

**PROGRAM CERTYFIKACJI  
METOD POMIARU WSKAŹNIKÓW USŁUG  
MIEJSKICH I JAKOŚCI ŻYCIA  
na zgodność z Polską Normą**

**Certyfikacja  
metod pomiaru  
wskaźników usług  
miejskich i jakości  
życia**



© Copyright by Polski Komitet Normalizacyjny

ul. Świętokrzyska 14  
00-050 Warszawa

---

**Opracował:**  
**Sprawdził:**  
**Zatwierdził:**

**Sławomir Wilczyński <sup>1</sup>**  
**Marek Strumiński <sup>1</sup>**  
**Joanna Skwarek <sup>1</sup>**  
**Tomasz Schweitzer <sup>1</sup>**

## 1. Informacje ogólne

System certyfikacji na zgodność z Polską Normą – certyfikacja na Znak PN - w Polskim Komitecie Normalizacyjnym (PKN) oraz upoważnionych przez Prezesa PKN jednostkach certyfikujących obejmuje certyfikację dobrowolną wyrobów materialnych lub wyrobów niematerialnych. Wyrobami niematerialnymi mogą być: systemy, usługi oraz potwierdzenie zastosowania opisanej w normie metodologii postępowania. Dobrowolna certyfikacja na zgodność z Polską Normą prowadzona jest jeśli istnieje odpowiednia i aktualna Polska Norma mogąca stanowić jej podstawę.

PKN prowadzi certyfikację metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia na Znak PN, zgodnie z niniejszym programem certyfikacji oraz wymaganiami określonymi w normie PN-ISO 37120:2015-03 *Zrównoważony rozwój społeczny – Wskaźniki usług miejskich i jakości życia*.

Miasta i jednostki samorządowe mogą stosować wskaźniki wymienione w normie do pomiaru oraz monitorowania swojej działalności. Dotychczas stosowane w obszarach objętych normą PN-ISO 37120:2015-03 wskaźniki są często niespójne lub nie umożliwiają porównania na przestrzeni czasu lub pomiędzy innymi miastami lub jednostkami. Zdefiniowany i opisany w normie zbiór znormalizowanych wskaźników zapewnia ujednolicone podejście do tego, co jest mierzone i w jaki sposób pomiar ma być przeprowadzany. Wskaźniki określone w Polskiej Normie zostały wybrane w taki sposób, aby raportowanie było tak proste i tanie, jak to możliwe. Nie powinny być one stosowane do oceny wartościującej, określenia jej prognozy, ani do ustalenia docelowej wartości liczbowej dla wskaźników. Mogą natomiast stanowić narzędzie do oceny efektów działań podejmowanych w obszarach których dotyczą bądź do porównań.

Miasto lub jednostka samorządowa, które są zgodne z niniejszą normą w odniesieniu do metodologii pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia, otrzymują certyfikat zgodności potwierdzający zgodność w tym zakresie. Posiadacz certyfikatu PN uzyskuje prawo do posługiwania się Znakiem PN w odniesieniu do metodologii pomiaru wskaźników objętych certyfikatem.

Wskaźniki określone w Polskiej Normie mogą być wykorzystywane do śledzenia i monitorowania postępów w zakresie efektów działalności. Uznaje się, że miasta i jednostki samorządowe mogą nie mieć bezpośredniego wpływu ani nadzoru nad czynnikami regulującymi niektóre ze wskaźników, jednak raportowanie jest istotne dla miarodajnego porównania i zapewnia ogólne informacje na temat świadczonych usług i jakości życia.

## 2. Zasady prowadzenia certyfikacji

Certyfikacja prowadzona przez PKN, oparta jest na zasadach dobrowolnej certyfikacji przeprowadzanej przez stronę trzecią, na zgodność z Polską Normą.

