

ZARZĄDZENIE NR 654/2006 PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA Z DNIA 29 marca 2006 roku

w sprawie wprowadzenia misji Urzędu Miasta Krakowa oraz określenia kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa do 2010 roku i polityki Systemu Zarządzania Jakością w 2006 roku

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

W związku z wdrażaniem w Urzędzie Miasta Krakowa Systemu Zarządzania Jakością według normy PN ISO 9001:2001:

- 1) wprowadza się misję Urzędu Miasta Krakowa, zwaną dalej „misją”, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia;
- 2) określa się kierunki rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa do 2010 roku, zwane dalej „kierunkami rozwoju”, stanowiące załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia;
- 3) określa się politykę Systemu Zarządzania Jakością w 2006 roku, zwaną dalej „polityką”, stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

1. Zobowiązuje się Dyrektora Magistratu do przeszkolenia kierujących komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa w zakresie misji, kierunków rozwoju i polityki.
2. Zobowiązuje się kierujących komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa do przeprowadzenia w podległych komórkach szkoleń, podczas których misja, kierunki rozwoju i polityka zostaną zakomunikowane wszystkim pracownikom Urzędu Miasta Krakowa. Z przeprowadzonych szkoleń prowadzący sporządzą zapisy w formie protokołu wraz z listą obecności. Protokoły wraz z listami obecności należy składać do Pełnomocnika Prezydenta Miasta Krakowa ds. wdrożenia systemu zarządzania jakością według wymagań normy ISO 9001:2000 w Urzędzie Miasta Krakowa w terminie do 30 dni od dnia wejścia w życie niniejszego zarządzenia.
3. Zobowiązuje się Dyrektora Wydziału Informatyki i Infrastruktury do:
 - 1) umieszczenia misji we wszystkich pokojach, w których pracują urzędnicy – w terminie do 30 dni od dnia wejścia w życie niniejszego zarządzenia;

- 2) opublikowania w Intranecie misji, kierunków rozwoju i polityki – w terminie do 30 dni od dnia wejścia w życie niniejszego zarządzenia.
4. Zobowiązuje się Dyrektora Magistratu do uwzględnienia w programie szkoleń nowo przyjętych pracowników Urzędu Miasta Krakowa punktu związanego z zapoznaniem się z misją i kierunkami rozwoju, a także – dla przyjętych w roku 2006 – z polityką.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się:

- 1) Dyrektorowi Magistratu – w zakresie określonym w § 2 ust. 1 i 4;
- 2) kierującym komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa – w zakresie określonym w § 2 ust. 2;
- 3) Dyrektorowi Wydziału Informatyki i Infrastruktury – w zakresie określonym w § 2 ust. 3.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Krakowa

/ - /

Załącznik nr 1 do zarządzenia Nr 654/2006
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.

MISJA URZĘDU MIASTA KRAKOWA

*Służba mieszkańcom dla
wspólnego dobra Miasta
podstawowym celem pracy
urzędników.*

KIERUNKI ROZWOJU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA DO 2010 ROKU

Otwarcie w dziedzinie informacji

Urząd będzie dążył do zwiększenia otwartości dla mieszkańców, zapewniając zainteresowanym oczekiwane przez nich informacje, a w szczególności:

- jakość informacji o tym co, gdzie i jak załatwić będzie dobra, czytelna i bieżąco aktualizowana; informacja dostępna będzie zarówno w punktach informacyjnych, jak i w Internecie (oczekiwane zmiany: język potoczny zastąpi slang prawno-urzędowy a narzędzia nawigacji i wyszukiwania będą bardziej przyjazne);
- klient (mieszkaniec lub przedsiębiorca) na własną prośbę będzie mógł uzyskiwać drogą elektroniczną (np. logując się na stronie z hasłem lub poprzez e-mail) bieżącą informację o stanie własnej sprawy (wewnętrzny system śledzenia i monitorowania pozwoli na automatyczne wygenerowanie tej informacji dla klienta na jego żądanie);
- klient na własną prośbę będzie mógł otrzymać informacje drogą elektroniczną o wszystkich relacjach i obowiązkach ustawowych czy umownych w stosunku do miasta, w wyniku których zobligowany jest do zapłacenia miastu rozmaitych należności (podatki, opłaty i inne zobowiązania), czy wykonania innych czynności;
- informacja o tym, jak długo na jakie decyzje (usługi) trzeba czekać będzie na bieżąco dostępna w Internecie.

