

# Urząd Miejski w Koninie



## Księża Jakości

---


WYDANIE: X

EGZEMPLARZ:

Zakaz kopiowania i rozpowszechniania bez zgody.

Opracował:  Pełnomocnik ds. Systemu Jakości  Marek Zawidzki	Zatwierdził:  Prezydent Miasta Konina  Konin, 27.10. 2017  Józef Nowicki
Wydanie: X	Egzemplarz:

Odpowiada normie: EN ISO 9001:2015

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>2/25</b>

## SPIS TREŚCI :


Przedmiot, zakres stosowania i zasady nadzorowania Księgi Jakości.....	3
Prezentacja Miasta i Urzędu Miejskiego w Koninie .....	3
1. Zakres normy.....	6
2. Powołania normatywne .....	6
3. Terminy i definicje .....	7
4. Kontekst organizacji.....	8
4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu .....	8
4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych.....	9
4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością .....	9
4.4 System zarządzania jakością i jego procesy i procedury .....	9
5. Przywództwo .....	12
5.1 Przywództwo i zaangażowanie .....	13
5.2 Polityka jakości .....	13
5.3 Rola, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji.....	14
6. Planowanie .....	14
6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans.....	14
6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia .....	15
7. Wsparcie.....	16
7.1 Zasoby .....	16
7.2 Kompetencje.....	18
7.3 Świadomość .....	18
7.4 Komunikacja .....	18
7.5 Udokumentowane informacje .....	19
8. Działania operacyjne .....	21
8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi.....	21
8.2 Wymagania dotyczące wyrobów i usług.....	21
8.2.1. Komunikacja z interesantem .....	21
8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług.....	22
8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz .....	22
8.5 Produkcja i dostarczanie usługi.....	23
9. Ocena efektów działania .....	23
9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena .....	23
9.2 Audit wewnętrzny .....	24
9.3 Przegląd zarządzania .....	24
10. Doskonalenie .....	25
10.2 Niezgodności i działania korygujące.....	25
10.3 Ciągłe doskonalenie .....	25

### Załączniki

Załącznik 1. [Schemat Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Koninie](#)

Załącznik 2. [Hierarchia procesów i procedury stosowane w UM w Koninie](#)

Załącznik 3. [Karta zmian w Księdze Jakości - wzór](#)

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>3/25</b>

### **Przedmiot, zakres stosowania i zasady nadzorowania Księgi Jakości**

Księga Jakości Urzędu Miejskiego w Koninie oparta na wymaganiach normy EN/ISO 9001:2015 została ustanowiona Zarządzeniem Prezydenta Miasta Konina Nr 11/2017 z dnia 27 października 2017 roku. Jest to X wydanie Księgi Jakości zgodne z normą ISO 9001. Dokument ten adresowany jest dla pracowników Urzędu, auditorów, interesantów i innych stron zainteresowanych. Powstał by służyć podstawową informacją o funkcjonowaniu i organizacji pracy Urzędu. Księga Jakości zawiera opis ustanowionych procesów i procedur oraz wzajemnych oddziaływań między procesami występującymi w Urzędzie.

W rozdziałach początkowych Księgi zawarto informacje o Mieście i Urzędzie Miejskim w Koninie oraz podstawowe definicje. Kolejne rozdziały opisują natomiast sposób realizacji poszczególnych zapisów normy przez pracowników Urzędu. Księga została tak napisana by jej rozdziały odpowiadały głównym punktom normy.

Księga Jakości została sporządzona w wersji elektronicznej, dostępnej dla wszystkich pracowników Urzędu. Sporządzono również jeden egzemplarz Księgi w postaci tradycyjnego dokumentu pisanego, który znajduje się w Wydziale Organizacyjnym i Kadr nadzorowanym przez Sekretarza Miasta.

Za opracowanie, aktualizację, rozpowszechnianie i archiwizację Księgi Jakości odpowiedzialność ponosi Pełnomocnik ds. Systemu Jakości - Sekretarz Miasta Konina. Księgę Jakości zatwierdza Prezydent Miasta Konina.

Celem wprowadzenia jednolitych zasad tworzenia dokumentacji systemu jakości opracowano graficzną instrukcję zarządzania dokumentacją systemu jakości.


Wprowadzane zmiany i poprawki odnotowuje się w karcie zmian Księgi Jakości, stanowiącej załącznik do dokumentu głównego. W przypadku wprowadzenia zmian w różnych rozdziałach zarządza się sporządzenie kolejnego wydania Księgi Jakości. Decyzję w tej sprawie podejmuje Prezydent Konina na wniosek Pełnomocnika ds. Systemu Jakości, który ponosi odpowiedzialność za jej wykonanie. Nieaktualne wersje Księgi Jakości likwiduje się, za wyjątkiem egzemplarza pisanego, w którym przechowuje się całą historię zmian.

### **Prezentacja Miasta i Urzędu Miejskiego w Koninie**

#### Miasto Konin

Konin jest miastem liczącym 75 607 mieszkańców oraz 82,2 km kwadratowych, położonym w centralnej Polsce, we wschodniej części Wielkopolski. Położenie miasta w bezpośredniej bliskości autostrady A2, łączącej Poznań z Warszawą oraz przy trasie północ – południe stwarza dogodne warunki transportowe i komunikacyjne. Przebiegająca przez Konin magistrała kolejowa Berlin – Warszawa oraz port rzeczny- z dostępem do portów w Gdańsku i Szczecinie – umożliwiają wykorzystanie alternatywnych środków transportu. Położenie oraz potencjał ludnościowy i ekonomiczny sprzyja lokalizacji średnich i dużych inwestycji.

Gospodarka Konina zdominowana została przez powstały w latach sześćdziesiątych przemysł wydobywczy, energetyczny i hutniczy. To dzięki niemu nastąpił dynamiczny rozwój miasta i regionu konińskiego.

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>4/25</b>

Konin jest jednym z największych ośrodków przemysłu paliwowo-energetycznego, który tworzy Zespół Elektrowni Pątnów, Adamów, Konin S.A. będący właścicielem kopalń PAK KWB Konin S.A. oraz PAK KWB Adamów S.A.

Rozwój przemysłu przyczynił się do powstania i rozwoju prawobrzeżnej części Konina i dynamicznego przyrostu ludności. W starej historycznej (lewobrzeżnej) części miasta mieszka około jednej czwartej ludności Konina.

Transformacja ustrojowa i gospodarcza spowodowała zmniejszenie zatrudnienia w przemyśle i rozwój małych i średnich przedsiębiorstw. Obecnie w Koninie zarejestrowanych jest ponad 8000 podmiotów gospodarczych. Działa tu również 70 spółek z kapitałem zagranicznym. Aktywność kapitału zagranicznego jest szczególnie widoczna w obszarze transportu, handlu i paliw.

Działalność samorządu Miasta Konina przyczyniła się do poprawy życia w mieście. Szczególnie duży nacisk władze miasta położyły na rozbudowę infrastruktury nowo powstałych osiedli, na inwestycje z zakresu ochrony środowiska oraz poprawę stanu dróg i ulic. Podjęte zostały również działania na rzecz uczynienia z Konina atrakcyjnego miejsca dla inwestorów krajowych i zagranicznych. Dobrze temu służą podjęte przez Radę uchwały zwalniające inwestorów z podatku od nieruchomości oraz Strategia Rozwoju Konina na lata 2015 - 2020 i wieloletni plan inwestycyjny.

Konin poszczycić się może dobrą bazą szkolnictwa podstawowego, gimnazjalnego i średniego a także powstałą z inicjatywy władz miasta Państwową Wyższą Szkołą Zawodową. W mieście funkcjonują również filie uczelni państwowych i uczelnie prywatne.

Na terenie Konina działają samorządowe placówki kultury i sportu, atrakcją turystyczną są podmiejskie jeziora i rzeka Warta. Do najważniejszych imprez o zasięgu krajowym należą:

- Międzynarodowy Dziecięcy Festiwal Piosenki i Tańca,
- Ogólnopolski Konkurs Filmów Amatorskich,
- Ogólnopolski Festiwal Śpiewających Żeglarzy „Złota Szekla”,
- Przeglądy Polskich Filmów Fabularnych „Debiuty”,
- Jazz Festiwal Jazzonalia, Festiwal Bluesonalia.


Duże sukcesy na arenach sportowych w kraju i za granicą odnoszą konińscy sportowcy.

Najwyższy poziom prezentują piłkarki nożne Konińskiego Klubu Piłkarstwa Kobiecego Medyk POLOmarket Konin – czterokrotny mistrz Polaki senierek, 8-krotny zdobywca Pucharu Polski, wielokrotny medalista Mistrzostw Polski we wszystkich kategoriach wiekowych.

