

Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Raciborzu

1. Prezentacja Starostwa Powiatowego w Raciborzu

Począwszy od 1 stycznia 1999 roku w wyniku wejścia w życie reformy administracyjnej kraju przekazano wspólnocie samorządowej i władzom powiatowym odpowiedzialność za sprawy publiczne o znaczeniu lokalnym w zakresie należącym dotąd do administracji rządowej. Powiat zaspokaja zbiorowe potrzeby mieszkańców, wykonuje zadania publiczne w imieniu własnym i na własną odpowiedzialność oraz samodzielnie prowadzi gospodarkę finansową na podstawie budżetu powiatu. Wszystkie osoby, które na stałe zamieszkują na obszarze powiatu, z mocy ustawy o samorządzie powiatowym, stanowią lokalną wspólnotę samorządową, realizującą swoje zbiorowe cele lokalne poprzez wybory i referendum powiatowe lub za pośrednictwem organów powiatu. Organami powiatu są: rada powiatu (organ stanowiący i kontrolny) i zarząd powiatu (organ wykonawczy).

Powiat raciborski położony jest w województwie śląskim, zajmuje powierzchnię 544 km² i liczy ok. 103 tys. mieszkańców (stan na 31.12.2015r.). W skład powiatu raciborskiego wchodzi łącznie 8 gmin:

- 3 miejskie: Racibórz, Kuźnia Raciborska, Krzanowice,
- 5 wiejskich: Krzyżanowice, Nędza, Kornowac, Rudnik, Pietrowice Wielkie.

Trzy gminy (Pietrowice Wielkie, Krzyżanowice, Krzanowice) graniczą bezpośrednio z Republiką Czeską na długości 47 km. Ponadto, powiat graniczy z powiatami: wodzisławskim, rybnickim, gliwickim oraz należących do województwa opolskiego powiatami: kędzierzyńsko-kozielskim oraz głubczyckim.

Starostwo Powiatowe w Raciborzu:
adres: Plac Okrzei 4, 47-400 Racibórz
tel. (032) 4597300
fax. (032) 415 87 36
e-mail: bok@powiatraciborski.pl

2. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Zintegrowany System Zarządzania w Starostwie Powiatowym w Raciborzu (zwany w dalszej części dokumentu ZSZ) obejmuje swym zakresem wszystkie komórki organizacyjne i samodzielne stanowiska, wyszczególnione w Regulaminie Organizacyjnym pod kątem skuteczności i efektywności realizacji procesów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w sposób terminowy i oszczędny. Zakresem systemu zostały objęte działania realizowane w ramach 7 zidentyfikowanych procesów, do których należą:

1. organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów normatywnych organów powiatu,
2. zarządzanie komunikacją,
3. sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych,
4. zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania,
5. zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi,

6. nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych,
7. zarządzanie ryzykiem.

Zakres certyfikacji systemu obejmuje: realizację zadań publicznych określonych przepisami prawa.

2.1 Wyłączenia z zakresu stosowania wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w Zintegrowanym Systemie Zarządzania

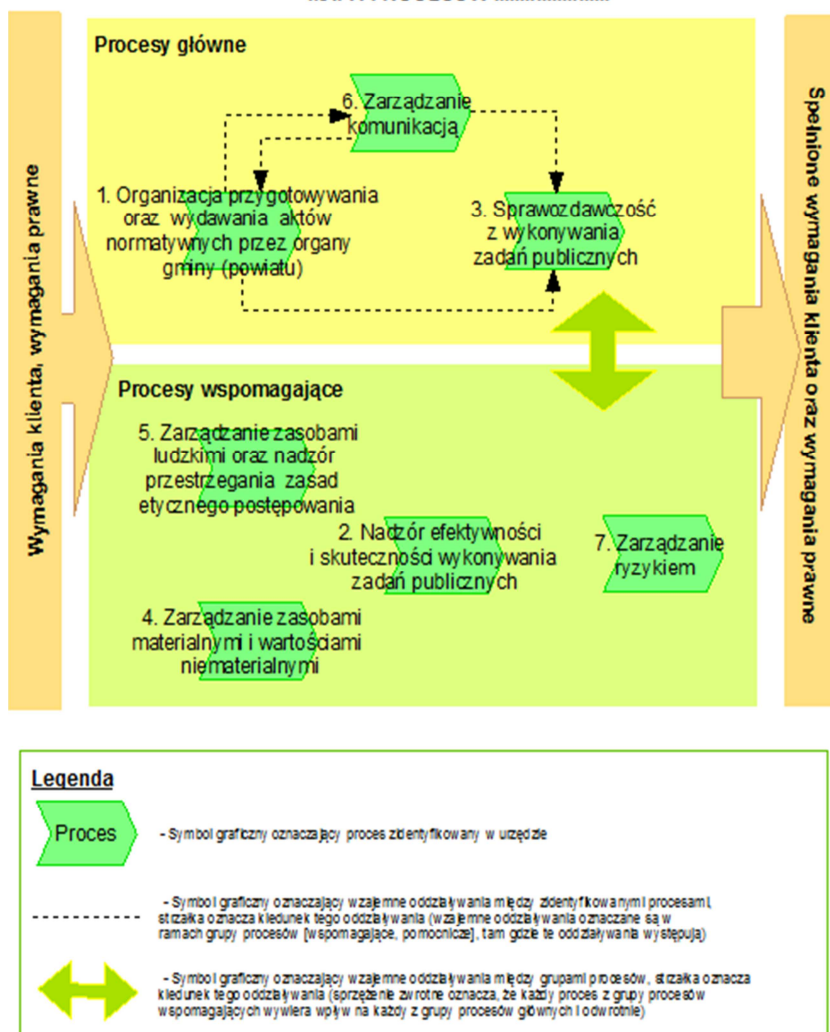
Ze względu na charakter działalności Starostwa, nie znajdują zastosowania do jego zakresu działania określone w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2009, a dotyczące projektowania rozwojowego (wyrobu/usługi). Starostwo nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług/ wyrobów lub prac rozwojowych związanych z usługami/ wyrobami, ponieważ realizuje zadania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, które określają także rodzaje oraz sposób świadczenia usług oraz wymagania z nimi związane.

Ponadto, nie znajdują również zastosowania wymagania określone w punkcie 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009 dotyczące walidacji procesów świadczenia usługi. Z uwagi na fakt, że procesy realizowane nie mają charakteru specjalnych, zaś ich wyniki są możliwe do zweryfikowania pod względem poprawności przebiegu procesów w każdym momencie ich realizacji. Przebieg poszczególnych procesów jest uregulowany przepisami prawa lub aktami wewnętrznymi Starosty Raciborskiego. Każdy proces ma określony cel oraz sposób monitorowania. Jeżeli wystąpi w trakcie realizacji procesu odchylenie od zaplanowanych wyników możliwa jest bieżąca weryfikacja zaistniałej sytuacji zgodnie z ustalonym trybem oraz podjęcie odpowiednich działań naprawczych (zapobiegawczych, korekcyjnych lub korygujących).

Sposób realizacji procesów oraz prawidłowość sporządzania zapisów są monitorowane poprzez wykorzystanie narzędzia audytów wewnętrznych, zaś ich wyniki podlegają bieżącej analizie kierowników komórek organizacyjnych i są podstawą do realizacji zadań w ramach kontroli zarządczej w Starostwie. W związku z powyższym, nie identyfikuje się podstaw do prowadzenia dodatkowych czynności w ramach walidacji procesów świadczenia usługi.

3. Mapa procesów Starostwa Powiatowego w Raciborzu

MAPA PROCESÓW



4. Zintegrowany System Zarządzania

4.1 Wymagania ogólne - WD 01

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W Starostwie został ustanowiony, udokumentowany i jest utrzymywany Zintegrowany System Zarządzania w oparciu o System Zarządzania Jakością wg normy PN EN ISO 9001:2009 oraz o wybrane dodatkowe wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK).

Efektywnie ustanowiony, udokumentowany i wdrożony System pozwala na zapewnienie zgodności usług z określonymi wymaganiami. Ponadto wdrożony System został ustanowiony w sposób, który winien zagwarantować jego ciągłość w czasie pomimo możliwych zmian w polityce systemu jak i jej celów.

Zintegrowany System Zarządzania określa:

- politykę zaspakajania potrzeb i wymagań klienta oraz skutecznej działalności Starostwa,
- procesy przebiegające w ramach działalności oraz prowadzące do uzyskania i utrzymania wysokiej jakości świadczenia usług,
- dokumenty umożliwiające jednoznaczną i skuteczną realizację procesów.

System podlega systematycznym okresowym przeglądom i audytom wewnętrznym, które służą stałemu jego doskonaleniu i ukierunkowany jest na zwiększenie zadowolenia klientów zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych, eliminację lub ograniczenie zagrożeń korupcyjnych rozumianych jako wszelkie przejawy korupcji.

Starostwo Powiatowe w Raciborzu, stosując wybrane wymagania SPZK przeprowadziło i udokumentowało analizę ryzyka w odniesieniu do istniejących zagrożeń działaniami korupcyjnymi, dzięki temu zostały zidentyfikowane procesy, w których występują elementy, w odniesieniu do których ryzyko jest istotne.

Wprowadzając System w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz o wybrane dodatkowe wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikających z ustawy z dnia o finansach publicznych umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej.

Zatem celem Systemu w Starostwie jest zapewnienie wykonywania zadań publicznych w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy z jednoczesnym zapewnieniem sprawnej i profesjonalnej obsługi interesantów.

Ponieważ jakość wykonywanych przez Starostwo zadań publicznych jest obowiązkiem wszystkich pracowników, Starosta Raciborski ustanawiając politykę jakości ustalił, iż w tworzeniu i realizacji postanowień Systemu uczestniczą wszyscy pracownicy.