Załatwianie spraw przez sieć

Wraz z postępem infrastruktury umożliwiającym używanie podpisu elektronicznego Magistrat uruchomi możliwość załatwiania spraw przez sieć. W pierwszym rządzie przewiduje się wprowadzenie niektórych usług dla przedsiębiorców i inwestorów (składanie wniosków, uzupełnienie dokumentacji).

Komfort dla klientów odwiedzających Urząd Miasta Krakowa osobiście

1. Wszystkie sprawy, wymagające osobistego stawiennictwa klienta w Urzędzie, będą załatwiane w miejscach komfortowych, przystosowanych do przyjmowania stron.
2. W siedzibach dzielnic pomocniczych zlokalizowane zostaną kioski internetowe z dostępem do e-Magistratu i tam, z pomocą urzędników, klient będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dostępne w Systemie Informatycznym Urzędu Miasta Krakowa, które można udostępnić stronom.

3. Urząd będzie organizował otwarte (może odpłatne np. dla deweloperów – z pokryciem kosztów) szkolenia, jak załatwiać sprawy bardziej złożone – szczególnie po kolejnych zmianach w przepisach (np. związane z nieruchomościami, inwestowaniem itp.).

Lokalizacja Urzędu

Urząd zlokalizowany będzie w kilku dużych budynkach, co powinno ułatwić usprawnienie komunikacji wewnętrznej i zmniejszyć koszty funkcjonowania. Wydziały zajmujące się pokrewnymi zagadnieniami, w miarę możliwości lokalizowane będą w pobliżu siebie.

Cele i ich rozliczalność

1. W każdej z dziedzin życia miasta zapisane będą i publicznie dostępne cele długoterminowe i miary, przy pomocy których można obserwować, czy, jak i w jakim tempie cele są realizowane.
2. Powszechnie usługi, procedury będą dokładnie opisane a przebieg transakcji będzie monitorowany z wykorzystaniem Systemu Informatycznego. Zasady (np. dotyczące kolejności załatwiania spraw) i kryteria będą jawne – jeśli decyzja indywidualna będzie podejmowana niezgodnie z nimi, to uzasadnienie dokładnie wyjaśni dlaczego.
3. W planie rocznym będą prowadzone zapisy dokładnie co i ile zostanie wykonane, a w sprawozdaniu – co i ile zostało wykonane.

Dialog publiczny

Zamierzenia, cele oraz plany, a także miary, przy pomocy których będzie mierzony postęp, będą przedmiotem dialogu publicznego, dla którego materiałów wstępnych i danych dostarczy Magistrat, organizując regularne spotkania poświęcone kierunkom rozwoju poszczególnych dziedzin życia miasta.

Komunikacja wewnętrzna i zarządzanie

1. Cele działań będą zapisane w dokumentach wewnętrznych i szeroko upowszechnione wśród pracowników.
2. Plany budżetowe (co najmniej roczne) będą zawierać miary pozwalające raz na kwartał dokonać oceny postępu, a na koniec roku ocenić osiągnięcia celów.
3. Zarządzanie zasobami ludzkimi będzie promować postawy twórcze i zaangażowanie (przejrzyste kryteria zatrudniania, system ocen związany z realizacją celów, rozwój kadry i przejrzysta polityka awansowania).
4. Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa będą posiadać wystarczające kompetencje w zakresie kształtowania zespołu, nagradzania i karania, aby mogli rzeczywiście odpowiadać za jakość pracy danej komórki.
5. Korespondencja wewnętrzna odbywać się będzie wyłącznie w formie elektronicznej.
6. Ujawniane będą informacje o zastrzeżeniach do urzędników w zakresie przestrzegania kodeksu etyki, a wnioski mieszkańców w tych sprawach Urząd będzie gromadzić i rozpatrywać.

