważniejszymi ośrodkami w kraju i za granicą.
Miasto posiada dobre warunki przyrodnicze i ekologiczne. Usytuowane jest pomiędzy Puszczą Pszczyńską a lasami katowicko – murckowskimi, niedaleko Beskidu Śląskiego. W architekturę Miasta wkomponowano wiele skupisk zieleni, które zapewniają sprzyjające warunki rekreacyjne mieszkańcom. Tychy to miasto dużych możliwości. Szczegółowe informacje są dostępne na stronach internetowych http://bip.umtychy.pl/ oraz http://umtychy.pl/

Historia



Tychy powstały jako niewielka osada rolnicza w pobliżu średniowiecznego szlaku handlowego łączącego Oświęcim z Mikołowem. Pierwszy raz wzmiankowane były w dokumentach historycznych z 1467 roku. W XVII wieku były jedną z najzamożniejszych wsi powiatu pszczyńskiego. Od 1629 roku funkcjonował tutaj Browar Książęcy, uprawiano chmiel i jęczmień, hodowano ryby, rozwijało się rzemiosło i przemysł. We wzniesionym w połowie XVII wieku przez Promniców pałacu działał samodzielny urząd leśny. Do połowy XIX wieku Tychy były własnością kolejnych panów feudalnych, stojących na czele tzw. pszczyńskiego państwa stanowego. W 1870 roku zbudowano pierwszą linię kolejową łączącą Tychy z Katowicami i Szopienicami.

To właśnie w Tychach w nocy z 16 na 17 sierpnia 1919 roku rozpoczęło się pierwsze Powstanie Śląskie zakończone opanowaniem wsi przez powstańców. Podczas Plebiscytu większość mieszkańców opowiedziała się za przynależnością do Polski. Wtedy to Tychy zaczęły się rozwijać i nabierać cech osady miejskiej. W okresie międzywojennym w ramach autonomicznego województwa śląskiego liczba ludności Tychów wzrosła do 11 tysięcy. W tym czasie powstały między innymi: szpital, remiza strażacka, poczta, szkoła, basen, kręgielnia oraz sieć sklepów i restauracji. 1 stycznia 1934 roku Tychy uzyskały prawa gminy miejskiej.

Działania wojenne 1939 roku nie spowodowały większych zniszczeń, ponieważ główne walki prowadzone były na odcinku Mikołów – Wyry. W czasie działań wojennych i na skutek eksterminacji zginęło ponad 500 mieszkańców Miasta.

Początek powojennej historii Miasta to data 4 października 1950 roku, kiedy to Prezydium Rządu podjęło decyzję o budowie Nowych Tychów. Rok później Miasto otrzymało prawa miejskie. Rozbudowa Tychów była efektem planów stworzenia zaplecza

mieszkaniowego dla Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego. Tychy miały się stać pierwszym i największym miastem w systemie satelitów aglomeracji górnośląskiej. Miasto rozwijało się bardzo dynamicznie stając się miejscem lokalizacji szeregu ważnych inwestycji również przemysłowych, dzięki czemu zostało czymś więcej niż bazą noclegową: zyskało status samodzielnego ośrodka miejskiego.

Kierunki rozwoju

Tychy są miastem realizującym rozwój trwały i zrównoważony. Realizacja nadrzędnej wizji rozwojowej przekształci Tychy w nowoczesne miasto, będące w stanie sprostać globalnym wyzwaniom cywilizacyjnym, o silnej pozycji w skali regionu i kraju, zdolne do partnerskiej współpracy z miastami europejskimi.
Zarówno rozwój Miasta jak i zaspokajanie potrzeb mieszkańców realizowane jest zgodnie z ustalonymi strategiami:

1. **Strategia Rozwoju Miasta Tychy: „TYCHY 2013”** – w strategii wymienieni są kluczowi uczestnicy rozwoju miasta Tychy wraz z podaniem ról przez nich pełnionych oraz ich oczekiwań względem pożądanych rezultatów rozwoju lokalnego w mieście. Strategia obejmuje dodatkowo swoim zakresem docelową wizję pożądanego stanu miasta Tychy, a także zamierzenia w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, rozwoju przedsiębiorczości i konkurencyjności miasta, rozwoju infrastruktury środowiska miejskiego. Ponadto strategia przedstawia diagnozę strategiczną oraz wykaz przedsięwzięć strategicznych, opcje, cele, kierunki strategiczne mające na celu realizację tych założeń. Tekst Strategii dostępny jest pod adresem: http://bip.umtychy.pl/strategie
2. **Strategia Mieszkaniowa Miasta Tychy na lata 2006 – 2013**, zawiera analizę potrzeb mieszkaniowych miasta Tychy odnośnie zasobów mieszkaniowych w gminie, zapotrzebowania na lokale mieszkaniowe oraz diagnozę strategiczną w obszarze mieszkalnictwa, a także analizę środowiska zamieszkania, infrastruktury technicznej Miasta, struktury wykorzystania Miasta. Do zakresu strategii należy również określenie potencjalnych zasobów mieszkaniowych miasta wraz z podaniem ich lokalizacji oraz katalog terenów ofertowych dla zabudowy mieszkaniowej wielorodzinnej i mieszkaniowo – usługowej. Tekst Strategii dostępny jest pod adresem: http://bip.umtychy.pl/strategie
3. **Strategia Oświatowa Miasta Tychy na lata 2008 – 2013** obejmuje swoim zakresem wykaz szczegółowych zadań i kompetencji organu prowadzącego szkoły i placówki oświatowe, którym jest Miasto. W strategii znajduje się również charakterystyka sektora oświaty, w tym analiza liczby uczniów uczęszczających do szkół publicznych w latach 2004 – 2008 i niepublicznych w latach 2003 – 2007, analiza etatów kadry pedagogicznej, kadry administracyjno – obsługowej za lata 2004 – 2008, a także elementy oferty edukacyjnej szkół i przedszkoli oraz zestawienie wyników sprawdzianów przeprowadzonych w klasie szóstej szkoły podstawowej, egzaminu gimnazjalnego, maturalnego i zawodowego. Strategia zawiera także wykaz wydatków oświatowych i źródła ich finansowania w latach 2004 – 2008 oraz prognozy demograficzne dla szkół podstawowych na lata 2007/2008 – 20014/2015, gimnazjum szkól ponadgimnazjalnych na lata 2007/2008 – 2018/2019. Swoim zakresem Strategia obejmuje również zamierzenia miasta Tychy w zakresie podnoszenia jakości nauczania, wyrównywania szans edukacyjnych, bezpieczeństwa, profilaktyki uzależnień i patologii społecznych oraz promocji zdrowia, reorganizacji i modernizacji placówek oświatowo – wychowawczych, poprawy jakości i efektywności zarządzania oświatą. Tekst Strategii dostępny jest pod adresem: http://bip.umtychy.pl/strategie
4. **Strategia Rozwoju Sportu Miasta Tychy na lata 2009 – 2015** zawiera analizę stanu obecnego sportu kwalifikowanego – wyczynowego i sportu masowego w Mieście, prognozę demograficzną dla szkól publicznych na lata 2007 – 2015, a także analizę stanu infrastruktury sportowej wraz z wykazem obiektów sportowych w Mieście.

