

Or-IX.0141.1.2021

## **KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA Urzędu Miasta Poznania, niektórych miejskich jednostek organizacyjnych i spółki**

wydanie 20 z dnia 1 kwietnia 2021 r.

Opracował:	Zatwierdził:
<b>Wojciech Kasprzak</b> Pełnomocnik Prezydenta ds. systemu zarządzania	<b>Jacek Jaškowiak</b> Prezydent Miasta Poznania

**\*UWAGA!**

*Niniejsza Księga Systemu Zarządzania jest własnością Urzędu Miasta Poznania oraz niektórych miejskich jednostek organizacyjnych i spółki. Udostępnianie Księgi regulują obowiązujące przepisy prawa. Wydruki Księgi ze stron internetowych są dokumentami nienadzorowanymi.*

## 1. Wprowadzenie

Niniejsza Księga Systemu Zarządzania (Księga) zawiera opis stosowanego w Urzędzie Miasta Poznania (UMP), w niektórych miejskich jednostkach organizacyjnych i spółce (zwanymi dalej jednostkami) systemu zarządzania zgodnego z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2015 oraz PN-EN ISO 14001:2015. Wspólny system zarządzania funkcjonuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Poznania oraz w miejskich jednostkach organizacyjnych i spółce, w których kierownictwo lub zarząd zadeklarowały współpracę w jego utrzymaniu i doskonaleniu.

Księga jest dokumentem sformalizowanym, zawiera założenia dotyczące doskonalenia jakości świadczonych usług, zaprezentowanych w ujęciu procesowym. Podnoszenie świadomości pro jakościowej i pro środowiskowej wszystkich pracowników stanowi priorytet w dążeniu do wzrostu poziomu jakości obsługi klienta i minimalizowania negatywnego wpływu na środowisko.

### 1.1. Miasto Poznań

Miasto Poznań jest stolicą województwa wielkopolskiego, leży w zachodniej części Polski. Liczy ok. 550 tys. mieszkańców i jest piątym co do wielkości miastem Polski.

Obecny status prawny Poznania zaczął kształtować się na początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku, wraz z uchwaleniem ustawy o samorządzie terytorialnym z dnia 08.03.1990 r. Miasto Poznań, jako jednostka samorządu terytorialnego, posiada osobowość prawną, co oznacza zdolność do bycia podmiotem praw i obowiązków w obrocie prawnym.

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 02.04.1997 r. przyjęła rozwiązania wspierające i legitymizujące przeobrażenia z 1990 roku. Kompetencje samorządu terytorialnego Konstytucja wskazała w art. 163, który wprowadził domniemanie jego własności na danym terenie i w art. 166, w którym zadania publiczne określono jako zadania własne samorządu. Szczególnie ważną regulacją Konstytucji jest zapis art. 165, który jednostkom samorządu terytorialnego przyznaje osobowość prawną, czyniąc je samodzielnymi podmiotami, których interesy i autonomię chronią sądy powszechne i administracyjne.

Z dniem 01.01.1999 r. zmienił się podział administracyjny kraju. Zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy z dnia 24.07.1998 r. o wprowadzeniu zasadniczego trójstopniowego podziału terytorialnego państwa utworzono 2489 gmin, 373 powiaty, w tym 65 miast na prawach powiatów, oraz szesnaście województw. Samorząd terytorialny w modelu trójplaszczynowym został utworzony dla realizowania zadań o charakterze lokalnym przez gminy i powiaty oraz zadań o charakterze regionalnym przez województwa.

Struktura organizacyjna Urzędu Miasta Poznania oraz miejskich jednostek organizacyjnych znajduje się w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Poznania <http://bip.poznan.pl> w zakładce „Urząd Miasta”.

### 1.2. Kontekst organizacji

Urząd Miasta Poznania i miejskie jednostki organizacyjne oraz spółka realizują zadania należące do zakresu działań gminy, obejmujące wszystkie sprawy publiczne o znaczeniu lokalnym, niezastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów. Są to usługi związane z zaspokajaniem zbiorowych potrzeb wspólnoty, wyszczególnionych w art. 7 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym.

Ustawa o samorządzie powiatowym, obok powiatów tzw. ziemskich, powołuje do życia miasta na prawach powiatu, tzw. powiaty grodzkie (art. 91). Rangę taką mogą uzyskać miasta liczące więcej niż 100 tysięcy mieszkańców. Miasto na prawach powiatu jest gminą o poszerzonych kompetencjach i zadaniach, szczegółowo określonych w art. 4 ust. 1 ustawy o samorządzie powiatowym.

Zadania powiatowe realizowane w Poznaniu można pogrupować na zadania z zakresu:

- 1) infrastruktury technicznej i społecznej,
- 2) bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- 3) ładu przestrzennego i ekologicznego,

## DOKUMENT NADZOROWANY

KJ20

- 4) przeciwdziałania bezrobociu,
- 5) zapobiegania klęskom żywiołowym i ich skutkom,
- 6) ochrony praw konsumenta,
- 7) promocji powiatu,
- 8) zapewnienia wykonywania zadań kierowników powiatowych służb inspekcji i straży.

Zakres zadań i kompetencji Miasta Poznania stanowi sumę zadań i kompetencji gminy i powiatu. Wśród zadań Miasta Poznania znajdują się zarówno tzw. zadania własne, jak i zadania zlecone z zakresu administracji rządowej, a także z zakresu organizacji i przeprowadzania wyborów oraz referendów.

### 1.3. Klienci i strony zainteresowane

Dla Urzędu Miasta Poznania, miejskich jednostek organizacyjnych i spółki każda osoba fizyczna lub prawna, która wnosi o wszczęcie procesu lub o realizację określonej usługi jest klientem zewnętrznym.

W przypadku, gdy realizację określonej usługi inicjuje komórka organizacyjna Urzędu Miasta Poznania, miejska jednostka organizacyjna bądź spółka, wówczas komórka, jednostka lub spółka staje się klientem wewnętrznym.

Strona zainteresowana to osoba fizyczna lub prawna, na którą wpływają procesy realizowane przez Urząd Miasta Poznania, miejskie jednostki organizacyjne i spółkę, lub która wpływa na działania w procesach.

Strony zainteresowane zewnętrzne zidentyfikowane przez Urząd Miasta Poznania, miejskie jednostki organizacyjne i spółkę to m.in.: mieszkańcy miasta, gminy ościenne (Metropolia), przedsiębiorcy, gremia konsultacyjne, użytkownicy dróg i transportu publicznego, media, organizacje pozarządowe, uczelnie, szkoły prywatne rady osiedli, Rada Miasta Poznania, ustawodawca, instytucje administracji rządowej, sądy. Stronami zainteresowanymi wewnętrznymi są m.in. Prezydent Miasta Poznania/Zastępcy Prezydenta, pracownicy, wydziały UMP, miejskie jednostki organizacyjne, spółki zależne, organy spółki.

### 1.4. Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz

Określone wydziały Urzędu Miasta Poznania pełnią nadzór nad zadaniami realizowanymi przez miejskie jednostki organizacyjne i spółki, zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania w sprawie zadań i kompetencji Prezydenta Miasta Poznania, powierzenia określonych spraw Miasta Zastępcom Prezydenta i Sekretarzowi oraz zakresu zadań Skarbnika.

Umowy zawierane z zewnętrznymi dostawcami towarów i usług monitorowane są na bieżąco zgodnie z Instrukcją obiegu dokumentacji finansowo-księgowej w Urzędzie Miasta Poznania oraz innymi uregulowaniami w miejskich jednostkach organizacyjnych. Wykaz umów dostępny jest w rejestrze umów w Biuletynie Informacji Publicznej.

### 1.5. Wizja i Misja Miasta Poznania oraz główne cele strategiczne

Miasto Poznań, jako jedno z pierwszych w Polsce, przyjęło w 1994 roku dokument strategiczny pod nazwą „Program Strategicznego Rozwoju Miasta Poznania”. Było to opracowanie, w którym sformułowano misję oraz określono cele strategiczne. O ile zapisy Programu Strategicznego Rozwoju przez wiele lat nie traciły na aktualności w „części misyjnej”, o tyle na poziomie konkretnych działań po 10 latach należało opracować Plan Rozwoju Miasta Poznania na lata 2005-2010. W planie tym przedstawiono zbiór uporządkowanych programów strategicznych.

Zmiany zachodzące w otoczeniu związane m.in. z trendami demograficznymi, wyzwaniem akcentowanymi w strategiach rozwoju metropolii europejskich oraz z kryzysem finansowym i gospodarczym, zainicjowały opracowanie kolejnego całościowo nowego dokumentu strategicznego, w którym zostały wskazane kierunki rozwoju miasta Poznania na 20 lat. W Strategii Rozwoju Miasta Poznania do 2030 roku z dnia 11.05.2010 roku (przyjętej uchwałą Rady Miasta Poznania Nr LXXII/990/V/2010) zaprezentowano nowe spojrzenie na misję, cele strategiczne i programy dla ich realizacji, pozwalające urzeczywistnić stworzoną wizję miasta Poznania w roku 2030. Zostały również wyszczególnione cele pośrednie oraz szczegółowe programy strategiczne, które miały posłużyć realizacji założeń Strategii.