Jednym z najlepszych klubów szermierczych w kraju jest Koniński Klub Szermierczy, rokrocznie zdobywający wiele medali w imprezach krajowych i międzynarodowych we wszystkich kategoriach wiekowych. Bardzo dobre wyniki notują też kolarze Konińskiego Ludowego Towarzystwa Cyklistów i pięściarze Zagłębia Konin.

Konin współpracuje z wieloma miastami za granicą. Posiada partnerskie umowy samorządowe z 14 krajami Europy Wschodniej i Zachodniej. Za aktywność w propagowaniu idei jedności europejskiej Konin został nagrodzony w 2002r. Honorową Flagą Rady Europy. Jednym z najwyższych odznaczeń przyznawanych samorządom w Unii Europejskiej.

Konin to także laureat wielu prestiżowych nagród i wyróżnień, między innymi: konkursu Nasza Gmina w Europie, Europejskiego Certyfikatu Standaryzacji Ekologicznej, Profesjonalna Gmina Przyjazna Inwestorom, Najlepsze Miasto w dziedzinie wykorzystania

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>5/25</b>

Funduszy Unijnych, rankingów inwestycyjnych "Wspólnoty" oraz Europejska Gmina Europejskie Miasto "Gazety Prawnej".

W 2007r. zrealizowano największą w historii miasta inwestycję drogową: II przeprawę przez rzekę Wartę. Jej koszt wyniósł ponad 200 mln, w tym 75 proc. stanowiły środki pozyskane z Unii Europejskiej. Natomiast w 2015 roku uruchomiono Zakład Termicznego Unieszkodliwiania Odpadów Komunalnych w Koninie - pierwszą nowoczesną spalarnię śmieci w Polsce. Koszt tej najdroższej inwestycji samorządowej wyniósł 387,7 mln zł. Została ona sfinansowana głównie ze środków Unii Europejskiej oraz Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Wchodząca w skład Miejskiego Zakładu Gospodarki Odpadami Komunalnymi Sp. z o.o. spalarnia rozwiąże problem utylizacji odpadów w 36 gminach subregionu konińskiego zamieszkanym przez 376.000 mieszkańców. Wielką szansą dla miasta są udokumentowane odwiertem wody geotermalne na wyspie Pocijewo. Przewidywane kierunki ich zagospodarowania to energetyka, rekreacja i balneologia.

### Władze Miasta

Organami Miasta są:

**Rada Miasta Konina** – organ stanowiący i kontrolny, składający się z 23 radnych, wybieranych w wyborach powszechnych na 4 letnią kadencję.


**Prezydent Miasta Konina** – organ wykonawczy, wybierany w wyborach powszechnych, reprezentujący Miasto jako osobę prawną.

### Prezentacja Urzędu Miejskiego w Koninie

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie gminnym z 1990r. urząd jest instytucją przy pomocy której prezydent wykonuje swoje zadania. Po reformie administracyjnej wprowadzonej w 1999r. Konin jest miastem na prawach powiatu. Urząd i jednostki organizacyjne miasta realizują zarówno zadania gminne jak i powiatowe. W Urzędzie zatrudnionych jest aktualnie 380 osób. Pracownicy posiadają kwalifikacje i wykształcenie niezbędne do realizacji przypisanych zadań. Struktura urzędu jest jednopoziomowa, oparta na wydziałach.

Zadania i zakres działania wydziałów urzędu określa szczegółowo Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Koninie, a strukturę i układ funkcjonalny przedstawia schemat organizacyjny, stanowiący załącznik nr 1.

Decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Miejskim w Koninie systemu zarządzania jakością według norm ISO podjął Zarząd Miasta Konina w lipcu 2000r. Uchwałą Nr 528 Rady Miasta Konina z dnia 11 kwietnia 2001r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Koninie ustanowiono Pełnomocnika ds. Systemu Jakości – Sekretarza Miasta Konina. Do zadań pełnomocnika należy nadzór nad wdrażaniem systemu zarządzania jakością, jego utrzymaniem i doskonaleniem. Pełnomocnik przewodniczy powołanym zarządzeniami Prezydenta zespołom do spraw opracowania procedur oraz auditorów wewnętrznych. Kierownictwo Urzędu uznało, że w wyniku wdrożenia systemu zarządzania jakością uporządkowana zostanie struktura organizacyjna

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>6/25</b>

oraz procesy, procedury, metody i dokumenty stosowane w Urzędzie. Poprawie ulegnie efektywność gospodarowania zasobami materialnymi i ludzkimi, jednoznacznie określone zostaną zadania, kompetencje i odpowiedzialność pracowników. System auditów wewnętrznych umożliwi stałe doskonalenie działalności Urzędu.

Dobrze zorganizowany system zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Koninie pozwoli kierownictwu na prowadzenie bardziej aktywnych i efektywnych działań na rzecz realizacji strategii rozwoju miasta i priorytetowych tematów związanych z jego funkcjonowaniem.

O słuszności wdrożenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Koninie przekonał kierownictwo cel, któremu służy to przedsięwzięcie: zaspokojenie potrzeb mieszkańców miasta, spełnienie wymagań i oczekiwań interesantów poprzez poprawę funkcjonowania Urzędu. Aktualnie Urząd Miejski w Koninie posiada certyfikowany 17.12.2014 przez Polski Rejestr Statków System Zarządzania Jakością 9001/2008 w zakresie realizacji przez miasto na prawach powiatu zadań własnych, zleconych i powierzonych.

Za upowszechnianie idei jakości w zarządzaniu lokalnym Urząd Miejski w Koninie został wyróżniony we wrześniu 2001r. przez Unię Wielkopolan - Certyfikatem Wielkopolska Jakość. Natomiast w grudniu 2001 uzyskał Certyfikat ISO 9001:2000.

W lipcu 2002r. Urząd otrzymał I nagrodę w konkursie „Złoty Bit”, za najlepsze zrealizowane w ciągu ostatnich 12 miesięcy rozwiązanie na terenie Polski, wspierające obieg informacji.

Konin został również uhonorowany przez I Wielkopolskie Forum Gospodarcze ( wrzesień 2002r.), tytułem najbardziej z informatyzowanego miasta w Wielkopolsce.

Efekty wieloletnich działań miasta w zakresie informatyzacji zostały docenione przez stowarzyszenie "Miasta w Internecie", które w 2006r. przyznało Miastu Konin prestiżową nagrodę Złota @ 2006 "Samorządowy Lider Elektronicznej Administracji". Miasto Konin zostało laureatem w kategorii gminy miejskie.

Kolejna nagroda to „Bezpieczny Urząd 2016” .Wyróżnienie przyznane Urzędowi Miejskiemu w Koninie na podstawie rankingu kilkudziesięciu urzędów administracji publicznej w których firma Point Sp. z o.o. wykonywała audyt związany z Rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.

## **1. Zakres normy**

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony system zarządzania jakością spełniający wymagania normy ISO 9001 obejmujący wszystkie komórki organizacyjne. Urząd dąży do stałego dostarczania usług spełniających wymagania interesanta i mających zastosowanie wymagań prawnych. Skuteczne stosowanie systemu i jego doskonalenie służy zwiększaniu zadowolenia interesanta.


## **2. Powołania normatywne**

System zarządzania jakością Urzędu Miejskiego w Koninie oparty jest na wymaganiach norm

*PN – EN ISO 9001:2015*

*PN – EN ISO 9000:2015*



	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>7/25</b>

### 3. Terminy i definicje

Specyficzne dla Urzędu pojęcia stosowane w dokumentacji wynikają z norm ISO i przepisów prawa i oznaczają:

**URZĄD** – Urząd Miejski w Koninie

**STRONA** – każdy, czyjego interesu prawnego lub obowiązku dotyczy postępowanie albo kto żąda czynności organu ze względu na swój interes prawny lub obowiązek ( w procedurach stosowane zamiennie interesant, wnioskodawca, klient)

**KIEROWNIK WYDZIAŁU** – Kierownik Wydziału, Kierownik Biura ( lub osoba zastępująca ww. osoby w czasie ich nieobecności)

**KIEROWNICTWO URZĘDU** – Prezydent, Zastępcy Prezydenta, Sekretarz, Skarbnik.

**KIEROWNIK URZĘDU** – Prezydent Miasta Konina

**INSTRUKCJA KANCELARYJNA** – Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych

**PEŁNOMOCNIK ds. SYSTEMU JAKOŚCI** – osoba kierująca wdrażaniem i utrzymaniem systemu zarządzania jakością – zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu – Sekretarz Miasta Konina


**CZŁONKOWIE KOMITETU STERUJACEGO** – specjalnie przeszkoleni w zakresie systemu zarządzania jakością oraz wykonywania auditów wewnętrznych pracownicy Urzędu, powołani Zarządzeniami Prezydenta Miasta Konina.

**PROCEDURA** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu. Procedura pisemna winna zawierać: przedmiot, odpowiedzialność, dokumenty związane, opis trybu postępowania, schemat graficzny procesu, zestawienie załączników.