Podczas budowy Systemu w Starostwie zastosowano podejście procesowe, co oznacza, że działania realizowane w Starostwie zostały pogrupowane i przydzielone do 7 grup merytorycznych nazywanych procesami. Wspomniane procesy zidentyfikowane zostały zgodnie z celami kontroli zarządczej określonymi w ustawie o finansach publicznych.

Każdy ze zidentyfikowanych w Starostwie procesów, został opisany w postaci elektronicznej tabeli procesu, zawierającej informacje dotyczące celu procesu, jego przedmiotu oraz zakresu działania, dokumentów opisujących przebieg procesu, wejść i wyjść procesu oraz sposobu jego monitorowania. Każdy z wymienionych procesów posiada również swojego lidera (właściciela), który merytorycznie zarządza jego przebiegiem ustanawiając ramy dla jego realizacji oraz wymagania dotyczące monitorowania. Ponadto przyjęto, że identyfikacja ryzyk w Starostwie również ma układ procesowy, co oznacza, że wyniki analizy ryzyka określają, które ryzyka przyporządkowane są do poszczególnych usług.

Wzajemne powiązania pomiędzy procesami (relacje) zilustrowano w postaci mapy procesów, która jest dostępna dla wszystkich pracowników w wersji elektronicznej w narzędziu wspomagającym System DGA BPM.

Procesy zidentyfikowane w Starostwie zostały podzielone na 2 grupy procesów: główne i wspomagające. W ramach każdej z grup wskazano procesy, które w nich występują.

Procesy główne to procesy związane z bezpośrednim świadczeniem usług dla klienta, zaś wspomagające to te, bez których świadczenie usługi nie byłoby możliwe, jednakże nie związane z bezpośrednią obsługą klientów Starostwa.

Lista procesów oraz procedur zidentyfikowanych w ramach procesów została zamieszczona w punkcie 9 niniejszej księgi jakości.

Wyodrębnione w ramach wymienionych grup procesy, obejmują swoim zakresem poszczególne procedury opisane w elektronicznych tabelach procedur realizowanych w Starostwie. Ponadto w ramach każdej elektronicznej tabeli procesu zostały wskazane dokumenty inne niż elektroniczne tabele procedur, które zostały przyporządkowane do określonego procesu i tym samym grupy procesów.

W ramach realizacji procesów, w których uczestniczy klient, tam gdzie uznano to za zasadne, opracowane zostały standardy usługi (w postaci kart usług udostępnionych w Biuletynie Informacji Publicznej).

Analiza osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco w trakcie realizacji procesów zgodnie z określonymi w elektronicznych tabelach procesów zasadami monitorowania oraz zbiorczo w trakcie przeglądów Systemu w Starostwie. Wnioski z przeprowadzanych przeglądów stanowią jedną z podstaw do doskonalenia procesów oraz oceny systemu kontroli zarządczej w Starostwie.

Zidentyfikowane w Starostwie procesy, zilustrowane w postaci mapy procesów realizowane są przez pracowników. W ramach realizacji działań ukierunkowanych na świadczenie usług dla klientów Starostwa nie zleca się wykonania tych działań podmiotom zewnętrznym. W przypadku zaistnienia sytuacji zlecenia na zewnątrz jakiegokolwiek procesu, który ma wpływ na zgodność usługi z wymaganiami, zapewnia się nadzór nad takimi procesami. Każda część procesów zidentyfikowanych w Starostwie zlecana na zewnątrz podlega nadzorowi ze strony właściciela procesu lub właściwego kierownika komórki organizacyjnej. Nadzór ten szczegółowo omawiany jest z wykonawcą i zostaje zapisany w umowie. Ponadto wykonawcy przedstawiane są wymagania dotyczące realizacji prac i każdorazowo następuje protokólna weryfikacja poprawności ich wykonania potwierdzana w protokole odbioru.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji - WD 02

4.2.1. Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Wprowadzając w Starostwie Zintegrowany System Zarządzania w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz wybrane dodatkowe wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym przyjęto zasadę, iż założenia zbudowanego systemu powinny integrować się z wymaganiami dla jednostek sektora finansów publicznych wynikającymi z ustawy o finansach publicznych umożliwiając osiągnięcie celów kontroli zarządczej.

Dokumentacja Systemu obejmuje następujące rodzaje dokumentów:

1. politykę jakości,
2. księgę jakości,
3. elektroniczne tabele procesów zidentyfikowanych w Starostwie określające zasady nadzorowania procesów,
4. dokumentację obowiązującą w procesach w postaci: elektronicznych tabel procedur, uchwał, zarządzeń, regulaminów, procedur i instrukcji, formularzy i druków określonych i obowiązujących w Starostwie,
5. zapisy tworzone w procesach wynikające z obowiązujących dokumentów wewnętrznych oraz mających zastosowanie wymagań prawnych.

Nadrzędnymi dokumentami określającymi wymagania dla konstrukcji Systemu, jak również przebiegu działań realizowanych w zidentyfikowanych procesach są powszechnie obowiązujące akty normatywne oraz norma PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością – Wymagania oraz wybrane dodatkowe wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym.

Zintegrowany System Zarządzania Jakością w Starostwie został wdrożony stosownym zarządzeniem Starosty Raciborskiego.

Niniejszym Starosta Raciborski zapewnił dostępność zasobów niezbędnych do funkcjonowania wdrożonego Systemu oraz do jego ciągłego doskonalenia.

Dokumentacja Systemu obowiązuje w formie elektronicznej i w takiej postaci jest nadzorowana. Jednocześnie stosuje się zasadę, że opracowuje się dokumenty w postaci zarządzeń, regulaminów, procedur, elektronicznych tabel procedur, instrukcji, tam gdzie ich brak mógłby spowodować niewłaściwe funkcjonowanie lub zrozumienie obowiązujących

pracowników wymagań. Dokumentacja obowiązująca w procesach wskazywana jest każdorazowo w elektronicznych tabelach procesów.

4.2.2. Księga jakości - WD 03

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Księga jakości jest podstawowym dokumentem Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie opisującym zaprojektowany i wdrożony System. Pełni rolę przewodnika po Systemie.

Zastosowany układ redakcyjny Księgi ma zapewnić czytelnikowi orientację w sposobie realizacji poszczególnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009, wybranych dodatkowych wymagań SPZK oraz możliwość identyfikacji powiązania z celami kontroli zarządczej określonymi w ustawie o finansach publicznych. Opis sposobu spełnienia wymagań SPZK został zawarty w Księdze poprzez zaznaczone w nazwach poszczególnych rozdziałów i podrozdziałów poprzez dodanie skrótu wymagania dodatkowego WD 01 ...WD 27.

Księga adresowana jest do wszystkich pracowników, w tym do audytorów wewnętrznych i zewnętrznych w celu usprawnienia pracy oraz udokumentowania zdolności Starostwa do dostarczania usług spełniających zdefiniowane dla nich wymagania w dokumentach określających standard wykonania tych usług.

Oryginalny egzemplarz Księgi jakości w wersji drukowanej przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym w zbiorze aktów normatywnych własnych kierownictwa (Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt, nr 120, kat. A) oraz w wersji elektronicznej w zbiorze dokumentacji Systemu (symbol i hasło klasyfikacyjne Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt - TA. 0141 Polityka jakości i Księga jakości oraz ich zmiany).

Udostępnienie Księgi jakości pracownikom Starostwa następuje poprzez jej opublikowanie w narzędziu informatycznym wspomagającym System DGA BPM.

Za opracowanie Księgi jakości, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością. Księga jakości oraz wprowadzane do niej zmiany wchodzi w życie mocą stosownego zarządzenia Starosty Raciborskiego nadzorowanego w trybie przewidzianym dla takiego aktu.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami - WD 04

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Sposób prowadzenia nadzoru nad dokumentami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej elektronicznej tabeli procedury „Zarządzanie dokumentacją i zapisami”. Celem procedury jest zapewnienie, że dokumenty obowiązujące w Systemie są zatwierdzone, aktualne, zgodne z obowiązującymi wymaganiami prawa oraz dostępne w wyznaczonych dla nich obszarach funkcjonowania.

Dokumentacja Systemu podlega nadzorowaniu poprzez:

- a) bieżącą analizę aktualności dokumentacji dokonywaną na danym stanowisku pracy,
- b) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
- c) przeprowadzanie audytów,
- d) przeprowadzanie czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez kierowników komórek organizacyjnych,
- e) bieżącą działalność radców prawnych,
- f) czynności weryfikacyjne wykonywane przez Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością oraz właścicieli procesów i właścicieli poszczególnych dokumentów, jeżeli zostali wyznaczeni,

g) okresowy przegląd aktualności dokumentacji względem obowiązujących wymagań, zgodnie z ustalonymi wskaźnikami w procesach Systemu i przypisaną w tym zakresie odpowiedzialnością.

Dokumenty i zapisy powstające w Starostwie przygotowywane są oraz nadzorowane (oznaczane, identyfikowane oraz przechowywane) zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, zwanego dalej Rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ.

Dokumentacja Systemu określona w poszczególnych elektronicznych tabelach procesów udostępniana jest pracownikom w formie elektronicznej m.in. w intranecie.

Wydruki dokumentów stanowią egzemplarze nienadzorowane (nadzorowi podlegają zatwierdzone oryginały dokumentów oraz dokumenty elektroniczne udostępniane w sieci wewnętrznej, w tym w systemie wspomagającym System). Pracownicy korzystający z wydruków dokumentów (stanowiących wersje nienadzorowane ważne w dniu wydruku) powinni potwierdzić ich aktualność z nadzorowaną wersją dokumentu dostępną w postaci elektronicznej.

Dokumenty Systemu przed ich wydaniem i opublikowaniem w systemie elektronicznym wymagają ich formalnego zatwierdzenia zgodnie z uprawnieniami nadanymi przez Starostę Raciborskiego.

