

ZARZĄDZENIE NR 75/2019
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 3 czerwca 2019 r.

w sprawie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art. 35 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 511) oraz art. 69 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 869)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ) w Starostwie Powiatowym w Raciborzu oparty na:

- 1) Systemie Zarządzania Jakością (SZJ), który spełnia wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015,
- 2) wybranych dodatkowych wymaganiach Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK),
- 3) wymaganiach zawartych w art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 869).

§ 2. Zatwierdzam Misję, Wizję i Politykę Jakości ZSZ, Księgę jakości stanowiące załączniki nr 1 i nr 2 do Zarządzenia oraz poniższe dokumenty systemowe:

1) procedury:

- a) Ocena systemu zarządzania,
- b) Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące,
- c) Zarządzanie udokumentowanymi informacjami,

2) tabele procesów:

- a) organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy powiatu,
- b) nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych,
- c) sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych,
- d) zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi,
- e) zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania,
- f) zarządzanie komunikacją,
- g) zarządzanie ryzykiem.

§ 3. 1. Aktualne wersje dokumentów wymienionych w § 2 dostępne są dla pracowników w Wewnętrznym Publikatorze Informacyjnym – Intranet.

2. Zmiana treści dokumentów wymienionych w § 2 nie powoduje konieczności zmiany niniejszego Zarządzenia.

§ 4. W celu zapewnienia właściwych warunków dla utrzymania i doskonalenia ZSZ oraz skutecznego nadzorowania procesów zidentyfikowanych w ramach ZSZ ustalą funkcję właściciela procesu.

§ 5. Do pełnienia funkcji właściciela procesu wyznaczam:

- 1) dla procesu 1 – organizacja przygotowywania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy powiatu – Sekretarza Powiatu,
- 2) dla procesu 2 – nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych – Audytora wewnętrznego, Inspektora ds. kontroli i jakości,
- 3) dla procesu 3 – sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych – Kierownika Referatu Księgowości i Płac,

- 4) dla procesu 4 – zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi – Kierownika Referatu Księgowości i Płac, Kierownika Referatu Administracyjnego,
- 5) dla procesu 5 – zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania – Sekretarza Powiatu,
- 6) dla procesu 6 – zarządzanie komunikacją – Sekretarza Powiatu,
- 7) dla procesu 7 – zarządzanie ryzykiem – Inspektora ds. kontroli i jakości.

§ 6. Do zadań właścicieli procesów należy w szczególności:

- 1) zaplanowanie, zapewnienie realizacji, monitorowanie wykonalności celów, doskonalenie oraz systematyczne aktualizowanie zidentyfikowanych ryzyk i szans,
- 2) zapewnienie weryfikacji wymagań klientów i wykorzystanie tych informacji do planowania i doskonalenia procesu,
- 3) decydowanie o merytorycznym opisie w tabeli procesu przy zapewnieniu spełnienia przepisów prawnych wyższego rzędu (ustaw, rozporządzeń, itp.) z nim związanych,
- 4) prowadzenia okresowej analizy skuteczności osiągania celów wyznaczonych dla procesu,
- 5) udział w wyznaczaniu pracowników odpowiedzialnych za podejmowanie działań korekcyjnych i korygujących w odniesieniu do wszelkich nieprawidłowości zidentyfikowanych dla procesu oraz akceptacja wyników tych działań,
- 6) przygotowywanie okresowych sprawozdań na temat skuteczności funkcjonowania procesu.

§ 7. W celu zapewnienia właściwych warunków dla utrzymania i doskonalenia ZSZ zobowiązuje inspektora ds. kontroli i jakości do bieżącego nadzorowania Systemu, przeprowadzania wewnętrznych audytów jakości, aktualizacji dokumentacji systemowej udostępnionej pracownikom w Wewnętrznym Publikatorze Informacyjnym – Intranet.

§ 8. Zobowiązuje pracowników Starostwa Powiatowego w Raciborzu do zapoznania się z treścią dokumentów systemowych, o których mowa w § 2 i stosowania określonych w nich zasad.

§ 9. Tracą moc:

- 1) Zarządzenie Nr 30/2018 Starosty Raciborskiego z dnia 19 marca 2018 r. w sprawie wprowadzenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie Powiatowym w Raciborzu,
- 2) Zarządzenie Nr 31/2018 Starosty Raciborskiego z dnia 19 marca 2018 r. w sprawie powołania Zespołu audytorów wewnętrznych Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 11. 1. Wykonanie zarządzenia powierzam inspektorowi ds. kontroli i jakości.

2. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia będę sprawować osobiście.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

STAROSTA

Grzegorz Swoboda

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:

- wyznaczania celów ukierunkowanych na efektywne i skuteczne dążenie do realizacji zadań związanych z zrównoważonym rozwojem gmin powiatu,
- dostosowywania 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,
- zapewnienia dalszego rozwoju spółki powiatowej odpowiedzialnej za transport zbiorowy w zakresie zwiększenia bezpieczeństwa i komfortu pasażerów,
- podejmowania działań zmierzających do poprawy stanu dróg powiatowych,
- efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem powiatu raciborskiego,
- zapewnienia skuteczności przepływu informacji pomiędzy pracownikami a klientami w zakresie realizacji zadań publicznych, poprzez systematyczną poprawę warunków obsługi klientów, w tym stałe rozwijanie usług świadczonych drogą elektroniczną,
- promowania wśród pracowników zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania Starostwa.

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 9001:2015 oraz wybranymi dodatkowymi wymaganiami Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym za nowoczesne narzędzie, deklaruje osobiste zaangażowanie w kreowanie warunków umożliwiających efektywną realizację Misji i Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Starosta

Grzegorz Swoboda

Racibórz, dnia 3 czerwca 2019 r.

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).