**PROCES** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują wejścia procesu do dostarczenia zamierzonego rezultatu. W zależności od kontekstu odniesienia „zamierzony rezultat” jest nazywany wyjściem, wyrobem lub usługą.

**UDOKUMENTOWANA INFORMACJA** – informacja która powinna być nadzorowana utrzymywana przez Urząd oraz nośnik na jakim jest zawarta.

**ZAPIS** – dokument w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przedstawionych działań.

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>8/25</b>

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

**AUDIT** – systematyczny, niezależny, udokumentowany proces uzyskiwania obiektywnego dowodu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełniania kryteriów auditu. Systematyczne i niezależne badanie mające na celu określenie czy system zarządzania jakością ustanowiony przez Urząd jest zgodny z wymaganiami normy i czy jest skutecznie utrzymywany.

**DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE** – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney.

**DZIAŁANIA KORYGUJĄCE** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności i zapobieżenia ponownemu wystąpieniu

**KOREKCJA** - działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności

#### **4. Kontekst organizacji**

##### **4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu**

Urząd funkcjonuje w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym , które mają wpływ na realizację jego celów i zadań oraz wymagań systemu zarządzania jakością. Mają również wpływ na jakość świadczonych usług na rzecz interesantów i stron zainteresowanych.


Realizując wymagania systemu zarządzania jakością i dokonując identyfikacji szans i ryzyk Urząd Miejski w Koninie bierze pod uwagę następujące czynniki kontekstu zewnętrznego:

- 1) sytuacja międzynarodowa i relacje Polski z Unią Europejską, w tym w zakresie możliwości pozyskiwania środków pomocowych na rozwój miasta,
- 2) sytuacja polityczna i społeczno – ekonomiczna w kraju rzutująca na możliwości finansowania rozwoju i pozyskiwania środków krajowych na rozwój miasta,
- 3) zmieniająca się polityka organów państwa i regulacji prawnych dotyczących samorządu,
- 4) sytuacja ekonomiczna konińskich przedsiębiorstw i na miejskim rynku pracy, warunkująca utrzymanie i zwiększanie dochodów własnych samorządu,
- 5) rosnące wymagania i oczekiwania interesantów oraz interesariuszy Urzędu.

Urząd wnikliwie analizuje również kontekst wewnętrzny organizacji, który może mieć wpływ na jakość realizowanych usług. Do najważniejszych czynników wewnętrznych należy zaliczyć:

- 1) przywództwo Prezydenta w zarządzaniu Miastem i Urzędem,
- 2) ustanowienie i realizacja Strategii Rozwoju Miasta Konina oraz Polityki Jakości Urzędu,
- 3) organizacja Urzędu-Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Koninie, właściwa Struktura Urzędu oraz podział uprawnień i kompetencji pracowników,
- 4) wdrożenie systemu zarządzania jakością ISO 9001, kontroli zarządczej, zarządzania ryzykiem, audytów i kontroli wewnętrznej,
- 5)kompetencje, kwalifikacje, zaangażowanie pracowników oraz identyfikacja z celami



	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>9/25</b>

Urzędu i lojalność,  
6) systemy informatyczne i kanały komunikacji wewnętrznej wspomagające prace Urzędu.

#### 4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

W Urzędzie zidentyfikowano strony mające wpływ na system zarządzania jakością oraz wymagania prawne i regulacyjne stron zainteresowanych. Do najważniejszych podmiotów zainteresowanych należą:

- 1) mieszkańcy Miasta Konina,
- 2) interesanci wydziałów Urzędu,
- 3) przedsiębiorcy i inwestorzy oraz instytucje otoczenia biznesu,
- 4) organizacje pozarządowe, kościoły i związki wyznaniowe,
- 5) spółki miejskie i jednostki organizacyjne,
- 6) powiat i gminy aglomeracji konińskiej,
- 7) Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie i Powiatowy Urząd Pracy,
- 8) radni, posłowie, senatorowie, administracja rządowa,
- 9) organy nadzoru i kontroli samorządu,
- 10) uczelnie wyższe, szkoły ponadgimnazjalne i zawodowe,
- 11) dostawcy usług dla Urzędu,
- 12) media tradycyjne i elektroniczne.


#### 4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

W Urzędzie został ustanowiony i wdrożony system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001. Obejmuje on wszystkie wydziały i komórki organizacyjne. Strukturę organizacyjną i zadania realizowane przez poszczególne wydziały i komórki organizacyjne określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Koninie. **Zakres certyfikacji systemu: Realizacja przez miasto na prawach powiatu zadań własnych, zleconych i powierzonych.**

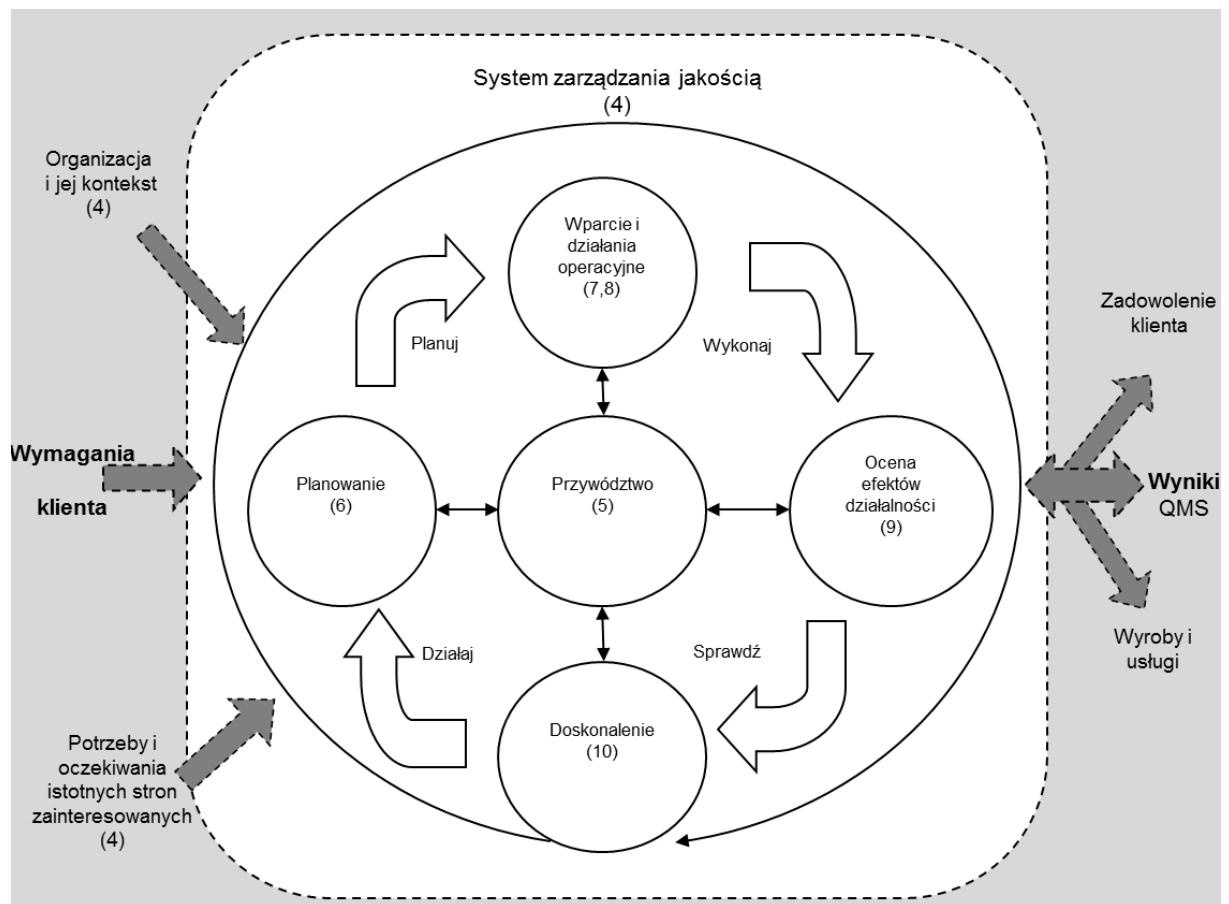
#### 4.4 System zarządzania jakością, jego procesy i procedury

Celem wdrożenia, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością:

- Zidentyfikowano najważniejsze procesy i procedury realizowane w Urzędzie,
- Dokonano wyboru tych procesów i procedur, które są najistotniejsze w pracy Urzędu,
- Określono właścicieli procedur i procesów – Kierowników Wydziałów,
- Przedstawiono graficznie i opisano zasady realizacji ustalonych procedur i procesów,
- Określono zasady badania efektywności procesów,
- Ustanowiono Politykę Jakości Urzędu Miejskiego w Koninie,
- Postanowiono systematycznie badać i analizować skuteczność systemu ( badania opinii, audyty, przeglądy, mierniki) i jeśli to konieczne podejmować niezbędne działania w celu osiągnięcia zaplanowanych wyników.