Nazwa dokumentu:	<i>Księga Systemu Zarządzania</i>	Wydanie: KJ20	Strona 3 z 20
		Obowiązuje od: 01.04.2021	

Aktualizacji Strategii dokonano w 2013 roku przy współdziałaniu przewodniczących programów strategicznych wraz z zespołami, naukowców poznańskich uczelni, przedstawicieli różnych środowisk działających w mieście i metropolii Poznań oraz mieszkańców Poznania. Głównymi przesłankami aktualizacji Strategii były zmiany sytuacji gospodarczej miasta i jego otoczenia, wymagania polskiej i europejskiej polityki miejskiej oraz nowa perspektywa finansowa Unii Europejskiej na lata 2014-2020, a także wyniki wdrażania oraz przeprowadzonego monitoringu strategicznego. Aktualizacja Strategii Rozwoju Miasta Poznania do roku 2030 została przyjęta uchwałą Nr LX/929/VI/2013 Rady Miasta Poznania z dnia 10 grudnia 2013 r. 24 stycznia 2017 roku Rada Miasta Poznania zatwierdziła nową Strategię. Niniejsza strategia rozwoju jest ewolucyjną kontynuacją kierunków rozwojowych Poznania zdefiniowanych w poprzednich dokumentach strategicznych. Kluczowym założeniem przyjętym podczas prac nad dokumentem było odwołanie się do perspektywy mieszkańca, co w konsekwencji znalazło odzwierciedlenie zarówno w doborze narzędzi i metod pracy wykorzystanych w procesie aktualizacji, jak i w kształcie wypracowanego dokumentu. Włączenie mieszkańców w proces opracowywania dokumentu, na równi z ekspertami i przedstawicielami samorządu, wzmacnia trafność wyboru priorytetów rozwoju miasta oraz zwiększa zaangażowanie i współodpowiedzialność interesariuszy za realizację jego zapisów. W aktualnym dokumencie przyjęto następującą Wizję, Misję Miasta Poznania (wyciąg z Uchwały Rady Miasta Nr XLI/708/VII/2017 z dnia 24 stycznia 2017 roku w sprawie Strategii Rozwoju Miasta Poznania 2020+):

#### **Wizja miasta**

Poznań w 2030 roku jest wielopokoleniową wspólnotą ludzi zamieszkujących zielone, przyjazne i dobrze skomunikowane osiedla. Jego mieszkańcy – przedsiębiorczy i zaangażowani społecznie, realizujący swoje marzenia i aspiracje – są zadowoleni z warunków życia, jakie stwarza im miasto, oraz dumni z tego, że jest ono rozpoznawane w kraju i za granicą dzięki swojemu dziedzictwu historycznemu, kulturowemu i akademickości oraz współczesnym, wyjątkowym osiągnięciom. Sprzyjający klimat biznesowy oraz polityka społecznej spójności umożliwiają wszystkim mieszkańcom pełne włączenie się w życie miasta.

#### **Misja miasta**

Kształtowanie warunków do współtworzenia miasta przez wszystkich mieszkańców

#### **Cel Strategii**

Podniesienie jakości życia wszystkich mieszkańców i znaczenia Poznania na arenie międzynarodowej

#### **Priorytety**

Silna Metropolia  
Nowoczesna przedsiębiorczość  
Zielone, mobilne miasto  
Przyjazne osiedla  
Wspólnotowość i dialog społeczny

Wyciąg z Uchwały Rady Miasta Nr XLI/708/VII/2017 z dnia 24 stycznia 2017 roku w sprawie Strategii Rozwoju Miasta Poznania 2020+.

Zobowiązuję wszystkich pracowników Urzędu Miasta Poznania i miejskich jednostek organizacyjnych do realizacji powierzonych im zadań zgodnie z kierunkami przyjętymi w Strategii Rozwoju Miasta Poznania 2020+.

Poznań, 20 marca 2017

Prezydent Miasta Poznania

## 2. System zarządzania

W trosce o poprawę jakości obsługi obywateli, klientów Urzędu Miasta Poznania i miejskich jednostek organizacyjnych, w celu ustalenia przejrzystych struktur funkcjonowania Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych, podniesienia standardu pracy pracowników administracji samorządowej oraz pełniejszej realizacji wymagań i oczekiwań klientów, ówczesny Zarząd Miasta Poznania podjął decyzję o rozpoczęciu w 2001 roku prac nad zaprojektowaniem i wdrożeniem systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2001 (obecnie PN-EN ISO 9001:2015). W celu zapewnienia mieszkańcom życia w warunkach przyjaznych środowisku oraz ograniczenia szkodliwego wpływu na środowisko na początku 2003 r. Prezydent Miasta Poznania podjął decyzję o rozpoczęciu prac nad zaprojektowaniem i wdrożeniem systemu zarządzania środowiskowego, zgodnego z normą PN-EN ISO 14001:1998 (obecnie PN-EN ISO 14001:2015), w wydziałach UMP i w niektórych miejskich jednostkach organizacyjnych mających istotny wpływ na środowisko.

Biorąc pod uwagę zachowanie spójności sposobów zarządzania wydziałami UMP, miejskimi jednostkami organizacyjnymi i spółkami, uzyskanie efektu synergii i racjonalne gospodarowanie budżetem, obecnie w Mieście funkcjonuje jeden wspólny system zarządzania. Funkcjonująca w nim spółka powstała w wyniku przekształcenia z miejskiej jednostki organizacyjnej w spółkę prawa handlowego (wymieniona w pkt. 2.3). W latach 2002-2016 r. we wspólnym systemie zarządzania funkcjonował również Zarząd Komunalnych Zasobów Lokalowych przekształcony w 2013 roku z miejskiej jednostki organizacyjnej w spółkę z o.o.

### 2.1. Zakres systemu zarządzania

Wdrożenie systemu zarządzania zapoczątkowane w 2001 roku obejmowało następujące wydziały Urzędu Miasta: Wydział Spraw Obywatelskich, Wydział Urbanistyki i Architektury, Wydział Komunikacji, Wydział Organizacyjny, Urząd Stanu Cywilnego i Wydział Informatyki oraz miejskie jednostki organizacyjne: Zarząd Komunalnych Zasobów Lokalowych, Gospodarstwo Pomocnicze UMP POZSERWIS, a także i Zarząd Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ. Po raz pierwszy system zarządzania jakością został objęty certyfikacją w 2002 roku.

W kolejnych latach systemem zarządzania jakością oraz systemem zarządzania środowiskowego objęte zostały pozostałe wydziały Urzędu Miasta Poznania oraz niektóre miejskie jednostki organizacyjne. Obecnie system zarządzania funkcjonuje i jest utrzymywany we wszystkich wydziałach Urzędu Miasta Poznania, w następujących miejskich jednostkach organizacyjnych oraz w spółce:

- Biblioteka Raczyńskich (od 2004 r.),
- Miejska Pracownia Urbanistyczna (od 2003 r.),
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie (od 2003 r.),
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla Miasta Poznania (od 2004 r.),
- Poznańskie Centrum Świadczeń (od 2014 r.),
- Poznańskie Ośrodki Sportu i Rekreacji (od 2004 r.),
- Straż Miejska Miasta Poznania (od 2003 r.),
- Zakład Zagospodarowania Odpadów (od 2004 r.) – od 2012 roku funkcjonujący jako spółka z o.o.,
- Zarząd Dróg Miejskich (od 2003 r.),
- Zarząd Geodezji i Katastru Miejskiego GEOPOZ (od 2002 r.),
- Zarząd Zieleni Miejskiej (od 2004 r.),
- Zarząd Transportu Miejskiego (od 2020 r.).

Zintegrowany system zarządzania (jakością i środowiskiem) zgodny z normami PN-EN ISO 9001:2015 oraz PN-EN ISO 14001:2015 funkcjonuje i jest utrzymywany w następujących wydziałach/jednostkach/spółce:

- Wydział Kształtowania i Ochrony Środowiska,

- Wydział Gospodarki Komunalnej,
- Wydział Gospodarki Nieruchomościami,
- Wydział Zamówień i Obsługi Urzędu,
- Zarząd Dróg Miejskich,
- Zarząd Transportu Miejskiego,
- Zakład Zagospodarowania Odpadów Sp. z o.o.

Wszystkie aktualne dane teleadresowe dotyczące Urzędu Miasta Poznania (jego siedzib) i jednostek objętych wspólnym systemem zarządzania dostępne są na stronach internetowych.