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 Stefana Okrzei 4, 47-400 Racibórz

tel. (032) 4597300

fax. (032) 415 87 36

e-mail: bok@powiatraciborski.pl

2. Powołania normatywne

Do stosowania niniejszego dokumentu są niezbędne podane niżej dokumenty, które, w całości lub w części, zostały w nim normatywnie powołane:

- PN-EN ISO 9000:2015-10 Systemy Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia
- PN-EN ISO 9001:2015-10 Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania

3. Terminy i definicje

Dla celów niniejszego dokumentu stosuje się terminy i definicje podane w ISO 9000:2015.

4. Kontekst organizacji

4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu / WD 01

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

W Starostwie został ustanowiony, udokumentowany i jest utrzymywany Zintegrowany System Zarządzania w oparciu o System Zarządzania Jakością wg normy PN EN ISO 9001:2015 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 9001:2015 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.

4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

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

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.

Starostwo Powiatowe w Raciborzu monitoruje i przegląda informacje dotyczące tych stron zainteresowanych i ich istotnych wymagań.

4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością

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

Opis systemu zarządzania jakością organizacji jest dostępny i utrzymywany w formie udokumentowanej informacji w postaci niniejszej Księgi Jakości Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

Zakres systemu: realizacja zadań publicznych określonych przepisami prawa.

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.

4.4 System zarządzania jakością i jego procesy / WD 02

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

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 określone zostały zgodnie z celami kontroli zarządczej określonymi w ustawie o finansach publicznych.

Każdy z określonych w Starostwie procesów, został opisany w postaci tabeli procesu, zawierającej informacje dotyczące celu (szans) 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. Procesy określone 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 usług nie byłoby możliwe, jednakże nie związane z bezpośrednią obsługą klientów Starostwa.

Lista procesów określonych w Starostwie:

Proces nr 1	Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy powiatu
Proces nr 2	Proces nadzoru efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych
Proces nr 3	Proces sprawozdawczości z wykonywania zadań publicznych
Proces nr 4	Proces zarządzania zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi
Proces nr 5	Proces zarządzania zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania
Proces nr 6	Proces zarządzania komunikacją
Proces nr 7	Proces zarządzania ryzykiem

Lista procedur określonych w Starostwie:

- Zarządzanie udokumentowanymi informacjami,
- Ocena systemu zarządzania,
- Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące.

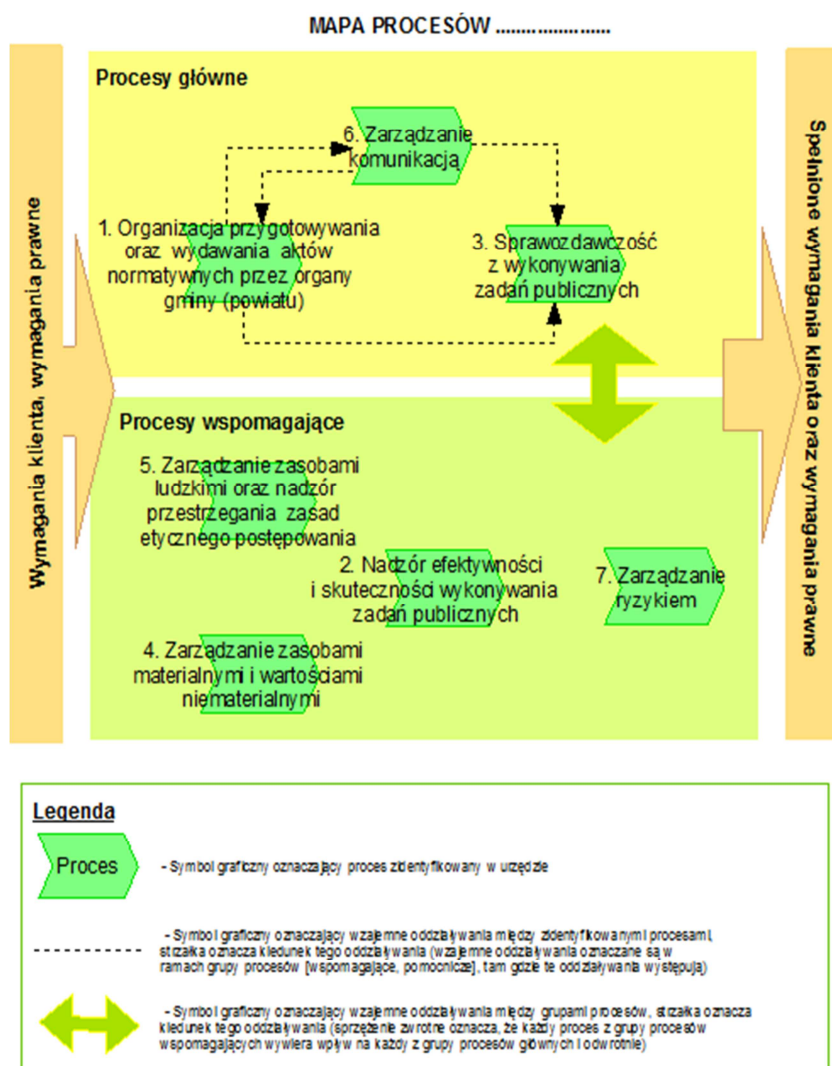
Wyodrębnione w ramach wymienionych grup procesy, obejmują swoim zakresem poszczególne procedury. Ponadto w ramach każdej tabeli procesu zostały wskazane dokumenty inne niż procedury, które zostały przyporządkowane do określonego procesu i tym samym grupy procesów.

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 osiąganych wyników przeprowadzana jest na bieżąco w trakcie realizacji procesów zgodnie z określonymi w 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.



Wyłączenia z zakresu stosowania wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015 w Zintegrowanym Systemie Zarządzania

Ze względu na charakter działalności Starostwa, nie mają zastosowania działania określone w punkcie 8.3 normy PN-EN ISO 9001:2015, a dotyczące projektowania oraz rozwoju wyrobów i usług.

Starostwo nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych usług lub prac rozwojowych związanych z usługami, 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 8.5.1.f normy PN-EN ISO 9001:2015 dotyczące walidacji procesów świadczenia usługi. Z uwagi na fakt, że procesy realizowane w Starostwie 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 (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.