Dokumenty związane:

- o ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz.U. z 2002 r., nr 169, poz. 1386, z późn. zm.);
- o rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu nadawania i wykorzystywania znaku zgodności z Polską Normą (Dz. U. z 2002 r. Nr 241, poz. 2077, z późn. zm);
- o właściwe dla prowadzenia certyfikacji przez PKN jako stronę trzecią dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji w PKN

## 3. System certyfikacji

PKN w ramach niniejszego programu certyfikacji, stosuje system certyfikacji, którego elementami są:

- o ocena dokumentacji związanej z zastosowaniem wymagań określonych w normie PN-ISO 37120 przy określaniu i obliczaniu wskaźników zgłoszonych do certyfikacji – w szczególności raportów dotyczących wskaźników oraz danych źródłowych;
- o ocena zgodności wskaźników z wymaganiami określonymi w normie odniesienia;
- o wydanie decyzji dotyczącej wyniku przeprowadzonej certyfikacji;

- o wydanie certyfikatu;
- o nadzór nad posiadaczem certyfikatu poprzez okresowe – raz w roku – oceny stosowania wymagań normy w odniesieniu do wskaźników objętych certyfikatem PN;
- o kontrola posługiwania się certyfikatem PN i powoływania się na przyznany certyfikat.

## **4. Opis postępowania w procesie certyfikacji metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia na zgodność z normą PN-ISO 37120:2015-03**

### **4.1. Ubieganie się o certyfikację**

Wniosek o certyfikację metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia na zgodność z normą PN-ISO 37129:2015-03, stanowiącą normę odniesienia do przeprowadzenia certyfikacji, może być złożony do PKN przez upoważnioną jednostkę samorządową (urząd miasta, urząd gminy) zwaną dalej Wnioskującym.

Każdy złożony do PKN wniosek o certyfikację, jest analizowany pod kątem zakresu wnioskowanej certyfikacji i normy odniesienia. Wnioskujący jest każdorazowo informowany drogą elektroniczną w przypadku, gdy PKN nie może przeprowadzić certyfikacji, np. jeśli informacje zawarte we wniosku, w tym dotyczące Wnioskującego i/lub zgłoszonych do certyfikacji wskaźników, są niekompletne bądź nie dają możliwości przeprowadzenia przez PKN dobrowolnej certyfikacji. W takim przypadku PKN podaje przyczynę odrzucenia wniosku.

Wszystkie informacje związane z procesem certyfikacji, z wyjątkiem tych których ujawnienia wymaga prawo, traktowane są przez PKN jako poufne i służą jedynie do realizacji czynności związanych z tym procesem.

### **4.2. Zgłoszenie do certyfikacji**

Wnioskujący składa do PKN „Wniosek o wycenę kosztów i przeprowadzenie certyfikacji metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia na zgodność z normą PN-ISO 37120:2015-03”, dostępny na stronie internetowej PKN, [www.pkn.pl](http://www.pkn.pl). Złożony wniosek jest analizowany przez PKN pod kątem możliwości przeprowadzenia certyfikacji we wnioskowanym zakresie, jak również pod kątem formalnym. Pozytywna weryfikacja wniosku warunkuje jego rejestrację oraz bezpłatne sporządzenie oferty cenowej procesu certyfikacji. Złożenie wniosku o certyfikację nie obliguje Wnioskującego do skorzystania z oferty, ani PKN do przeprowadzenia certyfikacji.

### **4.3. Umowa o certyfikację**

Po pozytywnej weryfikacji wniosku i zaakceptowaniu przez Wnioskującego oferty cenowej przeprowadzenia certyfikacji, PKN przesyła do Wnioskującego umowę o przeprowadzenie certyfikacji lub, w przypadku rozszerzenia zakresu już wydanego certyfikatu, aneks do istniejącej umowy. Umowa ta reguluje kwestie dotyczące:

- o kosztów związanych z certyfikacją i nadzorem nad certyfikatem PN;
- o warunków prowadzenia certyfikacji przez PKN;
- o warunków prowadzenia nadzoru nad certyfikatem PN;
- o przyczyn i warunków zawieszania, i cofania certyfikatu przez PKN;
- o zasad posługiwania się certyfikatem PN oraz Znakiem PN;
- o innych ustaleń koniecznych do realizacji przedmiotu umowy.

Po podpisaniu przez obydwie strony umowy, przeprowadzana jest przez PKN certyfikacja. Certyfikacja prowadzona jest w dwóch etapach.