Wymagania dotyczące nadzoru nad dokumentami mają zastosowanie również do dokumentów zewnętrznych, takich jak powszechnie obowiązujące akty normatywne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Starostwa. Należą do nich m.in.: ustawy, rozporządzenia wykonawcze do ustaw, rozporządzenia WE, pozostałe akty normatywne wydawane z mocy ustawowych upoważnień, obowiązujące w ustalonym zakresie (np. rozporządzenia porządkowe wojewody).

Wydruki dokumentów stanowią egzemplarze nienadzorowane (nadzorowi podlegają zatwierdzone oryginały dokumentów oraz dokumenty elektroniczne umieszczone w sieci wewnętrznej).

4.2.4. Nadzór nad zapisami

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Sposób prowadzenia nadzoru nad zapisami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej elektronicznej tabeli procedury „Zarządzanie dokumentacją i zapisami”. Celem procedury jest zapewnienie, że zapisy tworzone w bieżącej działalności Starostwa, a mające zastosowanie w Systemie są czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty, zapisy (akta sprawy) podlegają nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez ich właściwe rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres i archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w Rozporządzeniu IK, JRWA oraz IAZ.

Dokumenty i zapisy podlegają również szczególnemu nadzorowi z uwagi na ochronę informacji niejawnych, poprzez ich klasyfikowanie i nadawanie im określonej klauzuli niejawności, rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres oraz archiwizowanie w trybie i na zasadach określonych w ustawie o ochronie informacji niejawnych oraz rozporządzeniach wykonawczych.

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Starosta Raciborski określił oraz nadzoruje aktualność misji oraz polityki jakości, jak również wyznacza cele jakości do osiągnięcia w ramach procesów. Ponadto gwarantuje dostępność zasobów zadeklarowanych w polityce jakości do realizacji określonych w niej zadań. W Starostwie wyznaczono przedstawiciela kierownictwa do spraw związanych z Systemem poprzez powołanie funkcji Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością. Organizacja Starostwa jest jasno określona schematem organizacyjnym zawierającym strukturę podporządkowania oraz wzajemne powiązania między wszystkimi komórkami. Zakres odpowiedzialności dotyczy wszystkich stanowisk mających związek z jakością usług docierających do klienta oraz zdefiniowany jest w sposób wyraźny i formalny.

Wszystkie stanowiska pracy mają zapewnione warunki organizacyjne umożliwiające:

- realizację powierzonych zadań zgodnie z przyjętymi postanowieniami,
- zgłaszanie niezgodności występujących w Systemie,
- inicjowanie stosownych działań zmierzających do skorygowania niezgodności i zapobiegania ich ponownemu wystąpieniu,
- sprawdzenie czy wprowadzone działania odniosły zamierzony skutek, możliwość wprowadzenia udoskonaleń poprzez przedstawienie propozycji i wniosków.

Starosta Raciborski dając dowód swojego zaangażowania w funkcjonowanie oraz doskonalenie Systemu przeprowadza okresowe narady, których przedmiotem jest omówienie efektywności i skuteczności funkcjonowania Systemu Starostwa. Wynikiem przeprowadzonych narad w tym zakresie jest zainicjowanie strategicznych działań korygujących i zapobiegawczych, jak również działań doskonalących działalność w odniesieniu do realizowanych usług oraz zapewnienie odpowiednich zasobów.

Ponadto Starosta Raciborski jest zaangażowany w doskonalenie działalności Starostwa, a przez to i Systemu poprzez uwzględnienie zasad etyki pracy w Starostwie, w treści dokumentów dotyczących zasad współpracy Starostwa z jego klientami, co zapewnia odpowiedni standard obsługi i ostatecznie obniża prawdopodobieństwo wystąpienia działań korupcyjnych.

5.2. Orientacja na klienta (Ukierunkowanie na interesanta) - WD 05 i WD 06

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Kierownictwo Starostwa w ramach realizacji ustawowych zadań publicznych dąży do zagwarantowania należytego spełnienia wymagań klientów wynikających z przepisów prawa. Istotne znaczenie ma budowanie wśród pracowników świadomości, że ocena realizacji przez Starostwo zadań publicznych budowana jest poprzez codzienny kontakt pracownika Starostwa z klientem.

Orientacja na klienta w Starostwie znajduje w szczególności odzwierciedlenie w obszarach:

- a) organizacji pracy,
- b) komunikacji z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o usługach – omówionej w punkcie 7.2.3,
- c) określania wymagań dotyczących usług Starostwa, w tym wymagań klienta – omówionych w punkcie 7.2.1,
- d) badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 8.2,
- e) opracowywania strategii i programów realizacji zadań publicznych, mających na celu zaspokojenie zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej, uwzględniających potrzeby mieszkańców.

Wymagania klientów zostały określone i spełniane są na podstawie przepisów prawnych. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej zawarte są podstawowe informacje o działalności Starostwa.

Ponadto klienci mają możliwość bezpośredniego przekazywania uwag, skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na przyjmowanie stron.

Mając na uwadze jak najlepszą realizację zasady samorządności, ukierunkowaną na świadczenie coraz wyższej jakości usług administracyjnych Starosta Raciborski wprowadził opisy procedur określające standardy postępowania, których powinni przestrzegać pracownicy podczas wypełniania obowiązków służbowych w celu zwiększenia zaufania do rzetelności i bezstronności podejmowanych działań. Kodeks Etyki Pracy Starostwa został wzbogacony o zasady i tryb postępowania w przypadku działań korupcyjnych.

5.3. Polityka jakości - WD 06

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Podstawowe założenia polityki jakości zostały ściśle powiązane z zadaniami Starostwa określonymi w ustawie o samorządzie powiatowym, obowiązkami pracowników Starostwa określonymi w ustawie o pracownikach samorządowych oraz celami kontroli zarządczej określonymi w ustawie o finansach publicznych.

Polityka jakości jest:

- odpowiednia do celu istnienia organizacji,
- zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań klientów oraz stałego doskonalenia Systemu,
- tworzy ramy do ustanawiania i przeglądu celów jakości dla poszczególnych procesów,
- zakomunikowana i zrozumiała w organizacji oraz jest przeglądana i aktualizowana w razie potrzeby.

Polityka jakości jest komunikowana pracownikom poprzez serwis DGA BPM oraz prezentowana klientom w budynkach Starostwa.

Każdy z pracowników, swoim działaniem na stanowisku pracy, przyczynia się do realizacji założeń polityki jakości.

Misja Starostwa Powiatowego w Raciborzu

Realizacja zadań ustawowych, uwzględniająca potrzeby społeczności, zasady partnerstwa, wyznaczone zasady etyki pracy, oparta na dążeniu do wysokiej jakości działań.

Wizja Starostwa Powiatowego w Raciborzu

Urząd sprawnie i skutecznie realizujący swoje zadania.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Nadrzędnym celem działalności Starostwa Powiatowego w Raciborzu jest wykonywanie zadań publicznych zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawa, zapewniając realizację zbiorowych potrzeb mieszkańców i interesantów, tworząc możliwości dla trwałego rozwoju powiatu raciborskiego z jednoczesnym zapewnieniem profesjonalnej obsługi interesantów, osiągając efekt w postaci efektywnej, oszczędnej i terminowej realizacji celów i zadań Starostwa.

Nadrzędny cel działalności Starostwa Powiatowego w Raciborzu jest osiągany poprzez ciągłe doskonalenie w następujących obszarach:

- wyznaczanie celów ukierunkowanych na efektywne i skuteczne dążenie do realizacji zadań związanych z harmonijnym rozwojem i promocją powiatu,

- dostosowywanie oferty edukacyjnej w szkołach prowadzonych przez powiat do potrzeb rynku pracy i nowych technologii,
- promocji zdrowia oraz tworzenia przyjaznych warunków dla rozwoju samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej,
- efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem powiatu raciborskiego,
- zapewnienie skuteczności przepływu informacji pomiędzy pracownikami a klientami w zakresie realizacji zadań publicznych,
- promowanie wśród pracowników zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania Starostwa,
- zarządzanie ryzykiem realizacji celów ustanowionych oraz procesów realizowanych w Starostwie.

Pracownicy Starostwa Powiatowego w Raciborzu są świadomi celów działalności na rzecz odbiorców usług i indywidualnie odpowiedzialni za jakość pracy na swoich stanowiskach.

Uznając wprowadzony Zintegrowany System Zarządzania zgodny z normą PN EN ISO 9001:2009 oraz wybranymi dodatkowymi wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym za nowoczesne narzędzie, Starosta deklaruje osobiste zaangażowanie w kreowanie warunków umożliwiających efektywną realizację Misji i Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości / WD 07

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Starosta Raciborski ustanawiając politykę jakości wyznaczył cele strategiczne dotyczące jakości. Cele ustanowione w polityce są podstawą do ustanawiania szczegółowych celów dotyczących jakości na poziomie procesów zidentyfikowanych w Systemie. Cele procesów są podstawą do wyznaczania mierzalnych wyników do ich osiągnięcia poprzez określanie mierzalnych zadań oraz wskaźników określających ich wykonanie. Wskaźniki są wyznaczane przez Właścicieli procesów i przypisywane do konkretnych stanowisk odpowiedzialnych za ich monitorowanie.

Właściciele procesów otrzymują w określonych przez siebie interwałach czasowych informacje odnośnie poziomu realizacji wyznaczonych zadań w ramach procesów.

Wyniki te omawiane są podczas narad kierownictwa jak również zbiorczo podczas przeglądu zarządzania oceniającego skuteczność Systemu, jak i funkcjonowanie kontroli zarządczej w Starostwie. Monitoring realizacji wyznaczanych celów odbywa się za pośrednictwem narzędzia informatycznego DGA BPM wspomagającego System w Starostwie.

