

Zarządzenie Nr 658 / 2013
Prezydenta Miasta Kalisza
z dnia 31 grudnia 2013 r.

w sprawie ustanowienia i określenia zasad funkcjonowania
Serwisu Informacyjnego Systemu Zarządzania Jakością
oraz tworzenia i aktualizowania w nim Kart Usług Publicznych
i innej dokumentacji SISZJ (NS-04).

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594 z późn. zm.) oraz § 65 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kaliszu stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 362/2010 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 1 września 2010 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Kaliszu (j.t. zarządzenie Nr 127/2012 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 23 marca 2012 r. z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

Rozdział I
Przepisy ogólne.

§ 1.

1. W celu podniesienia efektywności i skuteczności systemu zarządzania oraz doskonalenia jakości świadczonych usług publicznych tworzy się „Serwis Informacyjny Systemu Zarządzania Jakością”.
2. W ramach „Serwisu Informacyjnego Systemu Zarządzania Jakością” funkcjonuje „Poradnik Interesanta”, którego celem jest zapewnienie interesantom Urzędu Miejskiego w Kaliszu pewnej, aktualnej, szybkiej informacji o świadczonych usługach zawartej w szczególności w Kartach Usług Publicznych.

§ 2.

Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) **najwyższym kierownictwie** – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta, Wiceprezydentów Miasta, Sekretarza Miasta oraz Skarbnika Miasta;
- 2) **Urzędzie** – należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Kaliszu;
- 3) **Serwisie** – należy przez to rozumieć Serwis Informacyjny Systemu Zarządzania Jakością;
- 4) **Poradniku** – należy przez to rozumieć Poradnik Interesanta;
- 5) **Kartach** – należy przez to rozumieć Karty Usług Publicznych wraz z załącznikami;
- 6) **dokumentacji SISZJ** – należy przez to rozumieć dokumenty i wzory, z wyłączeniem załączników do Kart, niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Urzędu oraz realizacji zadań przez komórki organizacyjne;
- 7) **SZJ** – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością;
- 8) **Pełnomocniku ds. SZJ** – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością;

- 9) **podstawowych uprawnieniach** – należy przez to rozumieć uprawnienia pracowników Urzędu do dostępu do Serwisu;
- 10) **poszerzonych uprawnieniach** – należy przez to rozumieć uprawnienia pracowników Urzędu do tworzenia i aktualizacji Kart i innej dokumentacji SISZJ w Serwisie;
- 11) **tworzeniu Karty** – należy przez to rozumieć opracowanie Karty w Serwisie;
- 12) **publikowaniu Karty** – należy przez to rozumieć akceptacje Karty przez kierownika komórki organizacyjnej i zamieszczenie jej w Serwisie;
- 13) **aktualizacji Karty** – należy przez to rozumieć opracowanie nowej wersji Karty dla istniejącej już usługi publicznej, z uwagi na potrzebę dokonania zmiany zawartych w niej informacji;
- 14) **audicie** - należy przez to rozumieć wewnętrzny audit systemu zarządzania jakością.

Rozdział II

Serwis Informacyjny Systemu Zarządzania Jakością.

§ 3.

Serwis jest systemem informatycznym, działającym w sieci intranetowej Urzędu. Funkcjonujący w ramach Serwisu Poradnik dostępny jest również dla interesantów w sieci publicznej na stronie www.poradnik.kalisz.pl.

§ 4.

1. Nadzór nad funkcjonowaniem Serwisu sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ współdziałając w tym zakresie z Wydziałem Organizacyjnym.
2. Pełnomocnik ds. SZJ określa zakres informacji zamieszczanych w Serwisie oraz jego strukturę.
3. Pełnomocnik ds. SZJ nadaje i cofa poszerzone uprawnienia do Serwisu na pisemny wniosek kierownika komórki organizacyjnej.

§ 5.

1. Administratorem Serwisu jest wieloosobowe stanowisko pracy ds. GIS Wydziału Geodezji i Kartografii Urzędu.
2. Do obowiązków Administratora Serwisu należy w szczególności:
 - 1) zapewnienie właściwego funkcjonowania Serwisu;
 - 2) współpraca z Wydziałem Organizacyjnym w zakresie funkcjonalności oraz zawartości merytorycznej Serwisu;
 - 3) zarządzanie uprawnieniami w Serwisie na podstawie wystawionej karty obiegowej (podstawowe) lub zaakceptowanego przez Pełnomocnika ds. SZJ pisemnego wniosku kierownika komórki organizacyjnej (poszerzone) i prowadzenie ich ewidencji;

- 4) zapewnienie pracownikom Urzędu dostępu do Serwisu;
- 5) przeprowadzanie szkoleń dla użytkowników Serwisu.

§ 6.

Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za właściwą i aktualną treść zamieszczanych w Serwisie informacji dotyczących realizowanych przez nadzorowaną komórkę organizacyjną zadań oraz za bieżące korzystanie przez podległych pracowników z Serwisu.

§ 7.

1. Każdy pracownik Urzędu posiada z tytułu zatrudnienia podstawowe uprawnienia do Serwisu, które otrzymuje wraz z nadaniem przez Administratora Serwisu indywidualnego loginu i hasła.
2. Cofnięcie podstawowych uprawnień następuje wraz z rozwiązaniem stosunku pracy.

§ 8.

Aktywność pracowników z korzystania z Serwisu jest monitorowana.

Rozdział III Karty i inne dokumenty SISZJ.

§ 9.