Ponadto Strategia swoim zakresem obejmuje zamierzenia w zakresie aktywnego wspierania sportu kwalifikowanego młodzieżowego i seniorskiego, rozwoju infrastruktury sportowej, promocji i wspierania wszelkich amatorskich form aktywności ruchowej i rekreacji, w tym także aktywności ruchowej uczniów, sportów szkolnych, rozwoju sportu osób niepełnosprawnych. Tekst Strategii dostępny jest pod adresem: http://bip.umtychy.pl/strategie

5. **Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych w Tychach (2008 – 2013)** zawiera diagnozę problemów w Mieście, takich jak problem rodzin zagrożonych ubóstwem, problemy osób niepełnosprawnych, problem bezrobocia, problem organizacji pozarządowych. Ponadto w Strategii wyszczególnione są zamierzenia Miasta Tychy w zakresie aktywizacji grup i osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, poprawy jakości życia rodzin i doskonalenia funkcji rodziny, realizacji aktywnej polityki na rzecz osób pozostających bez pracy, rozwoju współpracy i dialogu podmiotów działających na rzecz społeczności lokalnej. W dokumencie tym zawarto również wykaz realizatorów Strategii wraz z podaniem zakresu realizowanych zadań. Tekst Strategii dostępny jest pod adresem: http://bip.umtychy.pl/strategie
6. **Strategia Rozwoju Kultury w Tychach na lata 2009 – 2015.** Część pierwsza Strategii zawiera analizę potencjału Miasta pod względem kapitału kulturowego – ludzkiego i instytucjonalnego, zawierająca informacje o działalności kulturalnej z różnych dziedzin, prowadzonej w Mieście przez wszelkie instytucje, placówki, organizacje i stowarzyszenia. Druga część określa misję Strategii jaką jest angażowanie mieszkańców w życie kulturalne Miasta, wskutek tworzenia przestrzeni kultury, kreowania zdarzeń artystycznych i promocji Miasta poprzez kulturę. Tekst Strategii dostępny jest pod adresem: http://bip.umtychy.pl/strategie

2.2. Prezentacja Urzędu Miasta Tychy



Zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym Urząd Miasta realizuje zadania i wszystkie sprawy o znaczeniu lokalnym, nie zastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów, a także zadania zlecone z zakresu administracji rządowej oraz z zakresu organizacji przygotowań i przeprowadzania wyborów powszechnych i referendów.

Zadania realizowane przez Urząd Miasta są wykonywane przez odpowiednio wyszkolony personel, który został zobowiązany do zarządzania, wykonywania i weryfikacji tych zadań.

W 2001 roku Zarząd Miasta podjął decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Miasta Tychy Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN – EN ISO 9001:2001. Od tego momentu sukcesywnie realizowano założony harmonogram wdrażania systemu. W drodze przetargu została wyłoniona firma odpowiedzialna za przygotowanie Urzędu do wdrożenia systemu, powołany został zarządzeniem Prezydenta Miasta Pełnomocnik ds. Jakości – Sekretarz Miasta (nadzorujący proces wdrażania Systemu Zarządzania Jakością). W kolejnych etapach zostały przeprowadzone szkolenia dla wszystkich pracowników Urzędu oraz najwyższego kierownictwa z zakresu funkcjonowania systemu. Podjęte zostały także działania mające na celu opracowanie dokumentacji wymaganej

przez normę, w tym Księgi Jakości, Polityki jakości, procedur i innych dokumentów. W końcowym etapie zostali powołani i przeszkoleni auditorzy wewnętrzni, którzy są odpowiedzialni za dokonywanie okresowych auditów sprawdzających prawidłowość i skuteczność funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Urząd uzyskał Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością Nr 776/1/2002 wydany przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji potwierdzający zgodność systemu z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001:2001, w lipcu 2005 roku nastąpiło przedłużenie ważności Certyfikatu (Nr 776/2/2005) na podstawie Auditu przeprowadzonego przez PCBC do lipca 2008 r., kolejny audit odnowienia przeprowadzony został przez Auditorów PCBC w czerwcu 2008 roku, Urząd uzyskał Certyfikat Systemu Zarządzania Jakością Nr 776/3/2008 z okresem ważności od 7 lipca 2008 roku do 6 lipca 2011 roku. W trakcie II auditu nadzoru przeprowadzonego w roku 2010 PCBC potwierdziło zgodność systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001 : 2009.

W roku 2011 nastąpiła zmiana jednostki certyfikującej. Audit Recertyfikacyjny został przeprowadzony w dniach 16 i 17 czerwca 2011 roku przez TÜV Nord Polska. W dniu 1 lipca 2011 roku jednostka certyfikująca na podstawie przeprowadzonego auditu potwierdziła spełnienie wymagań normy PN – EN ISO 9001 : 2009 przez Urząd w zakresie realizacji zadań gminnych, powiatowych i zleconych z zakresu administracji rządowej. Wydany Certyfikat numer AC 090/1171/3465/2011 jest ważny do 06 – 07 – 2014.

3. Terminy i definicje

Poniższe definicje zostały opracowane w oparciu o normę ISO 9000 – Systemy zarządzania jakością *Podstawy i terminologia* oraz dostosowane do zasad techniki prawodawczej.

AUDIT – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces, uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu

CEL DOTYCZĄCY JAKOŚCI – przedmiot starań lub zamierzeń w odniesieniu do jakości

CIĄGŁE DOSKONALENIE – powtarzające się działanie mające na celu zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań

DOKUMENTACJA SYSTEMOWA – Księga jakości, karty informacyjne procesu, procedury, instrukcje postępowania do procedur i inne dokumenty opisujące zakres oraz sposób przeprowadzania działania lub procesu.

DOSKONALENIE JAKOŚCI – część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań

DOKUMENT – Informacja i jej nośnik

DOWÓD Z AUDITU – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania

DZIAŁANIE KORYGUJĄCE – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji

DZIAŁANIE ZAPOBIEGAWCZE – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej

EFEKTYWNOŚĆ – relacja między osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami

INFRASTRUKTURA	–	organizacja, system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania organizacji
INSTRUKCJA	–	ustalony sposób postępowania wprowadzony zarządzeniem Prezydenta Miasta.
JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA	–	każde samodzielne, wyodrębnione w strukturze Urzędu ogniwo organizacyjne, np.: wydział, urząd, samodzielne stanowisko itp.
KIEROWNIK JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	–	stanowisko związane z funkcją kierowania w Urzędzie; pionem organizacyjnym, jednostką organizacyjną, grupą pracowników zatrudnionych w wyodrębnionym odcinku działalności (Naczelnik, Komendant, Kierownik)
KLIENT	–	organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób (usługę)
KOREKCJA	–	działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności
KRYTERIA AUDITU	–	zestaw polityk, procedur lub wymagań stosowanych jako odniesienie
KSIĘGA JAKOŚCI	–	dokument ustalający politykę jakości oraz opisujący System Zarządzania Jakością Urzędu
NAJWYŻSZE KIEROWNICTWO	–	osoba lub grupa osób, które kierują organizacją i kontrolują ją na najwyższym poziomie (Prezydent, Zastępcy, Sekretarz Miasta, Skarbnik Miasta).
NIEZGODNOŚĆ	–	niespełnienie wymagania
NORMA	–	norma PN-EN ISO 9001:2009
PEŁNOMOCNIK DS. JAKOŚCI	–	przedstawiciel władz Miasta, odpowiedzialny za nadzór nad utrzymywaniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Tychy
PLAN JAKOŚCI	–	dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy stosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy
POLITYKA JAKOŚCI	–	ogół zamierzeń i celów dotyczących jakości w sposób formalny wyrażony przez najwyższe kierownictwo
PRACOWNIK	–	osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę w Urzędzie
PREZYDENT	–	Prezydent Miasta Tychy – organ wykonawczy
PROCEDURA	–	ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu (ustawa , rozporządzenie, uchwała Rady Miasta Tychy, zarządzenie Prezydenta Miasta Tychy)
PROCES	–	zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziaływujących, które przekształcają stan wejściowy w wyjściowy
SAMODZIELNE STANOWISKO	–	jednoosobowe stanowisko pracy, wyodrębnione w strukturze organizacyjnej, bezpośrednio podporządkowane Prezydentowi lub jego Zastępcy.
SKUTECZNOŚĆ	–	stopień, w jakim planowane działania są realizowane i planowane wyniki osiągnięte
SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	–	system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości
URZĄD	–	Urząd Miasta Tychy.
WERYFIKACJA	–	potwierdzenie spełnienia wymagań poprzez badanie przedmiotowego zagadnienia.
WŁAŚCICIEL PROCESU	–	Pracownik odpowiedzialny za realizację procesu i pomiar jego skuteczności oraz odpowiedzialny za podejmowanie

działań korygujących i/ lub zapobiegawczych.