5 Przywództwo

5.1 Przywództwo i zaangażowanie

5.1.1 Postanowienia ogólne

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

Najwyższe kierownictwo Starostwa wykazuje przywództwo i zaangażowanie w odniesieniu do systemu zarządzania jakością poprzez:

- a) wzięcie odpowiedzialności za skuteczność systemu zarządzania jakością;
- b) zapewnienie ustanowienia polityki jakości i celów jakościowych dla systemu zarządzania jakością i ich zgodności z kontekstem oraz strategicznym kierunkiem organizacji;
- c) zapewnienie zintegrowania wymagań systemu zarządzania jakością z procesami organizacji,
- d) promowanie stosowania podejścia procesowego oraz opartego na ryzyku;
- e) zapewnienie dostępności zasobów potrzebnych w systemie zarządzania jakością;
- f) komunikowanie znaczenia skutecznego zarządzania jakością i zgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością;
- g) zapewnienie, aby system zarządzania jakością osiągał zamierzone wyniki;
- h) angażowanie, kierowanie i wspieranie osób, które mają wpływ na skuteczność zarządzania jakością;
- i) promowanie ciągłego doskonalenia;
- j) wspieranie innych właściwych członków kierownictwa w wykazywaniu przywództwa w obszarach ich odpowiedzialności.

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. 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 przeglądy, których przedmiotem jest efektywności i skuteczności funkcjonowania Systemu Starostwa. Ponadto, przegląd obejmuje również funkcjonowanie kontroli zarządczej w Starostwie oraz jednostkach organizacyjnych. Wynikiem przeglądów jest zainicjowanie strategicznych działań korygujących, jak również działań doskonalących 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.

5.1.2 Orientacja na Klienta / WD 05,06

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

Najwyższe kierownictwo Starostwa wykazuje przywództwo i zaangażowanie w obszarze orientacji na Klienta poprzez zapewnienie, aby:

- a) wymagania Klienta oraz mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne były określone, zrozumiane oraz konsekwentnie spełniane;
- b) ryzyka i szanse, które wpływają na zgodność wyrobów i usług oraz na zdolność do zwiększania zadowolenia Klienta, były określone i uwzględnione;
- c) orientacja na zwiększanie zadowolenia Klienta była utrzymywana.

Kierownictwo Starostwa w ramach realizacji ustawowych zadań publicznych dąży do zagwarantowania należytego spełnienia wymagań klientów wynikających z przepisów prawa i określonych na podstawie tych przepisów. 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 Starostwa,
- b) komunikacji z klientem w tym przekazywaniu mu informacji o usługach Starostwa – omówionej w punkcie 8.2.1,
- c) określania wymagań dotyczących usług Starostwa, w tym wymagań Klienta – omówionych w punkcie 8.2.2,
- d) badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 9.1.2,
- 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.

5.2 Polityka / WD 06, WD 07

5.2.1 Ustanowienie polityki jakości

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 określonymi w ustawie o pracownikach samorządowych oraz celami kontroli zarządczej określonymi w ustawie o finansach publicznych.

Polityka Jakości:

- a) jest odpowiednia do celu istnienia i do kontekstu Starostwa oraz wspiera jego strategiczny kierunek;
- b) tworzy ramy do ustanowienia celów jakościowych;
- c) zawiera zobowiązanie do spełnienia mających zastosowanie wymagań;
- d) zawiera zobowiązanie do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

5.2.2 Komunikowanie polityki jakości

Polityka jakości jest:

- a) dostępna i utrzymywana jako udokumentowana informacja;
- b) zakomunikowana, zrozumiana i stosowana w Starostwa;
- c) dostępna dla stron zainteresowanych.

Polityka jakości jest komunikowana pracownikom poprzez Wewnętrzny Publikator Informacyjny zwany Intranetem oraz prezentowana klientom m. in. w budynkach Starostwa oraz stronie internetowej powiatu raciborskiego.

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:

- wyznaczania celów ukierunkowanych na efektywne i skuteczne dążenie do realizacji zadań związanych z zrównoważonym rozwojem gmin powiatu,
- dostosowywania 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,
- zapewnienia dalszego rozwoju spółki powiatowej odpowiedzialnej za transport zbiorowy w zakresie zwiększenia bezpieczeństwa i komfortu pasażerów,
- podejmowania działań zmierzających do poprawy stanu dróg powiatowych,
- efektywne, transparentne zarządzanie i gospodarowanie środkami finansowymi oraz mieniem powiatu raciborskiego,
- zapewnienia skuteczności przepływu informacji pomiędzy pracownikami a klientami w zakresie realizacji zadań publicznych, poprzez systematyczną poprawę warunków obsługi klientów, w tym stałe rozwijanie usług świadczonych drogą elektroniczną,
- promowania wśród pracowników zasad etycznego postępowania w oparciu o przejrzyste zasady działania Starostwa.

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 9001:2015 oraz wybranymi dodatkowymi wymaganiami Systemu Przeciwdziałania

Zagrożeniom Korupcyjnym za nowoczesne narzędzie, deklaruję osobiste zaangażowanie w kreowanie warunków umożliwiających efektywną realizację Misji i Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji / WD 08, WD 09

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.

W związku z podjętymi działaniami w zakresie Systemu w Starostwie, Starosta Raciborski wyznaczył inspektora ds. kontroli i jakości, który otrzymał niezbędne uprawnienia w zakresie działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Szczegółowy zakres zadań i uprawnień inspektora ds. kontroli i jakości został określony w zakresie czynności oraz regulaminie wewnętrznym Referatu Audytu i Kontroli.

6 Planowanie

6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans

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

6.1.1 Planując system zarządzania jakością Kierownictwo Starostwa rozważyło czynniki wymienione w 4.1 oraz wymagania podane w 4.2, a także określono ryzyka i szanse, do których należy się odnieść, w celu:

- a) zapewnienia, aby system zarządzania jakością mógł osiągnąć zamierzony(-e) wynik(-i);
- b) zwiększenia pożądaných skutków;
- c) zapobieżenia wystąpieniu niepożądanych skutków lub ich ograniczenia;
- d) osiągnięcia doskonalenia.