## 2.2. Polityka Systemu Zarządzania

Ujęte w Polityce Jakości zobowiązanie do poprawy jakości i terminowości świadczonych usług zadeklarowane zostało już w 2002 roku, kiedy opracowano pierwszą Księgę Jakości. Jako odrębny dokument Polityka Jakości Miasta Poznania została zatwierdzona w dniu 12 października 2004 roku. Kolejna Polityka Systemu Zarządzania zatwierdzona w dniu 20 kwietnia 2009 roku zawierała między innymi zobowiązanie do zapewnienia gościom i mieszkańcom właściwych warunków uczestnictwa w widowisku sportowym, jakim były Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej EURO 2012. W Polityce zatwierdzonej 11 stycznia 2013 roku skupiono się na zrównoważonym rozwoju, realizacji celów zgodnie z wymogami kontroli zarządczej, podkreślono znaczenie debaty publicznej i konsultacji społecznych oraz ujęto zagadnienie bezpieczeństwa informacji. Po zmianie na stanowisku Prezydenta Miasta Poznania sformułowano nową Politykę Systemu Zarządzania, która została zatwierdzona 23.03.2015 r., a następnie aktualizowana 26.04.2016 r. oraz 15 marca 2018 r.:

### Polityka Systemu Zarządzania

Prezydent Miasta Poznania, kierownictwo oraz pracownicy jednostek Miasta dokładają wszelkich starań, aby w myśl poznańskiej gospodarności:

- podnosić jakość świadczonych usług i obsługi klienta,
- realizować zadania Miasta efektywnie, oszczędnie, terminowo i zgodnie z prawem,
- zapewniać ład i porządek w Mieście, gwarantując mieszkańcom i osobom odwiedzającym poczucie bezpieczeństwa i estetyki,
- rewitalizować istotne kulturowo i historycznie obszary miejskie,
- organizować zrównoważony transport poprzez konsekwentną realizację inwestycji, poprawę infrastruktury transportu publicznego, rozwój infrastruktury rowerowej oraz wprowadzanie ułatwień dla pieszych,
- ułatwić korzystanie z usług publicznych dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii zgodnie z ideą Smart City,
- dbać o środowisko naturalne, w tym zapobiegać zanieczyszczeniom, wykorzystywać zasoby naturalne w sposób zrównoważony oraz zapewniać mieszkańcom dostęp do terenów zielonych,
- gwarantować podejmowanie niezależnych działań artystycznych przez lokalne instytucje kultury i poznańskie środowiska artystyczne, w tym również artystów młodego pokolenia,
- tworzyć forum debaty publicznej i konsultacji społecznych dla funkcjonowania społeczeństwa obywatelskiego w celu zwiększenia możliwości podejmowania decyzji przez społeczność lokalną wykorzystującą między innymi środki Budżetu Obywatelskiego,
- kierować się wrażliwością, w szczególności w stosunku do osób z niepełnosprawnościami.

Prezydent Miasta Poznania, przy zaangażowaniu jednostek organizacyjnych Miasta, zobowiązuje się do utrzymywania i doskonalenia zintegrowanego systemu zarządzania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2015 oraz PN-EN ISO 14001:2015.

Poznań, 15 marca 2018 r.

Prezydent Miasta Poznania  
Jacek Jaśkowiak

Wszyscy pracownicy zostali zobowiązani do uwzględniania zapisów Wizji i Misji Miasta Poznania oraz Polityki Systemu Zarządzania podczas realizacji zadań.

Założenia zawarte w ww. dokumentach komunikuje Prezydent Miasta Poznania najwyższemu kierownictwu oraz – pośrednio – wszystkim pracownikom. Wydruki wyżej wymienionych dokumentów dostępne są w sekretariatach wydziałów Urzędu Miasta Poznania, jednostek i spółki. W postaci elektronicznej dostępne są dla wszystkich pracowników UMP na dysku H: w katalogu Iso\_9001 oraz w narzędziu informatycznym do zarządzania procesami wskazanym przez Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania, natomiast dla innych zainteresowanych na stronie internetowej w Biuletynie Informacji Publicznej pod adresem: <http://bip.poznan.pl> (w zakładce: Biblioteka dokumentów).

Na podstawie Polityki Systemu Zarządzania każdy wydział, każda jednostka i spółka objęte wspólnym systemem zarządzania wdrożyły i stale dokonują przeglądów własnej Polityki Systemu Zarządzania zawierającej cele szczegółowe dla realizowanych działań. Zapoznanie z treścią Polityki pracowników należy do obowiązków dyrektora wydziału/kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej/zarządu spółki.

### 2.3. Cele wynikające z Wizji i Misji Miasta Poznania oraz z Polityki Systemu Zarządzania

Wizja i Misja Miasta Poznania oraz Polityka Systemu Zarządzania stanowią wytyczne dla:

1. definiowania celów jakościowych i środowiskowych poszczególnych wydziałów/jednostek/spółki;
2. założeń do opracowania Programów Zarządzania Środowiskowego (tam, gdzie ma to zastosowanie), aby umożliwić osiągnięcie założonych celów i zadań środowiskowych. Pozwalają one na określenie terminów realizacji celów, a każdy zatwierdzający Program Zarządzania Środowiskowego (dyrektor wydziału/kierownik miejskiej jednostki organizacyjnej/zarząd spółki) zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnych zasobów potrzebnych do ich realizacji, wraz ze wskazaniem odpowiedzialności w ww. zakresie.

W konsekwencji przyjętych zobowiązań wyznacza się następujące kierunki działań:

1. Projektowanie usług dostosowanych do potrzeb klienta.
2. Optymalizacja wdrożonych procesów i identyfikowanie nowych.
3. Poprawa w zakresie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
4. Minimalizacja negatywnego oddziaływania na środowisko poprzez:
  - a) podnoszenie świadomości ekologicznej wśród pracowników oraz mieszkańców Miasta,
  - b) położenie nacisku na oszczędne gospodarowanie zasobami przy realizacji powierzonych zadań,
  - c) stopniowe wprowadzanie zrównoważonych zielonych zamówień publicznych.
5. Zarządzanie ryzykiem.

### 2.4. Dokumentacja systemowa

Dokumentację systemu zarządzania stanowią:

- Księga Systemu Zarządzania, Polityka Systemu Zarządzania łącząca w sobie elementy zarządzania jakością oraz zarządzania środowiskowego zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015 i PN-EN 14001:2015, polityki poszczególnych wydziałów/jednostek/spółki, udokumentowane cele jakościowe i programy środowiskowe,
- udokumentowane procesy i podprocesy ujęte w Księdze Procesów, regulaminy organizacyjne, karty stanowisk pracy, instrukcje, zarządzenia Prezydenta, zarządzenia dyrektorów wydziałów/kierowników jednostek,
- wewnętrzne dokumenty organizacyjne i finansowe.

Zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną opracowane dokumenty przed ich wydaniem są sprawdzane pod względem ich aktualności i czytelności, oznakowane oraz zatwierdzane.

Udokumentowane informacje stanowią integralną część akt spraw i podlegają szczególnemu nadzorowi, ze względu na ich kategorię archiwalną lub zawarte w nich informacje. Powinny być czytelne, łatwe do odszukania i zidentyfikowania.

### 2.4.1. Księga Systemu Zarządzania

Księga jest dokumentem, w którym opisano zakres systemu zarządzania, procesy realizacji usług i obsługi klienta. Stanowi podstawę do wprowadzania zmian w Urzędzie i w jednostkach w zakresie organizacji i zarządzania oraz doskonalenia systemu zarządzania. Księga, jako materiał informacyjno-promocyjny przechowywana jest w Wydziale Organizacyjnym Urzędu Miasta Poznania. Dostępna jest dla każdego pracownika oraz wszystkich zainteresowanych w:

- Biuletynie Informacji Publicznej (zakładka: Biblioteka Dokumentów) – <http://bip.poznan.pl>,
- na sieciowym dysku H: w katalogu Iso\_9001,
- w narzędziu informatycznym do zarządzania procesami BIC Platform.

### 2.4.2. Podejście procesowe

System zarządzania w Urzędzie Miasta Poznania i w jednostkach został zbudowany zgodnie z przepisami prawa oraz wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2015 i PN-EN ISO 14001:2015. Zidentyfikowano procesy, które wspomagają:

- skuteczne zarządzanie Urzędem i jednostkami realizującymi zadania wskazane w punkcie 1.2 Księgi Systemu Zarządzania,
- identyfikację wymagań prawnych i potrzeb/oczekiwań klientów (zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych),
- realizację zalecanej i przyjętej Polityki Systemu Zarządzania,
- dbałość o ochronę środowiska, a w efekcie zapobieganie zanieczyszczeniom i pogorszeniu jego stanu.

Wszystkie procesy realizowane w Urzędzie Miasta Poznania i jednostkach ujęte zostały w formie zadań/obszarów działalności opisanych w regulaminach organizacyjnych wydziałów lub jednostek, statutach poszczególnych miejskich jednostek organizacyjnych bądź też w umowie spółki.

Pokrycie systemem zarządzania zadań i stan ich uregulowania przedstawiane są w formie tabelarycznej w dokumencie o nazwie FOR/PDS-01/PR-05/3 System zarządzania a regulamin organizacyjny.

### 2.4.3. Księga Procesów i zarządzanie procesami

Zidentyfikowane procesy, które zostały uznane za najistotniejsze, opisano i przedstawiono graficznie za pomocą narzędzia informatycznego do zarządzania procesami i umieszczono w Księdze Procesów (w załączniku nr 1 wykaz procesów).