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

WYRÓB – wynik procesów realizowanych na rzecz klientów Urzędu (zamiennie – usługa).

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

ZASOBY – pracownicy Urzędu wykonujący pracę wpływającą na jakość usług oraz struktura funkcjonalna Urzędu obejmującą pomieszczenia, sprzęt, wyposażenie, itp.

ZGODNOŚĆ – spełnienie wymagania

4. Polityka jakości i cele dotyczące jakości

4.1. Polityka jakości Urzędu Miasta Tychy

Zasadniczym celem Urzędu Miasta Tychy jest realizacja zbiorowych potrzeb mieszkańców Miasta oraz świadczenie usług na wymaganym poziomie. Powyższe założenia są podstawą planowania Systemu Zarządzania Jakością.

Prezydent Miasta ustanowił Politykę Jakości stanowiącą ramy dla działania i doskonalenia organizacji Urzędu. Polityka jakości jest udokumentowana i rozpowszechniona na terenie Urzędu przez umieszczenie w folderze ogólnodostępnym ISO wywieszenie na tablicy ogłoszeń oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej. Została również zakomunikowana wśród pracowników Urzędu ze zwróceniem szczególnej uwagi na ścisły związek podjętych w ramach systemu działań z możliwością zaspokajania rosnących potrzeb oraz oczekiwań klientów Urzędu. Każdy pracownik jest w pełni świadomy jej treści, co zapewnia, że jest ona właściwie rozumiana, wprowadzona i utrzymywana na wszystkich szczeblach organizacji.

W celu efektywnej realizacji przyjętej Polityki Jakości oraz wynikających z niej celów jakościowych w budżecie Miasta gwarantuje się środki finansowe.

Polityka Jakości Urzędu Miasta Tychy

Przyjazne podejście do klienta, profesjonalizm personelu, zgodne z prawem załatwianie spraw oraz najwyższa jakość w wypełnianiu zadań publicznych (własnych, zleconych oraz przejmowanych przez Miasto w drodze porozumienia), stanowią zasady działania Urzędu Miasta Tychy.

Działanie Urzędu jest zgodne z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001 : 2009. Podstawowym celem działania Urzędu jest pełne i rzetelne zaspokojenie obecnych i przyszłych potrzeb mieszkańców Miasta. Realizację tego celu opieramy na zidentyfikowanych, ciągle doskonalonych procesach, efektywnie wykorzystywanych zasobach, na właściwym podziale uprawnień i odpowiedzialności, a przede wszystkim – na systematycznym rozwoju i ciągłym podnoszeniu kwalifikacji całego personelu i jego zaangażowaniu w wykonywane zadania.

Dążenie do satysfakcji mieszkańców i osiągnięcie najwyższej jakości usług jest konsekwencją realizacji następujących celów:

1) usprawnianie organizacji pracy Urzędu w celu zapewnienia realizacji jego zadań w sposób sprawny, kompetentny oraz w trybie i terminach określonych przepisami prawa i aktami wewnętrznymi,
2) gromadzenie i wykorzystanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach klientów koniecznej do doskonalenia świadczonych usług,
3) pełna informatyzacja Urzędu,
4) stałe podnoszenie kwalifikacji wszystkich pracowników Urzędu,
5) doskonalenie warunków obsługi Klienta,
6) utrzymanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.

Jako odpowiedzialny za Politykę Jakości zapewniam, że stanowi ona podstawę do spełniania wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz daje podstawę do ustanawiania i przeglądu szczegółowych celów jakości. Zapewniam także dostępność niezbędnych zasobów oraz deklaruję, że Polityka jest przeglądana pod względem jej ciągłej przydatności oraz, że jest znana, rozumiana i stosowana przez wszystkich pracowników Urzędu.

28 maja 2010 r. (-)mgr inż. Andrzej Dziuba

4.2. Cele jakościowe wynikające z Polityki jakości

Zatwierdzona i realizowana Polityka Jakości stanowi ramy dla celów jakościowych związanych z zarządzaniem jakością rozumianym jako zarządzanie poprzez cele. Zarówno polityka, jak i cele determinują pożądane wyniki i są pomocne w wykorzystaniu zasobów do osiągnięcia tych wyników. Cele dotyczące jakości uzupełniają inne cele Urzędu, takie jak dotyczące rozwoju, finansowania, środowiska, infrastruktury.

Cele jakościowe są planowane i dokumentowane na dany rok kalendarzowy. Zatwierdza je Prezydent Miasta, a ich planowanie odbywa się w odniesieniu do całego systemu. Cele wynikają z Polityki Jakości na poziomie poszczególnych jednostek organizacyjnych Urzędu. Za ich opracowanie, nadzorowanie, monitorowanie oraz pomiar stopnia realizacji odpowiedzialni są Właściciele procesów (Kierownicy jednostek organizacyjnych). Cele są wyrażone w postaci mierzalnej, co pozwala na ocenę stopnia ich osiągnięcia. Szczegółowy tryb postępowania z celami jakościowymi jest udokumentowany i określony w procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami.

4.3. Orientacja na klienta

Wymagania Klientów zostały określone i spełniane są na podstawie przepisów prawnych obowiązujących w Polsce. Orientację na klienta Urzędu przyjęto jako jedną z głównych zasad obowiązujących w Systemie Zarządzania Jakością. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej zawarte są podstawowe informacje publiczne o Urzędzie Miasta Tychy i Mieście Tychy. Klienci mogą skorzystać z informacji publicznych zawartych na stronie bip.umtychy.pl. Wszyscy zainteresowani mają możliwość bezpośredniego przekazywania swoich uwag, skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na przyjmowanie stron, a także poprzez stronę Biuletynu Informacji Publicznej.

5. Organizacja, odpowiedzialność i uprawnienia

5.1. Struktura organizacyjna Urzędu Miasta Tychy

Urząd jest jednostką organizacyjną Miasta, przy pomocy, której Prezydent Miasta Tychy wykonuje zadania gminy, zadania powiatowe, zadania zlecone gminie z mocy ustaw, zadania powierzone z zakresu administracji rządowej oraz przyjęte przez Miasto w wyniku porozumień zawartych z wojewodą, województwem, powiatami i gminami lub innymi podmiotami na podstawie przepisów szczególnych.

Dokumentem określającym organizację i zasady funkcjonowania Urzędu jest Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Tychy. Podstawowe cechy struktury organizacyjnej Urzędu, a w szczególności podział odpowiedzialności, rodzaj i kierunki zależności między elementami składowymi tej struktury oraz ilość szczebli hierarchicznych ilustruje schemat organizacyjny stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Księgi. W szczegółowych regulaminach organizacyjnych wprowadzanych Zarządzeniem Prezydenta zostają określone zadania jednostki organizacyjnej Urzędu, wewnętrzna struktura organizacyjna wraz z ilością etatów.