Cele procesów (jakości) wyznaczane są w taki sposób, aby były zgodne z celami wynikającymi z polityki jakości, ponadto zapewniając ich zgodność z celami kontroli zarządczej określonymi w ustawie o finansach publicznych.

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Starosta Raciborski zapewnia, że prowadzi się planowanie Systemu w celu spełnienia wymagań dotyczących Systemu m.in. w obszarze identyfikacji działań związanych z realizacją procesów, nadzoru procesów, zapewnienia odpowiednich środków na realizację procesów, określenia pomiarów i monitorowania, jak również utrzymywania integralności Systemu podczas planowania i wdrażania wszelkich zmian w Systemie oraz działalności Starostwa.

W przypadku konieczności wprowadzenia zmian do dokumentacji Systemu bądź do sposobu funkcjonowania procesu, przeprowadzana jest weryfikacja przez właściciela procesu oraz Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością dotycząca zakresu oddziaływania tej zmiany oraz wpływu na inne procesy. Ponadto podczas wprowadzania nowych uregulowań wewnętrznych przeprowadzana jest ocena dotycząca przynależności danego dokumentu do właściwego procesu i na tej podstawie wprowadzana jest zmiana do właściwego procesu Systemu.

Działania doskonalące System w Starostwie są planowane, konsultowane z kierownikami komórek organizacyjnych oraz są integralne z misją i polityką jakości oraz spójne ze specyfiką działania Starostwa.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

W celu wspierania działalności Starostwa zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia wszystkich pracowników. Wynikają one z obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu organizacyjnego.

Jakość świadczonych usług zależy w głównej mierze od posiadanych zasobów ludzkich, ich kwalifikacji, umiejętności, wykształcenia, doświadczenia oraz pełnego wykorzystania potencjału w realizowanych procesach.

Podstawy odpowiedzialności i uprawnień pracowników regulują: ustawa o pracownikach samorządowych, rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych, Regulamin organizacyjny, Regulamin Pracy, upoważnienia

i pełnomocnictwa wydawane przez Starostę Raciborskiego, a także zakresy czynności, uprawnień i odpowiedzialności pracowników określone przez kierowników komórek organizacyjnych.

Regulamin organizacyjny określa stanowiska wchodzące w skład kierownictwa, liczbę, rodzaj i zakres działania komórek organizacyjnych oraz samodzielnych stanowisk pracy wydzielonych w strukturze organizacyjnej, ich powiązania organizacyjne i podległość służbową. Regulamin organizacyjny ustala podział zadań w zakresie koordynacji i nadzoru oraz kontroli funkcjonalnej pracy podporządkowanych im jednostek organizacyjnych Powiatu.

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych określającego minimalny poziom wykształcenia i stażu pracy na danym stanowisku oraz w oparciu o analizę potrzeb w zakresie profilu wykształcenia, umiejętności i doświadczenia zawodowego, w opisach stanowisk ustalane są wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Starostwie.

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa / WD 08 i WD 09

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W związku z podjętymi działaniami w zakresie wdrożenia Systemu w Starostwie, Starosta Raciborski powołał Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością.

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością w zakresie realizacji powierzonych zadań podlega bezpośrednio Staroście. Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością posiada niezbędne uprawnienia w zakresie działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz odpowiedzialności właściwe do zapewnienia, że procesy potrzebne w Systemie zostały ustanowione, są wdrożone i utrzymywane, przedstawiania Staroście Raciborskiemu sprawozdania dotyczące funkcjonowania Systemu i wszelkie potrzeby

związane z doskonaleniem i upowszechnianiem w Starostwie (w ramach zakresu ZSZ) świadomości dotyczącej wymagań klientów.

Do odpowiedzialności Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością należy w szczególności:

- rozpowszechnienie założeń polityki jakości wśród wszystkich pracowników, oraz nadzór nad realizacją postanowień polityki,
- nadzór nad dokumentacją Systemu na etapie jej opracowywania, weryfikacji, aktualizacji, udostępniania i przechowywania - administrowanie narzędziem informatycznym DGA BPM, w tym DGA Process BPM,
- zapewnienie, że procesy potrzebne w Zintegrowanym Systemie Zarządzania są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- nadzorowanie aktualności księgi jakości,
- podejmowanie i koordynowanie inicjatyw związanych z doskonaleniem Systemu,
- planowanie prac dotyczących Zintegrowanego Systemu Zarządzania i nadzór nad ich realizacją,
- planowanie przeglądów zarządzania wspólnie ze Starostą Raciborskim oraz nadzór nad realizacją ustaleń wynikających z przeglądów,
- przedstawianie Staroście Raciborskiemu sprawozdań dotyczących funkcjonowania Systemu i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,
- określenie rodzaju i zakresów materiałów opracowywanych na przegląd oraz współpraca z właścicielami procesów,
- opiniowanie wniosków o zmianę w dokumentacji Systemu pod kątem zgodności z założeniami PN-EN ISO 9001:2009 oraz wybranymi dodatkowymi wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym,
- planowanie, nadzorowanie oraz prowadzenie szkoleń z zakresu Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- zarządzanie audytami wewnętrznymi w zakresie: planowania audytów i nadzoru nad ich realizacją oraz działaniami poaudytowymi oraz nadzorowania zespołu audytorów,
- zarządzanie oceną realizacji działań korygujących oraz zapobiegawczych w odniesieniu do skuteczności funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- analizowanie raportów z działalności niezgodnej z obowiązującymi w Starostwie zasadami,
- koordynowanie ustaleń dotyczących prowadzenia w Starostwie kontroli zarządczej celem integracji z zadaniami związanymi z prowadzeniem audytów systemu zarządzania jakością.

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością posiada uprawnienia w szczególności do:

- wydawania poleceń wszystkim pracownikom w zakresie związanym z wdrożeniem, utrzymaniem i doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- rozstrzygania sporów dotyczących stosowania i interpretacji wymagań zawartych w dokumentacji Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- dostępu do wszystkich dokumentów występujących w Starostwie, których treść może być istotna z punktu widzenia funkcjonowania ZSZ,
- powołania audytorów wewnętrznych do przeprowadzenia audytów,
- reprezentowania Starostwa na zewnątrz w sprawach dotyczących Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w zakresie nie niosącym za sobą zobowiązań finansowych.

Ponadto, szczegółowy zakres zadań i uprawnień Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością został określony w regulaminie wewnętrznym Referatu Audytu i Kontroli.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W Starostwie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością Zintegrowanego Systemu Zarządzania pomiędzy kierownictwem Starostwa a pracownikami. Do podstawowych zasad należą:

- przekazywanie pracownikom informacji adekwatnych do ich wpływu na funkcjonowanie procesów i ich skuteczności,
- przekazywanie przełożonym informacji dotyczących nieprawidłowości, zwłaszcza w przypadku braku możliwości samodzielnego ich rozwiązania.

Ponadto, w celu zapewnienia właściwych relacji pomiędzy kierownictwem a pracownikami wyznaczono zasady postępowania, które zostały ujęte w Kodeksie Etyki Pracy Starostwa.

Forma komunikacji wewnętrznej oparta jest na zasadach określonych w obowiązujących aktach normatywnych oraz uregulowaniach wewnętrznych i realizowana jest głównie poprzez:

- wykonywanie czynności kancelaryjnych - obieg dokumentów wspomagany systemem informatycznym do rejestracji spraw i dokumentów (Mdok),
- organizowanie spotkań Starosty Raciborskiego z kierownikami komórek organizacyjnych,
- organizowanie spotkań kierowników komórek organizacyjnych z pracownikami wydziałów / referatów,
- funkcjonowanie wewnętrznej sieci, tzn. intranetu,
- korzystanie z narzędzia informatycznego DGA BPM wspomagającego System,
- pocztę elektroniczną,
- informatyczny system obejmujący kwestionariusz pomiaru satysfakcji pracowników oraz elektroniczną skrzynkę skarg i wniosków pracowniczych.

Ponadto zasady komunikacji wewnętrznej określają procedury obowiązujące w Starostwie, wskazujące na sposób przepływu informacji i danych, jak również elektroniczne tabele procedur zdefiniowane w ramach procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie.

W ramach komunikacji wewnętrznej uruchomiono elektroniczny system wnioskowania o zmianę w dokumentacji System, umożliwiający w sprawny i szybki sposób uzyskanie informacji zwrotnej w sprawach zgłoszonego wniosku o zmianę.

5.6 Przegląd zarządzania WD 10 / WD 11

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności funkcjonującego Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Starosta Raciborski przynajmniej raz w roku, dokonuje jego oceny.

Przegląd zarządzania uwzględnia ocenę możliwości doskonalenia i potrzeby zmian w Zintegrowanym Systemie Zarządzania, w tym polityki oraz celów jakościowych. Podczas przeglądu Starosta Raciborski zapoznaje się z informacjami przygotowanymi przez Pełnomocnika oraz właścicieli procesów.

Celem przeglądu Systemu jest jego ocena pod kątem stałej zgodności z przyjętymi standardami, skuteczności w osiąganiu celów oraz przeglądu wyników oceny funkcjonowania kontroli zarządczej w Starostwie.

Dane na przegląd zarządzania przygotowywane są przez właściwych kierowników komórek organizacyjnych i właścicieli procesów, w postaci zestawień, zgodnie z programem przeglądu ustalonym przez Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością oraz w terminach przez niego wyznaczonych.