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>10/25</b>


**Powiązania pomiędzy istotnymi dla funkcjonowania Urzędu procesami w odniesieniu do struktury normy 9001/2015 przedstawiono w postaci poniższego schematu.**



**W Urzędzie Miejskim w Koninie zidentyfikowano, przedstawiono w schemacie graficznym i opisano poniższe procesy i procedury.**

**Postępowanie administracyjne:**

- Decyzja o wymeldowaniu na wniosek strony ,
- Wydawanie dowodów osobistych,
- Rejestracja urodzeń,
- Rejestracja małżeństw,
- Rejestracja zgonów,
- Decyzja o zatwierdzeniu projektu podziału geodezyjnego,
- Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami,

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>11/25</b>

- Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie,
- Rejestracja pojazdów,
- Orzekanie o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności,
- Ewidencja działalności gospodarczej,
- Wydawanie uprawnień na przewozy drogowe,
- Postępowanie Straży Miejskiej w sprawach wykroczeń,
- Wydawanie uprawnień i nadzór nad stacjami kontroli pojazdów,
- Decyzja w sprawie zastosowanie ulg podatkowych,
- Zezwolenie na usunięcie drzew i krzewów,
- Decyzja o przyznaniu dodatku mieszkaniowego,
- Decyzja w sprawie dodatku energetycznego,
- Pozwolenia wodno – prawne na wprowadzanie ścieków do wód lub ziemi,
- Decyzja w sprawie wymiaru podatku,
- Decyzja o lokalizacji inwestycji celu publicznego,
- Decyzja o pozwoleniu na budowę,
- Decyzja o warunkach zabudowy,
- Zezwolenie na działalność w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych.

#### **Zarządzanie majątkiem miasta:**

- Nadzór nad spółkami,
- Przetargowa sprzedaż nieruchomości,
- Dzierżawa,
- Najem lokali.

#### **Realizacja budżetu:**

- Uchwalanie budżetu,
- Wykonywanie budżetu,
- Audyt wewnętrzny,
- Inicjowanie i tworzenie warunków dla pozyskiwania dodatkowych środków pozabudżetowych.

#### **Realizacja strategii rozwoju miasta:**


- Wieloletnie plany inwestycyjne,
- Projekty unijne.

#### **Nadzorowanie zagrożeń:**

- Zarządzanie kryzysowe,
- Zarządzanie ryzykiem.

#### **Zarządzanie dokumentami:**

- Zarządzanie zasobami informatycznymi,
- Zarządzanie dokumentacją SZJ,
- Nadzór nad procesami w sieci,
- Obieg korespondencji,

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>12/25</b>

- Nadzór nad dokumentacją normatywną,
- Archiwizacja.

**Nadzór nad danymi:**

- Ochrona danych osobowych,
- Ochrona informacji niejawnych.

**Realizacja Inwestycji**

**Zarządzanie kadrami:**

- Organizowanie konkursów na stanowiska dyrektorów szkół lub placówek oświatowych,
- Postępowanie nadające stopień nauczyciela mianowanego,
- Podnoszenie kwalifikacji i szkolenia pracowników,
- Przegląd i ocena kadr,
- Wynagradzanie pracowników,
- Zatrudnianie pracowników,
- Zwalnianie pracowników,
- Tworzenie i prowadzenie ZFŚS.

**Zamówienia publiczne:**

- Przygotowywanie umów i aneksów,
- Zamówienia publiczne powyżej 30 000 euro,
- Zamówienia publiczne poniżej 30 000 euro,

**Komunikacja społeczna**

- Prowadzenie serwisu internetowego [www.konin.pl](http://www.konin.pl)
- Udzielanie dotacji na realizację zadań publicznych w ramach otwartych konkursów ofert,
- Udzielanie małych grantów,
- Wydawanie publikacji promocyjnych.


**Procesy doskonalenia:**

- Audyty wewnętrzne,
- Działania korygujące,
- Działania zapobiegawcze,
- Przegląd systemu zarządzania jakością,
- Kontrola Urzędu i jednostek organizacyjnych,
- Przyjmowanie skarg i wniosków,

**Tworzenie aktów normatywnych:**

- Tworzenie uchwał Rady Miasta,
- Tworzenie zarządzeń Prezydenta,
- Plan zagospodarowania przestrzennego.

**5. Przywództwo**

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>13/25</b>

### 5.1 Przywództwo i zaangażowanie

Najwyższe kierownictwo daje dowody przywództwa i zaangażowania w odniesieniu do systemu zarządzania jakością poprzez:

- 1) zapewnienie skuteczności systemu zarządzania jakością i jego rozliczalności,
- 2) ustanowienie polityki jakości i celów jakościowych,
- 3) promowanie podejścia procesowego i zarządzania ryzykiem,
- 4) zapewnienie niezbędnych zasobów koniecznych do funkcjonowania SZJ,
- 5) wspieranie pracowników mających wpływ na skuteczność zarządzania jakością,
- 6) promowanie ciągłego doskonalenia,
- 7) orientację na interesanta poprzez identyfikację jego potrzeb i oczekiwań oraz spełnianie wymagań i zwiększanie zadowolenia

### 5.2 Polityka jakości

Celem utrzymania systemu jakości zgodnego z normą ISO 9001 Prezydent Miasta Konina Zarządzeniem Nr 6/2016 z dnia 28 lipca 2016 roku ustanowił Politykę Jakości Urzędu Miejskiego w Koninie. Z jej treścią i misją urzędu zostali zapoznani wszyscy pracownicy. Polityka jakości została rozpowszechniona poprzez umieszczenie kopii we wszystkich pomieszczeniach urzędu. Polityka jakości została podana do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Koninie.


Misją samorządu Konina jest rozwój przedsiębiorczego potencjału mieszkańców miasta w oparciu o rozwijający się kapitał społeczny i nowoczesną infrastrukturę techniczną przyjazną dla środowiska.

Urząd Miejski w Koninie tworzy dogodne warunki i przyjazny klimat do realizacji zbiorowych potrzeb wspólnoty samorządowej, którą stanowią mieszkańcy Konina. Głównym zadaniem Urzędu jest realizacja celów nakreślonych w Strategii Rozwoju Miasta Konina na lata 2015 – 2020.

#### Urząd wypełnia swoją misję poprzez:

- zachowanie służebności wobec wspólnoty samorządowej,
- przyjazne nastawienie i indywidualne podejście do potrzeb interesantów,
- przestrzeganie prawa, procedur i terminów załatwiania spraw,
- wykonywanie zadań Urzędu sumiennie, sprawnie i bezstronnie,
- dbałość o środki publiczne i prawidłową realizację zamówień publicznych,
- optymalizację procesów decyzyjnych, kontrolę i doskonalenie działalności Urzędu,
- wdrażanie nowoczesnych technik i rozwiązań w zakresie zarządzania Urzędem i obsługi interesantów.

Politykę jakości realizuje Prezydent jako Kierownik Urzędu, który zarządza zasobami ludzkimi, materialnymi i procesami w sposób zapewniający realizację przyjętych celów. Kontrola jakości pracy Urzędu i doskonalenie systemu zarządzania jakością realizowane przez Prezydenta, Pełnomocnika do Spraw Jakości i pracowników umożliwiają coraz lepsze zaspokojenie potrzeb interesantów. Profesjonalną obsługę interesantów zapewniają odpowiednio zmotywowani, kwalifikowani i stale doskonalący się pracownicy. Czytelna

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>14/25</b>

struktura organizacyjna, jednoznaczny podział odpowiedzialności oraz system badań satysfakcji interesanta zapewniają sprawne działania Urzędu. Wiarygodny, przyjazny i budzący zaufanie interesantów Urząd stanowi przesłanie naszej pracy i działania.

### **5.3 Rola, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji**

Zasady organizacji i funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialność kierownictwa i pracowników zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Koninie, regulaminie pracy, zarządzeniach prezydenta, procedurach i instrukcjach oraz kartach stanowiska pracy. Powyższe zasady oraz zakres obowiązków i uprawnień zostały pracownikom przedstawione.

Szczególne kompetencje i zadania przypisano Prezydentowi Miasta Konina, który jest Kierownikiem Urzędu i reprezentuje Miasto jako osobę prawną. Prezydent określa w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Koninie oraz zarządzeniach zadania ścisłego kierownictwa, kierowników i pracowników wydziałów.

W celu zapewnienia wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania jakością – ustanowiono Pełnomocnika do Spraw Systemu Jakości – Sekretarza Miasta Konina. Stosowne zapisy znajdują się w regulaminie organizacyjnym Urzędu.