5.2. Odpowiedzialność i uprawnienia

W celu wspierania działalności Urzędu zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia wszystkich osób realizujących przyjęte postanowienia. Wynikają one z obowiązujących przepisów prawa, Statutu Miasta, Regulaminu Organizacyjnego Urzędu, szczegółowych regulaminów organizacyjnych jednostek organizacyjnych Urzędu, zakresów czynności, itp.

Jakość świadczonych usług zależy w dużej mierze od posiadanych zasobów ludzkich, ich kwalifikacji, umiejętności, wykształcenia, doświadczenia i poziomu wyszkolenia oraz pełnego wykorzystania posiadanego potencjału w realizowanych procesach. Środkiem do osiągnięcia takiego celu jest ustanowiona i realizowana polityka kadrowa oraz szkoleniowa, która w skuteczny sposób zapewnia optymalne zatrudnienie pracowników, zgodne z aktualnymi potrzebami Urzędu.

5.3. Przedstawiciel Prezydenta

Zarządzeniem Nr 0152/77/08 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 2 stycznia 2008 r. został ustanowiony Pełnomocnik ds. Jakości w osobie Głównego Specjalisty w Wydziale Organizacyjnym, Kadr i Szkolenia, który niezależnie od innych obowiązków odpowiedzialny jest za sprawy związane z utrzymaniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością, w tym za:

1) ustanawianie, wdrażanie i utrzymywanie procesów potrzebnych w systemie zarządzania jakością;
2) przygotowywanie projektów dokumentacji systemowej w zakresie: kart procesów, procedur, instrukcji postępowania do procedur, polityki jakości, księgi jakości oraz innych dokumentów niezbędnych do funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością;
3) koordynowanie, nadzór oraz monitorowanie realizacji programu auditów wewnętrznych;
4) nadzór nad realizacją działań korygujących i/lub zapobiegawczo – doskonalących,
5) przedstawianie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem;
6) upowszechnianie w całej organizacji świadomości dotyczącej jakości oraz wymagań klienta;
7) współpracę z innymi jednostkami organizacyjnymi w sprawach dotyczących Systemu Zarządzania Jakością, w tym auditów zewnętrznych.

Pełnomocnik ds. Jakości może także reprezentować Urząd w zakresie dotyczącym Systemu Zarządzania Jakością, w tym wobec jednostki certyfikującej. Pełnomocnik organizacyjnie podlega Sekretarzowi Miasta.

5.4. Komunikacja wewnętrzna

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacyjny obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością Systemu Zarządzania Jakością. Forma komunikacji wewnętrznej oparta jest na zasadach określonych w obowiązujących aktach normatywnych oraz uregulowaniach i realizowana jest głównie poprzez:

a) wykonywanie czynności kancelaryjnych – obieg dokumentów,
b) sieć komputerową Urzędu umożliwiającą przesyłanie komunikatów, informacji i danych do wszystkich pracowników,
c) organizowane spotkania pracownicze, szkolenia wewnętrzne, itp.
d) spotkania Prezydenta z Kierownikami jednostek organizacyjnych Urzędu.

5.5. Przegląd zarządzania dokonywany przez Prezydenta

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności utrzymywanego Systemu Zarządzania Jakością, Prezydent w ustalonych odstępach czasu, przynajmniej raz do roku, dokonuje jego oceny.

Przegląd zarządzania uwzględnia ocenę możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w systemie zarządzania jakością, w tym polityki oraz celów jakościowych. Podczas takiego przeglądu Prezydent zapoznaje się z informacjami zebranymi przez Pełnomocnika i zatwierdza przygotowane sprawozdanie z bieżącego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością. Sprawozdanie opracowywane jest w formie pisemnej.

Dane wejściowe do przeglądu zarządzania obejmują informacje dotyczące:

a) wyniki auditów
b) informacji zwrotnej od klientów,
c) funkcjonowania procesów i zgodności wyrobu,
d) statusy działań korygujących i/lub zapobiegawczych,
e) działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
f) zmian, które mogą wpływać na System Zarządzania Jakością,
g) zaleceń dotyczących doskonalenia.

Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania obejmują wszelkie decyzje i działania związane z:

a) doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów,
b) doskonaleniem wyrobu w powiązaniu z wymaganiami,
c) potrzebnymi zasobami.

6. Opis Systemu Zarządzania Jakością

6.1. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością

Dokumentacja systemowa opisuje procesy i czynności administracyjne realizowane w Urzędzie i obejmuje zarówno wymagania określone w zewnętrznych i wewnętrznych aktach normatywnych, jak i normie. Wyodrębnione poziomy dokumentacji wymieniono w poniższej tabeli.

Poziom dokumentacji	Rodzaj dokumentu(ów)
I	Urząd jako aparat pomocniczy Prezydenta, realizując zadania działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawne w ramach ustalonej hierarchii: • akty normatywne zewnętrzne (np.: międzynarodowe ratyfikowane umowy, ustawy, rozporządzenia), • akty normatywne wewnętrzne (np.: Uchwały Rady Miasta, Zarządzenia, pełnomocnictwa, upoważnienia Prezydenta,), • inne uregulowania wewnętrzne.
II	Polityka jakości i wynikające z niej cele jakościowe. Księga Jakości.
III	Karty informacyjne procesów: pomocniczych (planowanie i weryfikacja) i głównych

IV	Procedury: Nadzoru nad dokumentami i zapisami Nadzoru nad wyrobem niezgodnym Podejmowania działań korygujących i/lub zapobiegawczych Auditu wewnętrznego
V	Instrukcje postępowania do procedur: Instrukcja postępowania do procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami
VI	Inne dokumenty potrzebne do realizacji procesów Urzędu.

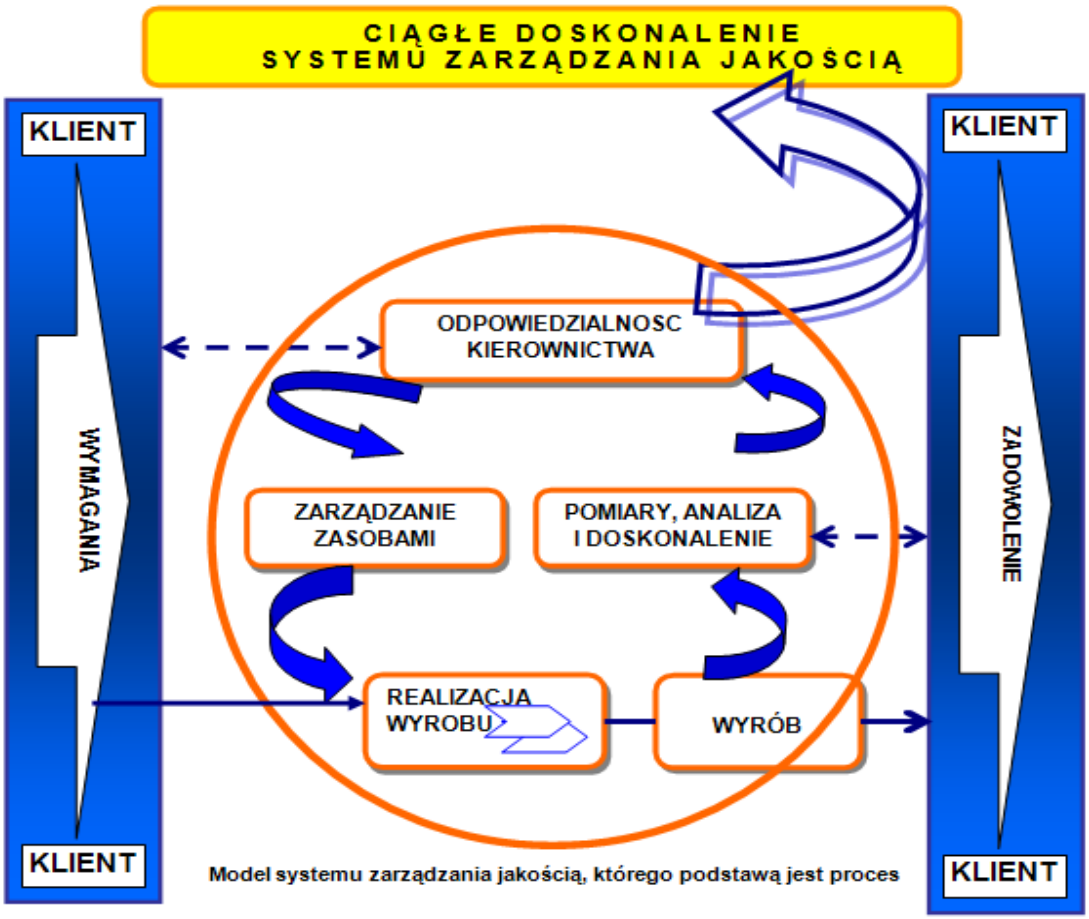
Tabela 1 Struktura dokumentacji stosowanej w systemie zarządzania jakością