Stanowi ona zbiór procesów, podprocesów i instrukcji, wraz:

- ze zdefiniowanymi celami i wskaźnikami dla procesów, dla których określono odpowiedzialność i uprawnienia oraz informacje wejściowe i wyjściowe,
- z wykazem dokumentów związanych, w skład których wchodzi m.in. wzory formularzy używanych w ramach tych procesów.

Księga Procesów, prezentowana w formie elektronicznej w narzędziu informatycznym do zarządzania procesami, jest dostępna dla wszystkich pracowników UMP oraz jednostek poprzez przeglądarkę w sieci internetowej.

Realizację zadań dotyczących funkcjonowania i doskonalenia systemu zarządzania określono w formie jedenastu podprocesów systemowych w ramach procesu o nazwie PDS-01 Doskonalenie systemu zarządzania:

- PDS-01/PR-01 Audyty systemu zarządzania
- PDS-01/PR-02 Działania doskonalące
- PDS-01/PR-03 Działania korygujące
- PDS-01/PR-04 Przegląd zarządzania
- PDS-01/PR-05 Nadzór nad dokumentacją
- PDS-01/PR-06 Nadzór nad udokumentowaną informacją
- PDS-01/PR-07 Nadzór nad wyrobem niezgodnym
- PDS-01/PR-08 Identyfikacja i ocena aspektów środowiskowych
- PDS-01/PR-09 Planowanie środowiskowe



## DOKUMENT NADZOROWANY

KJ20

- PDS-01/PR-10 Sytuacje awaryjne
- PDS-01/PR-11 Monitorowanie, pomiar, analiza i ocena.

Wytyczne do opisu procesów zostały ujęte w PDS-01/PR-05/1 Instrukcji opracowywania dokumentacji systemowej w elektronicznym narzędziu do zarządzania procesami. Zarządzanie procesami odbywa się zgodnie z PDS-01/PR-05 Nadzór nad dokumentacją oraz PDS-01/PR-05/2 Instrukcją wprowadzania i publikowania zmian w dokumentacji systemowej w elektronicznym narzędziu do zarządzania procesami. Procesy nadzorowane są przez właścicieli procesów odpowiedzialnych za ich ciągłe doskonalenie. Opracowane zostały cele i mierniki/wskaźniki, dzięki którym uzyskiwane są (w cyklach kwartalnych, półrocznych lub rocznych) dane o skuteczności działania systemu.

Monitorowanie procesów i realizacja celów (zarówno jakościowych jak i środowiskowych) wspierane są podprocesami PDS-01/PR-01 Audyty systemu zarządzania, PDS-01/PR-08 Identyfikacja i ocena aspektów środowiskowych, PDS-01/PR-11 Monitorowanie, pomiar, analiza i ocena oraz poprzez badanie satysfakcji klienta.

Wyniki realizacji procesów omawiane są na przeglądach w wydziałach/jednostkach/spółce oraz na przeglądach zarządzania najwyższego kierownictwa. Szczególny nacisk kładzie się na wzajemne powiązania między procesami, które są potwierdzane przez wydziały/jednostki/spółkę, zgodnie z przyjętą praktyką.

Opracowywane są również Programy Zarządzania Środowiskowego, aby umożliwić osiągnięcie założonych celów i zadań środowiskowych.

Wszystkie sprawy realizowane w organizacji są ewidencjonowane, rejestrowane oraz archiwizowane zgodnie z obowiązującą Instrukcją Kancelaryjną, a narzędziami wspomagającymi są dedykowane aplikacje, w tym system LOTUS, Mdok, KSAT i inne. Kierownictwo na poszczególnych szczeblach sprawuje nadzór nad realizacją spraw.

### 2.4.4. Zarządzanie projektami

Miasto Poznań realizuje cele i zadania zarówno w ramach zidentyfikowanych procesów, jak również projektów. Podejście do realizacji projektów zostało uregulowane w Metodycie Zarządzania Projektami stanowiącej załącznik do zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania ws. strategicznego zarządzania rozwojem miasta Poznania oraz wieloletniego planowania budżetowego.

### 2.4.5. Zarządzanie zmianami

Decyzje dotyczące wprowadzania zmian organizacyjnych w Mieście Poznaniu podejmowane są podczas protokołowanych narad Prezydenta z Zastępcami, Sekretarzem i Skarbnikiem. Realizacja zmian powierzana jest odpowiednim wydziałom Urzędu Miasta Poznania lub miejskim jednostkom organizacyjnym.

Zmiany w zakresie regulacji i dokumentacji wprowadzane są zgodnie z odrębnymi procedurami m.in. zarządzeniem Prezydenta w sprawie zasad redagowania i trybu opracowywania aktów prawnych oraz pism okólnych oraz Pismem Okólnym Sekretarza Miasta Poznania w sprawie wprowadzania regulaminów organizacyjnych.

Potrzeby wprowadzenia zmian w zakresie funkcjonowania wydziałów UMP i jednostek omawiane są podczas kwartalnych przeglądów zarządzania.

## 2.5. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Celem komunikacji jest zapewnienie skutecznego sposobu przekazywania informacji pracownikom Urzędu Miasta Poznania i jednostek oraz innym zainteresowanym.

Uzupełnieniem przedstawionych poniżej sposobów komunikacji jest I/PDS-01/PR-08/2 Instrukcja identyfikowania, dokumentowania i komunikowania wymagań prawnych.

Nazwa dokumentu:	<i>Księga Systemu Zarządzania</i>	Wydanie: KJ20 Obowiązuje od: 01.04.2021	Strona 9 z 20
------------------	-----------------------------------	--	---------------

### 2.5.1. Komunikacja wewnętrzna

System wewnętrznej wymiany informacji zapewnia przekazywanie informacji od kierownictwa do pracowników niższych szczebli oraz umożliwia każdemu pracownikowi wyrażenie swojej opinii na temat funkcjonującego systemu zarządzania. Skuteczny przepływ informacji, w ramach komórek organizacyjnych, zapewniony jest przez:

- intranet, Internet,
- sieć telefoniczną,
- pocztę wewnętrzną,
- obieg dokumentów zgodny z wytycznymi Instrukcji Kancelaryjnej oraz pisma okólnego Sekretarza Miasta Poznania w sprawie ustalenia procedur obiegu dokumentacji w Urzędzie Miasta Poznania lub zgodnie z uregulowaniami własnymi miejskich jednostek organizacyjnych i spółki,
- narzędzie informatyczne do zarządzania procesami dostępne w sieci internetowej,
- spotkania Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania z Koordynatorami/Pełnomocnikami ds. Systemu Zarządzania (informacje dotyczące realizacji celów, Polityki Systemu Zarządzania oraz procesów, Programów Zarządzania Środowiskowego, zidentyfikowanych aspektów środowiskowych, przebiegu monitorowania i pomiarów środowiskowych, rezultatów audytów systemu zarządzania oraz przeglądów zarządzania, stanu realizacji działań korygujących oraz doskonalących, nadzorowania i monitorowania procesów),
- szkolenia przeprowadzane przez bezpośrednich przełożonych podległych im pracowników w zakresie informowania o zmianach w dokumentacji,
- spotkania w obrębie własnych komórek i między komórkami organizacyjnymi, dotyczące spraw merytorycznych,
- sporządzanie notatek i raportów z posiedzeń, zebrań czy narad kierownictwa i przekazywanie ich do wiadomości pracownikom,
- przekazywanie przez kierownictwo podległym pracownikom informacji oraz decyzji ze spotkań kierownictwa (np. z przeglądów zarządzania),
- zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania, pisma okólnie Sekretarza Miasta oraz zarządzenia dyrektorów wydziałów/kierowników miejskich jednostek organizacyjnych, uchwały zarządu spółki.

### 2.5.2. Komunikacja zewnętrzna

Komunikacja zewnętrzna z klientem odbywa się w szczególności zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego, ustawą o dostępie do informacji publicznej, ustawą o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, ustawą o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko, jak również standardem obsługi klienta (stanowiącym załącznik do Zarządzenia w sprawie zapewnienia przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania w Mieście Poznaniu).

Klient zewnętrzny wszystkie niezbędne informacje na temat działalności wydziałów UMP oraz jednostek, jak również związane z kluczowymi dokumentami dotyczącymi systemu zarządzania, może uzyskać w Internecie pod adresem:

- Biuletyn Informacji Publicznej - <http://bip.poznan.pl>
- Miejski Informator Multimedialny - <http://www.poznan.pl>

Inną platformą przekazywania informacji o działalności UMP oraz jednostek są m.in.:

- [www.facebook.com/Poznan](http://www.facebook.com/Poznan)
- [www.twitter.com/CityOfPoznan](http://www.twitter.com/CityOfPoznan)
- [www.youtube.com/poznanpl](http://www.youtube.com/poznanpl)
- [www.foursquare.com/cityofpoznan](http://www.foursquare.com/cityofpoznan)
- [www.pinterest.com/cityofpoznan](http://www.pinterest.com/cityofpoznan)

- [www.fotoportal.poznan.pl](http://www.fotoportal.poznan.pl)
- <https://www.instagram.com/miastopoznan>
- [www.badam.poznan.pl](http://www.badam.poznan.pl)
- [www.glanc.poznan.pl](http://www.glanc.poznan.pl)

Dla klienta zewnętrznego zostało utworzone Biuro Poznań Kontakt, które świadcząc usługi teleinformatyczne wspiera wydziały UMP i miejskie jednostki organizacyjne w zakresie udzielania informacji, pośredniczenia w rezerwacji wizyt, czy przeprowadzania badań ankietowych.

