# Dobre zarządzanie w Magistracie, czyli 10 lat normy ISO

2016-10-08

**Przedstawiciele administracji rządowej, samorządowej, firm certyfikujących oraz biznesu debatowali na nowoczesnymi systemami zarządzania w instytucjach publicznych, podczas konferencji „Innowacja – Strategia – Organizacja. Nowoczesne instrumenty zarządzania sektorem publicznym". Okazją do zaproszenia gości do Krakowa była 10. rocznica uzyskania przez Urząd Miasta Krakowa certyfikatu jakości ISO.**

W tym roku mija 10. rocznica funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa. 11 września 2006 r. na ręce Prezydenta Jacka Majchrowskiego przekazano certyfikat zaświadczający, że Urząd Miasta Krakowa stosuje System Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001:2000. Z tej okazji 7 października odbyła się konferencja „Innowacja – Strategia – Organizacja. Nowoczesne instrumenty zarządzania sektorem publicznym", w której uczestniczyli przedstawiciele administracji rządowej, samorządowej, firm certyfikujących oraz biznesu.

– Dziś nikt już nie stawia pytania, czy w ogóle zarządzać jakością, ale jak to robić, by osiągać wymierne efekty. Dla nas, w Krakowie, takim wymiernym efektem stosowania od 10 lat tego rodzaju systemu jest zauważana przez mieszkańców poprawa jakości obsługi. To jest jeden z największych naszych sukcesów ostatnich lat – mówił Prezydent Krakowa Jacek Majchrowski, podczas otwarcia konferencji. Podkreślał jednocześnie, że sukces, jaki osiąga Miasto Kraków na różnych płaszczyznach, nie jest efektem jednorazowego działania, lecz stanowi rezultat codziennej, systematycznej pracy wielu urzędników. – Mieszkańcy oczekują od nas dobrych rozwiązań, szybkich decyzji i przyjaznego otoczenia. Wdrażane przez Urząd w ostatnich 10 latach nowoczesne rozwiązania, a także stałe doskonalenie wiedzy naszych pracowników przyczynia się do wypracowania takich rozwiązań, które poprawiają jakość obsługi klientów – wskazywał Jacek Majchrowski.

Wymiernym dowodem na osiągnięcia systemu zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Krakowa są liczne nagrody, jakie otrzymuje Magistrat. Wśród nich warto wymienić Małopolską Nagrodę Jakości, przyznaną w 2006 roku, Złote Godło Najwyższa Jakość Quality International w kategorii *QI-order Zarządzanie najwyższej jakości,* uzyskane dwukrotnie: w 2010 i 2013 roku, Polską Nagrodę Jakości z 2014 roku i Poświadczenie Skutecznego Użytkownika CAF z 2015 roku.

Podczas konferencji w Magistracie uczestnicy podsumowali dokonania ostatnich lat w zakresie stosowania w administracji publicznej systemów zarządzania jakością. Zastanawiali się też, w jakim kierunku winny dalej zmierzać działania samorządu w zakresie innowacji i metodycznego zarządzania.

Warto wiedzieć, że Prezydent Krakowa Jacek Majchrowski już w październiku 2005 roku podjął decyzję o wprowadzeniu w Urzędzie Miasta Krakowa systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001:2000. W toku prac nad systemem zarządzania jakością urzędnicy przeszli serie szkoleń z zakresu normy ISO 9001, a także opracowali podstawowe dokumenty systemowe: misję, księgę jakości, procedury. Podjęto także przeprowadzanie audytów jakości badających procesy, produkty i przepływy w organizacji.

Od 31 lipca do 2 sierpnia 2006 r. audytorzy z firmy TÜV Rheinland Polska Sp. z o.o. przeprowadzili we

wszystkich lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa audyt certyfikujący. Potwierdził on zgodność wdrożonego systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy ISO 9001:2000. W efekcie, 11 września 2006 r. na ręce Prezydenta Jacka Majchrowskiego przekazano certyfikat zaświadczający, że Urząd Miasta Krakowa stosuje System Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001:2000.

W okresie obowiązywania certyfikatu Urząd Miasta Krakowa był poddawany dwukrotnym audytom nadzoru (3–4 września 2007 r. i 2–3 września 2008 r.), które potwierdziły stosowanie systemu zarządzania jakością w zgodności z wymaganiami normy. Główną rekomendacją audytorów było dalsze utrzymywanie i rozwój tego systemu w Urzędzie Miasta Krakowa.

W związku z upływem ważności certyfikatu Prezydent Miasta Krakowa zdecydował o ponownej certyfikacji posiadanego systemu zarządzania jakością. W dniach 6–8 lipca 2009 r. zewnętrzni audytorzy przeprowadzili tzw. audyt wznawiający, którego pozytywny wynik upoważnił jednostkę certyfikującą do wystawienia nowego certyfikatu ISO 9001:2000.

Ogłoszenie normy ISO 9001:2008 zastępującej dotychczasową ISO 9001:2000 było impulsem do podjęcia przez Urząd Miasta Krakowa prac nad dostosowaniem własnego systemu zarządzania jakością do wymagań nowej normy. Przeprowadzony w dniach 15–16 czerwca 2010 r. audyt potwierdził, że wymagania te zostały spełnione. Skutkowało to wydaniem 3 sierpnia 2010 r. decyzji przez jednostkę certyfikującą o wystawieniu nowego certyfikatu ISO dla Urzędu Miasta Krakowa.

Kolejne audyty zewnętrzne miały miejsce w dniach: 13–14 czerwca 2011 r., 27–29 lutego 2012 r. (kolejny audyt wznawiający) oraz 10–11 grudnia 2012 r. i 28–29 listopada 2013 r. Ich wyniki w sposób niezależny potwierdziły, że Urząd Miasta Krakowa utrzymuje ciągłość certyfikacji swojego Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2008.