6.1.2 Zaplanowano:

- 1) działania odnoszące się do ryzyk i szans;
- 2) sposób:
 - a) integrowania i wdrożenia tych działań do procesów systemu zarządzania jakością (patrz 4.4);
 - b) oceny skuteczności tych działań.

Podjęte działania odnoszące się do ryzyk i szans są proporcjonalne do potencjalnego wpływu na zgodność usług.

Dokument związany:

Tabela procesu: zarządzanie ryzykiem.

6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia / WD 07

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

6.2.1 Kierownictwo Starostwa stanowiło cele jakościowe dla odpowiednich funkcji, szczebli i procesów potrzebnych w systemie zarządzania jakością.

Cele jakościowe są:

- a) spójne z polityką jakości;
- b) mierzalne;
- c) uwzględniają mające zastosowanie wymagania;
- d) odnoszą się do zgodności usług, a także do zwiększania zadowolenia Klienta;
- e) monitorowane;
- f) zakomunikowane;
- g) aktualizowane w razie potrzeby.

Kierownictwo Starostwa utrzymuje udokumentowane informacje dotyczące celów jakościowych.

6.2.2 Kierownictwo Starostwa określiło:

- a) co ma być zrobione;
- b) jakie zasoby będą wymagane;
- c) kto będzie odpowiedzialny;
- d) kiedy będzie to zakończone;
- e) jak będą oceniane wyniki.

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 przedstawiane są zbiorczo w ramach przyjętych zasad funkcjonowania kontroli zarządczej 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.

6.3 Planowanie zmian

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

W przypadku potrzeby zmian w systemie zarządzania jakością, zmiany są przeprowadzone w sposób zaplanowany (patrz. 4.4). Kierownictwo Starostwa rozważa:

- a) cel zmian i ich potencjalne konsekwencje;
- b) integralność systemu zarządzania jakością;
- c) dostępność zasobów;
- d) przydział lub zmianę przydziału odpowiedzialności i uprawnień.

Starosta Raciborski zapewnia, że prowadzi się planowanie Systemu w celu spełnienia wymagań dotyczących m.in. w obszarze identyfikacji działań związanych z realizacją i nadzorem nad procesami, zapewnienia odpowiednich środków na ich realizację, 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 inspektora ds. kontroli i jakości. 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.

7 Wsparcie

7.1 Zasoby / WD 12

7.1.1 Postanowienia ogólne / WD 13

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

Kierownictwo Starostwa określiło i zapewniło zasoby potrzebne do ustanowienia, wdrożenia, utrzymywania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Kierownictwo Starostwa rozważa:

- a) możliwości i ograniczenia istniejących zasobów wewnętrznych;
- b) co potrzebuje pozyskać od zewnętrznych dostawców.

Starosta Raciborski zapewnia zasoby 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 planie dochodów i wydatków prowadzone jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o finansach publicznych oraz rozporządzeń wykonawczych. Zatwierdzony plan jest podstawą do dalszego finansowania działalności Starostwa.

7.1.2 Ludzie / WD 14

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. 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:

- przepisami prawa dot. pracy Starostwa oraz stanowisk urzędniczych,
- przepisami prawa dot. ochrony danych osobowych,
- 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).

Dokument związany:

Tabela procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.

7.1.3 Infrastruktura

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

Kierownictwo Starostwa określiło, zapewniło i utrzymuje infrastrukturę niezbędną do funkcjonowania procesów i osiągnięcia zgodności wyrobów i usług.

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 Placu Stefana 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.

Dokument związany:

Tabela procesu: Zarządzanie zasobami materialnymi i wartościami niematerialnymi.

7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów

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.

7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów

7.1.5.1 Postanowienia ogólne

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

Kierownictwo Starostwa określiło i zapewnia zasoby potrzebne do zapewnienia ważnych i wiarygodnych wyników w procesie monitorowania i pomiarów w celu weryfikacji zgodności usług z wymaganiami, Kierownictwo Starostwa zapewnia, że dostarczone zasoby:

- a) są odpowiednie do specyficznego rodzaju podjętych działań dotyczących monitorowania i pomiarów;
- b) są utrzymywane w celu zapewnienia ich ciągłej przydatności do użycia zgodnie z ich przeznaczeniem.

Kierownictwo Starostwa przechowuje odpowiednie udokumentowane informacje dotyczące zasobów do monitorowania i pomiarów, jako dowód ich przydatności do użycia zgodnie z przeznaczeniem.

7.1.5.2 Spójność pomiarowa

Spójność pomiarowa jest wymagana i jest uważana przez organizację jako zasadnicza część zapewnienia zaufania do wiarygodności wyników pomiarów.

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.

7.1.6 Wiedza organizacji

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

Kierownictwo Starostwa określiło wiedzę niezbędną do funkcjonowania jej procesów i do osiągnięcia zgodności usług.

Wiedza ta jest utrzymywana i udostępniana w niezbędnym zakresie.

Podczas rozpatrywania zmieniających się potrzeb i trendów, Kierownictwo Starostwa rozważa swój obecny stan wiedzy i określa, jak pozyskać wszelką niezbędną, dodatkową wiedzę i wymaganą jej aktualizację lub otrzymać do niej dostęp.

7.2 Kompetencje

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

Kierownictwo Starostwa:

- a) określiło niezbędne kompetencje osoby (osób) wykonującej(-ych) pod jej nadzorem prace mające wpływ na efekty działalności i skuteczność systemu zarządzania jakością;
- b) zapewnia, aby te osoby były kompetentne dzięki odpowiedniemu wykształceniu, szkoleniu lub doświadczeniu;
- c) tam, gdzie ma to zastosowanie, podejmuje działania w celu uzyskania niezbędnych kompetencji i ocenia skuteczność podjętych działań;
- d) przechowuje odpowiednie udokumentowane informacje jako dowód kompetencji.