Na wniosek zainteresowanych stron wydziały UMP, jednostki i spółka objęte systemem zarządzania środowiskowego udzielają informacji w zakresie aspektów środowiskowych. Decyzję o udostępnianiu na zewnątrz informacji o znaczących aspektach środowiskowych podejmuje kierownictwo wydziału/jednostki/spółki.

### 2.5.3. Badanie zadowolenia klienta

Badanie poziomu satysfakcji klienta z realizacji usługi prowadzi się metodą ankietową. Ankieta badania satysfakcji klienta jest dostępna w wersji papierowej w punktach obsługi klienta oraz w wersji elektronicznej pod adresem: <https://www.webankieta.pl/ankieta/328809/ocena-jakosci-swiadczonych-uslug.html>

Wyniki badań są opracowywane i raportowane podczas przeglądów wydziałowych/jednostek/spółki, a całość badań prezentowana na przeglądzie wykonywanym przez najwyższe kierownictwo.

W zakresie badania zadowolenia klienta wyróżniono 5 aspektów pracy wpływających na poziom satysfakcji. Zaliczono do nich: dostępność informacji, rzetelność informacji, atmosferę obsługi, skuteczność obsługi, terminowość realizacji usługi. Dodatkowo ankieta została rozszerzona o pytania dotyczące postępowania etycznego, w ramach których klient może wyrazić swoje zdanie na temat postaw urzędników, tzn. praworządności, odpowiedzialności, jawności, równego traktowania oraz współpracy i uprzejmości w kontaktach z klientami.

Poszczególne wydziały/jednostki/spółka mogą przygotowywać również tzw. ankietę dedykowaną (specyficzną dla działalności poszczególnych jednostek).

Przekazywanie wyników ankiet do Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania następuje za pośrednictwem Koordynatorów/Pełnomocników ds. Systemu Zarządzania. Obowiązujący wzór ankiety stanowi załącznik do Zarządzenia w sprawie zapewnienia przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania w Mieście Poznaniu oraz dostępny jest na dysku H: w katalogu Iso\_9001 oraz w sekretariatach jednostek.

## 3. Odpowiedzialność i uprawnienia

Dla zapewnienia pełnego nadzoru oraz możliwości spełnienia potrzeb i oczekiwań klientów, uprawnienia, odpowiedzialność i wymagane kwalifikacje pracowników zostały określone w kartach stanowisk pracy, a także w innych dokumentach systemu zarządzania. Odpowiedzialność i uprawnienia Prezydenta Miasta Poznania, jego zastępców oraz Sekretarza i Skarbnika Miasta określają przepisy prawa, zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania oraz Regulamin Organizacyjny Urzędu. Odpowiedzialność i uprawnienia kierowników miejskich jednostek organizacyjnych i prezesów spółek wynikają z przepisów prawa. Podstawowe zakresy odpowiedzialności w zakresie systemu zarządzania przedstawione zostały poniżej.

### 3.1. Prezydenta Miasta Poznania

Prezydent Miasta Poznania jest kierownikiem Urzędu Miasta Poznania i zwierzchnikiem służbowym w stosunku do kierowników miejskich jednostek organizacyjnych. Zakres zadań Prezydenta regulują przepisy prawa, w tym w szczególności ustawa o samorządzie gminnym i ustawa o samorządzie powiatowym.

Do zadań Prezydenta Miasta Poznania w zakresie utrzymywania systemu zarządzania należy między innymi:

- wskazywanie kierunków rozwoju systemu zarządzania,

## DOKUMENT NADZOROWANY

KJ20

- nadzorowanie funkcjonowania systemu zarządzania,
- powołanie Pełnomocnika Prezydenta ds. Systemu Zarządzania,
- zapewnienie niezbędnych środków dla utrzymania i rozwoju systemu zarządzania.

### 3.2. Dyrektorzy wydziałów/kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych/zarząd spółki

Odpowiadają za:

- utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania w wydziałach/jednostkach/spółce,
- znajomość i przestrzeganie Polityki Systemu Zarządzania w zakresie realizowanych zadań oraz opracowanie i bieżące aktualizowanie Polityki Systemu Zarządzania wydziału/jednostki/spółki,
- nadzór nad realizacją i znajomością podstawowych założeń systemu wśród pracowników w podległych obszarach,
- nadzorowanie, uaktualnianie i zatwierdzanie dokumentacji systemu zarządzania oraz zapewnienie jej zgodności z wymaganiami prawa i normy PN-EN ISO 9001:2015, a także w wyznaczonych wydziałach/jednostkach/spółce normy PN-EN ISO 14001:2015,
- przeprowadzanie kwartalnych przeglądów zarządzania w wydziałach/ jednostkach/spółce i dostarczanie Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania protokołów z tych przeglądów,
- uczestniczenie w przeglądach na szczeblu najwyższego kierownictwa,
- definiowanie celów, metod pomiarów, wskaźników, analizowanie i raportowanie stopnia realizacji celów,
- współpracę z Pełnomocnikiem Prezydenta ds. Systemu Zarządzania w zakresie realizacji założeń systemu i jego rozwoju,• realizację działań zgodnie z udokumentowanymi procesami i instrukcjami systemowymi, dotyczącymi wykonywania zadań,
- definiowanie działań korygujących i doskonalących oraz nadzór nad ich realizacją w podległych obszarach,
- identyfikację, aktualizację oraz stosowanie przepisów prawa w podległych im wydziałach/jednostkach/spółce,
- zarządzanie ryzykiem, w tym identyfikowanie, analizowanie i ocena ryzyka oraz określanie działań zaradczych w związku ze zidentyfikowanym ryzykiem.

### 3.3. Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania

Odpowiada za:

- rozpowszechnianie założeń Polityki Systemu Zarządzania wśród wszystkich pracowników Urzędu Miasta Poznania jednostek i spółki,
- planowanie prac w zakresie utrzymania, doskonalenia i rozwoju systemu zarządzania,
- współpracę z Prezydentem i Zastępcami, Sekretarzem, Skarbnikiem, dyrektorami wydziałów, kierownikami miejskich jednostek organizacyjnych, zarządem spółki oraz Koordynatorami/Pełnomocnikami ds. Systemu Zarządzania,
- opiniowanie zgodności z wymaganiami norm, zatwierdzonej przez dyrektorów wydziałów/kierowników miejskich jednostek organizacyjnych/zarząd spółki dokumentacji systemu zarządzania i zapewnienie dostępu do niej wszystkim pracownikom uczestniczącym w systemie,
- weryfikację zgodności z normami ISO celów jakościowych i środowiskowych,
- analizę realizacji celów przez poszczególne komórki organizacyjne i przekazanie wyników analizy podczas przeglądu najwyższego kierownictwa,
- opiniowanie wnioskowanych działań korygujących i doskonalących,
- koordynowanie audytów systemu zarządzania zgodnie z podprocesem PDS-01/PR-01 Audyty systemu zarządzania,
- zapewnienie utrzymania i doskonalenia kompetencji audytorów systemu zarządzania,
- planowanie i organizację szkoleń związanych z utrzymaniem i rozwojem systemu zarządzania dla pracowników UMP, jednostek i spółki,
- koordynowanie badań satysfakcji klienta wewnętrznego i zewnętrznego.

Nazwa dokumentu:	<i>Księga Systemu Zarządzania</i>	Wydanie: KJ20 Obowiązuje od: 01.04.2021	Strona 12 z 20
------------------	-----------------------------------	--	----------------

Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania ma prawo reprezentować Miasto Poznań wobec stron trzecich w zakresie delegowanym przez Prezydenta Miasta Poznania, dotyczącym funkcjonowania systemu.

### 3.4. Właściciele procesów

Właściciele procesów to wyznaczeni pracownicy odpowiedzialni za przebieg procesów oraz ich rozwój, a w szczególności za monitorowanie i doskonalenie procesów (w tym za zapewnienie efektywności ich przebiegu, również poprzez zarządzanie ryzykiem). Obowiązki właściciela procesu opisuje I/PDS-01/PR-04/2 Instrukcja dotycząca zakresu obowiązków właściciela procesu.

### 3.5. Koordynatorzy/Pełnomocnicy ds. Systemu Zarządzania

Każdy dyrektor wydziału wyznacza zarządzeniem pracownika do pełnienia roli Koordynatora ds. Systemu Zarządzania, a każdy kierownik miejskiej jednostki organizacyjnej/prezes spółki powołuje Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania. Obowiązki Koordynatorów i Pełnomocników ds. Systemu Zarządzania opisuje I/PDS-01/PR-04/1 Instrukcja dotycząca realizacji zakresu obowiązków Koordynatora/Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania.