1. Kartę tworzy się dla powtarzalnej, załatwianej na wniosek usługi publicznej, w celu usprawnienia jej realizacji.
2. Karty, sporządzone zgodnie ze wzorem określonym w Serwisie przez Pełnomocnika ds. SZJ, powinny być przejrzyste i zrozumiałe dla interesantów.

§ 10.

1. Każdy pracownik Urzędu jest zobowiązany, do zgłaszania kierownikowi komórki organizacyjnej, w której jest zatrudniony potrzeby utworzenia, aktualizacji lub usunięcia Karty.
2. Działania w powyższym zakresie mogą być inicjowane również przez najwyższe kierownictwo, kierowników komórek organizacyjnych oraz Pełnomocnika ds. SZJ, w szczególności na podstawie wyników przeprowadzonych auditów.

§ 11.

Kierownik komórki organizacyjnej posiada uprawnienia do publikowania i usuwania Kart w Serwisie.

§ 12.

1. Kartę tworzy oraz na bieżąco aktualizuje pracownik komórki organizacyjnej, w którego zakresie czynności określono obowiązek załatwienie usługi publicznej opisanej w Karcie, posiadający poszerzone uprawnienia do Serwisu.
2. Aktualizacji Karty dokonuje pracownik, o którym mowa w ust. 1. tworząc nową wersję Karty.
3. Utworzoną lub zaktualizowaną Kartę w Serwisie publikuje kierownik komórki organizacyjnej jednocześnie wskazując pracownika lub pracowników odpowiedzialnych za Kartę.
4. Usunięta Karta w Serwisie otrzymuje status „skasowana”. Fakt ten powinien być również odnotowany na egzemplarzu Karty przechowywanej w komórce organizacyjnej, która Kartę wytworzyła.

§ 13.

1. Kierownik komórki organizacyjnej jest odpowiedzialny za dokonywanie okresowych przeglądów aktualności Kart publikowanych w Serwisie, za które merytorycznie odpowiada podlegająca jemu komórka organizacyjna (przynajmniej raz w każdym półroczu). Data ostatniego przeglądu dokonywana przez kierownika komórki organizacyjnej jest odnotowywana w Serwisie.
2. Okresowych przeglądów aktualności Kart zamieszczonych w Serwisie dokonuje się również w ramach auditów.

§ 14.

1. Karty są dostępne w Serwisie oraz w wersji papierowej w komórce organizacyjnej, która Kartę wytworzyła. Wprowadzoną Kartę należy wydrukować z Serwisu i po zaparafowaniu przez pracownika odpowiedzialnego merytorycznie za jej utworzenie przekazać do podpisu kierownikowi komórki organizacyjnej.
2. Każda komórka organizacyjna Urzędu, powinna posiadać aktualny papierowy zbiór, tworzonych przez siebie Kart wraz z parafami i podpisami osób, o których mowa w ust. 1.
3. Na żądanie interesantów pracownicy Urzędu udostępniają wydruk Karty.
4. Komórki organizacyjne nie mają obowiązku przechowywania nieaktualnych Kart w formie papierowej.

§ 15.

1. Każda komórka organizacyjna ma możliwość tworzenia w Serwisie dokumentów SISZJ.
2. Dokumenty SISZJ utworzone przez komórki organizacyjne, wymagają w celu publikacji w Serwisie zatwierdzenia przez Pełnomocnika ds. SZJ lub wyznaczonego przez niego pracownika Wydziału Organizacyjnego.
3. Dokumenty SISZJ nie wymagają przechowywania w komórce organizacyjnej w wersji papierowej.
4. W pozostałym zakresie w odniesieniu do dokumentów SISZJ stosuje się odpowiednio przepisy § 9 - 13 niniejszego zarządzenia.

Rozdział IV Przepisy końcowe

§ 16.

1. Wzór wniosku o przyznanie/cofnięcie poszerzonych uprawnień do Serwisu opracowuje i udostępnia w Serwisie Administrator Serwisu.
2. Wzory wniosków i formularzy, będących załącznikami do Karty powinny być opracowane zgodnie z procedurą dotyczącą Kart, chyba, że przepisy stanowią inaczej.
3. Wzory wniosków i formularzy, będących załącznikami do Karty oraz dokumenty SISZJ powinny być zamieszczane w formacie PDF, w przypadku potrzeby ich późniejszej edycji w formacie xls. lub doc.

§ 17.

Wydział Organizacyjny jest uprawniony w szczególności do:

- 1) prowadzenia kontroli realizacji niniejszego zarządzenia zgodnie z poleceniem Pełnomocnika ds. SZJ;
- 2) zwrócenia się do kierownika komórki organizacyjnej o utworzenie, wprowadzenie, aktualizację lub wycofanie Karty bądź dokumentu SISZJ zamieszczonych w Serwisie niezgodnych z niniejszym zarządzeniem lub nieaktualnych;
- 3) inicjowania zmian w funkcjonowaniu Serwisu oraz jego zawartości;
- 4) wprowadzania (akceptacji) zamieszczanych przez komórki organizacyjne dokumentów SISZJ.

§ 18.

1. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Pełnomocnikowi ds. SZJ.
2. Wykonanie zarządzenia powierza się Wydziałowi Organizacyjnemu oraz kierownikom komórek organizacyjnych.

§ 19.

Traci moc zarządzenie Nr 496/2009 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 12 listopada 2009 r. w sprawie tworzenia i aktualizacji Kart Usług Publicznych oraz ustanowienia Serwisu Informacyjnego Systemu Zarządzania Jakością (NS-04).

§ 20.

Zarządzenie podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Kaliszu.

§ 21.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.