Podczas przeglądu zarządzania omawiane są następujące informacje:

- wyniki audytów i kontroli,
- informacje zwrotne od klientów (w tym wyniki badania satysfakcji klientów, informacje związane z rozpatrywaniem skarg i wniosków, zgłoszonych zażaleń i odwołań),
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów (zestawiane na podstawie wyników monitorowania procesów w oparciu o ustalone wskaźniki) i zgodności usług z wymaganiami dla nich określonymi,
- informacje dotyczące statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- wyniki realizacji działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmiany, które mogą wpływać na System (w tym zmiany w regulacjach prawnych, które będą wymagały uwzględnienia w bieżącej działalności, jak również wyniki analizy ryzyka),
- analizę działań antykorupcyjnych i zapobiegawczych podejmowanych przez jednostki samorządu terytorialnego, które mogą mieć zastosowanie do doskonalenia ZSZ,
- informacje o sygnałach świadczących o występowaniu praktyk korupcyjnych,
- zalecenia dotyczące doskonalenia.

W wyniku przeprowadzonego przeglądu zarządzania ustalane są działania niezbędne do podjęcia, w następującym układzie:

- zalecenia związane z doskonaleniem skuteczności Systemu i jego procesów,
- zalecenia związane ze zidentyfikowanymi podczas przeglądu nieprawidłowościami, wymagającymi podjęcia działań naprawczych,
- zalecenia związane z doskonaleniem usług w powiązaniu z wymaganiami klienta (w oparciu o zebrane wyniki analiz informacji zwrotnych od klientów),
- wyniki przeglądu aktualności polityki jakości i ewentualne zalecenia do wprowadzenia zmian w jej treści,
- wyniki oceny funkcjonowania kontroli zarządczej w Starostwie,
- zasoby niezbędne do realizacji działań doskonalących ustalonych na przeglądzie,
- zapobieganie i eliminacja praktyk korupcyjnych oraz ich przyczyn, jeżeli takie stwierdzono.

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością opracowuje sprawozdanie z przeglądu Systemu, które po zatwierdzeniu przez Starostę, przekazywane jest właściwym osobom do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń poprzeglądowych.

Zapisy z przeprowadzonych przeglądów są przechowywane zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej.

6. Zarządzanie zasobami / WD 12

6.1. Zapewnienie zasobów / WD 13

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

W celu określenia i zapewnienia zasobów niezbędnych do doskonalenia skuteczności Systemu oraz spełniania oczekiwań lokalnej społeczności, Starosta Raciborski przykłada szczególną uwagę do pozyskiwania środków oraz racjonalnego gospodarowania nimi.

Zasoby niezbędne do wdrożenia, funkcjonowania i ciągłej poprawy skuteczności Systemu oraz zwiększenia zadowolenia klientów ze sposobu realizacji zadań publicznych zostały w Starostwie określone i obejmują:

- zasoby ludzkie,
- zasoby finansowe,
- infrastrukturę w tym wyposażenie stanowisk pracy,

- środowisko pracy.

Wyżej wymienione zasoby zapewnia Starosta Raciborski poprzez odpowiednie planowanie i dobór kadry pracowniczej, uwzględniając wymagane kompetencje na stanowiskach pracy, planowanie wydatkowania środków publicznych oraz zakupów materiałów, wyposażenia oraz usług niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania Starostwa oraz świadczenia usług w sposób zgodny z wymaganiami prawnymi, efektywny, oszczędny i terminowy. Dokonywanie wydatków na cele związane z zapewnieniem zasobów następuje w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa, a w szczególności w ustawie o finansach publicznych, prawie zamówień publicznych lub przepisach o organizacjach pożytku publicznego.

Ponadto planowanie zasobów finansowych w postaci budżetu prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o finansach publicznych oraz rozporządzeń wykonawczych. Zatwierdzony budżet jest podstawą do dalszego finansowania działalności Starostwa.

6.2. Zasoby ludzkie / WD 14

6.2.1 Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Pracownicy Starostwa wykonujący pracę mającą wpływ na zgodność realizowanych zadań publicznych z wymaganiami dotyczącymi wykonania tych zadań powinni być kompetentni, posiadający odpowiednie wykształcenie, umiejętności i doświadczenie.

Starosta Raciborski zapewnia, że mając na uwadze zgodność realizacji zadań publicznych z obowiązującymi przepisami prawa podejmuje działania mające na celu dążenie do zagwarantowania odpowiedniego przygotowania pracowników do realizacji powierzonych im zadań.

Wymagania dotyczące zatrudniania pracowników o odpowiednich kwalifikacjach i przygotowaniu zawodowym zostały określone w ustawie o pracownikach samorządowych oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych.

Dla każdego stanowiska pracy w Starostwie określono zakres czynności, uprawnień i odpowiedzialności przygotowany w oparciu o Regulamin organizacyjny oraz obowiązujące przepisy prawa. Ponadto przygotowane zostały opisy stanowisk pracy, które w sposób szczegółowy określają wymagane wykształcenie, przeszkolenie, umiejętności i doświadczenie, jakie pracownik na danym stanowisku pracy musi posiadać, aby sprawnie realizować powierzone zadania.

Każdy z pracowników został zapoznany z obowiązkami dotyczącymi jego stanowiska pracy.

6.2.2 Kompetencje, szkolenie i świadomość

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania

Dobór zawodowy pracowników Starostwa dokonywany jest według kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa i regulacjach wewnętrznych, w tym dot. zakresu czynności, uprawnień i odpowiedzialności na danym stanowisku, jak również opisów stanowisk pracy. Wewnętrzne zasady zatrudniania pracowników, adaptacji zawodowej oraz zasady organizacji służby przygotowawczej zostały określone przez Starostę Raciborskiego w regulacjach wewnętrznych.

Wyniki prowadzenia naboru pracowników na stanowiska pracy są dokumentowane, zaś kandydaci do pracy przed rozpoczęciem realizacji powierzonych zadań zostają zapoznani z zakresem czynności, uprawnień i odpowiedzialności na stanowiskach, na których zostali

zatrudnieni. Wprowadzenie do pracy obejmuje zaznajomienie pracownika z (co najmniej) następującymi zagadnieniami:

- przepisy prawa dotyczące pracy Starostwa oraz stanowisk urzędniczych,
- statut Powiatu, Regulamin organizacyjny, Regulamin pracy,
- polityka jakości, księga jakości oraz Kodeks Etyki Pracy,
- zakres czynności, uprawnień i odpowiedzialności,
- przepisy bezpieczeństwa pracy dotyczące stanowiska pracy (w tym oceną ryzyka zawodowego).

Poziom przygotowania zawodowego oraz kwalifikacji pracowniczych podlega weryfikacji przez bezpośredniego przełożonego pracownika np. w wynikach oceny służby przygotowawczej, okresowej ocenie pracowniczej.

Dokumenty potwierdzające posiadane kompetencje przechowywane są w aktach osobowych pracowników (w tym kopie dokumentów potwierdzających przebyte szkolenia).

Ponadto Starosta Raciborski zapewnia swoim pracownikom możliwość rozwoju zawodowego oraz podnoszenia kwalifikacji poprzez system szkoleń, zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych, zapewnienie dostępu do wiedzy fachowej poprzez prenumerowaną prasę/dostęp do literatury oraz system informacji prawnej.

Wszystkie szkolenia przeprowadzane są w oparciu o analizę bieżących potrzeb oraz wnioskowane przez kierowników komórek organizacyjnych zakresy niezbędnych szkoleń. Priorytetem podczas kierowania pracownikami na szkolenia, są te które dotyczą zmian w obowiązujących przepisach prawnych mających zastosowanie do działalności Starostwa.

Celem zapewnienia jak najszerszej dystrybucji wiedzy, przez pracowników uczestniczących w szkoleniach, wprowadzona została zasada, że pracownik uczestniczący w szkoleniu zobowiązany jest przeprowadzić spotkanie wewnętrzne poświęcone informacjom zdobytym podczas szkolenia, w którym uczestniżył.

Skuteczność szkoleń, w których uczestniczyli pracownicy oceniana jest przez pracowników i ich bezpośredniego przełożonego, poprzez wypełnienie kwestionariusza oceny skuteczności podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracownika. Oryginał tego dokumentu przechowywany jest w Wydziale Organizacyjnym (kadry).

Informacje uzyskane tą drogą uwzględniane są w procesie oceny wykonawcy szkolenia pod kątem możliwości prowadzenia dalszej współpracy.

Zapisy (dowody) dotyczące wykształcenia, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia pracowników przechowywane są w aktach osobowych pracowników. Pieczę nad nimi sprawuje Wydział Organizacyjny (kadry). Zasady organizacji szkoleń oraz podnoszenia kwalifikacji i wiedzy pracowników zostały opisane w odpowiednim zarządzeniu Starosty Raciborskiego.

6.3 Infrastruktura

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Dla właściwej realizacji zadań publicznych zapewniona została odpowiednia infrastruktura, która podlega bieżącemu nadzorowaniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i potrzebami w zakresie jej utrzymania, konserwacji i remontów.

Do infrastruktury zalicza się m.in.:

1. budynki: przy pl. Okrzei 4, będący siedzibą Starostwa, przy ul. Opolskiej 5 (archiwum zakładowe) wraz z instalacjami oraz pomieszczeniami przeznaczonymi do pracy, nad którymi pieczę sprawuje Referat Administracyjny,
2. stanowiska pracy wyposażone w sprzęt komputerowy, dostęp do sieci informatycznej (Internet i Intranet) oraz z dostępem do oprogramowania komputerowego niezbędnego do

sprawnej realizacji usług. Pieczę nad wyposażeniem komputerowym, siecią informatyczną oraz oprogramowaniem sprawuje Referat Administracyjny,

3. Starostwo dysponuje:

- a) siecią telefoniczną wraz z aparatami telefonicznymi, centralą telefoniczną, itp., które umożliwiają bezpośrednie połączenie się z właściwą komórką organizacyjną oraz sprawny system komunikacji wewnętrznej pomiędzy komórkami organizacyjnymi,
- b) maszynami, urządzeniami, narzędziami niezbędnymi do realizacji usług, tj. sprzętem biurowym (kserokopiarki, telefaksy, niszczarki itp.) wyposażeniem technicznym,
- c) wyposażeniem pomieszczeń biurowych niezbędnym do zapewnienia właściwej obsługi klienta,
- d) systemem oznaczenia pomieszczeń Starostwa oraz tablicami informacyjnymi,
- e) systemem zabezpieczeń technicznych obiektów (m.in. system alarmowy, system sygnalizacji pożarowej, drogi ewakuacyjne, itp.), które podlegają nadzorowaniu przez Referat Administracyjny.