### 3.6. Zespoły ekologiczne

Dyrektorzy wydziałów/kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych/prezes spółki powołują zarządzeniami Zespoły Ekologiczne, odpowiedzialne za realizację działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem systemu zarządzania środowiskowego. Obowiązki członków Zespołów ekologicznych zostały opisane w podprocesie PDS-01/PR-08 Identyfikacja i ocena aspektów środowiskowych oraz w PDS-01/PR-09 Planowanie środowiskowe.

### 3.7. Pracownicy Urzędu Miasta Poznania/miejskich jednostek organizacyjnych/spółki

Odpowiadają za:

- stosowanie Polityki Systemu Zarządzania (Miasta i polityki wydziałowej/jednostki/spółki),
- realizację zadań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zatwierdzonymi procesami i instrukcjami systemowymi i/lub innymi dokumentami Urzędu/jednostek/spółki (np. Regulamin Organizacyjny, Regulamin Pracy, Statut),
- zgłaszanie Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania, Koordynatorom ds. Systemu Zarządzania (UMP) i Pełnomocnikom ds. Systemu Zarządzania (mjo i spółki) wszelkich problemów związanych z systemem zarządzania.

## 4. Identyfikacja wymagań prawnych

Wymagania prawne wynikają z aktów prawnych Rzeczypospolitej Polskiej, tj.: Konstytucji, pozostałych ustaw, ratyfikowanych umów międzynarodowych, rozporządzeń oraz aktów prawa miejscowego, jak również aktów prawnych Unii Europejskiej (prawo wspólnotowe), czyli: źródeł prawa pierwotnego (traktaty założycielskie, Jednolity Akt Europejski, traktaty z Maastricht i Amsterdamu oraz traktaty akcesyjne), źródeł prawa wtórnego (uregulowania instytucji UE wydane na podstawie źródeł prawa pierwotnego – rozporządzenia, dyrektywy, decyzje, orzeczenia Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości). Wymagania prawne wynikają ponadto z indywidualnych rozstrzygnięć organów administracji publicznej oraz orzeczeń sądów powszechnych.

Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu Miasta Poznania jest samodzielne, bieżące identyfikowanie wymagań prawnych przez korzystanie z promulgatorów (Dziennik Ustaw, Monitor Polski, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej, Dziennik Urzędowy Województwa Wielkopolskiego itp.) lub – pomocniczo – z innych źródeł informacji (intranet, Internet, BIP, System Informacji Prawnej LEGALIS). Pracowników miejskich jednostek organizacyjnych objętych systemem zarządzania mogą

zobowiązać do powyższego kierownicy tych jednostek. W przypadku wątpliwości w zakresie identyfikacji wymogów prawnych, pracownik powinien zasięgnąć porady komórki zajmującej się obsługą prawną.

Przełożeni (kierownicy wszystkich szczebli) przekazują również informacje dotyczące zidentyfikowanych wymagań prawnych bezpośrednim podwładnym podczas narad. Ze spotkań mogą powstawać zapisy w postaci opisu rodzaju przedstawionej informacji i list obecności albo potwierdzeń na kopii, np. Dziennika Ustaw, zawierającej zmienione wymogi prawne.

Prezydent Miasta Poznania zaleca, aby w trosce o środowisko wydziały/jednostki/spółka objęte systemem zarządzania dołączyły do umów z wykonawcami następujący zapis:

§ ...

1. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania i przestrzegania norm prawa powszechnego i prawa miejscowego z zakresu ochrony środowiska. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z Polityką Systemu Zarządzania oraz Wykazem Znaczących Aspektów Środowiskowych i zobowiązuje się do uwzględnienia treści tych zapisów przy realizacji przedmiotu umowy<sup>1</sup>.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo przeprowadzania kontroli w zakresie, o którym mowa w ust. 1, przy realizacji przedmiotu umowy.
3. Naruszenie wymogu określonego w ust. 1 skutkować będzie:
  - obowiązkiem przywrócenia stanu środowiska do stanu zgodnego z wymogami na koszt wykonawcy (zleceniobiorcy itp.),
  - uprawnieniem do rozwiązania umowy przez zamawiającego bez wypowiedzenia.

Powyższy zapis – zgodnie z ustaleniami – można poszerzyć w zależności od potrzeb umowy.

## 5. Wyroby

Podstawowymi wyrobami, będącymi wynikiem procesu postępowania administracyjnego, powstającymi w Urzędzie Miasta Poznania oraz w miejskich jednostkach organizacyjnych, są decyzje administracyjne oraz postanowienia kończące postępowanie.

Za wyroby niezgodne uznaje się w szczególności decyzje administracyjne bądź postanowienia kończące postępowanie, które zostały uchylone orzeczeniem organu wyższej instancji. Wyroby niezgodne są nadzorowane zgodnie z podprocesem PDS-01/PR-07 Nadzór nad wyrobem niezgodnym.

## 6. Sterowanie operacyjne

Sterowaniem operacyjnym są wszystkie podjęte działania mające na celu zminimalizowanie negatywnych skutków oddziaływania na środowisko. Polega na wprowadzaniu procedur określających sposób realizacji działań tak, aby zminimalizować możliwość wystąpienia niezgodności w systemie zarządzania środowiskowego.

Każdy wydział/jednostka/spółka objęta zintegrowanym systemem zarządzania, w zależności od swojej specyfiki i uwarunkowań prawnych, uszczegóławia zakres sterowania operacyjnego.

Powiązanie pomiędzy znaczącymi aspektami środowiskowymi a sposobem sterowania operacyjnego w poszczególnych wydziałach/jednostkach/spółce zostało ujęte na formularzu Nadzór nad aspektami środowiskowymi FOR/PDS-01/PR-08/1. Obowiązkiem każdego pracownika jest selektywna zbiórka odpadów, takich jak: papier, opakowania z tworzyw sztucznych, opakowania szklane, bioodpady oraz odpady niebezpieczne, w tym zużyte świetlówki, tusze i tonery, zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny, zużyte baterie i akumulatory małogabarytowe.

<sup>1</sup> Wykaz Znaczących Aspektów Środowiskowych dostępny jest w wydziałach/jednostkach/spółce w formularzu Nadzór nad aspektami środowiskowymi

## 7. Zasoby i środki

W celu realizacji Polityki i wymagań systemu zarządzania, najwyższe kierownictwo Urzędu Miasta Poznania, jednostek i spółki dąży do zapewnienia odpowiednich środków materialnych, w tym doposażenie w odpowiedni sprzęt wydziałów/jednostek/spółki, np. sprzęt komputerowy oraz wykonanie niezbędnych prac przygotowawczych, mających na celu usprawnienie sieci informatycznej i zintegrowanego systemu zarządzania (m.in. Lotus, Mdok, KSAT, narzędzie informatyczne do zarządzania procesami).

Kierownictwo UMP dąży również do zapewnienia personelu o wysokich kompetencjach. Zarządzanie zasobami osobowymi w Urzędzie Miasta Poznania prowadzi się na podstawie procesu Or/PS-02\_Zarządzanie Zasobami Osobowymi. Działania w obszarze zarządzania zasobami osobowymi Urzędu Miasta Poznania prowadzone są zgodnie z założeniami standardu „Investors in People” (IIP), a poszczególne elementy procesu kadrowego, w szczególności: rekrutacja, okresowa ocena pracownicza, rozwój zawodowy i instrumenty motywowania pracowników są ze sobą powiązane.

### 7.1. Zasady i wytyczne zarządzania zasobami osobowymi

#### 7.1.1. Planowanie potrzeb kadrowych

Celem jest opracowanie planu obsadzania stanowisk w UMP i miejskich jednostkach organizacyjnych w perspektywie rocznej. Plan taki odnosi się do bieżących, a także prognozowanych działalności jednostek. Planowanie uwzględnia:

- adekwatność aktualnych kompetencji pracowniczych w stosunku do przewidywanych zadań,
- jednostkowe obciążenie pracą w stosunku do oczekiwanych efektów,
- a także analizę rynku pracy.

Na podstawie analizy planu zadań UMP i jednostki przygotowują plan etatów na kolejny rok zgodnie z ich wewnętrznymi regulacjami. Przygotowanie planu etatów jest niezbędnym warunkiem zabezpieczenia odpowiednich środków przeznaczonych na wynagrodzenia w budżecie jednostek.

#### 7.1.2. Dobór pracowników

W celu wykorzystania potencjału zatrudnionych pracowników oraz zapewnienia ciągłości zatrudnienia w UMP i jednostkach dokonuje się awansowania oraz przesunięć w ramach wewnętrznych zasobów kadrowych. Kryteria dotyczące awansowania, w tym również włączania do kadry rezerwowej, powinny być powszechnie zakomunikowane i znane wszystkim pracownikom.

Po wyczerpaniu możliwości przesunięć wewnętrznych uruchomiony zostaje proces rekrutacji zewnętrznej pracowników o odpowiednich kompetencjach i postawie, mający na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych przez nich usług i profesjonalizmu działania.

Zgodnie z założonymi celami procesu jednostki dążą do zatrudniania osób:

- odpowiednio wykształconych,
- posiadających wiedzę, umiejętności, kwalifikacje i doświadczenie zawodowe wymagane do wykonywania pracy na danym stanowisku,
- dużym potencjale, a więc chętnych i zdolnych do ciągłego rozwoju zawodowego, dążących do stałego polepszania jakości swojej pracy, a przez to funkcjonowania jednostek,
- odpowiednio zmotywowanych do pracy.