Sekretarz Miasta Konina przedkłada najwyższemu kierownictwu sprawozdania z analizy i oceny ryzyka, funkcjonowania kontroli zarządczej i przeglądu systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Koninie. Podejmowane przez kierownictwo Urząd działania mają na celu spełnienie wymagań oraz zwiększanie zadowolenia interesantów i stron zainteresowanych.

## **6. Planowanie**


### **6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans**

Prezydent proponuje a Rada Miasta przyjmuje wizje, misje, cele strategiczne i operacyjne dla Miasta, które znajdują odzwierciedlenie w Strategii Rozwoju Miasta Konina, Wieloletnim Planie Inwestycyjnym, Wieloletniej Prognozie Finansowej, budżetach na poszczególne lata. Osoby zarządzające w Urzędzie oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Miasta i zarządy spółek odpowiedzialni są za ich realizację i określenie ryzyk z tym związanych.

Zarządzanie ryzykiem wprowadzono w Urzędzie w 2007 roku. Aktualnie analiza i ocena ryzyka przeprowadzana jest corocznie zgodnie z zapisami zarządzenia Nr 7/2014 Prezydenta Miasta Konina z dnia 6 marca 2014 roku w sprawie zarządzania ryzykiem w Urzędzie Miejskim w Koninie wraz ze zmianami wprowadzonymi zarządzeniem 7/2015.

W proces analizy i oceny ryzyka zaangażowani są kierownicy wydziałów oraz pracownicy Urzędu Miejskiego w Koninie. Kierownicy określają główne cele i zadania za które ponoszą odpowiedzialność oraz ryzyka mogące towarzyszyć ich realizacji. Zobowiązani są również do zaproponowania działań zmniejszających prawdopodobieństwo ich wystąpienia. Za koordynację działań związanych z procesem zarządzania ryzykiem poprzez jego identyfikację, analizę zewnętrznych i wewnętrznych ryzyk zagrażających realizacji celów i zadań jednostki, ocenę wpływu i prawdopodobieństwa wystąpienia odpowiada powołany przez Prezydenta Miasta Konina Zespół ds. Zarządzania Ryzykiem. Na podstawie analizy kwestionariuszy przedłożonych przez kierowników wydziałów Zespół przedkłada



	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>15/25</b>

Prezydentowi, do końca kwietnia każdego roku, sprawozdanie za poprzedni rok kalendarzowy obejmujące:

- 1) Rejestr Ryzyk Urzędu Miejskiego,
- 2) Matrycę punktowej analizy ryzyka,
- 3) Cele strategiczne - analiza ryzyka,
- 4) Matrycę punktowej analizy ryzyka dla celów strategicznych.

Zarówno do celów operacyjnych jak i strategicznych przyjęto jako bezpieczny poziom ryzyka do 12 punktów (wpływu i prawdopodobieństwa).

***Objęte analizą ryzyka cele strategiczne Miasta to:***


1. Realizacja Strategii i WPI,
2. Realizacja studium i planów zagospodarowania przestrzennego,
3. Wykonanie budżetu,
4. Realizacja inwestycji,
5. Ochrona danych osobowych i informacji niejawnych,
6. Zabezpieczenie mieszkańców i infrastruktury Miasta przed skutkami katastrof naturalnych i awarii,
7. Właściwa realizacja procedur zamówień publicznych,
8. Wydawanie decyzji i realizacja procedur administracyjnych zgodnie z przepisami prawa,
9. Gospodarowanie mieniem komunalnym,
10. Budowa i ochrona zasobów geodezyjnych,
11. Efektywne zarządzanie kadrami,
12. Promocja miasta,
13. Współpraca władz samorządowych z mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi,
14. Monitoring - audyt i kontrola,
15. Stosowanie Kodeksu Etyki,
16. Przedsięwzięcia gospodarczo-inwestycyjne.

**6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia**

Z Polityki Jakości wynikają dla wydziałów urzędu konkretne cele i zadania. Najważniejsze to zaspokojenie społecznych i materialnych potrzeb mieszkańców oraz odpowiedniego standardu obsługi interesantów. Wydziały Urzędu, w oparciu o prowadzone badania oczekiwań i potrzeb mieszkańców, projektują i realizują : Strategię Rozwoju Miasta Konina, wieloletnie plany inwestycyjne, budżety na kolejne lata.

Pracownicy Urzędu zobowiązani są do zapewnienia:

- wysokiego poziom merytoryczno - prawnego wydawanych dokumentów,
- sprawnej i wysokiej kultury obsługi interesantów,
- załatwiania spraw w terminach krótszych, niż maksymalnie określonych przepisami prawa,
- stałej realizacji przedsięwzięć na rzecz ułatwienia mieszkańcom załatwiania spraw w Urzędzie,
- efektywnego i zgodnego z prawem gospodarowania mieniem komunalnym,
- właściwej realizacji procedur zamówień publicznych,

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>16/25</b>

- terminowej realizacji inwestycji i remontów,

Urząd prowadzi stałą analizę realizacji nakreślonych celów i efektywności realizowanych procesów. Służą temu badania ankietowe satysfakcji interesantów, analiza skarg i wniosków, analiza prawidłowości wydanych decyzji, audyty wewnętrzne i audyty oraz system kontroli zarządczej. Uzyskane wyniki stanowią podstawę dalszych przedsięwzięć na rzecz poprawy efektywności działania i standardu usług.

Zasady organizacji i funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialność pracowników zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Koninie, regulaminie pracy, zarządzeniach prezydenta, procedurach i instrukcjach oraz kartach stanowiska pracy. Powyższe zasady oraz zakres obowiązków i uprawnień zostały pracownikom przedstawione.

W celu zapewnienia wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania jakością – ustanowiono Pełnomocnika do Spraw Systemu Jakości – Sekretarza Miasta Konina. Stosowne zapisy znajdują się w ustalonym Zarządzeniu Prezydenta Miasta Konina - Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Koninie.

## **7. Wsparcie**


### **7.1 Zasoby**

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

- środków finansowych ujętych corocznie w budżecie miasta,
- wykwalifikowanej kadry pracowniczej,
- właściwie wyposażonych stanowisk pracy,
- systemu informatycznego,
- innych niezbędnych środków.

Wydziały Urzędu Miejskiego w Koninie mieszczą się w kilku obiektach. Główna siedziba Urzędu – w której pracuje większość wydziałów znajduje się przy placu Wolności 1. Obiekt ten to wyremontowana - zabytkowa siedziba starostwa z dobudowanym nowym skrzydłem. Pozostałe obiekty to Koniński Ratusz w którym znajduje się Biuro Rady Miasta oraz Wydział Oświaty, parter odrestaurowanej kamienicy przy placu Wolności 6, w której umieszczono Wydział Spraw Obywatelskich i Dworek Zofii Urbanowskiej – Siedziba USC. W pozyskanym po sądzie rejonowym budynku przy ul. Wojska Polskiego 2 zorganizowano pracę kolejnych kilku wydziałów. Natomiast w wyremontowanych pomieszczeniach po żłobku przy ul. Staszica 17 umiejscowiono Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności. Wymienione budynki mieszczą się blisko siebie, wokół placu Wolności – co ułatwia komunikację i załatwianie spraw. Najładniejszym i najbardziej funkcjonalnym obiektem jest budynek przy ul. Andrzeja Benesza w którym mieści się Wydział Geodezji i Katastru miasta i powiatu.

W nowej części Konina, w budynku po policji przy ul. Przemysłowej 2 zorganizowano stanowiska obsługi dla często odwiedzanego Wydziału Komunikacji oraz pomieszczenia dla Straży Miejskiej.

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>17/25</b>

Wszystkie siedziby i pomieszczenia Urzędu umożliwiają prawidłową obsługę interesantów i spełniają standardy bhp. Zamontowano w nich systemy sygnalizacji włamania i napadu wraz z kontrolą dostępu do wybranych pomieszczeń.

Wymagana przestrzeń do pracy to pomieszczenia biurowe o dobrym standardzie, wyposażone w niezbędne urządzenia biurowe oraz sieć teleinformatyczną.

Każde stanowisko pracy wyposażone jest w komputer osobisty z określonym dostępem do zasobów informatycznych.

Urząd Miejski wyposażony jest w wewnętrzną sieć komputerową oraz posiada dostęp do Internetu.

Zasoby informatyczne obejmują 2 kategorie : sprzęt i oprogramowanie. Każdy użytkownik korzysta z oprogramowania specjalistycznego, niezbędnego na danym stanowisku pracy oraz aplikacji biurowych.

W Urzędzie Miejskim wdrożono elektroniczny system zarządzania obiegiem dokumentów.

W budynku głównym zorganizowano również Biuro Obsługi Interesanta.