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 najszerzej 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 uczestniczył.

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.

Dokument związany:

Tabela procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.

7.3 Świadomość

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

Kierownictwo Starostwa zapewnia, że osoby pracujące pod nadzorem organizacji są świadome:

- a) polityki jakości;
- b) istotnych celów jakościowych;
- c) swojego wkładu w skuteczność systemu zarządzania jakością, w tym korzyści z doskonalenia efektów działania;
- d) konsekwencji niezgodności z wymaganiami systemu zarządzania jakością.

Dokument związany:

Tabela procesu: Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz nadzór przestrzegania zasad etycznego postępowania.

7.4 Komunikacja

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

Kierownictwo Starostwa określiło komunikację wewnętrzną i zewnętrzną dotyczącą systemu zarządzania jakością, w tym:

- a) co ma być komunikowane;
- b) kiedy ma być komunikowane;
- c) z kim należy się komunikować;
- d) jak należy się komunikować;
- e) kto się komunikuje.

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,
- 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 procedur z zdefiniowane w ramach procesów Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie.

W ramach komunikacji wewnętrznej każdy z pracowników ma możliwość wnioskowania o zmianę w dokumentacji Systemu przy pomocy EZD Mdok.

Dokument związany:

Tabela procesu: Zarządzanie komunikacją.

7.5 Udokumentowane informacje / WD 02,03,04

7.5.1 Postanowienia ogólne

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

System zarządzania jakością w Starostwie zawiera:

- a) udokumentowane informacje wymagane przez normę PN-EN 9001:2015,
- b) udokumentowane informacje, określone przez organizację jako niezbędne dla skuteczności systemu zarządzania jakością.

7.5.2 Opracowywanie i aktualizowanie

Opracowując i aktualizując udokumentowane informacje, Kierownictwo Starostwa zapewnia:

- a) odpowiednią identyfikację i opis (np. tytuł, data, autor lub symbol i hasło kwalifikacyjne);
- b) właściwy format (np. język, wersję oprogramowania, grafikę) i nośnik (np. papierowy, elektroniczny);
- c) przegląd i zatwierdzenie pod kątem przydatności i adekwatności.

7.5.3 Nadzór nad udokumentowanymi informacjami

7.5.3.1 Udokumentowane informacje wymagane przez system zarządzania jakością i normę ISO 9001:2015 są nadzorowane, aby zapewnić:

- a) ich dostępność i przydatność do zastosowania, tam, gdzie są potrzebne i wtedy, gdy są potrzebne,
- b) ich odpowiednią ochronę (np. przed utratą poufności, niewłaściwym użyciem lub utratą integralności).

7.5.3.2 W celu nadzoru nad udokumentowanymi informacjami Kierownictwo Starostwa uwzględnia następujące działania, jeżeli ma to zastosowanie:

- a) dystrybucję, dostęp, wyszukiwanie i wykorzystywanie,
- b) przechowywanie i zabezpieczanie łącznie z zachowaniem czytelności,
- c) nadzorowanie zmian (np. kontrolę wersji),
- d) przechowywanie i likwidację.

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 9001:2015, 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 celu 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 Intranecie.

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

Sposób prowadzenia nadzoru nad dokumentami i zapisami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej procedury „Zarządzanie udokumentowanymi informacjami”. 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 inspektora ds. kontroli i jakości 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 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 Starostwa oraz BIP). 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 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).

Sposób prowadzenia nadzoru nad zapisami jest zapewniony. 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.

Dokument związany:

Procedura: Zarządzanie udokumentowanymi informacjami.

8 Działania operacyjne

8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi / WD 15

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

Kierownictwo Starostwa zaplanowało, wdrożyło i nadzoruje procesy (patrz 4.4) potrzebne do spełnienia wymagań dotyczących dostarczania usług oraz wdrożyło działania określone w Rozdziale 6 normy PN-EN ISO 9001:2015, przez:

- a) określenie wymagań dla usług,
- b) ustalenie kryteriów dla:
 - 1) procesów,

- 2) akceptacji usług,
- c) określenie zasobów potrzebnych do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług,
- d) wdrożenie nadzoru nad procesami zgodnie z kryteriami,
- e) określenie, utrzymywanie i przechowywanie udokumentowanych informacji w zakresie niezbędnym do:
 - 1) uzyskania zaufania, że procesy zostały zrealizowane tak jak zaplanowano,
 - 2) wykazanie zgodności usług z wymaganiami.

Wynik takiego planowania jest odpowiedni dla działań operacyjnych Starostwa.

Kierownictwo Starostwa nadzoruje zaplanowane zmiany oraz dokonuje przeglądu skutków niezamierzonych zmian, podejmując działania celem zmniejszenia niekorzystnych skutków, jeśli jest to niezbędne.

Kierownictwo Starostwa zapewnia, że procesy zlecone na zewnątrz są nadzorowane (patrz 8.4).

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 opisu sposobu realizacji usług (ze względu na ich specyfikę) w postaci procedur, instrukcji wewnętrznych, 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. kart usług. 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, istnieje możliwość wnioskowania o 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.

8.2 Wymagania dotyczące usług

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

8.2.1 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, telefonicznie lub elektronicznie,
- organizacja systemu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od klientów (sposób składania i przyjmowania skarg i wniosków został opisany zarządzeniem 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.

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usług

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

Podczas określania wymagań dotyczących usług oferowanych Klientowi, Kierownictwo Starostwa zapewnia, że:

a) wymagania dotyczące usług zostały zdefiniowane, w tym:

- 1) wszelkie mające zastosowanie wymagania prawne i regulacyjne;
- 2) wymagania uznane przez organizację za niezbędne,

b) jest w stanie spełnić deklaracje dotyczące usług, które oferuje.

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

oczekiwać zapewnia kompetentna kadra pracownicza oraz przestrzegane 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.