UMP i miejskie jednostki organizacyjne zobowiązane są w procesach rekrutacji i selekcji kadr do przestrzegania ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych ze zm. oraz zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania w sprawie procedury rekrutacji osób na stanowiska pracy w UMP.

Rekrutacja i selekcja stosowana jest w przypadku wszystkich wolnych stanowisk, to jest zarówno urzędniczych, jak i pozostałych.

W doborze kandydatów na wszystkie stanowiska jednostki przestrzegają trzech podstawowych zasad:

- zasady równego dostępu do służby publicznej – równość przejawia się w możliwości ubiegania się o miejsce pracy na podstawie przyjętych reguł i kryteriów,
- zasady jawności – jawność przejawia się w stworzeniu wszystkim zainteresowanym równych szans w zakresie dostępu do informacji o wolnych miejscach pracy i o wynikach procesu,
- zasady konkurencyjności – UMP i miejskie jednostki wykorzystują różne źródła pozyskiwania pracowników:
  - a) zewnętrzne, np. współpraca z Powiatowym Urzędem Pracy (pozyskiwanie stażystów absolwentów), szkołami różnego szczebla, ogłoszenia prasowe, w BIP i na tablicy ogłoszeń;
  - b) wewnętrzne: awanse poziome i pionowe pracowników, tworzenie kadry rezerwowej.

UMP i miejskie jednostki wykorzystują zróżnicowane metody i techniki naboru w zależności od rodzaju stanowiska pracy. Szczególnie starannie dobierani są kandydaci na stanowiska kierownicze i kluczowe dla jednostek.

### 7.1.3. Wprowadzanie do pracy

Celem działań związanych z wprowadzaniem do pracy jest przede wszystkim ułatwienie pracownikom na nowych stanowiskach początkowego okresu pracy, przyspieszenie procesów adaptacyjnych, jak również zbudowanie poczucia przynależności do zespołu i organizacji, co ma doprowadzić do stanu, w którym nowy pracownik w krótkim czasie efektywnie pracuje i sprawnie funkcjonuje w zespole i w nowej organizacji.

Adaptacja obejmuje wszystkich nowo zatrudnionych pracowników, jak również pracowników wracających do pracy po nieobecności dłuższej niż 6 miesięcy i jest prowadzona zgodnie z zarządzeniem Prezydenta MP w sprawie wprowadzania pracownika na stanowisko pracy oraz sposobu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w UMP.

W ramach procedur adaptacyjnych Urząd organizuje szkolenia wstępne oraz Służbę Przygotowawczą, a przełożeni przydzielają pracownikom opiekunów merytorycznych odpowiedzialnych za przebieg okresu wprowadzenia, którzy zobowiązani są do:

- wyznaczenia celów i zadań na początkowy okres pracy (cele i zadania powinny być konkretne i określone w czasie),
- przekazania podstawowych informacji związanych z: kulturą organizacyjną jednostki, zasadami komunikacji i współpracy oraz informacji związanych z aktami prawnymi regulującymi pracę w jednostce i na stanowisku pracy.

### 7.1.4. Okresowa ocena pracownicza

Celem okresowej oceny pracowniczej jest podsumowanie danego okresu pracy, podczas którego pracownik wraz z bezpośrednim przełożonym omawia swoje osiągnięcia i wyniki pracy oraz określa cele i zadania na kolejny okres, a także potrzeby rozwojowo-szkoleniowe.

Okresowa ocena pracownicza przeprowadzana jest na podstawie:

- ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych ze zmianami,
- zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania w sprawie sposobu i zasad dokonywania okresowych ocen pracowniczych w Urzędzie Miasta Poznania.

Okresowa ocena pracownicza realizowana jest raz w roku kalendarzowym – zgodnie z harmonogramem, a objęci są nią wszyscy pracownicy UMP i niektórych miejskich jednostek organizacyjnych.

Ocena pracowników spełnia dwie funkcje:

- ewaluacyjną – ocenia się dotychczasowy i obecny poziom pracy, jej jakość, wywiązywanie się z powierzonych obowiązków, stopień przydatności na zajmowanym stanowisku;
- rozwojową – ustala się indywidualne cele do realizacji w przyszłym okresie oraz środki niezbędne do ich realizacji (szkolenia, samorozwój, wsparcie szefa itd.).



### 7.1.5. Rozwój zawodowy i awansowanie

Celem działań dotyczących rozwoju zawodowego jest zapewnienie warunków do rozwijania kompetencji zawodowych pracowników tak, aby mogli sprostać zmieniającym się wymaganiom otoczenia, realizacji nowych zadań i utrzymaniu wysokiego poziomu profesjonalizmu. Doskonalenie zawodowe powinno być powiązane z innymi procesami kadrowymi, takimi jak rekrutacja czy okresowa ocena pracownicza i podejmowane z uwzględnieniem:

- zasady równych szans rozwoju wszystkich pracowników, która wyraża się w zapewnieniu równego dostępu do szkoleń i innych form rozwoju zawodowego wszystkim pracownikom (w tym zatrudnionym na część etatu), zgodnych z ich potrzebami,
- zasady przejrzystości procedur, które są opracowywane i wprowadzane w sposób otwarty, a informacja o nich jest powszechnie dostępna i zrozumiała,
- zasady systematycznego planowania, która zakłada tworzenie planów i programów dla całej organizacji, wydziałów i pracowników.

Rozwój zawodowy odbywa się na podstawie zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania w sprawie podnoszenia kwalifikacji pracowników UMP.

Efektom rozpoznania i analizy potrzeb szkoleniowych są plany szkoleń indywidualnych sporządzane dla pracowników wydziałów oraz plan szkoleń grupowych sporządzany dla całego UMP i są one podstawą podejmowania decyzji o organizacji lub kierowaniu pracowników na szkolenia. Wydziałowe plany szkoleń stanowią integralną część planu szkoleń grupowych Urzędu Miasta Poznania i są podstawą podejmowania decyzji o organizacji lub kierowaniu pracowników na szkolenia.

Wydziałowe plany szkoleń są tworzone według jednolitej formuły, corocznie po zakończeniu okresowej oceny pracowniczej na kolejny rok. Raz w roku na podstawie przeprowadzonego rozpoznania i analizy potrzeb szkoleniowych oraz biorąc pod uwagę:

- Politykę Systemu Zarządzania,
- karty stanowisk pracy,
- kwestionariusze okresowej oceny pracownika,
- zalecenia wynikające z audytów i kontroli,

Urząd Miasta Poznania i jednostki tworzą programy i plany rozwoju zawodowego. Zaangażowanie w rozwój zawodowy i szkolenia oraz wykonywanie zadań w tych obszarach należy do:

- Prezydenta Miasta Poznania i jego Zastępców, Skarbnika i Sekretarza Miasta Poznania, odpowiedzialnych za kształtowanie polityki w zakresie rozwoju zawodowego, okresowe ustalanie priorytetów i wielkości środków na realizację zadań z tym związanych,
- Oddziału Rozwoju Kadr Wydziału Organizacyjnego, odpowiedzialnego za wdrażanie założeń Polityki personalnej w obszarze rozwoju zawodowego i szkoleń, koordynację działań wydziałów Urzędu Miasta Poznania i optymalne wykorzystanie środków przewidzianych na szkolenia i doksztalcanie pracowników,
- dyrektorów wydziałów, odpowiedzialnych za zaangażowanie i tworzenie na szczeblu wydziału klimatu właściwego dla wspierania przedsięwzięć w obszarze rozwoju zawodowego i szkoleń,
- kierowników oddziałów, odpowiedzialnych za ocenę potencjału pracowników, wytyczanie im kierunków rozwoju, motywowanie do indywidualnej nauki i wykorzystywanie w bieżących działaniach nabywanych umiejętności i wiedzy,
- pracowników Urzędu Miasta Poznania, odpowiedzialnych za optymalne wykorzystanie nabywanych umiejętności w celu podnoszenia jakości pracy, związanej z realizacją celów i zadań powierzonych stanowisku. Efektem podejmowania działań na rzecz rozwoju zawodowego i szkoleń powinny być:
  - zwiększenie zakresu kompetencji pracowników,
  - satysfakcja z rozwoju osobistego i pracy, zwiększenie elastyczności operacyjnej Urzędu Miasta Poznania/miejskich jednostek organizacyjnych.

## DOKUMENT NADZOROWANY

KJ20

Realizując politykę szkoleń i rozwoju zawodowego, Urząd Miasta Poznania kieruje się zasadą wyboru ofert, których koszt jest możliwie najniższy, przy uzasadnionej prognozie uzyskania pożądanych efektów.