W celu zabezpieczenia danych przetwarzanych w systemach informatycznych stosuje się:

- 1) stałe środki techniczne
  - niezależna sieć energetyczna oraz UPSy w celu zabezpieczenia przed awarią zasilania,
  - hasła na system i aplikacje,
  - instalacje antywłamaniowe,
  - kopie zapasowe
- 2) okresowe środki techniczne
  - codzienna archiwizacja baz danych na nośnikach magnetycznych,
  - sprawdzanie obecności wirusów na serwerach za pomocą programów antywirusowych,
  - kontrola antywirusowa na stanowiskach komputerowych,
  - stał nadzór informatyczny i okresowa konserwacja sprzętu komputerowego,
  - kontrola nośników.

Dokumentacja techniczna budynku i wyposażenia jest przechowywana zgodnie z wymogami prawa.


Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest planowanie w budżecie miasta (Dz.750 rozdz.75023) wydatków na zakup nowych urządzeń oraz modernizację istniejących.

W Urzędzie Miejskim nie ma szczególnych wymagań dotyczących środowiska pracy (ogólne wymogi określają przepisy BHP).Urząd dokłada jednak starań, by każde stanowisko pracy było wyposażone w potrzebne pracownikowi przedmioty, a biura odpowiadały wymaganiom ergonomii i dobrego samopoczucia interesantów. Przykładem wysokiego standardu jest Biuro Obsługi Interesanta, Urząd Stanu Cywilnego, Wydział Spraw Obywatelskich, Wydział Geodezji i Katastru, Wydział Spraw Lokalowych.

Sukcesywnie dokonuje się doposażenia wydziałów w meble i sprzęt techniczny umożliwiający lepszą i wygodniejszą pracę.

W Archiwum Urzędu stosuje się przyrządy do pomiarów temperatury powietrza i wilgotności oraz prowadzi nadzór nad urządzeniami pomiarowych w zakresie niezbędnym, określonym przepisami prawa.

Urząd posiada wiedzę niezbędną do zapewnienia skuteczności systemu zarządzania jakością i realizacji usług. Wiedza to kwalifikacje, kompetencje i nabyte doświadczenie pracowników w

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>18/25</b>

trakcie doskonalenia procesów i procedur , a także pozyskana od klientów i interesariuszy. Procesy i procedury utrwalone są w postaci dokumentów elektronicznych, do których dostęp mają wszyscy pracownicy. Szczególną rolę odgrywają szkolenia i seminaria w zakresie stosowania prawa i system informacji prawnej. Stałe zwiększanie kapitału ludzkiego i strukturalnego to ważne zadanie najwyższego kierownictwa Urzędu.

## 7.2 Kompetencje

Zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych w Urzędzie Miejskim na wszystkich stanowiskach zatrudnieni są odpowiednio wykwalifikowani i przygotowani do realizacji powierzonych zadań pracownicy. Właściwa motywacja i zaangażowanie w realizację Polityki Jakości Urzędu sprzyja prawidłowemu wykonywaniu przez pracowników powierzonych im zadań. Przewiduje się również okresowe badanie satysfakcji pracowników z wykonywanej pracy.

Kierownictwo urzędu kładzie silny nacisk na odpowiedni dobór i weryfikację pracowników poprzez awansowanie i nabór najlepszych kandydatów, służbę przygotowawczą i egzaminy dla pracowników nowo przyjętych oraz okresowe oceny wszystkich pracowników. Odbywają się one zgodnie z ustanowionymi w urzędzie zasadami i procedurami. Dokumenty z tym związane są gromadzone i przechowywane.

Ważnym wymogiem jest obowiązek stałego podnoszenia wiedzy przez pracowników samorządowych. Służą temu wprowadzone i znane pracownikom zasady podnoszenia kwalifikacji i odbywania szkoleń. Corocznie w budżecie Miasta zabezpieczane są środki na szkolenia i podnoszenie kwalifikacji. Zapisy dotyczące odbytych szkoleń, oraz uzyskanych przez pracowników kwalifikacji są gromadzone i przechowywane.

W celu ustanowienia standardów postępowania, którymi powinni kierować się pracownicy Urzędu Miejskiego w Koninie wykonując zadania publiczne na rzecz mieszkańców Konina Prezydent Miasta Konina ustanowił w drodze zarządzenia Kodeks Etyki Pracownika Urzędu Miejskiego w Koninie.


## 7.3 Świadomość

Wszyscy pracownicy Urzędu są świadomi wymagań wynikających z systemu zarządzania jakością, w tym w szczególności:

- a) z zadań wynikających z Polityki Jakości,
- b) istotnych celów jakości,
- c) własnej odpowiedzialności za skuteczność systemu zarządzania jakością,
- d) skutków sytuacji gdy pojawią się niezgodności w zarządzaniu jakością.

## 7.4 Komunikacja

Zasady organizacji i funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialność pracowników zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Koninie, regulaminie pracy, zarządzeniach Prezydenta, procedurach i instrukcjach oraz kartach stanowiska pracy. Powyższe zasady oraz zakres obowiązków i uprawnień zostały

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>19/25</b>

pracownikom przedstawione. Wymienione dokumenty zamieszczono w postaci elektronicznej ISO 9001 i udostępniono wszystkim pracownikom.

W urzędzie zapewnione są właściwe procesy komunikacyjne, umożliwiające skuteczne zarządzanie i dobre wykonywanie obowiązków przez pracowników.

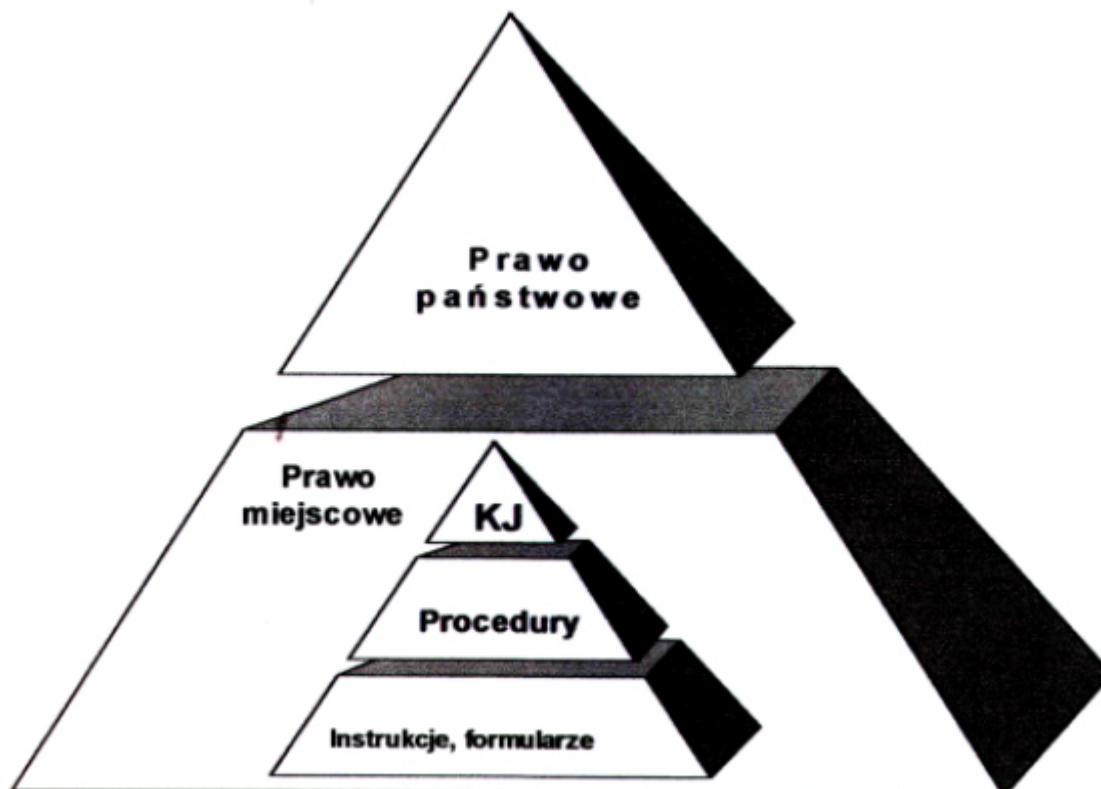
Najważniejszymi elementami systemu komunikacji są :


- cotygodniowe posiedzenia kierownictwa Urzędu,
- okresowe narady ścisłego kierownictwa z kierownikami wydziałów ,
- wymiana dokumentów, danych i informacji zgodnie z graficznymi schematami realizacji procedur i procesów,
- wdrożony elektroniczny system zarządzania obiegiem dokumentów,
- tablice informacyjne.

Komunikacji wewnętrznej służą także elementy infrastruktury: sieć telefonii stacjonarnej i komórkowej, poczta elektroniczna wewnętrzna, system skrzynek e-mail.

