

ZARZĄDZENIE NR 121/2011
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 23 sierpnia 2011 r.

w sprawie wprowadzenia celów jakościowych Starostwa Powiatowego w Raciborzu

W celu realizacji wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009, mając na uwadze Standardy kontroli zarządczej w jednostkach sektora finansów publicznych,

na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 42, poz. 1592 z późn. zm.) oraz art. 69 ust. 3 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych (Dz. U. Nr 157 poz. 1240 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam cele jakościowe Starostwa Powiatowego w Raciborzu, zwanego dalej Starostwem, bezpośrednio wynikające z Polityki Jakości ze wskazaniem pracowników odpowiedzialnych za ich realizację oraz ustaląm parametry jakości (mierniki):

1. Realizacja celów i zadań w sposób efektywny, oszczędny i terminowy oraz zgodny z przepisami prawa i aktami wewnętrznymi.

1) Odpowiedzialny: wszyscy pracownicy

2) Parametry jakości (miernik): wyniki audytów jakości i wewnętrznych, kontroli wewnętrznych i zewnętrznych.

2. Monitorowanie realizowanych procesów i ciągłe ich doskonalenie.

1) Odpowiedzialny: kierownicy komórek organizacyjnych

2) Parametry jakości (mierniki): wyniki monitorowania procesów oraz działania podjęte w wyniku obserwacji.

3. Podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz świadomości i odpowiedzialności za jakość pracy na wszystkich stanowiskach.

1) Odpowiedzialny: najwyższe kierownictwo, wszyscy pracownicy

2) Parametry jakości (miernik): realizacja planu szkoleń, ukończone inne formy podnoszenia kwalifikacji, uzyskane uprawnienia, certyfikaty, wyniki analizy ankiet dotyczących oceny szkoleń zewnętrznych.

4. Poprawa wizerunku funkcjonowania Starostwa poprzez doskonalenie jakości i kultury obsługi klienta, a także pogłębienie poczucia zaufania klienta do działalności Starostwa.

1) Odpowiedzialny: wszyscy pracownicy

2) Parametry jakości (mierniki): wpływająca liczba skarg i wniosków, krytyka prasowa (monitoring), negatywne opinie klientów w ankietach, stosowanie wybranych wymagań Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym, bieżące zamieszczanie informacji w serwisie internetowym oraz BIP, realizacja planu poprawy jakości i rozwoju usług.

5. Utrzymanie certyfikatu zgodnie z normą ISO 9001 oraz doskonalenie systemu poprzez nowoczesne metody zarządzania.

1) Odpowiedzialny: Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością, Zespół ds. Systemu Jakości i rozwoju usług.

2) Parametry (mierniki): stosowanie wybranych wymagań Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym, wdrożenie wybranych wymagań Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz ich bieżące utrzymanie.

§ 2. Wymienione w § 1 cele jakościowe będą podlegały ocenie podczas dokonywania przeglądu Systemu Zarządzania Jakością przez kierownictwo, w szczególności poprzez analizę wskaźników realizacji wybranych procesów, które stanowią załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 3. Zobowiązuję:

1. kierowników komórek organizacyjnych do:

1) bieżącego dokonywania przeglądu pod kątem aktualności określonych w ramach Systemu Zarządzania Jakością celów komórki oraz zadań wyznaczonych do opomiarowania,

2) sporządzania rocznych planów działalności, w terminie do 30 listopada każdego roku na rok następny zgodnie ze wzorem zawartym w załączniku nr 2 do zarządzenia, które powinny zawierać m.in.:

a) nie więcej niż pięć najważniejszych celów przyjętych do realizacji. Wyznaczone cele powinny być spójne z Misją i Polityką Jakości oraz celami jakościowymi Starostwa,

b) mierniki/wskaźniki, które będą określały wielkość, jakość lub wartość wykonanego zadania mającego wpływ na osiągnięcie celu,

c) wartość oczekiwaną, którą kierownik planuje osiągnąć w ciągu roku, i która pozwoli ocenić stopień realizacji założonego celu,

d) najważniejsze zadania służące realizacji celów.

3) sporządzania sprawozdań z działalności komórki zgodnie ze wzorem zawartym w załączniku nr 3 do zarządzenia, które powinny odnosić się do wszystkich pozycji przyjętego planu, w terminach odpowiednio:

a) za I półrocze – w terminie do 30 lipca roku bieżącego,

b) za II półrocze – w terminie do 30 stycznia roku następnego.

2. Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością do:

1) bieżącej koordynacji wszelkich czynności wynikających z § 3 ust. 1, w tym w szczególności do egzekwowania terminowego składania dokumentów oraz czuwania nad ich prawidłowością,

2) udostępniania wyników Inspektorowi ds. kontroli zarządczej, w celu zapewnienia, że system monitorowania realizacji celów i zadań komórek organizacyjnych Starostwa jest efektywny oraz dla uzyskania zapewnienia o stanie kontroli zarządczej.

§ 4. Zmiana treści załączników nie powoduje konieczności zmiany niniejszego zarządzenia.

§ 5. Nadzór nad przestrzeganiem niniejszego zarządzenia będę sprawował osobiście.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Bazie Rejestrów Urzędowych – Zarządzenia Starosty Raciborskiego na stronie internetowej www.bip.powiatraciborski.pl.

Radca prawny

mgr Barbara Kowalska

Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością

Dominika Świerk-Bara

Sekretarz Powiatu

Beata Bańczyk

Starosta

Adam Hajduk

Załączniki binarne

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 121/2011 z dnia 23 sierpnia 2011 r.

Załącznik nr 1

Zalacznik1.doc

Załącznik nr 2 do Zarządzenia Nr 121/2011 z dnia 23 sierpnia 2011 r.

Załącznik nr 2

Zalacznik2.doc

Załącznik nr 3 do Zarządzenia Nr 121/2011 z dnia 23 sierpnia 2011 r.

Załącznik nr 3

Zalacznik3.doc