6.4 Środowisko pracy

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Starosta Raciborski zapewnia odpowiednie środowisko pracy dla realizacji zadań publicznych oraz sprawnej obsługi klientów Starostwa.

Środowisko pracy jest nadzorowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem działu X Kodeksu pracy.

Wymagania dotyczące środowiska pracy określają wewnętrzne dokumenty, takie jak:

- regulamin organizacyjny;
- regulamin pracy,
- instrukcje stanowiskowe BHP,
- instrukcje obsługi urządzeń.

Nadzór nad poszczególnymi elementami środowiska pracy sprawują kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych. Pracownicy zobowiązani są do przestrzegania zasad zawartych w opracowanych w tym zakresie dokumentach wewnętrznych.

7. Realizacja usługi / WD 15

7.1 Planowanie realizacji usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Sposób realizacji usług Starostwa został określony w obowiązujących przepisach prawa oraz w przyjętych dobrych praktykach działania Starostwa, jak również Regulaminie organizacyjnym. Ponadto tam, gdzie stwierdzono konieczność dodatkowego opisanie sposobu realizacji usług (ze względu na ich specyfikę) w postaci procedur, instrukcji wewnętrznych, elektronicznych kart opisu procedur / kart usług w Biuletynie Informacji Publicznej, opracowano takie dokumenty.

W procesie planowania realizacji usług opiera się na powszechnie obowiązujących przepisach prawa, aktach prawa miejscowego, porozumieniach publicznoprawnych zawartych przez powiat oraz aktach kierownictwa wewnętrznego, z uwzględnieniem udziału społeczności lokalnych w określaniu sposobu realizacji tych zadań.

Fundamentalne znaczenie dla realizacji zadań Starostwa mają:

- strategia rozwoju powiatu,
- wieloletnie i roczne powiatowe programy działania,
- budżet powiatu, będący rocznym planem dochodów i wydatków powiatu.

Dla sprawnego realizowania przedmiotowych zadań Starostwa, w ramach jego struktury zdefiniowano procesy, dla których kryterium definiowania były cele kontroli zarządczej określone w ustawie o finansach publicznych. Każdy proces posiada wyznaczony cel swojego istnienia oraz wymagania dotyczące jego realizacji w postaci wejść do procesu. W ramach procesów zidentyfikowano również te, które są związane z bezpośrednią realizacją usług przez Starostwo (np. organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy powiatu). Tam gdzie Starosta uznał to za zasadne, określono szczegółowe wewnętrzne wymagania dotyczące sposobu realizacji usług np. w postaci elektronicznych kart opisu procedur. Dla każdego procesu wyznaczono cele jakościowe przekładane na mierniki i wskaźniki, w przypadku realizowanych usług podstawowym celem jest zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli podczas bieżącej działalności stwierdzona zostanie potrzeba wprowadzenia zmian do procesów lub innych dokumentów określających sposób realizacji procesów, wprowadzono w Starostwie system elektronicznego wnioskowania o właściwe zmiany w procesach.

Planowanie realizacji usług Starostwa polega na przygotowaniu planów lub projektów:

- aktów normatywnych (uchwał, zarządzeń) lub czynności prawnych określających sposób realizacji zadań publicznych w celu zaspokojenia zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej (umów, porozumień),
- usług publicznych oraz materialnych efektów tych usług,
- aktów administracyjnych (decyzji, postanowień, zaświadczeń) w celu załatwienia indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej,
- innych dokumentów, czynności prawnych lub czynności materialno - technicznych,
- informacji objętych zadaniami Starostwa.

Z działań przeprowadzanych w tym zakresie przechowywane są dowody w postaci zapisów potwierdzających przeprowadzane czynności planistyczne.

7.2 Procesy związane z klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez Starostwo usług wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawa miejscowego, aktów kierownictwa wewnętrznego, porozumień publicznoprawnych oraz wymagań klientów zdefiniowanych podczas przystępowania do realizacji usługi. Wymagania te wynikają także ze standardów realizacji usług określonych w postaci kart usług opublikowanych w Biuletynie Informacji Publicznej.

Ponadto identyfikuje się oczekiwania klientów poprzez ciągły pomiar satysfakcji klientów, prowadzony w postaci m.in. elektronicznych ankiet zgodnie z zasadami dokonywania badań satysfakcji klientów Starostwa, w których to ankietach respondenci określają swoje oczekiwania, jak również wskazują rzeczywisty poziom ich spełnienia. Na podstawie uzyskiwanych wyników wprowadzane są działania doskonalące pracę Starostwa, ze szczególnym uwzględnieniem zdefiniowanych oczekiwań.

Klienci oczekują, że ich sprawy będą załatwiane w sposób rzetelny, terminowy, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, a oni zostaną obsłużeni uprzejmie i życzliwie. Spełnienie tych oczekiwań zapewnia kompetentna kadra pracownicza oraz przestrzeganie w Starostwie zasad etyki pracy.

Starosta dąży do zapewnienia takich warunków organizacyjnych, kadrowych i technicznych, aby sposób realizacji zadań przez Starostwo nie tylko odpowiadał standardom zaspokajania zbiorowych potrzeb wspólnoty lokalnej oraz formalnym wymogom załatwiania

indywidualnych spraw z zakresu administracji publicznej określonym w przepisach prawa, ale również spełniał oczekiwania i wymagania interesantów, odzwierciedlone w indywidualnych wnioskach, opiniach i ocenach.

Wymagania dotyczące realizowanych usług zdefiniowane przez klientów identyfikowane są również poprzez analizę:

- wniosków, zarzutów i protestów składanych w szczególnych procedurach planowania przewidzianych prawem,
- opinii i ocen zebranych w drodze konsultacji społecznych dotyczących projektowanych działań,
- wniosków i ocen zawartych w podaniach oraz środkach zaskarżenia składanych w postępowaniu administracyjnym,
- skarg i wniosków przekazywanych w trybie określonym w rozdziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego,
- petycji składanych w trybie ustawy o petycjach,
- wniosków, opinii i ocen przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- opinii i ocen przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z klientem.

Zapoznanie pracowników z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług odbywa się poprzez komunikację wewnętrzną, informowanie pracowników o zmianach w dokumentacji, wynikach badania satysfakcji klientów oraz wymaganiach dotyczących standardów obsługi klienta.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Przegląd wymagań dotyczących usługi ma zapewnić, że przed przystąpieniem do jej realizacji zostanie zweryfikowana możliwość zgodnego z przepisami prawa, skutecznego i terminowego zrealizowania usługi.

Przegląd, o którym mowa ma miejsce przed zobowiązaniem się do świadczenia wybranej usługi klientowi np. na etapie przyjmowania wniosków o realizację usługi lub podczas bezpośredniego kontaktu z klientem, gdy weryfikowana jest kompletność złożonej dokumentacji umożliwiająca skuteczne przystąpienie do wyświadczenia usługi.

Ramowe zasady związane z wydawaniem decyzji i pozwoleń zostały określone w przepisach prawa, zaś wymagane wnioski, formularze niezbędne do dostarczenia na okoliczność zainicjowania świadczenia usługi zostały umieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej.

Kierownicy komórek organizacyjnych, w których realizowane są poszczególne rodzaje usług są odpowiedzialni za okresowe (raz w kwartale) weryfikowanie aktualności i zgodności z przepisami prawa udostępnionych informacji o sposobach świadczenia usługi oraz ich aktualizacji, ponadto w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa na bieżąco prowadzona jest analiza zgodności tych dokumentów z podstawą prawną.

Wszystkie usługi realizowane w Starostwie, na każdym etapie realizacji poddawane są weryfikacji, akceptacji, przeglądom, kontroli i ewentualnym działaniom korekcyjnym, korygującym lub zapobiegawczym.

7.2.3 Komunikacja z klientem

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W celu zapewnienia skutecznej wymiany informacji pomiędzy Starostwem a jego klientami wdrożono odpowiednie rozwiązania organizacyjne umożliwiające sprawne prowadzenie komunikacji w zakresie realizowanych zadań publicznych. Do rozwiązań tych należą:

- udzielanie informacji bezpośredniej przez pracowników,
- umieszczanie w budynkach tablic informujących o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych,
- umieszczanie informacji na stronie internetowej powiatu,
- udostępnianie informacji na tablicach ogłoszeniowych,
- udostępnianie informacji na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (gdzie udostępniane są informacje zgodnie z zapisami ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz informacje o sposobie załatwiania spraw),
- stałe terminy przyjmowania interesantów przez Starostę / Wicestarostę / Członka Zarządu (po godzinach pracy) oraz przez pracowników – w godzinach pracy. Ponadto klienci mogą zgłaszać swoje uwagi i wnioski bezpośrednio w Starostwie w godzinach pracy, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub telefonicznie,
- organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów. O sposobie składania i przyjmowania skarg i wniosków informuje zarządzenie w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków,
- organizowanie konferencji prasowych,
- wydawanie i rozpowszechnianie materiałów promocyjnych i informacyjnych,
- system zbierania informacji zwrotnej o poziomie zadowolenia klientów udostępniony na stronie internetowej Starostwa.