### **4.4. Etap I certyfikacji - wstępna ocena dokumentacji dostarczonej przez Wnioskującego**

Wstępna ocena dokumentacji Wnioskującego obejmuje ocenę dokumentacji zapewniającej właściwą (w sposób zgodny z Polską Normą) metodę pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia na zgodność z normą PN-ISO 37120:2015-03”.

Oceniana dokumentacja powinna obejmować co najmniej:

- o raporty dotyczące każdego ze zgłoszonych do certyfikacji wskaźników;
- o wykaz źródeł danych do obliczenia każdego ze zgłoszonych do certyfikacji wskaźników;
- o inne dokumenty przewidziane normą stanowiącą podstawę certyfikacji;
- o certyfikat systemu zarządzania jakością wg normy PN-EN ISO 9001 (jeśli taki certyfikat Wnioskujący posiada).

Wnioskujący powiadamiany jest pisemnie o wyniku oceny przedłożonej dokumentacji wraz z informacją o ewentualnych brakach i/lub rekomendacjach niezbędnych do uzupełnienia i/lub do ich wdrożenia przed II etapem certyfikacji.

#### **4.5. Etap II certyfikacji – ocena zgodności metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia z normą odniesienia**

Ocena zgodności zastosowanych metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia z wymaganiami normy odniesienia obejmuje weryfikację dostarczonej dokumentacji oraz zapisów, w szczególności sprawdzenie poprawności ich obliczenia oraz wiarygodności i dostępności źródeł danych. Ocenie są poddawane wszystkie wskaźniki zgłoszone do certyfikacji.

Etap II certyfikacji prowadzony jest w sposób określony w umowie o certyfikację. Przewiduje się prowadzenie certyfikacji przez auditorów PKN w siedzibie PKN z wykorzystaniem korespondencji elektronicznej z Wnioskującym w przypadku pytań lub wątpliwości.

Jeśli PKN i Wnioskujący ustalą to w umowie II etap audytu może odbyć się w siedzibie wnioskującego.

PKN sporządza raport z oceny, który przekazuje Wnioskującemu do wiadomości.

#### **4.6. Przegląd**

PKN przeprowadza przegląd poprzez określenie, czy wyniki oceny odnoszą się do wyspecyfikowanych wymagań normy odniesienia oraz programu certyfikacji.

Konkluzją przeglądu jest stwierdzenie o zgodności metody obliczania każdego ze zgłoszonych do certyfikacji wskaźników usług miejskich i jakości życia z wymaganiami normy PN-ISO 37120:2015-03".

W przypadku braku zgodności opisanej powyżej stwierdza się niezgodność i podaje przyczyny tej niezgodności.

#### **4.7. Decyzja**

PKN na podstawie zgromadzonych wyników oceny oraz przeglądu podejmuje decyzję odnośnie przyznania Wnioskującemu certyfikatu PN i prawa do stosowania Znaku PN

W przypadku decyzji pozytywnej, Wnioskujący otrzymuje certyfikat PN (stając się posiadaczem certyfikatu PN) wraz z prawem do posługiwania się Znakiem PN, co stanowi potwierdzenie zgodności metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia, wymienionych w załączniku do certyfikatu, z normą odniesienia. Certyfikat PN ważny jest przez 3 lata od daty wydania. W okresie ważności certyfikatu Wnioskujący uzyskuje prawo do posługiwania się certyfikatem PN i Znakiem PN oraz powoływania się na udzieloną certyfikację w zakresie objętym certyfikatem.

Certyfikat PN obejmuje wyłącznie wskaźniki co do których stwierdzono zgodność metody pomiaru z normą PN-ISO 37120:2015-03.

W przypadku decyzji negatywnej, Wnioskujący powiadamiany jest o powyższym pisemnie wraz z podaniem przyczyny odmowy przyznania certyfikatu PN oraz sposobu i możliwości odwołania się od podjętej decyzji.