### 7.5 Udokumentowane informacje

Celem zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów w Urzędzie zostały opracowane udokumentowane informacje: : księga jakości, procedury, graficzne przebiegi procesów oraz wskazane akty normatywne zewnętrzne i wewnętrzne zapewniające prawidłową realizację czynności administracyjnych i zadań Urzędu. Układ dokumentacji, hierarchię i wzajemne zależności pomiędzy nimi przedstawiono poniżej:



	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>20/25</b>

Urząd ustanowił i utrzymuje Księgę Jakości odnoszącą się do wszystkich wymagań normy ISO 9001:2015. Zawiera ona funkcjonalny opis systemu zarządzania jakością.

Urząd jako instytucja administracji publicznej i samorządowej działa i realizuje swoje zadania w oparciu przepisy prawa i unormowania wewnętrzne. Celem zapewnienia wydziałom i merytorycznym pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów, urząd objął nadzorem:

Akty normatywne zewnętrzne

1. ustawy,
2. rozporządzenia,
3. przepisy unijne,
4. pozostałe akty prawne,
5. normy.

Akty normatywne wewnętrzne

1. Uchwały Rady Miasta,
2. Zarządzenia Prezydenta Miasta,
3. Zarządzenia Kierownika Urzędu.

Dokumenty wewnętrzne.

Księgę Jakości.

Procedury.

Graficzne przebiegi procesów.

Akty normatywne zewnętrzne są dostępne i objęte nadzorem w elektronicznym systemie informacji prawnej. Podlegają one stałej aktualizacji i weryfikacji przez Wydział Informatyki, Wydział Prawny i Zamówień Publicznych oraz Wydział Organizacyjny i Kadr.

Akty i dokumenty wewnętrzne przygotowywane są według przyjętych procedur. Po podpisaniu przez osoby upoważnione rozprawdane są według przyjętych zasad.


Ustalone i opisane zasady postępowania z dokumentacją zapewniają właściwe oznaczenie dokumentów oraz dostęp do nich w wyznaczonych miejscach. Akty i dokumenty wewnętrzne dostępne są w wersji elektronicznej w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w systemie ISO. Zastosowany sposób dystrybucji aktów i dokumentów umożliwia korzystanie przez pracowników z aktualnych ich wersji, w każdym przypadku gdy jest to niezbędne do załatwienia prowadzonej sprawy.

Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty i zapisy ( akta sprawy oraz akta zbiorowe) podlegają szczególnemu nadzorowi ze względu na zawarte w nich informacje niejawne oraz dane osobowe, a także kategorię archiwalną. Sprawy te regulują przepisy prawa oraz odpowiednie instrukcje wewnętrzne. Wymagają one właściwego oznaczenia dokumentów, nadawania odpowiednich klauzul, przechowywania w odpowiedni sposób i określony czas oraz ustalenia zasad dostępności.

Wszystkie działania wymagane przez system jakości są dokumentowane. Wszystkie zapisy dotyczące jakości są identyfikowane ze świadczoną usługą, osobą bądź procesem, którego dotyczą, zawierają datę opracowania i podpisy osób odpowiedzialnych za opracowanie.

Dokumenty z zapisami dotyczącymi jakości są archiwizowane w suchym, czystym i wyraźnie oznaczonym miejscu, zabezpieczonym przed dostępem osób nieupoważnionych zgodnie z wewnętrznymi zarządzeniami i instrukcjami.



	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>21/25</b>

W przypadku zapisów gromadzonych na nośniku elektronicznym są zabezpieczone przed utratą w postaci plików archiwalnych. Postępowanie ze sprzętem komputerowym oraz profilaktykę antywirusową regulują właściwe instrukcje.

## 8. Działania operacyjne

### 8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Planowanie wynika z zadań miasta określonych przepisami prawa. Podstawą planowania są: Strategia Miasta Konina 2015-2020, wieloletnie plany inwestycyjne oraz budżet miasta. Punktem wyjścia planu realizacji wyrobów jest budżet Miasta, który jest rocznym planem dochodów i wydatków. W trakcie przygotowywania projektu budżetu uwzględniane są wnioski poszczególnych wydziałów określające zakres zadań niezbędnych do zrealizowania. W przypadku większości zadań realizowanych przez Urząd nie jest konieczne planowanie sposobu ich realizacji, ponieważ jest on określony przepisami prawa lub aktami wewnętrznymi Prezydenta. W przypadku konieczności zaplanowania trybu realizacji nowej usługi uwzględniane są odpowiednio:

- wymagania wynikające z przepisów prawa i inne,
- potrzeby dotyczące stworzenia podstaw prawnych i dokumentów (w tym aktów prawa miejscowego),
- zasady i źródła finansowania, wymagania dotyczące kwalifikacji personelu oraz infrastruktury i sprzętu,
- zasady nadzorowania realizację usług,
- identyfikacje akt sprawy.

### 8.2 Wymagania dotyczące wyrobów i usług


#### 8.2.1. Komunikacja z interesantem

Urząd jest instytucją, której zakres działania i świadczonych usług wyznaczają mające zastosowanie regulacje prawne i inne wymagania.

Dążeniem kierownictwa Urzędu jest zapewnianie takich warunków organizacyjnych, technicznych i kadrowych aby zadania realizowane przez urząd zaspokajały potrzeby i oczekiwania społeczności lokalnej. W tym celu prowadzone są badania ankietowe służące zapoznaniu się z opiniami i oczekiwaniami interesantów wobec Urzędu, a w hollu Urzędu ustawiono skrzynkę skarg i wniosków.

Organizacja Urzędu pomyślana jest tak, by ułatwiała interesantom załatwianie spraw. W każdym obiekcie Urzędu znajdują się tablice informacyjne. Odpowiednio oznakowane są również wydziały i biura. W budynku głównym zorganizowano Biuro Obsługi Interesanta, umożliwiające mieszkańcom uzyskanie niezbędnych informacji i załatwianie spraw w jednym miejscu. Najczęściej odwiedzane wydziały umieszczono na parterze, a kasa urzędu znajduje się tuż przy wejściu.

Wszelkie informacje dotyczące działalności organów miasta i pracy Urzędu udostępniane są w Biuletynie Informacji Publicznej. Ważnym źródłem informacji i kontaktów z urzędem jest adres internetowy [www.konin.pl](http://www.konin.pl). Dodatkowe informacje o pracy Urzędu i działalności

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>22/25</b>

samorządu mieszkańcy mogą uzyskać z wydawanego przez Urząd Konińskiego Informatora Samorządowego, publikacji lokalnej prasy, audycji RTV. Mieszkańcy mają prawo uzyskać informacje dotyczące postępowania administracyjnego i statusu załatwianej sprawy w formie pisemnej, ustnej, telefonicznej i elektronicznej poprzez Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Koninie. Mogą składać skargi wnioski i uwagi dotyczące działalności Urzędu do prezydenta, zastępców prezydenta, sekretarza i kierowników wydziałów. Szczegółowe obowiązki pracowników określa kpa.

Wnoszone przez interesantów sprawy rozpatrywane są przez Urząd według właściwości miejscowej i rzeczowej w trybie i terminach określonych przepisami prawa z pełnym obiektywizmem i przy zachowaniu partnerskich relacji z interesantem. Identyfikację dokumentów zapewniają odpowiednie rejestry i spisy spraw oraz dekretacja.

Dla większości spraw i postępowań administracyjnych opracowane zostały formularze wniosków i karty informacyjne. Można je uzyskać w Biurze Obsługi Interesanta lub poprzez Internet w Biuletynie Informacji Publicznej. Ułatwiają one wnoszenie i załatwianie spraw w urzędzie w sposób tradycyjny i drogą elektroniczną. Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone.

W celu uzyskania i właściwego wykorzystania informacji zwrotnej od interesantów ustalone zostały zasady dotyczące przyjmowania skarg i wniosków oraz postępowania w ich następstwie. Ważnym źródłem informacji są wyniki badań ankietowych dotyczących oceny pracy urzędu przez mieszkańców.


### **8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług**

Większość zadań realizowanych przez urząd (własnych, zleconych, powierzonych) jak i podstawowe zasady ich realizacji określone są przepisami prawa. Projektowanie ma zastosowanie przy przygotowywaniu przez władze miasta i wydziały Urzędu koncepcji rozwojowych takich jak: Strategia Rozwoju Miasta Konina, wieloletnie plany inwestycyjne, studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego, planów zagospodarowania przestrzennego, budżetów miasta na kolejne lata. Przy projektowaniu uwzględniane są obowiązujące rygory prawne oraz możliwości finansowe miasta. Przedkładane projekty dokumentów weryfikowane są przez organy miasta – Radę i Prezydenta Miasta Konina. Nadzór nad przyjętymi projektami sprawują pod względem prawnym określone ustawami organy nadzoru.