Wykaz zatwierdzonych i stosowanych procedur oraz instrukcji postępowania do procedur został wskazany w załączniku nr 2 do niniejszej Księgi.

6.2. Podejście procesowe i realizowane procesy

System zarządzania jakością w Urzędzie funkcjonuje w oparciu o podejście procesowe do zarządzania tzn. zidentyfikowano funkcjonujące procesy i określono wzajemne oddziaływania między tymi procesami przedstawiono w formie graficznej w Załączniku nr 3. Z uwagi na mnogość i różnorodność relacji uproszczono rysunek wskazując najistotniejsze wzajemne oddziaływania procesów. Zidentyfikowane procesy nie są zlecane na zewnątrz.

Jako proces zostały zdefiniowane działania wykorzystujące zasoby i ich zarządzanie, przekształcające wejścia w wyjścia na podstawie modelu Systemu Zarządzania Jakością, przedstawionego w normie PN – EN ISO 9001:2009.



Model systemu zarządzania jakością, którego podstawą jest proces

Objaśnienia



Działania dające wartość dodaną
Przepływ informacji

Planuj – ustalanie celów i procesów niezbędnych do dostarczenia wyników zgodnych z wymaganiami klienta i Polityką jakości Urzędu Miasta.
Wykonaj – wdrażanie procesów.
Sprawdź – monitorowanie i mierzenie procesów i usług w odniesieniu do Polityki, celów i wymagań dotyczących usług i przedstawianie wyników.
Działaj – podejmowanie działań dotyczących ciągłego doskonalenia funkcjonowania procesu.

Zarządzanie procesem przez jego właściciela polega na:
- planowaniu procesu,
- nadzorowaniu działań przygotowawczych oraz przebiegu procesu,
- dokonywaniu oceny efektywności procesu,
- kontrolowaniu zgodności wykonywanych zadań z przepisami prawa zewnętrznego i wewnętrznego oraz z procedurami określonymi w niniejszej Księdze Jakości,
- nadzorowaniu zapisów jakości w celu zweryfikowaniu czy proces jest prowadzony zgodnie z założeniami
- inicjowaniu działań korygujących i/lub zapobiegawczych dla doskonalenia wdrożonego systemu.

Dla potrzeb realizowanych przez Urząd procesów zostały opracowane Karty Informacyjne Procesów. Karty są aktualizowane i każdorazowo zatwierdzane przez Prezydenta Miasta Tychy. Określono dla każdego procesu: cel, właściciela procesu, realizatora procesu, odpowiedzialność, realizowane działania, wartość zakładaną / miernik procesu i sposób jego wyliczania, miarę, częstość wyliczania, kryterium skuteczności, a także dokumenty związane (systemowe). Procesy zostały tak zaprojektowane, by spełnić swoim zakresem działania wszystkie postanowienia normy, a równocześnie być w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

Wzajemne oddziaływania między procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem ciągłym podlegającym nieustannym zmianom i modyfikacjom wynikających z ich monitorowania. Zmiany bądź tylko poprawki dokonywane w systemie są dowodem, że zarządzanie jakością nie jest zjawiskiem statycznym, lecz podlegającym ciągłemu doskonaleniu.

6.2.1. Realizacja usług

Punktem wyjścia planu realizacji usług jest budżet Miasta, który jest rocznym planem dochodów i wydatków. W trakcie jego opracowywania uwzględniane są wnioski budżetowe poszczególnych dysponentów środków budżetowych, którzy określają zakres zadań niezbędnych do zrealizowania oraz inne przyjęte do realizacji plany wieloletnie i strategie, a także zakres możliwości finansowych Miasta. Powstałe, w oparciu o przygotowany budżet, plany finansowe poszczególnych dysponentów środków finansowych są podstawą do planowania realizacji działań.

Danymi wejściowymi do realizacji usług są wymagania prawne oraz wymagania klientów. Na ich podstawie przygotowywane są produkty końcowe, które zawsze muszą być w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. Wymagania klientów realizowane są w takim zakresie, na ile pozwalają na to przepisy prawa. Mając świadomość takich ograniczeń w spełnieniu wymagań klientów, Urząd dokłada wszelkich starań by podejmować działania poprawiające jakość obsługi, informacji i usług.

6.2.2. Planowanie realizacji usług

Planowanie realizacji usług przebiega zgodnie z działaniami określonymi w zidentyfikowanych procesach zawierających uregulowania dotyczące:

- celów jakościowych,
- weryfikacji działań,
- sposobu identyfikowania wymagań klienta,
- sposobu zapisywania wyników działania,
- komunikacji z klientem.

Planowanie realizacji usług, wymagania, co do zawartości i formy usług, określone są poprzez obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne uregulowania. Ewentualne potrzeby i oczekiwania klientów, które nie kolidują z przepisami prawa są rozpatrywane i, jeśli to możliwe, uwzględniane. Identyfikacja oraz spełnienie potrzeb i oczekiwań klientów odbywa się poprzez zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych, głównie zawartych w ankietach adresowanych do klientów Urzędu, skargach i wnioskach wpływających do Urzędu oraz z bezpośrednich rozmów z klientami. Ponadto z uwagi na specyfikę działalności Urzędu i rodzaj świadczonych usług, zasady związane z miejscem, okresem przechowywania powstających dokumentów i zapisów oraz ich zasady ochrony przed uszkodzeniem czy zagubieniem określone są w przepisach prawa.
Procesy realizacji usług w Urzędzie obejmują:

- czynności przebiegające z klientem, które skutkują sposobem realizacji usług,
- realizację prawnie przypisanych zadań,
- identyfikację świadczonych usług opartą na obowiązującej instrukcji kancelaryjnej (rzeczowym wykazie akt),
- zabezpieczenia poufności danych otrzymywanych od klienta (ochrona danych).

Urząd Miasta wykonuje zadania i świadczy usługi w oparciu o przepisy prawa, w ustawowo ustalonym terminie, z zachowaniem staranności, rzetelności i obiektywizmu. Potrzeby i oczekiwania mieszkańców Miasta realizowane są w oparciu o istniejące warunki organizacyjne, techniczne i kadrowe.