#### 4.8. Nadzór nad wydanym certyfikatem

PKN sprawuje nadzór nad wydanym certyfikatem PN poprzez:

- o okresową ocenę, w sposób identyczny jak przeprowadzono etap II certyfikacji, poprawności stosowania metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia zgodnie z normą PN-ISO 37120:2015-03 w odstępach corocznych począwszy od auditu certyfikacyjnego. PKN dopuszcza możliwość odstąpienia od oceny okresowej dla wskaźników objętych certyfikatem PN modyfikowanych przez Wnioskującego w odstępach dłuższych niż rok;
- o sprawdzenie postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez Wnioskującego w przypadku gdy takie postępowanie miało miejsce. Postępowanie takie może mieć miejsce w przypadku zwrócenia się do Wnioskującego i/lub PKN o jego przeprowadzenie przez jakikolwiek podmiot do tego upoważniony i/lub zainteresowany.

Pozytywna ocena w nadzorze warunkuje utrzymanie w ważności wydanego certyfikatu PN. Wnioskujący otrzymuje udokumentowany wynik oceny w nadzorze w formie raportu.

Wnioskujący zobowiązany jest do zgłaszania PKN każdej zmiany metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia lub przyjętych źródeł danych. PKN określi, czy zmiany te wymagają przeprowadzenia dodatkowej oceny.

### 5. Wymagania certyfikacyjne

#### 5.1. Wprowadzenie

Wskaźniki usług miejskich i jakości życia odnoszą się do różnych obszarów tematycznych. Uwzględniając różnice w zasobach i możliwościach miast na całym świecie, ogólny zestaw wskaźników efektów działalności miasta podzielono na wskaźniki „podstawowe” (wdrażający normę PN-ISO 37120:2015-03 powinni je stosować) i wskaźniki „pomocnicze”, (zaleca się, aby wdrażający je stosowali). Zarówno wskaźniki podstawowe, jak i pomocnicze, wymienione są w Załączniku A, Tablica A.1 normy odniesienia. Dodatkowo wskaźniki profilowe, które zapewniają podstawowe dane statystyczne oraz podstawowe informacje pomocne dla ustalenia do których miast mogą się porównywać, są zawarte w Załączniku B, Tablica B.1.

W normie PN-ISO 37120:2015-03 stosowane są następujące formy słowne:

- o „powinien, należy” oznacza wymaganie;
- o „zaleca się” oznacza zalecenie;
- o „dopuszcza się” oznacza dopuszczenie;
- o „może” oznacza możliwość lub zdolność.

Norma ma zastosowanie do każdego miasta, gminy lub samorządu lokalnego, które podejmuje się zmierzenia własnych efektów działalności w sposób porównywalny i możliwy do zweryfikowania, niezależnie od wielkości i lokalizacji.

#### 5.2. Terminy i definicje

Dla celów niniejszego dokumentu stosuje się terminy i definicje podane w PN-ISO 37101:2017-03 oraz wymienione niżej:

- o wskaźniki podstawowe: wskaźniki, które są wymagane w celu wykazania efektów działalności w zakresie świadczenia usług miejskich oraz jakości życia;
- o wskaźniki pomocnicze: wskaźniki, które są zalecane w celu wykazania efektów działalności w zakresie świadczenia usług miejskich i jakości życia;
- o wskaźniki profilowe: wskaźniki, które zapewniają podstawowe dane statystyczne oraz podstawowe informacje, które pomogą miastom ustalić, do których miast mogą się porównywać. Wskaźniki profilowe są stosowane jako odniesienie informacyjne.