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usług

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

8.2.3.1 Kierownictwo Starostwa zapewnia, że jest w stanie spełnić wymagania dotyczące usług oferowanych Klientom. Starostwo przeprowadza przegląd wymagań, zanim zobowiąże się do dostarczenia wyrobów i usług klientowi, uwzględniając:

- a) wymagania wyspecyfikowane przez Klienta, w tym wymagania dotyczące dostawy i działań po dostawie,
- b) wymagania nie ustalone przez Klienta, ale niezbędne do wyspecyfikowanego lub zamierzonego zastosowania usługi, jeżeli jest ono znane,
- c) wymagania określone przez organizację,
- d) wymagania prawne i regulacyjne mające zastosowanie do usług,
- e) wymagania podane w umowie lub zamówieniu inne niż wcześniej przedstawione.

Kierownictwo Starostwa zapewnia rozwiązanie rozbieżności między wymaganiami podanymi w umowie lub zamówieniu, a określonymi wcześniej.

Wymagania Klienta są potwierdzone przez Starostwo przed akceptacją, jeżeli klient nie dostarczył swoich wymagań w formie udokumentowanej.

8.2.3.2 Starostwo przechowuje, jeśli ma to zastosowanie, udokumentowane informacje dotyczące:

- a) wyników przeglądu;
- b) każdego nowego wymagania dotyczącego usług.

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 lub korygującym.

8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących wyrobów i usług

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

Jeżeli zostaną zmienione wymagania dotyczące usług, to Kierownictwo Starostwa zapewnia, aby odpowiednie udokumentowane informacje zostały zmienione oraz aby odpowiednie osoby były świadome zmienionych wymagań.

8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

Wymaganie niemające zastosowania w Starostwie (uzasadnienie: patrz p. 4.4)

8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz / WD 17

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

8.4.1 Postanowienia ogólne

Starostwo zapewnia, że procesy, wyroby i usługi dostarczane z zewnątrz są zgodne z wymaganiami.

Starostwo określiło nadzór nad dostarczonymi z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami, jeżeli:

- a) wyroby i usługi od zewnętrznych dostawców są przeznaczone do włączenia do własnych wyrobów i usług organizacji,
- b) wyroby i usługi są dostarczane bezpośrednio do Klienta(-ów) przez zewnętrznych dostawców w imieniu organizacji,
- c) proces lub jego część jest dostarczana przez zewnętrznego dostawcę w wyniku decyzji organizacji.

Starostwo określiło i stosuje kryteria oceny, wyboru, monitorowania efektów działania, ponownej oceny zewnętrznych dostawców na podstawie ich zdolności do dostarczania procesów lub wyrobów i usług zgodnych z wymaganiami. Starostwo przechowuje udokumentowane informacje dotyczące tych działań i wszelkich innych działań wynikających z oceny.

8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru

Starostwo zapewnia, że dostarczane z zewnątrz procesy, wyroby i usługi nie wpływają negatywnie na zdolność organizacji do stałego dostarczania wyrobów i usług zgodnych z wymaganiami Klienta.

Kierownictwo Starostwa:

- a) zapewnia, że dostarczane z zewnątrz procesy pozostają pod nadzorem w ramach systemu zarządzania jakością,
- b) określa zarówno środki nadzoru, które zamierza stosować do zewnętrznego dostawcy, jak i te, które zamierza stosować do wyników współpracy,
- c) uwzględnia:
 - 1) potencjalny wpływ dostarczanych z zewnątrz procesów, wyrobów i usług na zdolność organizacji do stałego spełniania wymagań Klienta i mających zastosowanie wymagań prawnych i regulacyjnych,
 - 2) skuteczność środków nadzoru stosowanych przez zewnętrznego dostawcę;

- d) określa działania weryfikacyjne lub inne działania, niezbędne do zapewnienia, aby dostarczane z zewnątrz procesy, wyroby i usługi spełniały wymagania.

8.4.3 Informacje dla zewnętrznych dostawców

Starostwo zapewnia adekwatność wymagań przed zakomunikowaniem ich zewnętrznemu dostawcy. Starostwo komunikuje zewnętrznym dostawcom swoje wymagania dotyczące:

- 1) procesów, wyrobów i usług, które mają być dostarczane,
- 2) zatwierdzania: wyrobów i usług, metod, procesów i wyposażenia, zasad zwalniania wyrobów i usług, kompetencji, w tym wymaganych kwalifikacji osób,
- 3) interakcji zewnętrznych dostawców z organizacją,
- 4) stosowanego przez organizację nadzoru i monitorowania efektów działania zewnętrznych dostawców;
- 5) działań dotyczących weryfikacji i walidacji, które organizacja lub jej klient zamierza przeprowadzić u zewnętrznych dostawców.

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.

8.5 Produkcja i dostarczanie usługi

8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi / WD 18

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

Starostwo realizuje dostarczanie usługi w warunkach nadzorowanych.

Warunki nadzorowane obejmują:

- 1) dostępność udokumentowanej informacji, która określa: właściwości usług, które będą dostarczane lub działań, które będą przeprowadzane oraz wyniki, które mają być osiągnięte,
- 2) dostępność i stosowanie odpowiednich zasobów do monitorowania i pomiarów,

- 3) wdrożenie monitorowania i pomiarów na odpowiednich etapach, aby weryfikować, czy zostały spełnione kryteria nadzoru nad procesami lub danymi wyjściowymi oraz kryteria akceptacji usług,
- 4) stosowanie właściwej infrastruktury i środowiska do funkcjonowania procesów,
- 5) wyznaczenie kompetentnych osób, z uwzględnieniem wszystkich wymaganych kwalifikacji,
- 6) walidację i okresową ponowną walidację (wymaganie niemające zastosowania w Starostwie Powiatowym w Raciborzu, uzasadnienie: patrz p. 4.4),
- 7) wdrożenie działań zapobiegających błędom ludzkim,
- 8) wdrożenie działań związanych ze zwolnieniem, dostawą i po dostawie.

Zasady realizacji usług określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (ustawami i rozporządzeniami), aktami prawa miejscowego oraz aktami wewnętrznymi Starosty. 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: bieżący nadzór i kontrolę funkcjonalną sprawowaną przez Starostę oraz kierowników komórek organizacyjnych oraz 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.