6.2.3. Komunikacja z klientem

Została zapewniona komunikacja z klientem m.in. poprzez:

- tablice informacyjne umieszczone w różnych punktach Urzędu,
- stronę internetową,
- Biuletyn Informacji Publicznej,
- publikacje w prasie lokalnej i dziennikach urzędowych,
- informacje udzielane przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za dany zakres spraw,
- Biuro Obsługi Klienta,
- Tyski Informator Samorządowy – dodatek do tygodnika Twoje Miasto.

Zbieranie i dalsze postępowanie z informacjami zwrotnymi od klientów, w tym dotyczące reklamacji, odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi uregulowaniami.

6.2.4. Projektowanie i rozwój

Urząd, wykonując swoje zadania, realizuje także działania związane z projektowaniem i rozwojem usług. Dane wejściowe do realizacji takich działań określone są najczęściej w obowiązujących aktach normatywnych, określających zarazem podmiot i przedmiot tych działań.
Przy planowaniu trybu realizacji nowych działań uwzględniane są odpowiednio:

- wymagania wynikające z przepisów prawa,
- potrzeby dotyczące stworzenia wymaganych druków i dokumentów,
- zasady i źródła finansowania,
- wymagania dotyczące kwalifikacji personelu oraz struktury funkcjonalnej Urzędu,
- zasady nadzorowania realizacji wyrobu,
- identyfikację akt sprawy.

Sterowanie projektowaniem i rozwojem polega również na opracowywaniu wieloletnich programów inwestycyjnych związanych z realizacją przyjętego planu rozwoju lokalnego. Pozwala to na właściwe i efektywne gospodarowanie środkami budżetowymi w oparciu o plan finansowy. Prace rozwojowe podlegają weryfikacji dla zapewnienia właściwego ich przebiegu. W wyniku monitorowania działań związanych z projektowaniem i rozwojem oceniana jest realizacja zadań inwestycyjnych w zakresie rzeczowo – finansowym, zgodnie z przyjętym harmonogramem. Na podstawie sprawozdań z realizacji wnioskowane są ewentualne zmiany w przyjętym planie finansowym. Z prowadzonych działań przechowywane są zapisy.

6.2.5. Dostarczanie usług

Urząd realizuje zadania w warunkach nadzorowanych, tzn.:

1) zidentyfikowane procesy, opracowana i udostępniona dokumentacja systemowa oraz inne dokumenty wewnętrzne regulują cały zakres wykonywanych przez Urząd zadań z zakresu administracji publicznej,
2) zatrudnieni pracownicy posiadają odpowiednie kwalifikacje oraz zapewnione zostały niezbędne dokumenty i informacje do wykonywania pracy, a także właściwe wyposażenie stanowisk pracy,
3) zapewniono identyfikację dokumentów i usług w oparciu o instrukcję kancelaryjną,
4) identyfikowany jest status spraw i dokumentów (określających stan ich realizacji) w ramach funkcjonującego Systemu (informatycznego) Obiegu Dokumentów i Spraw,
5) dokumenty, dane i materiały pomocnicze dostarczane przez klientów są odpowiednio identyfikowane, chronione i zabezpieczane, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (instrukcją kancelaryjną),
6) zapewniono określenie zasad właściwego postępowania z dokumentami i danymi wymaganymi dla realizacji świadczonych usług (przepisy prawa, procedury),
7) działania związane ze zwolnieniem i wykonaniem usługi są określone i realizowane przez odpowiedzialnych Kierowników jednostek organizacyjnych Urzędu, którzy również odpowiedzialni są za nadzór nad postępowaniem z usługami nie spełniającymi określonych wymagań.

7. Pomiary, analiza i doskonalenie

7.1. Zadowolenie klienta

Ponieważ jednym z mierników funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością są informacje zwrotne od klienta Urząd przeprowadza monitorowanie satysfakcji klienta uzyskując w ten sposób dane wejściowe służące do doskonalenia świadczonych usług. Stanowią one także materiał do analizy na przegląd Systemu Zarządzania Jakością.

7.2. Audit

Systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów – jakim jest audit – przeprowadzany jest w zaplanowanych odstępach czasu oraz doraźnie w wyniku bieżących potrzeb. Audity realizowane są dla sprawdzenia, czy system zarządzania jakością w Urzędzie jest:

- zgodny z wcześniej zaplanowanymi i zatwierdzonymi ustaleniami oraz wymaganiami normy PN – EN ISO 9001 : 2009
- skutecznie wdrożony i utrzymywany
- cele jakościowe zostały osiągnięte.

Programy auditów są planowane przez Pełnomocnika ds. Jakości ze szczególnym zwróceniem uwagi na:

1) status, ważność i skuteczność realizowanych procesów oraz auditowanych obszarów,
2) sprawdzenie wdrożonych działań będących następstwem wcześniejszych auditów,
3) skuteczność osiągania celów jakościowych.

Odpowiedzialność i wymagania dotyczące planowania i przeprowadzania auditów oraz przedstawiania wyników i utrzymywania zapisów określone i udokumentowane zostały w procedurze.

Pracownicy Urzędu odpowiedzialni za dany obszar podlegający auditowi zobowiązani są do zapewnienia, aby bez nieuzasadnionego opóźnienia podjęto działania dotyczące wyeliminowania stwierdzonych niezgodności i ich przyczyn. W następstwie tego przeprowadza się weryfikację podjętych działań i ocenia ich skuteczność.

7.3. Monitorowanie i pomiary procesów oraz usług

W Urzędzie Miasta monitorowaniu podlegają realizowane procesy Systemu Zarządzania Jakością. Działania takie podejmuje się w celu bieżącego sprawdzania zdolności procesów do osiągania zaplanowanych wyników i w razie wykrytych spostrzeżeń bądź niezgodności powodujących zakłócenia w ich realizacji, podejmowane są przez Właścicieli właściwych procesów działania korygujące i zapobiegawcze.

Monitorowanie usługi w Urzędzie prowadzone jest dzięki funkcjonującemu monitorowaniu procesów i przypisanych im mierników oraz ustalonemu kryterium skuteczności.

7.4. Nadzór nad usługą niezgodną

Nadzór nad usługą niezgodną oraz postępowanie w przypadku jej pojawienia się, reguluje udokumentowana procedura.

Za identyfikację usługi niespełniającej wymagań odpowiada każdy pracownik uczestniczący w prowadzeniu procesu świadczenia usługi, który jest zobowiązany do obserwacji jego przebiegu i powiadamiania bezpośredniego przełożonego o występujących niezgodnościach dotyczących usług.

Za dalsze postępowanie ze zidentyfikowaną usługą niezgodną odpowiada Właściciel procesu, w którym ta usługa wystąpiła.

7.5. Analiza danych

W Urzędzie analizuje się dane służące do wykazania właściwie funkcjonujących w nim procesów. Wykorzystywane są one do ich doskonalenia i dotyczą m.in.:

- zadowolenia klienta,
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług.

Informacje te mogą być wykorzystywane jako dane wejściowe dla zilustrowania przebiegu procesów za pomocą określonych metod i narzędzi statystycznych. O możliwości zastosowania określonej metody czy techniki statystycznej decyduje Właściciel procesu, którego te dane dotyczą.

7.6. Doskonalenie

Doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością jest przedmiotem uwagi i wszelkich starań podejmowanych przez pracowników Urzędu zgodnie z deklaracją Prezydenta zawartą w Polityce Jakości. Podejmowane jest ono poprzez wykorzystanie: Polityki Jakości, celów dotyczących jakości, wyników auditów, analizy danych z działań korygujących i zapobiegawczych oraz przeglądu zarządzania. Uregulowania systemowe w tym zakresie zawarte zostały w udokumentowanej procedurze.