### 5.3. Wskaźniki podstawowe

1. Miejska stopa bezrobocia
2. Szacowana wartość nieruchomości komercyjnych i przemysłowych jako odsetek całkowitej oszacowanej wartości wszystkich nieruchomości
3. Odsetek mieszkańców miasta żyjących w ubóstwie
4. Odsetek dziewcząt uczęszczających do szkół
5. Odsetek uczniów, którzy ukończyli szkołę podstawową: wskaźnik ukończenia
6. Odsetek uczniów, którzy ukończyli szkołę średnią: stopa ukończenia
7. Stosunek liczby uczniów do liczby nauczycieli szkół podstawowych
8. Całkowite zużycie energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na mieszkańca (kWh/rok)
9. Odsetek mieszkańców miasta objętych legalną dostawą energii elektrycznej
10. Zużycie energii przez budynki publiczne na rok (kWh/m<sup>2</sup>)
11. Odsetek całkowitej energii uzyskanej ze źródeł odnawialnych, jako część całkowitego miejskiego zużycia energii
12. Stężenie drobnego pyłu zawieszonego (PM<sub>2,5</sub>)
13. Stężenie pyłu zawieszonego (PM<sub>10</sub>)
14. Emisja gazów cieplarnianych mierzona w tonach na mieszkańca)
15. Stopa obsługi zadłużenia (wydatki związane z obsługą zadłużenia jako odsetek dochodów własnych gminy)
16. Liczba strażaków na 100 000 mieszkańców
17. Liczba zgonów wskutek pożarów na 100 000 mieszkańców
18. Liczba zgonów wskutek klęsk żywiołowych na 100 000 mieszkańców
19. Frekwencja głosujących w ostatnich wyborach lokalnych (jako odsetek osób uprawnionych do głosowania)
20. Odsetek kobiet wybranych do sprawowania urzędu na poziomie publicznej administracji miejskiej wśród wszystkich osób wybranych
21. Średnia długość życia
22. Liczba łóżek szpitalnych na 100 000 mieszkańców
23. Liczba lekarzy na 100 000 mieszkańców
24. Śmiertelność poniżej 5 roku życia na 1 000 żywych urodzeń (wskaźnik podstawowy)
25. Liczba funkcjonariuszy policji na 100 000 mieszkańców
26. Liczba przestępstw przeciwko życiu na 100 000 mieszkańców
27. Odsetek mieszkańców miasta żyjących w slumsach
28. Odsetek mieszkańców miasta objętych usługą regularnego odbioru odpadów stałych (gospodarstwa domowe)
29. Całkowita ilość odbieranych stałych odpadów komunalnych na mieszkańca
30. Odsetek stałych odpadów miasta, które są poddawane recyklingowi
31. Liczba łączny internetowych na 100 000 mieszkańców
32. Liczba łączny telefonii komórkowej na 100 000 mieszkańców
33. Liczba kilometrów systemu transportu publicznego o wysokiej zdolności przewozowej na 100 000 mieszkańców
34. Liczba kilometrów systemu komunikacji miejskiej na 100 000 mieszkańców
35. Roczna liczba podróży transportem publicznym na mieszkańca
36. Liczba samochodów osobowych na mieszkańca
37. Tereny zielone (hektary) na 100 000 mieszkańców
38. Odsetek mieszkańców miasta z dostępem do usługi odbioru ścieków
39. Odsetek ścieków miejskich, które nie zostały oczyszczone
40. Odsetek ścieków miejskich, które zostały poddane oczyszczaniu pierwszego stopnia
41. Odsetek ścieków miejskich, które zostały poddane oczyszczaniu drugiego stopnia
42. Odsetek ścieków miejskich, które zostały poddane oczyszczaniu trzeciego stopnia
43. Odsetek mieszkańców miasta z dostępem do wody przeznaczonej do spożycia
44. Odsetek mieszkańców miasta ze stałym dostępem do źródła wody uzdatnionej
45. Odsetek mieszkańców z dostępem do ulepszonych urządzeń sanitarnych
46. Całkowite zużycie wody na osobę w gospodarstwie domowym (litry/dzień)