7.4 Zakupy / WD 17

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Dokonywanie zakupów w Starostwie przeprowadzane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przede wszystkim zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych. Przepisom zawartym w ustawie podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Starostwo. W celu jednolitego określenia zasad prowadzenia zakupów (zgodnie z podziałem zastosowanym w ustawie, na zamówienia których równowartość przekracza kwotę 30 000 euro i na te, których równowartość nie przekracza tej kwoty) w Starostwie wprowadzono wewnętrzne uregulowania określające sposób realizacji działań wynikających z postanowień ustawy, w tym i wzory dokumentów. Do uregulowań tych należą: zasady dokonywania zamówień publicznych udzielanych w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych, zasady dokonywania zakupów, które nie podlegają ustawie Prawo zamówień publicznych.

Realizacja procesu zakupów zarówno w tzw. trybie ustawowym, jak i pozaustawowym odbywa się w sposób zapewniający zachowanie zasad przejrzystości, uczciwej konkurencji, równego traktowania dostawców, bezstronności i obiektywności oraz zasad oszczędności i uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów.

Dostawcy, a także oferowane przez nich wyroby, muszą spełnić wymagania określone przez Starostwo. Wymagania dotyczące zakupów oraz wykonawców / dostawców każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Dostawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia zdefiniowanych dla zamówienia wymagań. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu dostawcy/wykonawcy, który spełnia wymagania, a jego oferta zostaje uznana za najkorzystniejszą według wcześniej przyjętych kryteriów oceny. Wyniki oceny wykonawców i ich ofert są dokumentowane i przechowywane wraz z pozostałą dokumentacją prowadzonych postępowań.

Potwierdzanie prawidłowości wykonania dostawy / usługi odbywa się w sposób protokolarny. Stwierdzone nieprawidłowości w dostawie/ usłudze są usuwane w oparciu o ustaloną z wykonawcą / dostawcą procedurę reklamacyjną oraz przeprowadzone uzgodnienia pisemne dotyczące sposobu usunięcia nieprawidłowości.

Nadzór nad prawidłowością realizacji zamówień sprawują pracownicy Starostwa wyznaczeni w zawartej umowie do nadzoru nad realizacją zamówienia / dostawy.

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi

7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi / WD 18

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Zasady realizacji usług określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (ustawami i rozporządzeniami), aktami prawa miejscowego oraz aktami wewnętrznymi Starostwa. Przestrzeganie przez pracowników ww. zasad zapewnia właściwą realizację procesów oraz usług mających zastosowanie do zidentyfikowanych procesów.

Celem realizacji procesów zidentyfikowanych w Systemie jest uzyskanie ich powtarzalności. Sformułowanie to ma również odniesienie do powtarzalności świadczonych przez Starostwo usług oraz nadzoru nad ich realizacją.

W Starostwie realizacja usług odbywa się w sposób nadzorowany. Działania realizowane zostały pogrupowane na procesy, które zostały opomiarowane, a ich przebieg jest monitorowany zgodnie z przyjętymi zasadami określania mierników i wskaźników dla procesów. Ponadto w ramach realizowanych procesów zdefiniowano mające zastosowanie wymagania prawne oraz dokumenty wewnętrzne określające wymagania do realizacji procesu, które przekładane są na usługi świadczone w ramach tych procesów. Odpowiedzialnymi za monitorowanie realizacji procesów są wyznaczeni właściciele procesów oraz kierownicy komórek organizacyjnych w ramach ustanowionych mierników i wskaźników przypisywanych do poszczególnych komórek organizacyjnych.

Właściwości usług zostały określone w przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług. Są one rozpowszechniane zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami w zakresie publikacji wewnętrznych aktów normatywnych.

W sposób szczegółowy nadzorowanie realizacji usług odbywa się poprzez:

- samokontrolę prowadzoną przez pracowników oraz bieżącą weryfikację prac podległych pracownikom prowadzoną przez kierowników komórek organizacyjnych,
- monitorowanie w ramach określonego w aktach kierownictwa wewnętrznego systemu nadzoru i kontroli wewnętrznej, obejmującego:
 - a) bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną sprawowaną przez Starostę oraz kierowników komórek organizacyjnych,
 - b) kontrolę następczą przeprowadzaną przez Referat Audytu i Kontroli zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami w tym zakresie,
- badanie w ramach zatwierdzonego planu audytu wewnętrznego,
- pomiar i ocenę skuteczności procesów w ramach przeglądu Systemu oraz w trybie określonym przez właścicieli procesów dla monitorowania wskaźników,
- audyty przeprowadzane w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania,
- kontrole zewnętrzne prowadzone przez uprawnione podmioty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność / WD 19

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

W Starostwie prowadzona jest identyfikacja usługi m.in. poprzez wprowadzony system identyfikacji przyjmowanych dokumentów i ich rozpowszechniania w Starostwie. Działania te realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w szczególności opierając się o postanowienia Rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Identyfikacja jest prowadzona w oparciu o nadawanie dokumentom odpowiednich symboli i haseł kwalifikacyjnych określonych w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt.

Status realizacji usług oraz dokumentów jest określany za pomocą wpisów w stosownych rejestrach, podpisów i pieczęci.

7.5.4 Własność klienta

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

W Starostwie identyfikuje się własność klienta, którą mogą stanowić przede wszystkim dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty, które są wymagane przepisami prawa (np. zdjęcia, dokumentacja projektowa dostarczana przez klienta). Przyjmowanie własności klienta jest sformalizowane i obejmuje rejestrację, weryfikację, zabezpieczanie i ochronę zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia IK, JRWA oraz IAZ. Ponadto dla własności w postaci danych osobowych stosowane są wymagania określone w ustawie o ochronie danych osobowych oraz w ustawach szczegółowych.

Pracownicy, którzy pracują na stanowiskach gdzie przetwarzane są dane osobowe, otrzymują i podpisują upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Powierzona własność klienta podlega nadzorowaniu przez pracowników prowadzących sprawę i przechowywana jest w aktach sprawy, oraz zabezpieczana przed nieuprawnionym dostępem osób postronnych. Ponadto w Starostwie obowiązuje zasada, że do akt sprawy mają dostęp tylko pracownicy uczestniczący w jej realizacji.

W przypadku zniszczenia, bądź zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient jest zawsze informowany. Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron w tym zakresie przechowywane są w aktach sprawy.

7.5.5 Zabezpieczanie usługi / WD 20

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi

Starostwo zapewnia, że usługa wraz z dokumentacją jej dotyczącą jest zabezpieczana podczas całego procesu jej realizacji, od momentu przyjęcia wniosku od klienta, poprzez proces rozpatrywania sprawy do momentu jej zakończenia i archiwizacji.

Działania związane z zabezpieczaniem usługi są ściśle określone w obowiązujących przepisach prawa oraz zgodnie z nimi realizowane. Do niniejszego zagadnienia zastosowanie mają następujące akty normatywne:

- ustawa o ochronie danych osobowych z rozporządzeniami wykonawczymi,
- ustawa o ochronie informacji niejawnych i akty wykonawcze do niej,
- rozporządzenie IK, JRWA oraz IAZ.

Zapewnia się, że dokumentacja sprawy jest zabezpieczona przed nieuprawnionym dostępem poprzez ograniczanie do niej dostępu osób nieuprawnionych, przechowywanie dokumentacji w szafach zamykanych na klucz, przechowywanie dokumentacji w wersji elektronicznej w systemach informatycznych zabezpieczonych hasłami dostępowymi. Korespondencja kierowana do klienta jest pakowana w sposób zapewniający jej zabezpieczenie i dostarczenie do klienta bez utraty jej jakości.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie ochrony zasobów

Wyposażenie pomiarowe używane w Starostwie jest ewidencjonowane, nadzorowane oraz okresowo sprawdzane i legalizowane przez wyznaczonych pracowników Starostwa.

Nadzorowaniu w ramach Systemu podlega wyposażenie do monitorowania i pomiarów, które jest potrzebne do dostarczenia dowodu zgodności usługi z określonymi wymaganiami.

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W Starostwie zostały zaplanowane oraz wdrożone działania w zakresie prowadzenia monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia potrzebne do:

- wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług publicznych,
- zapewnienia zgodności Systemu z wymaganiami wewnętrznymi, jak również wymaganiami normatywnymi,
- ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Zdefiniowane zostały następujące metody pomiaru i analizy działań Starostwa:

- kontrole wewnętrzne i zewnętrzne,
- audyty wewnętrzne mające na celu wykazanie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami,
- przeglądy zarządzania,
- okresowe monitorowanie i analizowanie wyników mierników i wskaźników procesów,
- badanie satysfakcji klientów wewnętrznych i zewnętrznych,
- analiza skarg, wniosków i petycji.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta / WD 21

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie efektywności i skuteczności przepływu informacji

W Starostwie ustalone zostały metody pozyskiwania informacji zwrotnej od klientów, określające poziom spełnienia ich oczekiwań dotyczących realizowanych usług. Do metod pozyskiwania tych informacji należą:

- analiza satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług, prowadzona na podstawie wyników ankiet przeprowadzanych w narzędziu informatycznym udostępnianym na stronie powiatu oraz prowadzonych zgodnie z regulacją wewnętrzną w tym zakresie,
- analiza skarg, wniosków i petycji,
- informacji uzyskanych w ramach przyjęć stron.

Zebrane w ten sposób informacje są poddawane kompleksowej analizie i na jej podstawie wprowadzane są działania doskonalące realizację usług w powiązaniu z uzyskanymi informacjami dotyczącymi tych usług. Kompleksowe zestawienie dotyczące informacji zwrotnej od klientów omawiane jest na przeglądzie zarządzania.

8.2.2 Audyt wewnętrzny / WD 22

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

W celu określenia odpowiedzialności i wymagań dotyczących planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych, sporządzania zapisów i przedstawiania wyników audytów, oraz

oceny skuteczności Systemu i jego procesów wprowadzono w Starostwie elektroniczną tabelę procesu „Ocena systemu zarządzania”. Procedura określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych.