8. Przegląd, zatwierdzenie i nowelizacja Księgi Jakości

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem i przewodnikiem po systemie jakości i określa:

- zakres wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością realizowanego w oparciu o przepisy prawa określające zadania (własne, zlecone i powierzone),
- wzajemne oddziaływania pomiędzy procesami jakościowymi.

Sposób postępowania oraz odpowiedzialność za nadzorowanie Księgi Jakości przedstawiono w poniższej tabeli.

	Weryfikacja	**Zatwierdzenie**	**Nowelizacja**	**Przegląd**
Księga Jakości	Pełnomocnik	Prezydent	Pełnomocnik (załącznik nr 4)	Pełnomocnik (załącznik nr 5)
	-	-	-	co 12 miesięcy od zatwierdzenia

Tabela 2 Nadzorowanie Księgi Jakości

Potrzebę dokonania zmian w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik Urzędu lub każda inna zainteresowana osoba. Zmiany wprowadza się poprzez wymianę właściwej strony, właściwego rozdziału lub ponowne wydrukowanie całej Księgi z uwzględnieniem naniesionych poprawek.

Opis systemu jakości jest dostępny w całości dla każdego pracownika Urzędu i jako intelektualny dorobek Urzędu, podlega ochronie w tym znaczeniu, że osoby niezatrudnione w Urzędzie oraz inne instytucje mogą uzyskać do niego dostęp, przedrukowywać i kopiować na podstawie zgody Pełnomocnika.

9. Powołania

Wykaz dokumentów powołanych w Księdze Jakości:

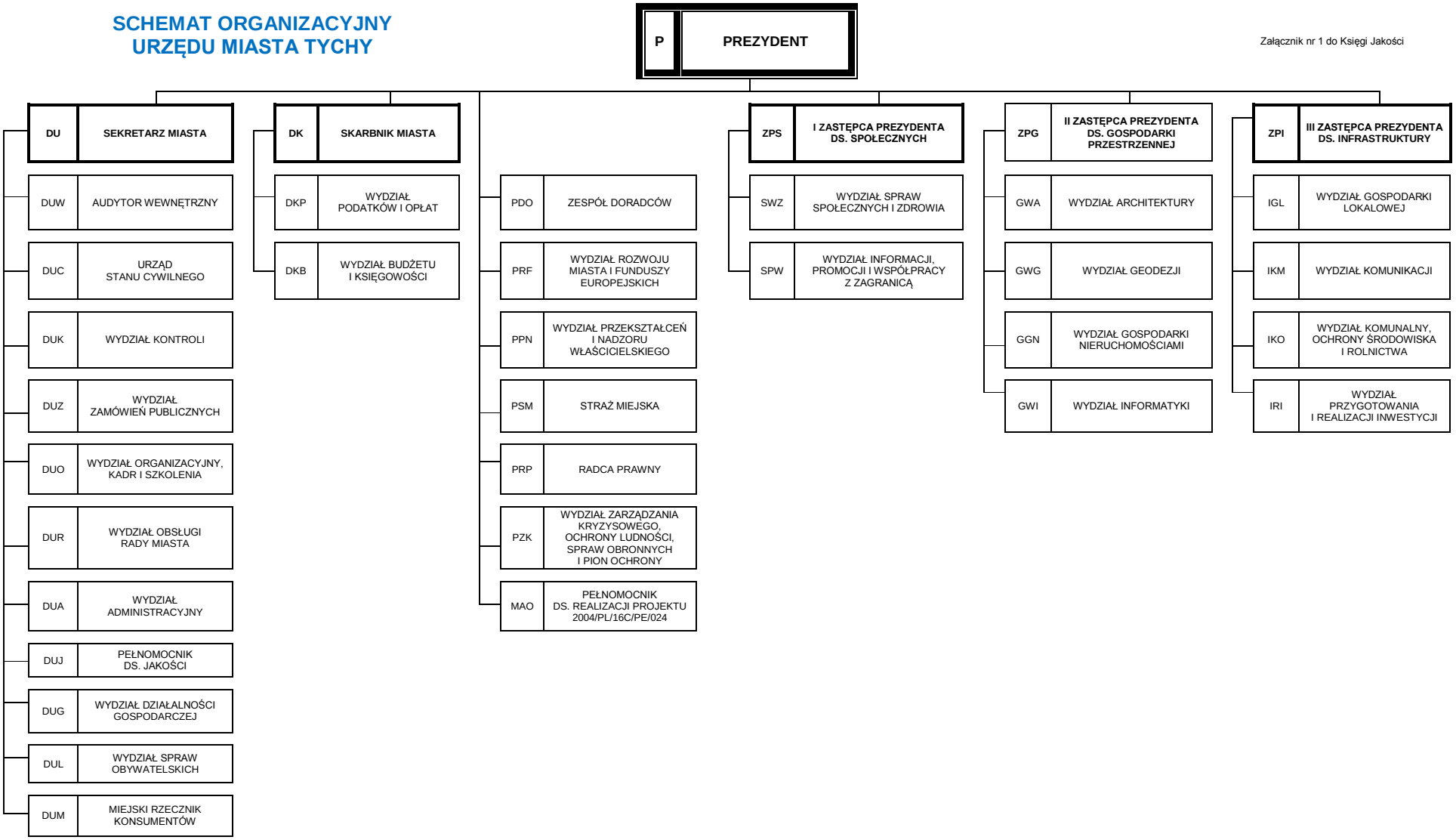
1. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.
2. Statut Miasta Tychy.
3. Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Tychy.
4. Zarządzenie Nr 0152/77/08 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 2 stycznia 2008 r. w sprawie w sprawie ustanowienia Pełnomocnika ds. Jakości
5. Szczegółowe regulaminy organizacyjne jednostek organizacyjnych Urzędu.
6. Norma PN – EN ISO 9001:2009
7. Norma PN – EN ISO 9000.

10. Załączniki

1. Schemat Organizacyjny Urzędu Miasta Tychy.
2. Wykaz procedur oraz instrukcji postępowania do procedur.
3. Mapa procesów.
4. Formularz - Rejestr zmian Księgi Jakości.
5. Formularz – Przegląd Księgi Jakości.
6. Macierz odpowiedzialności dla procesów.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY URZĘDU MIASTA TYCHY