#### 5.4. Wskaźniki pomocnicze

1. Odsetek osób zatrudnionych na pełny etat
2. Stopa bezrobocia wśród młodzieży
3. Liczba firm na 100 000 mieszkańców
4. Liczba nowych patentów na 100 000 mieszkańców na rok
5. Odsetek chłopców uczęszczających do szkół
6. Odsetek młodzieży uczęszczającej do szkół
7. Liczba uzyskanych tytułów w szkolnictwie wyższym na 100 000 mieszkańców
8. Całkowite zużycie energii na mieszkańca (kWh/rok)
9. Średnia liczba przerw w dostawie energii na klienta na rok
10. Średnia długość przerw w dostawie energii (mierzona w godzinach)
11. Stężenie NO<sub>2</sub> (dinitlenku azotu)
12. Stężenie SO<sub>2</sub> (dinitlenku siarki)
13. Stężenie O<sub>3</sub> (ozonu)
14. Hałas
15. Zmiany procentowe w zakresie liczby gatunków rodzimych
16. Wydatki majątkowe jako odsetek wszystkich wydatków
17. Dochody własne jako odsetek wszystkich dochodów
18. Podatki pobrane jako odsetek podatków naliczonych
19. Liczba strażaków zatrudnionych w niepełnym wymiarze godzin oraz strażaków ochotników na 100 000 mieszkańców
20. Czas reakcji służb ratowniczych od otrzymania pierwszego wezwania
21. Czas reakcji straży pożarnej od otrzymania pierwszego wezwania
22. Odsetek kobiet zatrudnionych w administracji miejskiej
23. Liczba wyroków skazujących za korupcję i/lub przekupstwo reprezentantów miasta na 100 000 mieszkańców
24. Reprezentacja mieszkańców: liczba lokalnych reprezentantów wybranych na urząd na 100 000 mieszkańców
25. Liczba zarejestrowanych wyborców jako odsetek liczby mieszkańców w wieku uprawniającym do głosowania
26. Liczba personelu pielęgniarskiego i położniczego na 100 000 mieszkańców
27. Liczba praktykujących w zakresie zdrowia psychicznego na 100 000 mieszkańców
28. Odsetek samobójstw na 100 000 mieszkańców
29. Liczba metrów kwadratowych publicznej wewnętrznej przestrzeni rekreacyjnej na mieszkańca
30. Liczba metrów kwadratowych publicznej zewnętrznej przestrzeni rekreacyjnej na mieszkańca (wskaźnik pomocniczy)
31. Przestępstwa przeciwko mieniu na 100 000 mieszkańców
32. Czas reakcji policji od otrzymania pierwszego wezwania
33. Odsetek przestępstw z użyciem przemocy na 100 000 mieszkańców
34. Liczba bezdomnych na 100 000 mieszkańców
35. Odsetek gospodarstw domowych istniejących bez zarejestrowanego tytułu prawnego
36. Odsetek stałych odpadów miasta unieszkodliwianych na składowisku spełniającym wymagania sanitarne
37. Odsetek stałych odpadów miasta unieszkodliwianych w spalarni
38. Odsetek stałych odpadów miasta spalanych na powietrzu
39. Odsetek stałych odpadów miasta unieszkodliwianych na otwartych składowiskach odpadów
40. Odsetek stałych odpadów miasta unieszkodliwianych innymi metodami
41. Ilość wytwarzanych odpadów niebezpiecznych na mieszkańca (tony)
42. Odsetek odpadów niebezpiecznych miasta, które są poddawane recyklingowi
43. Liczba łączny telefonii stacjonarnej na 100 000 mieszkańców
44. Odsetek osób dojeżdżających do pracy z wykorzystaniem innego sposobu podróżowania niż samochód osobowy
45. Liczba jednośladowych pojazdów silnikowych na mieszkańca
46. Kilometry ścieżek i pasów rowerowych na 100 000 mieszkańców
47. Ofiary śmiertelne wskutek wypadków drogowych na 100 000 mieszkańców
48. Komercyjne połączenia lotnicze (liczba komercyjnych bez przesiadkowych destynacji lotniczych)



49. Roczna liczba zasadzonych drzew na 100 000 mieszkańców (wskaźnik pomocniczy)
50. Obszar nieformalnych siedlisk jako odsetek obszaru miasta
51. Stosunek liczby miejsc pracy do liczby mieszkań
52. Całkowite zużycie wody na mieszkańca (litry/dzień)
53. Średnia roczna liczba godzin przerw w dostawie wody na gospodarstwo domowe
54. Odsetek strat wody (woda brakująca)

## 5.5. Minimalny zakres certyfikacji

- 1) Warunkiem przyjęcia przez PKN wniosku o certyfikację metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia na zgodność z normą PN-ISO 37120:2015-03 oraz wydania certyfikatu PN jest zgłoszenie do certyfikacji co najmniej 24 wskaźników podstawowych określonych w normie odniesienia.
- 2) Wszystkie zgłaszane wskaźniki winny być obliczone oraz winien być sporządzony raport na ich temat. Raporty te powinny zawierać dane wymagane dla poszczególnych metod badania.
- 3) Do każdego z raportów winna istnieć i być przechowywana dokumentacja źródłowa zawierająca dane wejściowe zgodne z wymaganiami normy PN-ISO 37120:2015-03.