### **8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz**

Zasady nabywania wyrobów i urządzeń oraz usług niezbędnych do funkcjonowania urzędu opierają się na ustawie prawo zamówień publicznych i wydanych na jej podstawie wewnętrznych aktach prawnych - Zarządzeniach Prezydenta Miasta Konina. Stosowne zarządzenie prezydenta reguluje także sprawę dokonywania zakupów dostaw, usług lub robót budowlanych, których wartość nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30.000 EURO ze środków budżetu Miasta Konina. Wymienione akty prawne zabezpieczają w pełni interesy i prawne obowiązki Urzędu.

Dostawcy i wykonawcy są oceniani i wybierani na podstawie ustalonych kryteriów, a zapisy dotyczące procedury wyboru i oceny są, przechowywane.

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>23/25</b>

Przed przekazaniem dokumenty dotyczące zamówień są przeglądane i zatwierdzane przez osoby merytorycznie odpowiedzialne. Zakupione wyroby lub usługi przed ich przyjęciem są sprawdzane pod względem zgodności z zamówieniem.

### **8.5 Produkcja i dostarczanie usługi**

Realizacja zadań (spraw) w Urzędzie odbywa się w warunkach nadzorowanych, co obejmuje:

- Zatrudnianie i przydzielanie do realizacji zadań wykwalifikowanych pracowników,
- Zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów i informacji,
- Opracowanie i udostępnianie procedur-graficznych przebiegów procesów i innych dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania,
- Zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk pracy oraz nadzór nad ich funkcjonowaniem,
- Ustalenie miejsc i zasad dotyczących niezbędnych czynności weryfikacyjnych występujących w trakcie realizacji procesów,
- Jednoznaczna identyfikację spraw i dokumentów z nią związanych,
- Nadawanie sprawom i dokumentom znamion określających stan ich realizacji (statusu),
- Dbłość o dokumentację dostarczoną przez strony w celu użycia lub włączenia do akt sprawy (w tym dane),
- Zapewnienie właściwego postępowania z dokumentami i danymi dotyczącymi realizowanych spraw oraz ich przechowywania,
- Przegląd SZJ dokonywany przez Kierownictwo Urzędu (analiza skarg i wniosków, analiza danych pochodzących od interesantów, analiza efektywności)
- Przeprowadzanie auditów wewnętrznych

## **9. Ocena efektów działania**


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

Dla zapewnienia prawidłowego działania systemu zarządzania jakością Urząd Miejski w Koninie dokonuje pomiarów i monitoruje realizację zadań pod kątem spełnienia potrzeb i oczekiwań interesantów, podejmując w razie potrzeby odpowiednie działania korygujące i korekcyjne.

Pomiary obejmują terminowość załatwianych spraw, ilość odwołań i uchyleń w stosunku do wydanych decyzji i postanowień oraz ilość skarg na niewłaściwe załatwianie spraw. Analizy dotyczą również efektywności gospodarowania mieniem komunalnym, realizacji budżetów i inwestycji oraz zarządzania kadrami. Pomiarów dotyczących realizacji procesów i procedur dokonują jego właściciele – kierownicy wydziałów. Sprawozdania z ich dokonania przedstawiane są raz w roku Pełnomocnikowi ds. Systemu Jakości.

W celu oceny zadowolenia (satysfakcji) interesanta odwiedzającego Urząd Miejski w Koninie, przeprowadza się co 2 lata badania ankietowe. Służą one pozyskaniu opinii o pracy Urzędu i wskazują kierunki działań doskonalących.

Po analizie wyników badań Pełnomocnik ds. Systemu Jakości przedstawia je raz do roku Kierownictwu Urzędu podczas dokonywania przeglądu systemu zarządzania jakością. Umożliwia to ocenę działania systemu i w razie potrzeby podjęcie działań korygujących

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>24/25</b>

i zapobiegawczych. Zadaniem Urzędu jest bowiem zadowolenie interesanta poprzez spełnienie jego wymagań i oczekiwań.

## 9.2 Audit wewnętrzny

Dla zapewnienia stałej przydatności wdrożonego systemu jakości (w tym zgodności dokumentacji systemu ze stosowanymi praktykami) oraz jego efektywności w osiągnięciu zamierzonych celów – planowane i podejmowane są audyty wewnętrzne.

Audyty prowadzone są w wydziałach urzędu przez pracowników (audytorów) mających stosowne kwalifikacje i nie ponoszących bezpośredniej odpowiedzialności za badane obszary. Auditom podlegają również pełnomocnicy prezydenta oraz Służba BHP.

Wyniki auditów są uzgadniane, dokumentowane i przekazywane Pełnomocnikowi ds. Systemu Jakości oraz kierownikowi auditowanego wydziału.

Jeżeli zachodzi potrzeba (np. w związku z wprowadzanymi zmianami w zakresie działalności urzędu) przeprowadzone są audyty pozaplanowe.

W połączeniu z przeglądami zarządzania i funkcjonowania urzędu, audytami i kontrolą zarządczą oraz działaniami korekcyjnymi i korygującymi, audyty wewnętrzne umożliwiają utrzymywanie stałego poziomu jakości realizowanych usług oraz ich doskonalenie. Całokształt zagadnień związanych z prowadzeniem auditu reguluje procedura „Audyty wewnętrzne”


## 9.3 Przegląd zarządzania

Celem dokonania oceny zarządzania jakością Prezydent i kierownictwo Urzędu Miejskiego w Koninie dokonują raz w roku przeglądu funkcjonowania systemu, jego skuteczności i możliwości doskonalenia.

Dokumenty dotyczące funkcjonowania systemu przedkłada Pełnomocnik ds. Systemu Jakości. Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- wyników przeprowadzonych auditów,
- informacji zwrotnej od interesantów (klientów) – analiza skarg i wniosków oraz odwołań i zażaleń od wydanych decyzji i postanowień,
- wyników badań ankietowych satysfakcji interesantów z pracy Urzędu,
- efektów funkcjonowania procesów i zgodności wyrobów i usług,
- działań korygujących i korekcyjnych,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmian, które mogą wpływać na system zarządzania jakością,
- skuteczności działań uwzględniających ryzyka i szanse,
- zaleceń dotyczących doskonalenia.

Protokół i dokumenty z przeglądu systemu zarządzania jakością opracowywane są w formie pisemnej i elektronicznej i dołączane do sprawozdania z kierownictwa Urzędu, na którym przegląd dokonywano. Dokumenty w wersji elektronicznej umieszczane są w systemie ISO w procedurze „Przegląd systemu”. Jeden egzemplarz w wersji papierowej przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym i Kadr. Wnioski i zalecenia wynikające z

	<b>Księga Jakości</b> <b>Urzędu Miejskiego w Koninie</b>	<b>OR. 0141.10. 2017</b>	
		<b>DATA WYDANIA</b>	<b>27.10.2017</b>
		<b>STRONA/STRON</b>	<b>25/25</b>

przeглядów stanowią dane wejściowe do działań korygujących i zapobiegawczych oraz do planowania auditów. Mogą również stanowić podstawę do ewentualnej zmiany polityki i celów jakości zarządzania.

## **10. Doskonalenie**

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

Nadzór nad wyrobami niezgodnymi dotyczy zarówno dokumentów dostarczanych przez interesantów jak i poszczególnych usług wykonywanych przez Urząd.

Nadzorowanie dokumentów dostarczonych przez interesanta odbywa się poprzez odpowiednie ich sprawdzenie w początkowej fazie procesu.

W przypadku stwierdzenia braków, w zależności od rodzaju sprawy wzywa się interesanta do uzupełnienia dostarczonych dokumentów lub też umarza się postępowanie. Sprawdzenia dostarczonych dokumentów dokonują osoby merytorycznie odpowiedzialne w każdej fazie procesu. W razie wykrycia niezgodności wyrobu w trakcie realizacji usługi zadaniem Urzędu jest podjęcie odpowiednich działań informujących interesanta o wykrytej niezgodności i sposobie jej usunięcia.

Postępowanie z dokumentami lub usługami, realizowanymi przez Urząd na rzecz interesanta a uznanymi za niezgodne z wymogami, regulują przepisy prawa m.in. kodeks postępowania administracyjnego, kodeks cywilny, ustawa prawo zamówień publicznych oraz akty wewnętrzne urzędu – zarządzenia, instrukcje, regulaminy, procedury i inne.

### **10.3 Ciągłe doskonalenie**

Urząd Miejski w Koninie w sposób systematyczny doskonali system zarządzania jakością poprzez ciągłe monitorowanie systemu, nadzorowanie i realizację polityki jakości, analizę danych a także poprzez prowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych.

Nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Jakości, który podejmuje działania zapobiegające powstawaniu potencjalnych niezgodności a w przypadku ich wystąpienia podejmuje konkretne działania korygujące.

Zagadnienia związane z prowadzeniem doskonalenia określają procedury: „Działania korygujące” i „Działania zapobiegawcze”