Załącznik nr 1 do Księgi Jakości

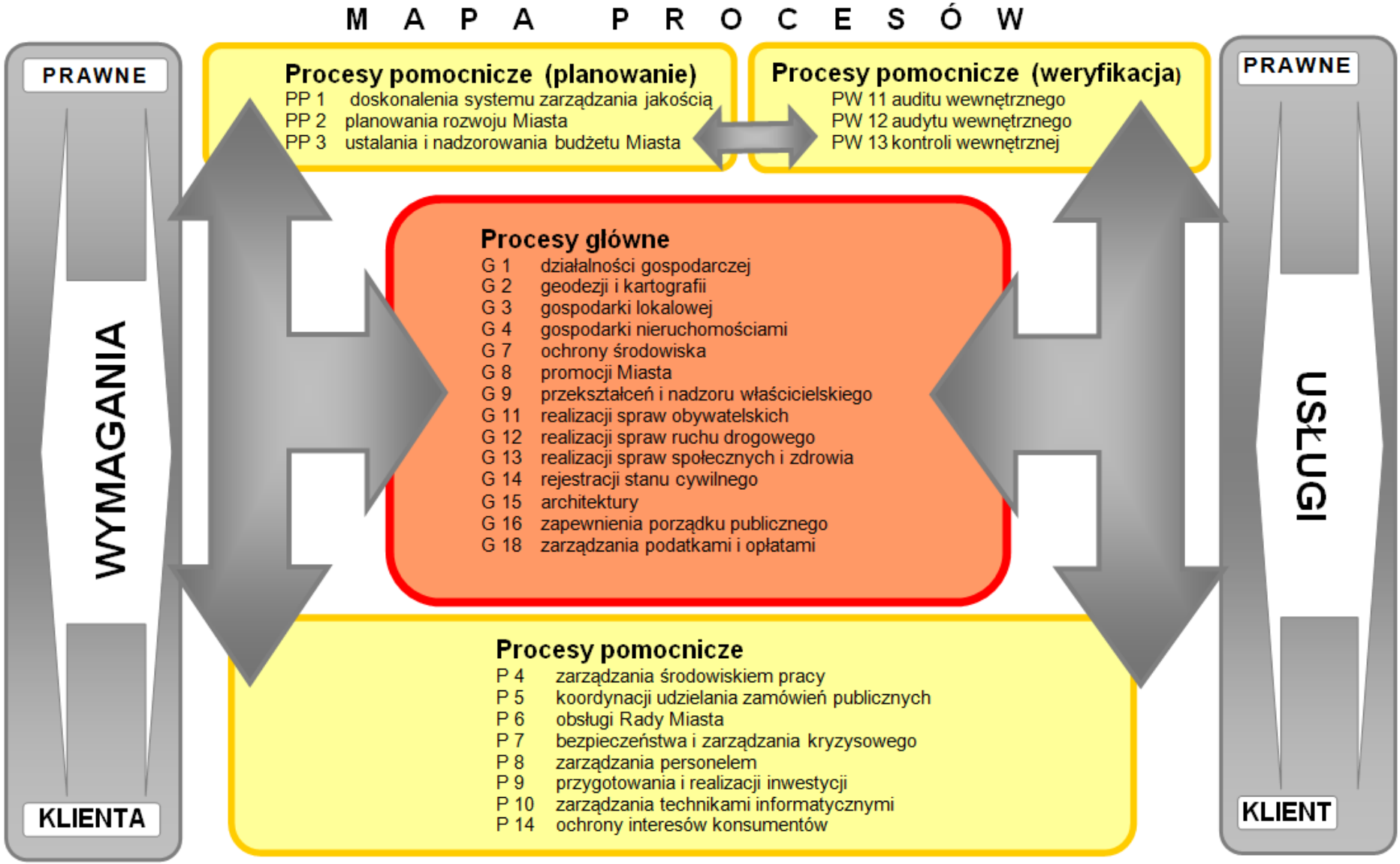


Załącznik nr 2 do Księgi Jakości

WYKAZ PROCEDUR ORAZ INSTRUKCJI POSTĘPOWANIA DO PROCEDUR

1. Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami.
    - Instrukcja postępowania do Procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami. Nadzór nad dokumentami systemowymi.
2. Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym.
3. Procedura podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych.
4. Procedura auditu wewnętrznego

Załącznik nr 3 do Księgi Jakości



Załącznik nr 4 do Księgi Jakości

R E J E S T R Z M I A N K S I Ę G I J A K O Ś C I

Numer zmiany	Numer strony /stron	Data wprowadzenia zmiany	Opis zmiany	Podpis Pełnomocnika ds. Jakości
1.	21	7.12.2010	Zmiana schematu organizacyjnego – Załącznik nr 1 do Księgi Jakości	Na oryginale
2.	27	7.12.2010	Zmiana macierzy odpowiedzialności dla procesów zidentyfikowanych w Urzędzie – Załącznik nr 6 do Księgi Jakości	Na oryginale
3.	23	30.12.2011	Załącznik Nr 3 do Księgi Jakości – mapa procesów	Na oryginale
4.	26	7.03.2012	Zmiana macierzy odpowiedzialności dla procesów zidentyfikowanych w Urzędzie – Załącznik nr 6 do Księgi Jakości	Na oryginale
5.	Wg załącznika	27.04.2012	Wg załącznika	Na oryginale

Załącznik nr 5 do Księgi Jakości

P R Z E G L Ą D K S I Ę G I J A K O Ś C I

Numer przeglądu	Data wykonania przeglądu	Spostrzeżenia / uwagi* (wynik przeglądu)	Podpis Pełnomocnika ds. Jakości
1.	27 maja 2011 r.	Księga Jakości odzwierciedla stan faktyczny	Na oryginale
2.	27 kwietnia 2012 r.	Aktualizacja zgodnie z załącznikiem	Na oryginale

M a c i e r z o d p o w i e d z i a l n o ś c i d l a p r o c e s ó w z i d e n t y f i k o w a n y c h w U r z ę d z i e M i a s t a T y c h y

Załącznik nr 6 do Księgi Jakości

Lp	Proces		Rodzaj	Jednostka organizacyjna Urzędu odpowiedzialna za działalność																																		
	Symbol	Nazwa		P	ZPI	ZPG	ZPS	DU	DK	DUO	DUA	GWI	DUR	DUJ	DKP	DKB	IGL	IKO	IKM	IRI	DUG	DUC	PPN	PSM	SPW	DUZ	PZK	DUK	DUW	GWA	PRF	GWG	GGN	DUL	DUM	SWZ
1.	**PP 1**	doskonalenia systemu zarządzania jakością	Pomocniczy planowanie	X				X						X																							
2.	**PP 2**	planowania rozwoju miasta		X																											X						
3.	**PP 3**	ustalania i nadzorowania budżetu miasta		X					X							X																					
4.	**P 4**	zarządzania środowiskiem pracy	P o m o c n i c z y					X			X																										
5.	**P 5**	koordynacji udzielania zamówień publicznych						X																		X											
6.	**P 6**	obsługi Rady Miasta						X					X																								
7.	**P 7**	bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego		X																							X										
8.	**P 8**	zarządzania personelem						X		X																											
9.	**P 9**	przygotowania i realizacji inwestycji			X															X																	
10.	**P 10**	zarządzania technikami informatycznymi				X						X																									
11.	**P 14**	ochrony interesów konsumentów						X				X																									
12.	**G 1**	działalności gospodarczej	G ł ó w n y					X													X																
13.	**G 2**	geodezji i kartografii				X																											X				
14.	**G 3**	gospodarki lokalowej			X												X																				
15.	**G 4**	gospodarki nieruchomościami				X																											X				
16.	**G 7**	ochrony środowiska			X													X																			
17.	**G 8**	promocji Miasta					X																			X											
18.	**G 9**	przekształceń i nadzoru właścicielskiego		X																			X														
19.	**G 11**	realizacji spraw obywatelskich						X																										X			
20.	**G 12**	realizacji spraw ruchu drogowego			X														X																		
21.	**G 13**	realizacji spraw społecznych i zdrowia					X																														X
22.	**G 14**	rejestracji stanu cywilnego						X														X															
23.	**G 15**	architektury				X																										X					
24.	**G 16**	zapewnienia porządku publicznego		X																				X													
25.	**G 18**	zarządzania podatkami i opłatami							X						X																						
26.	**PW 11**	auditu wewnętrznego	Pomocniczy weryfikacja					X						X																							
27.	**PW 12**	audytu wewnętrznego						X																													
28.	**PW 13**	kontroli wewnętrznej						X																				X									

X właściciel – odpowiedzialny za realizację procesu **X nadzór nad realizacją procesu**

11. Zestawienie tabel

Tabela 1 Struktura dokumentacji stosowanej w systemie zarządzania jakością
Tabela 2 Nadzorowanie Księgi Jakości