Dokumenty związane:

Tabela procesu: Organizacja przygotowania oraz wydawania aktów normatywnych przez organy gminy,

Tabela procesu: Nadzór efektywności i skuteczności wykonywania zadań publicznych, Tabela procesu: Sprawozdawczość z wykonywania zadań publicznych.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikowalność / WD 19

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

Starostwo stosuje odpowiednie środki do identyfikowania danych wyjściowych, jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia zgodności usług.

Starostwo identyfikuje status danych wyjściowych w odniesieniu do wymagań dotyczących monitorowania i pomiarów podczas dostarczania usług.

Starostwo nadzoruje jednoznaczną identyfikację danych wyjściowych, kiedy identyfikowalność jest wymagana oraz przechowuje udokumentowane informacje niezbędne do umożliwienia identyfikowalności.

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.

8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

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.

8.5.4 Zabezpieczenie / 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 odpowiednich szafach, 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.

8.5.5 Działania po dostawie

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

Starostwo spełnia wymagania dotyczące działań po dostawie usług.

Określając zakres wymaganych działań po dostawie, Starostwo rozważa:

- wymagania prawne i regulacyjne,
- potencjalne niepożądane skutki związane z jej wyrobami i usługami,
- charakter, zastosowanie i zamierzony czas życia jej wyrobów i usług,
- wymagania Klienta,
- informacje zwrotne od Klientów.

8.5.6 Nadzór nad zmianami

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

Starostwo dokonuje przeglądów i sprawuje nadzór nad zmianami w dostarczaniu usług, w zakresie niezbędnym do zapewnienia ich ciągłej zgodności z wymaganiami.

Starostwo przechowuje udokumentowane informacje opisujące wyniki przeglądu zmian, osobę (osoby) zatwierdzającą(-e) zmiany oraz wszelkie niezbędne działania podjęte w wyniku przeglądu.

8.6 Zwolnienie wyrobów i usług

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

Na odpowiednich etapach Starostwo wdrożył zaplanowane ustalenia, w celu weryfikacji czy wymagania dotyczące usług zostały spełnione.

Zwolnienie usług Klientowi nie następuje, dopóki zaplanowane ustalenia nie zostaną zadowalająco zrealizowane, chyba że inna decyzja została zatwierdzona przez uprawnioną osobę i, o ile ma to zastosowanie, przez Klienta.

Starostwo przechowuje udokumentowane informacje na temat zwolnienia usług. Udokumentowane informacje zawierają:

- dowody spełnienia kryteriów przyjęcia,
- identyfikowalność osoby (osób) decydującej(-ych) o zwolnieniu.

8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami / WD 24

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

8.7.1 Starostwo zapewnia, że usługi, które nie spełniają wymagań, zostały zidentyfikowane i są nadzorowane. Starostwo podejmuje odpowiednie działania na podstawie charakteru niezgodności i jej wpływu na zgodność usług.

8.7.2 Starostwo przechowuje udokumentowane informacje, które:

- a) opisują niezgodność;
- b) opisują podjęte działania;
- c) opisują uzyskane odstępowstwa;
- d) identyfikują osobę decydującą o działaniach w odniesieniu do niezgodności.

Nadzór nad usługą niezgodną prowadzony jest w oparciu o procedury „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące” 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 procedurze „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące”. Z podejmowanych działań powstają zapisy zgodnie z opisem w przytoczonych dokumentach.

Dokument związany:

Procedura: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące.

9 Ocena efektów działania

9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

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

9.1.1 Postanowienia ogólne

Starostwo określiło:

- a) co należy monitorować i mierzyć,
- b) metody monitorowania, pomiarów, analizy i oceny, niezbędne do zapewnienia poprawności wyników,
- c) kiedy należy monitorować i wykonywać pomiary,
- d) kiedy należy analizować i oceniać wyniki monitorowania i pomiarów.

Starostwo ocenia efekty działania i skuteczność systemu zarządzania jakością.

Starostwo przechowuje odpowiednie udokumentowane informacje jako dowód wyników.

9.1.2 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.

9.1.3 Analiza i ocena / WD 25

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

Starostwo analizuje i ocenia odpowiednie dane i informacje z monitorowania i pomiaru.

Wyniki analizy wykorzystywane są do oceny:

- a) zgodności wyrobów i usług;
- b) stopnia zadowolenia Klienta;
- c) efektów działań i skuteczności systemu zarządzania jakością;
- d) czy planowanie zostało skutecznie wdrożone;
- e) skuteczności działań podjętych w celu uwzględnienia ryzyk i szans;
- f) efektów działania zewnętrznych dostawców;
- g) potrzeby doskonalenia systemu zarządzania jakością.

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,
- wyniki realizacji zamówień publicznych oraz w współpracy z dostawcami i wykonawcami.

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.

Sposób monitorowania procesów zidentyfikowanych w Systemie został określony indywidualnie dla każdego z procesów w tabelach procesów. Dla każdego z procesów zostały wyznaczone cele/szanse i sposoby pomiaru (mierniki), wraz ze wskazaniem celu szczegółowego do osiągnięcia przez miernik. 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 osiągniętych wyników przeprowadzana jest na bieżąco 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 EKD Mdok zgodnie z procedurą „Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące”.

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 jakości, w trybie i na zasadach określonych w procedurze „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, ustalane 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.

Dokumenty związane

Procedura Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące

9.2 Audyt wewnętrzny / WD 22

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

9.2.1 Kierownictwo Starostwa przeprowadza audyty wewnętrzne w zaplanowanych odstępach czasu, w celu uzyskania informacji o tym, czy system zarządzania jakością:

1) jest zgodny z:

- a) wymaganiami własnymi Starostwa dotyczącymi systemu zarządzania jakością;
- b) wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015;

2) jest skutecznie wdrożony i utrzymywany.