Wspomaganie przez System Informatyczny (SI) usług i organizacji pracy

1. Wszystkie procesy o istotnej ilości transakcji w roku będą posiadać zapisane krok po kroku procedury według ustalonego formatu oraz odpowiednie wspomaganie Systemu Informatycznego (dostęp do potrzebnych zasobów, odnotowywanie istotnych etapów, pomoc w standardowym redagowaniu wystąpień, raportowanie, tworzenie informacji dla strony, lokalizowanie zdarzeń mających odniesienie przestrzenne, podgląd dla innych, którym informacja może być przydatna).
2. Będą tworzone narzędzia do śledzenia przez System Informatyczny stanu (etapu, punktu w procesie) sprawy o dokładności wystarczającej dla udzielenia stronie informacji oraz do śledzenia przez kierownictwo.
3. Kody paskowe (lub inne sposoby przeniesienia danych z nośników tradycyjnych) będą używane wszędzie, gdzie możliwe jest uniknięcie powtórnego ręcznego wprowadzania danych.
4. Zostanie w pełni zintegrowana ewidencja gruntów (opisowa i graficzna) pozwalająca na komfortową obsługę mieszkańców oraz na efektywne korzystanie z danych przez inne komórki Magistratu.
5. Wprowadzone zostanie zarządzanie danymi (wiadomo kto, jakie dane, w jakiej postaci gromadzi i jak inni mogą z nich korzystać) – osoba lub komórka będzie mieć zdefiniowane obowiązki i uprawnienia w tym zakresie.
6. Każdą z dziedzin programowania będzie opisywał ustalony zestaw wskaźników, które będą analizowane, a wnioski z tych analiz posłużą ocenie postępów we wdrażaniu strategii oraz aktualizacji celów długoterminowych i planów średniookresowych.
7. Coraz więcej spraw będzie załatwianych poprzez przyjmowanie dokumentów w formie elektronicznej lub zeskanowanej.
8. Coraz więcej spraw wewnętrznych Urzędu będzie załatwianych przy pomocy stron intranetowych (zamówienia materiałów, szkolenia itp.).

POLITYKA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W ROKU 2006

W ramach wdrażania Strategii Rozwoju Krakowa oraz kierunków rozwoju Systemu Zarządzania Jakością wyznaczam następujące cele Systemu na rok 2006:

1. Przygotowanie „Programu podnoszenia jakości usług publicznych”, w którym cele zostaną określone w sposób mierzalny przy użyciu wskaźników, tak aby lepiej wyznaczać cele szczegółowe zadań i monitorować postęp we wdrażaniu Strategii.
2. Poprawa jakości usług dla mieszkańców poprzez przegląd i optymalizację procedur i procesów Urzędu oraz wprowadzenie ocen ze strony klientów, pozwalających badać rezultaty.
3. Poprawa efektywności pracy w Urzędzie Miasta Krakowa poprzez decentralizację odpowiedzialności za koszty funkcjonowania Urzędu, doskonalenie monitorowania zadań bieżących, czasu pracy w rozliczeniu na dostarczane produkty czy usługi oraz uzależnienie zmiennej części wynagrodzenia dyrektorów, koordynatorów zadań i zespołów od ewaluacji wykonania zadań.
4. Poprawienie przejrzystości działania Magistratu przez przygotowanie dostępnej w formie elektronicznej informacji dla stron o stanie załatwiania sprawy (miejsce w procedurze, w którym wniosek aktualnie się znajduje). Przewiduje się pilotażowe wdrożenie takiej możliwości w ramach wdrażanego obecnie systemu obsługi procesu inwestycyjnego.
5. Podnoszenie kwalifikacji pracowników Urzędu między innymi poprzez doskonalenie metod naboru, stale prowadzone szkolenia z dziedziny podstaw i zaawansowanej obsługi systemów informatycznych używanych w Urzędzie Miasta Krakowa oraz organizację warsztatów dla kadry kierowniczej z dziedzin zarządzania projektami i analizy ryzyka.
6. Doskonalenie zarządzania i rozwoju systemów informatycznych Urzędu poprzez opracowanie Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Strategii Rozwoju Systemu Informatycznego, spełniających wymagania programu poprawy jakości usług publicznych.
7. Poprawa jakości wewnętrznej komunikacji w Urzędzie poprzez przygotowanie wdrożenia nowego portalu intranetowego, który pomagać będzie wszystkim pracownikom w bardziej efektywnej pracy, ułatwiając dostęp do informacji i jej wymianę.
8. Uzyskanie certyfikatu potwierdzającego zgodność Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa z normą PN-EN ISO 9001:2001.