Ponadto dla sprawnego funkcjonowania i realizacji audytów wewnętrznych określono wymagania dla osób pełniących funkcję audytora wewnętrznego oraz zasady ich powoływania. Przestrzeganie wspomnianych zasad ma zagwarantować profesjonalizm, obiektywizm i bezstronność przeprowadzanych audytów wewnętrznych. Zasady te zostały opisane w przedmiotowej tabeli procedury. Starosta Raciborski powołał zarządzeniem listę kwalifikowanych audytorów wewnętrznych, nadając im stosowne odpowiedzialności i uprawnienia.

Dokumentowanie wyników audytów odbywa się w narzędziu informatycznym wspomagającym obieg korespondencji EZD Mdok.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów / WD 23

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Sposób monitorowania procesów zidentyfikowanych w Systemie został określony indywidualnie dla każdego z procesów w elektronicznych tabelach procesów. Dla każdego z procesów zostały wyznaczone cele i sposoby pomiaru (mierniki), wraz ze wskazaniem celu szczegółowego do osiągnięcia przez miernik, jak również wartości oczekiwanych i dopuszczalnych. Ustalono również częstotliwość pomiaru potrzebną do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych, technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomagania, przebiegu i monitorowania procesów.

Analiza osiąganych wyników przeprowadzana jest na bieżąco, w trakcie aktualizacji danych bazowych mierników oraz kompleksowo dla okresu sprawozdawczego w trakcie przeglądów zarządzania.

W przypadku stwierdzenia odstępstw od zaplanowanych wartości dla poszczególnych procesów i ich mierników, ustalane są ich przyczyny oraz podejmowane są odpowiednie działania korygujące dokumentowane w karcie miernika w postaci elektronicznej.

Monitorowanie mierników prowadzone jest z wykorzystaniem narzędzia informatycznego wspomagającego System DGA BPM i ma formę elektronicznego obiegu dokumentów z bieżącym raportowaniem do właściciela procesu o ich wynikach.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary usługi

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi

W Starostwie ustalony został sposób monitorowania realizowanych usług, celem zapewnienia ich realizacji w warunkach nadzorowanych oraz osiągania zaplanowanych wyników określonych w obowiązujących przepisach prawnych dotyczących ich wykonania, jak również wymaganiach klienta. Monitorowanie realizacji usług prowadzone jest poprzez:

- audyty wewnętrzne w trybie i na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych,
- audyty wewnętrzne, w trybie i na zasadach określonych w elektronicznej tabeli procedury „Ocena systemu zarządzania”
- system nadzoru i kontroli wewnętrznej,
- kontrole zewnętrzne,
- bieżący nadzór kierownika komórki organizacyjnej nad działalnością podległych mu pracowników oraz weryfikację i akceptację wydawanych dokumentów, jak również

bieżącą analizę terminowości realizowanych zadań oraz ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.

Jeżeli w trakcie podejmowanych działań zostaną stwierdzone nieprawidłowości, ustalone są ich przyczyny a następnie podejmowane są odpowiednie działania korygujące umożliwiające ich usunięcie. Działania te są dokumentowane i przechowywane zgodnie z Rozporządzeniem IK, JRWA oraz IAZ.

8.3 Nadzór nad usługą niezgodną / WD 24

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zgodności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi

Nadzór nad usługą niezgodną prowadzony jest w oparciu o elektroniczną tabelę procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze” oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej w trakcie jej realizacji, zanim wyniki jej wykonania zostaną dostarczone klientowi podejmowane są działania opisane w w/w procedurze. Z podejmowanych działań sporządzane i utrzymywane są zapisy.

Celem prowadzenia nadzoru nad usługą niezgodną jest niedopuszczenie do dostarczenia wyników jej realizacji klientowi np. wydana decyzja administracyjna w oparciu o niekompletną dokumentację sprawy, która wykrywana jest zanim decyzja zostanie dostarczona klientowi.

W przypadku zidentyfikowania usługi niezgodnej kierownik komórki organizacyjnej, w której identyfikowana jest dana sytuacja, podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu z wykrytym zdarzeniem. W pierwszej kolejności podejmuje działania mające na celu wyeliminowanie stwierdzonej nieprawidłowości. Jeżeli jest to niemożliwe zezwala na zakończenie świadczenia usługi po wcześniejszym uzgodnieniu sposobu eliminacji stwierdzonej nieprawidłowości.

Jeżeli zaistnieje sytuacja, w której pomimo prowadzonego nadzoru nad realizacją usługi, dojdzie do niewłaściwego jej zrealizowania np. wydanie aktu normatywnego powołującego się na niewłaściwą podstawę prawną lub przygotowanego w sposób niezgodny z podstawą prawną, podejmowane są odpowiednie działania korekcyjne i korygujące adekwatne do skutków zidentyfikowanej niezgodności. W odniesieniu do tych sytuacji należy uruchomić działania określone w elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Z podejmowanych działań powstają zapisy zgodnie z opisem w przytoczonych dokumentach.

8.4 Analiza danych / WD 25

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie wiarygodności sprawozdań

W Starostwie prowadzona jest analiza danych, wynikających z realizowanych zadań publicznych. Źródłami danych do przeprowadzenia przedmiotowej analizy są:

- wyniki realizacji celów jakościowych określonych dla procesów oraz mierników w tych procesach zdefiniowanych,
- wyniki audytów wewnętrznych,
- wyniki kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i audytów przeprowadzonych w Starostwie,
- wyniki analizy skarg, wniosków i petycji oraz sposobów ich realizacji, jak również badania satysfakcji klientów,
- informacje od kierowników komórek organizacyjnych dotyczące zidentyfikowanych w ich obszarach usług niezgodnych z wymaganiami,
- wyniki analizy skuteczności wykonania działań korygujących i zapobiegawczych,

- wyniki realizacji zamówień publicznych oraz w współpracy z dostawcami i wykonawcami,
- dane i informacje zwrotne dot. stwierdzonych nieprawidłowości przez Centralne Biuro Antykorupcyjnej, Najwyższą Izbę Kontroli, Ministerstwo Finansów w innych jednostkach samorządu terytorialnego pod kątem możliwości wystąpienia ich w Starostwie.

Uzyskane wyniki są przedmiotem bieżącej analizy podczas narad kierownictwa oraz zbiorczo omawiane są podczas przeglądu zarządzania. Celem analizy jest wykazanie skuteczności funkcjonowania zidentyfikowanych procesów oraz ich ciągłej przydatności, jak również identyfikacja możliwości prowadzenia działań doskonalących skuteczność funkcjonowania procesów oraz dążenie do jak najlepszych wyników funkcjonowania kontroli zarządczej w Starostwie.

8.5 Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Starosta Raciborski określił szereg zadań oraz mechanizmów, których wykonanie służy doskonaleniu organizacji. Wdrożono politykę jakości, mechanizmy stosowania celów dotyczących jakości, audyty wewnętrzne, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przegląd zarządzania.

8.5.2. Działania korygujące

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie skuteczności i efektywności działania

Działania korygujące to działania:

- podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego stanu niepożądanego,
- podejmowane w celu zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.

Korekcją zaś nazywamy działanie, które eliminuje jedynie stwierdzoną niezgodność, nie zaś jej przyczyny, dlatego zaleca się, aby w przypadku stwierdzenia niezgodności podejmować również działania korygujące, które wyeliminują źródło nieprawidłowości.

Zasady podejmowania działań korygujących i korekcyjnych w odniesieniu do zidentyfikowanych, w trakcie audytów wewnętrznych lub podczas bieżącej pracy, niezgodności zostały opisane w elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”.

Osoba odpowiedzialna za zidentyfikowaną niezgodność, odpowiedzialna jest za terminowe wdrożenie działań eliminujących przyczyny niezgodności. Działania korygujące dostosowywane są do skutków, jakie mogą wywołać stwierdzone niezgodności.

8.5.3. Działania zapobiegawcze / WD 27

Cel kontroli zarządczej, którego spełnienie umożliwia punkt normy: Zapewnienie zarządzania ryzykiem

Działania zapobiegawcze to działania:

- podejmowane w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności (zagrożenia) lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego,
- podejmowane w celu zapobieżenia wystąpieniu w przyszłości niezgodności, której dotąd nie było.

Identyfikacja zagrożeń prowadzona jest w oparciu o elektroniczną tabelę procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. Zagrożenia zidentyfikowane w bieżącej działalności Starostwa powinny być rozpatrywane pod kątem ryzyka jakie mogą powodować dla procesów i być uwzględniane w procesie analizy ryzyka. W celu wyeliminowania przyczyn zidentyfikowanych zagrożeń wystąpienia niezgodności uruchamiane są przez kierowników komórek organizacyjnych, w których zagrożenie wystąpiło, odpowiednie działania zapobiegawcze. Działania te realizowane są w terminach określonych przez kierowników komórek organizacyjnych. Tryb ten został opisany w odpowiedniej części elektronicznej tabeli procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze”. W zależności od skutków potencjalnych problemów, uruchomienie działania swym zasięgiem obejmuje dane stanowisko pracy, komórkę organizacyjną lub działalność całego Starostwa.

9. Lista procedur w ramach procesów

- 9.1. Proces organizacji przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy powiatu
 - 9.1.1 Procedura zarządzania dokumentacją i zapisami
- 9.2. Proces nadzoru efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
 - 9.2.1 Procedura oceny systemu zarządzania
 - 9.2.2 Procedura postępowania z niezgodnością, działania korygujące i zapobiegawcze
- 9.3 Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych
- 9.4 Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi
- 9.5 Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania
- 9.6 Proces zarządzania komunikacją
- 9.7 Proces zarządzania ryzykiem

Starosta

Ryszard Winiarski