Stosowany w Urzędzie Miasta Poznania system oceny działań rozwojowych służy ustaleniu stopnia skuteczności w osiąganiu rezultatów wyznaczanych w ramach planowania szkoleń oraz określeniu kierunków niezbędnych zmian podnoszących efektywność szkoleń. Podstawą oceny działań rozwojowych i szkoleń są cele i metody pomiaru rezultatów, określone na etapie planowania. Ocena efektywności szkoleń dokonywana jest na trzech poziomach:

I – ankietowe badanie zadowolenia ze szkolenia,

II – wstępna weryfikacja realizacji celu szkolenia podczas rozmowy z przełożonym, w ciągu kilku dni po szkoleniu,

III – ocena wyników osiągniętych dzięki udziałowi w szkoleniu lub w innej formie podnoszenia kwalifikacji, weryfikowana podczas okresowej oceny pracowniczcej.

Po upływie roku kalendarzowego wydziały opracowują raport dotyczący działań w obszarze rozwoju zawodowego oraz szkoleń i przekazują go Wydziałowi Organizacyjnemu w terminie do końca stycznia każdego roku.

Wydział Organizacyjny – Oddział Rozwoju Kadr do końca lutego każdego roku przedstawia Sekretarzowi i Prezydentowi Miasta Poznania zbiorczy raport o przebiegu działań w obszarze rozwoju zawodowego i szkoleń w roku poprzednim. Raport zawiera w szczególności informacje dotyczące:

- form rozwoju zawodowego pracowników,
- rodzajów, liczby i tematyki szkoleń,
- analizy efektywności/kosztów szkoleń,
- prawidłowości funkcjonowania systemu,
- wniosków odnoszących się do funkcjonowania systemu rozwoju zawodowego na rok następny.

Wszelkie działania w obszarze rozwoju zawodowego i szkoleń powinny prowadzić do zwiększenia efektywności zarządzania Urzędem Miasta Poznania.

Kierownicy UMP, miejskich jednostek organizacyjnych oraz prezesi spółek w zakresie rozwoju zawodowego pracowników korzystają z wypracowanych rozwiązań, wymieniając się w tym zakresie zdobytą wiedzą i doświadczeniem.

## 8. Przegląd zarządzania

Przeglądy dotyczą oceny możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w systemie, w tym Polityki Systemu Zarządzania. Dyrektorzy wydziałów/kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych/zarząd spółki regularnie i w sposób planowany (raz na kwartał, tzn. do końca miesiąca następującego po zakończeniu danego kwartału – w styczniu, kwietniu, lipcu, październiku) dokonują przeglądu zarządzania w wydziałach/jednostkach/spółce. Przedmiotem dyskusji są odpowiednie dane wejściowe, m.in.:

- analiza raportów z audytów systemu zarządzania,
- analiza z wykonania i skuteczności działań korygujących i doskonalących,
- analiza skuteczności procesów i zgodności wyrobów,
- analiza realizacji celów,
- analiza przyczyn reklamacji klientów (skarg),
- analiza niezgodności wewnętrznych,
- analiza realizacji programów środowiskowych,
- analiza raportów z monitorowania i pomiarów środowiskowych,
- analiza stanu gotowości wydziałów/jednostek/spółki do działania w sytuacjach awaryjnych,
- analiza rezultatów badań satysfakcji klienta i przestrzegania zasad etycznych,
- przegląd zidentyfikowanych ryzyk,
- analiza funkcjonowania kontroli zarządczej.

Protokoły z przeglądów zarządzania zatwierdzane są przez dyrektorów wydziałów/kierowników miejskich jednostek organizacyjnych/zarząd spółki i przekazywane Pełnomocnikowi Prezydenta ds. Systemu Zarządzania odpowiednio:

Nazwa dokumentu:	<i>Księga Systemu Zarządzania</i>	Wydanie: KJ20 Obowiązuje od: 01.04.2021	Strona 18 z 20
------------------	-----------------------------------	--	----------------

## DOKUMENT NADZOROWANY

KJ20

- za I kwartał do 15 maja,
- za II kwartał do 15 sierpnia,
- za III kwartał do 15 listopada,
- za IV kwartał do 15 lutego.

Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania na bieżąco dokonuje przeglądu dokumentacji systemowej i raz w roku (do końca I kwartału) opracowuje sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania. Prezydent Miasta Poznania zapoznaje się ze sprawozdaniem, a przeglądy dokonuje podczas narad z dyrektorami wydziałów i jednostek. Terminy ustalane są na bieżąco przez Sekretarza Miasta Poznania.

## 9. Doskonalenie

System zarządzania funkcjonujący w wydziałach/jednostkach/spółce jest stale doskonalony. Każdy pracownik może zgłosić wniosek o wprowadzenie zmian. Formularz wniosku (FOR/PDS-01/PR-02/1) jest dostępny w Księdze Procesów, w systemie Mdok oraz u Koordynatorów/Pełnomocników ds. Systemu Zarządzania.

Z wnioskiem może wystąpić każda osoba, która widzi potencjalne zagrożenie wystąpienia niezgodności lub możliwości usprawnienia funkcjonowania systemu zarządzania. Potrzeba zmian może wystąpić także w wyniku wniosku złożonego w trybie Kodeksu postępowania administracyjnego.

Postępowanie z wnioskami o działania korygujące i doskonalące zostało opisane w podprocesach PDS-01/PR-02 Działania doskonalące oraz PDS-01/PR-03 Działania korygujące.

W wyniku identyfikacji i analizy ryzyka wykonywanej przez wydziały/jednostki w dedykowanym narzędziu informatycznym zgodnie z zarządzeniem Prezydenta w sprawie zarządzania ryzykiem w Mieście Poznaniu oraz procesem PDS-08 Zarządzanie ryzykiem powstają rejestry ryzyk. Dla ryzyk ocenionych powyżej progu akceptowalności określa się reakcję na ryzyko, tj. wszystkie działania i procedury (środki modyfikacji ryzyka) podejmowane lub ustanawiane w celu ograniczenia lub przeciwdziałania niepożądanym skutkom wystąpienia (materializacji) ryzyka i stanowią element ciągłego doskonalenia.

Doskonalenie odbywa się również poprzez audyty systemu zarządzania. Audyty są planowane i odbywają się w cyklach półrocznych zgodnie z podprocesem PDS-01/PR-01 Audyty systemu zarządzania. Przeprowadzane są one przez pracowników UMP, jednostek i spółki, deklarujących chęć uczestnictwa w audytach. Niezgodności, uwagi i potencjały do doskonalenia zawierane w raportach z audytów systemu zarządzania inicjują procesy zmian w poszczególnych wydziałach/jednostkach/spółce.

## 10. Wydanie i aktualizacja Księgi Systemu Zarządzania

### 10.1. Wydanie i aktualizacja

Księgę Systemu Zarządzania opracowuje Pełnomocnik Prezydenta ds. Systemu Zarządzania, a zatwierdza Prezydent Miasta Poznania lub w imieniu Prezydenta Miasta Poznania osoba zastępująca.

Zmiana w punktach Księgi powoduje nowe jej wydanie. Wydanie Księgi jest określone na każdej stronie w tabeli umieszczonej w stopce dokumentu (oznaczonej jako „KJ”). Data wydania jest opisywana przez podanie dnia, miesiąca i roku (cyfrowo, w formacie: dd.mm.rrrr).

Aktualny wykaz procesów znajduje się w narzędziu informatycznym do zarządzania procesami (Księga Procesów).

### 10.2. Archiwizacja

Wszystkie dokumenty związane z systemem zarządzania (w tym Księga Systemu Zarządzania) archiwizowane są zgodnie z wytycznymi Instrukcji Kancelaryjnej.

Nazwa dokumentu:	<i>Księga Systemu Zarządzania</i>	Wydanie: KJ20	Strona 19 z 20
		Obowiązuje od: 01.04.2021	

**10.3. Obowiązki użytkownika**

Użytkownik Księgi Systemu Zarządzania (każdy pracownik) jest zobowiązany do konsekwentnego stosowania i realizowania wszystkich wytycznych opisanych w Księdze.

**10.4. Rejestr kolejnych wydań**

Numer wydania	Data wydania	Nr sprawy
KJ1	18.03.2002	Or.X/01801-2/02
KJ2	12.06.2002	Or.X/01801-4/02
KJ3	04.11.2003	Or.X/01801-7/03
KJ4	17.11.2003	Or.X/01801-8/03
KJ5	01.06.2004	AWK.IV/01801-10/04
KJ6	12.10.2004	AWK.IV/01801-12/04
KJ7	10.11.2004	AWK.IV/01801-14/04
KJ8	12.04.2006	AWK.IV/01801-17/06
KJ9	01.06.2007	AWK.IV/01801-1/07
KJ10	15-10-2008	AWK.IV/01801-1/08
KJ11	28-04-2009	AWK.IV/1903-1/09
KJ12	31-05-2011	AWK.IV/1903-5/10
KJ13	28-10-2011	Or.IX/ 0141-2/11
KJ14	22-04-2012	Or-IX.0141.1.2012
KJ15	10-04-2013	Or-IX.0141.2.2013
KJ16	23-03-2015	Or-IX.0141.2.2015
KJ17	26-04-2016	Or-IX.0141.2.2016
KJ18	01-03-2017	Or-IX.0141.1.2017
KJ19	15-03-2018	Or-IX.0141.2.2018