## 6. Rozszerzenie, ograniczenie zakresu certyfikatu PN

### 6.1. Rozszerzenie zakresu certyfikatu

Wnioskujący może wystąpić do PKN z wnioskiem o rozszerzenie zakresu certyfikatu w przypadku wprowadzenia do certyfikowanego już zakresu wskaźników nowych wskaźników wymienionych w normie odniesienia a nie uwzględnionych w posiadanym certyfikacie PN. Dla nowych wskaźników będą stosowane te same kryteria i wyspecyfikowane wymagania, jak do wskaźników objętych certyfikatem posiadanym przez Wnioskującego. Przegląd wniosku dokonywany jest przez PKN pod kątem jego kompletności i poprawności formalno-merytorycznej oraz możliwości przeprowadzenia oceny przez PKN. Zakres procesu rozszerzenia określa aneks do podpisanej umowy, bądź odrębna umowa.

### 6.2. Ograniczenie zakresu certyfikatu

Ograniczenie zakresu wydanego certyfikatu może nastąpić w przypadku:

- o wystąpienia Wnioskującego o takie ograniczenie (w określonym przez Wnioskującego zakresie);
- o nie podjęcia przez Wnioskującego w określonym terminie działań mających na celu usunięcie okoliczności uniemożliwiających utrzymanie ważności certyfikatu PN, w części zakresu tego certyfikatu.

## 7. Zawieszenie, cofnięcie wydanego certyfikatu PN

### 7.1. Zawieszenie certyfikatu

Zawieszenie certyfikatu w całości może nastąpić w wyniku:

- o stwierdzenia podczas nadzoru nad certyfikatem PN niezgodności z kryteriami będącymi podstawą wydania certyfikatu PN;
- o stwierdzenia niezgodności stosowanej metody pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia z wymaganiami normy odniesienia;
- o niezgodnego z umową z PKN sposobu posługiwania się przez Wnioskującego Znakiem PN;
- o nieprzeprowadzenia auditu nadzoru z powodu okoliczności leżących po stronie Wnioskującego co najmniej raz w każdym roku ważności certyfikatu PN;
- o zgłoszenia przez Wnioskującego deklaracji dotyczącej zawieszenia certyfikatu;
- o braku wniesienia opłaty z tytułu sprawowania nadzoru nad wydanym certyfikatem PN.

Zawieszenie certyfikatu w części może nastąpić w wyniku:

- o wystąpienia Wnioskującego do PKN o częściowe zawieszenie certyfikatu;
- o braku zapisów potwierdzających aktualizację części mierników przez Wnioskującego.

O zawieszeniu certyfikatu PN, PKN informuje Wnioskującego z podaniem przyczyny takiej decyzji, wzywając go jednocześnie do podjęcia w określonym terminie działań mających na celu usunięcie okoliczności uniemożliwiających utrzymanie ważności certyfikatu PN (w całości lub części jego zakresu).

## 7.2. Cofnięcie certyfikatu

Cofnięcie certyfikatu w całości może nastąpić w przypadku:

- o upływu terminu zawieszenia certyfikatu;
- o rozwiązania umowy o certyfikację.

Cofnięcie certyfikatu w części może nastąpić w przypadku:

- o ograniczenia zakresu certyfikatu.

O cofnięciu certyfikatu PN, PKN informuje Wnioskującego z podaniem przyczyny takiej decyzji. Certyfikat cofnięty nie może być przywrócony.

## 8. Reklamacje (skargi), odwołania

Wszystkie reklamacje i odwołania rozpatrywane są przez PKN w sposób rzetelny i bezstronny.