9.2.2 Kierownictwo Starostwa:

- 1) zaplanowało, ustanowiło, wdrożyło i utrzymuje program (harmonogram) audytów, w którym określa częstotliwość audytów, metody, odpowiedzialność, wymagania dotyczące planowania oraz raportowania, który powinien (które powinny) uwzględniać znaczenie procesów objętych audytami, zmiany mające wpływ na Starostwo oraz wyniki poprzednich audytów,
- 2) określa kryteria audytu i zakres każdego audytu;
- 3) prowadzi audyty w sposób zapewniający obiektywność i bezstronność procesu audytu;
- 4) zapewnia przedstawianie wyników audytów właściwym członkom kierownictwa;
- 5) bez nieuzasadnionej zwłoki realizuje odpowiednie korekcje i działania korygujące;
- 6) przechowuje udokumentowane informacje jako dowód wdrożenia programu audytów i wyników audytów.

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 procedurą „Ocena systemu zarządzania”. Procedura określa zasady planowania i przeprowadzania audytów wewnętrznych.

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

Dokument związany:

Procedura: Ocena Systemu Zarządzania.

9.3 Przegląd zarządzania / WD 10,11

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

9.3.1 Postanowienia ogólne

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności funkcjonującego Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Starosta Raciborski przynajmniej raz w roku, dokonuje jego oceny. Starosta Raciborski przeprowadza okresowe przeglądy, których przedmiotem jest efektywności i skuteczności funkcjonowania Systemu Starostwa.

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 inspektora ds. kontroli i jakości 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. Obejmuje również funkcjonowanie kontroli zarządczej w Starostwie oraz jednostkach organizacyjnych. Wynikiem przeglądów jest zainicjowanie strategicznych działań korygujących, jak również działań doskonalących w odniesieniu do realizowanych usług oraz zapewnienie odpowiednich zasobów.

9.3.2 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania

Przegląd zarządzania jest zaplanowany i przeprowadzony z uwzględnieniem:

- 1) statusu działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- 2) zmiany czynników zewnętrznych i wewnętrznych, istotnych dla systemu zarządzania jakością,
- 3) informacji dotyczących funkcjonowania i skuteczności systemu zarządzania jakością, w tym o trendach w zakresie:
 - a) zadowolenia Klienta i informacji zwrotnych od istotnych stron zainteresowanych,
 - b) stopnia, w jakim zostały spełnione cele jakościowe,
 - c) efektów funkcjonowania procesów i zgodności wyrobów i usług,
 - d) niezgodności i działań korygujących,
 - e) wyników monitorowania i pomiarów,
 - f) wyników audytów,
 - g) działalności zewnętrznych dostawców,
- 4) adekwatności zasobów,
- 5) skuteczności podjętych działań uwzględniających ryzyka i szanse (patrz 6.1),
- 6) możliwości ciągłego doskonalenia.

9.3.3 Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania

Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania zawierają decyzje i działania związane z:

- 1) możliwościami doskonalenia,
- 2) wszelkimi potrzebami zmian w systemie zarządzania jakością,
- 3) potrzebami w zakresie zasobów,
- 4) oceną realizacji celów i zadań,
- 5) rankingiem ryzyk wraz z rekomendacjami co do akceptowalności.

Inspektor ds. kontroli i jakości opracowuje sprawozdanie z przeglądu Systemu, które po zatwierdzeniu przez Starostę, przekazywane jest właściwym osobom do realizacji wraz z treścią odpowiednich zaleceń poprzeglądowych.

Kierownictwo Starostwa przechowuje udokumentowane informacje jako dowód wyników przeglądów zarządzania. Zapisy z przeprowadzonych przeglądów są przechowywane zgodnie z zapisami instrukcji kancelaryjnej.

10 Doskonalenie

10.1 Postanowienia ogólne

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

Starostwo określiło i wybrało możliwości doskonalenia oraz wdrożyło wszelkie niezbędne działania mające na celu spełnienie wymagań Klienta i zwiększenie zadowolenia Klienta.

Takie działania obejmują:

- 1) doskonalenie usług w celu spełnienia wymagań Klienta, jak również uwzględnienie przyszłych potrzeb i oczekiwań,
- 2) korygowanie i ograniczanie niepożądanych skutków,
- 3) doskonalenie funkcjonowania i skuteczności systemu zarządzania jakością.

10.2 Niezgodności i działania korygujące / WD 26

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

10.2.1 W sytuacji wystąpienia niezgodności, w tym każdej wynikającej z reklamacji, Starostwo:

1) reaguje na niezgodność i:

a) podejmuje działania mające na celu jej nadzorowanie i skorygowanie,

b) zajmuje się konsekwencjami,

2) ocenia potrzebę działań eliminujących przyczynę (przyczyny) niezgodności, w celu uniknięcia jej ponownego wystąpienia w tym samym lub innym miejscu, poprzez:

a) dokonanie przeglądu i analizy niezgodności,

b) ustalenie przyczyn niezgodności,

c) ustalenie, czy występują lub czy mogłyby wystąpić podobne niezgodności,

3) wdraża wszelkie niezbędne działania,

4) dokonuje przeglądu skuteczności podjętych działań korygujących,

5) aktualizuje ryzyka i szanse określone podczas planowania, jeżeli to konieczne,

6) wprowadza zmiany w systemie zarządzania jakością, jeśli są konieczne.

Działania korygujące są dostosowane do skutków stwierdzonych niezgodności.

10.2.2 Starostwo przechowuje udokumentowane informacje jako dowód:

a) charakteru niezgodności i wszelkich podjętych w ich następstwie działań;

b) wyników każdego podjętego działania korygującego.

10.3 Ciągłe doskonalenie

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

Starostwo ciągle doskonali przydatność, adekwatność i skuteczność Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Starostwo rozważa wyniki analizy i oceny oraz dane wyjściowe z przeglądu zarządzania w celu określenia, czy istnieją potrzeby lub szanse, które powinny być uwzględnione jako elementy ciągłego doskonalenia.

Dokument związany:

Procedura: Postępowanie z niezgodnością, działania korygujące

Starosta

Grzegorz Swoboda