### 8.1. Reklamacje

Rozróżnia się dwa rodzaje reklamacji:

#### 8.1.1. Reklamacja /skarga na działalność certyfikacyjną PKN:

Może ona zostać złożona przez Wnioskującego i dotyczyć sposobu przeprowadzenia /prowadzenia oceny związanej z certyfikacją lub nadzorem. W szczególności dotyczyć może pracy zespołu oceniającego lub personelu PKN zaangażowanego w czynności związane z procesem certyfikacji. Reklamacje należy składać do Dyrektora Wydziału Sprzedaży PKN.

Po zakwalifikowaniu otrzymanego pisma jako skargi na działalność certyfikacyjną, jest ona rejestrowana.

Zasadność skargi rozpatrywana jest na podstawie umowy i wszystkich zapisów związanych z jej realizacją.

W przypadku uznania bezzasadności skargi, Wnioskujący otrzymuje pismo powiadamiające o odmowie przyjęcia skargi wraz z uzasadnieniem.

W przypadku uznania zasadności skargi, podejmowane są działania korygujące /korekcyjne, o czym Wnioskujący jest powiadamiany.

#### 8.1.2. Reklamacja na niezgodność przedmiotu certyfikacji z wymaganiami normy:

Reklamacja na niezgodność przedmiotu certyfikacji z wymaganiami normy odniesienia powinna zostać złożona przez wnoszący reklamację podmiot do Wnioskującego. W przypadku nie uzyskania odpowiedzi, bądź niezadowolającej odpowiedzi, reklamację należy złożyć do PKN.

Wnioskujący jest zobowiązany prowadzić rejestr reklamacji i udostępniać go PKN na każde żądanie.

W ramach postępowania reklamacyjnego PKN może:

- o przeprowadzić audit dodatkowy u Wnioskującego;
- o zbadać reklamację w ramach auditu nadzoru /ponownej certyfikacji.

Postępowanie reklamacyjne (zakończony stosowną informacją PKN dla składającego reklamację), zasadniczo nie przekracza jednego miesiąca.

## 8.2. Odwołania

Decyzje w sprawach certyfikacji i nadzoru nad wydanym certyfikatem PN, podejmuje Dyrektor Wydziału Sprzedaży PKN. Wnioskujący ma prawo wniesienia odwołania od jego decyzji, do Prezesa PKN.

Odwołania dotyczą decyzji PKN, dotyczących odmowy udzielenia certyfikacji lub odmowy utrzymania ważności wydanego certyfikatu (zawieszenie lub cofnięcie wydanego certyfikatu).

Termin rozpatrzenia odwołania i udzielenia odpowiedzi Wnioskującemu, wynosi dwa miesiące.

## 9. Odpowiedzialność prawna

Uzyskany przez Wnioskującego certyfikat nie zwalnia posiadacza certyfikatu PN z odpowiedzialności za zgodność działań związanych ze stosowaniem metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia z wymaganiami normy PN-ISO 37120:2015-03, jak również za ewentualne skutki wynikające z niewłaściwego ich stosowania.

Certyfikat PN nie nakłada także na PKN żadnej odpowiedzialności prawnej za niezgodne z normą odniesienia bądź przepisami prawa działanie Wnioskującego związane ze stosowaniem metod pomiaru wskaźników usług miejskich i jakości życia.

## 10. Poufność

PKN zapewnia zachowanie zasady poufności w odniesieniu do wszystkich informacji uzyskanych na każdym etapie procesu certyfikacji, za wyjątkiem sytuacji przewidzianych prawem.

## 11. Stosowanie certyfikatu PN oraz Znaku PN

Wnioskujący, w okresie ważności certyfikatu PN, uzyskuje prawo do powoływania się na certyfikację (w zakresie określonym przez certyfikat) i posługiwania się Znakiem PN w dokumentach dotyczących zakresu certyfikacji, jak również w dokumentach promocyjnych i reklamowych, z jednoznacznym wskazaniem, że jakiego zakresu dotyczy Znak PN.

PKN jest wyłącznym dystrybutorem Znaku PN,

Wraz ze Znakiem PN, Wnioskujący może umieścić dodatkowe informacje dotyczące normy odniesienia dla przyznanego certyfikatu PN.

