

ZARZĄDZENIE NR 85/2012
STAROSTY RACIBORSKIEGO

z dnia 14 czerwca 2012 r.

w sprawie wprowadzenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Na podstawie art. 34 ust. 1 oraz art. 35 ust. 2 ustawy o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 42, poz. 1592 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadzam Zintegrowany System Zarządzania (ZSZ) w Starostwie Powiatowym w Raciborzu oparty na Systemie Zarządzania Jakością (SZJ), który spełnia wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz wybrane dodatkowe wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym (SPZK).

2. Zatwierdzam Misję, Wizję i Politykę Jakości Zintegrowanego Systemu Zarządzania, która stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

3. W celu zapewnienia właściwych warunków dla utrzymania i doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania upoważniam Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością do podejmowania i promowania działań związanych z utrzymaniem i doskonaleniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania, polegających na:

- a) koordynowaniu działań Zespołu audytorów wewnętrznych,
- b) organizowaniu i koordynowaniu zespołów roboczych,
- c) zapewnieniu usług doradczych i szkoleniowych,
- d) ustaleniu harmonogramu wdrażaniu Systemu, jego utrzymaniu i doskonaleniu, w tym jego dalszej integracji,
- e) monitorowaniu i korygowaniu procesu utrzymania i doskonalenia Systemu.

§ 2. 1. Powołuję Zespół audytorów wewnętrznych, w składzie:

- a) Dominika Świerk-Bara,
- b) Andrzej Chwalczyk,
- c) Dagmara Holona,
- d) Joanna Koczwara-Kozłowska,
- e) Danuta Miensopust,
- f) Ewa Mekeresz,
- g) Joanna Płoskonka.

2. Na wniosek Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością w skład Zespołu mogą wchodzić inne osoby, w szczególności kierownicy komórek organizacyjnych w roli ekspertów.

3. Zespół pełni rolę doradczą i pomocniczą w realizacji zadań dot. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, w szczególności polegającą na:

- a) przeprowadzaniu audytów wewnętrznych zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem na dany rok kalendarzowy,
- b) analizowaniu funkcjonowania ZSZ i jego efektywności,
- c) opracowywaniu wniosków oraz propozycji usprawnień, doskonalenia oraz rozwiązywania stwierdzonych problemów jakościowych,
- d) opracowywaniu, aktualizacji i modyfikacji dokumentacji systemowej oraz sporządzaniu okresowych raportów, sprawozdań i analiz.

4. Spotkania Zespołu zwołuje Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością w razie bieżącej potrzeby, nie rzadziej niż raz w miesiącu.

5. Ze spotkań sporządzane są notatki, a okresowe raporty z wnioskami Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością przedstawia Staroście, nie rzadziej niż dwa razy w roku.

§ 3. 1. Zatwierdzam "Księgę Zintegrowanego Systemu Zarządzania Starostwa Powiatowego w Raciborzu", która stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

2. Integralną część niniejszej Księgi stanowią dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania:

- a) wykaz podstawowych przepisów prawnych obowiązujących w poszczególnych komórkach organizacyjnych, w tym także wykaz przepisów które z racji przedmiotu mogą powodować zagrożenia o charakterze korupcyjnym,
- b) tabela zidentyfikowanych ryzyk o charakterze korupcyjnym,
- c) procesy Starostwa wraz z regulacjami wewnętrznymi.

3. Zobowiązuję Pełnomocnika do przygotowania, wdrażania, nadzorowania i aktualizowania dokumentów wymienionych w ust. 1 i 2.

4. Dokumenty wymienione w ust. 1 i 2 dostępne są dla pracowników w intranecie Starostwa Powiatowego w Raciborzu.

§ 4. Zobowiązuję wszystkich pracowników Starostwa do:

- a) stosowania zasad określonych w Księdze ZSZ,
- b) aktywnego uczestnictwa w procesie wdrażania i utrzymania ZSZ,
- c) współpracy z Pełnomocnikiem ds. Zarządzania Jakością.

§ 5. 1. Zmiana treści dokumentów wymienionych w § 3 ust. 1 i 2 nie powoduje konieczności zmiany niniejszego zarządzenia.

2. Aktualną wersję dokumentów Pełnomocnik publikuje w intranecie po uprzednim poinformowaniu pracowników.

§ 6. Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych do sukcesywnego dokonywania zmian w regulacjach wewnętrznych, w których przywołana jest norma PN-EN ISO 9001:2009 poprzez zastąpienie lub uzupełnienie zapisu o Zintegrowanym Systemie Zarządzania opartym na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz wybranych dodatkowych wymaganiach Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym.

§ 7. Traci moc Decyzja Nr 45/08 Starosty Raciborskiego z dnia 12.11.2008r. w sprawie powołania Zespołu ds. Systemu Jakości i rozwoju usług w Starostwie Powiatowym w Raciborzu.

§ 8. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi ds. Zarządzania Jakością.

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

Sekretarz Powiatu

Starosta

Beata Bańczyk

Adam Hajduk

Radca prawny

Lidia Chrzan

Pełnomocnik ds. Zarządzania
Jakością

Dominika Świerk-Bara

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

Polityką Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest pełny profesjonalizm świadczonych usług, oparty na zasadach troski o klienta, obejmujący wszystkie aspekty działalności Starostwa. Realizacja odbywa się poprzez systematyczną identyfikację obszarów możliwych do poprawy i wprowadzenie nowych rozwiązań kładąc szczególny nacisk na:

- ◆ sprawne i kompleksowe załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i obowiązujących procedurach,
- ◆ systematyczne badanie stopnia zadowolenia klienta,
- ◆ prowadzenie otwartej polityki informacyjnej,
- ◆ uwzględnianie potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnej w planach rozwojowych Powiatu Raciborskiego,
- ◆ rozwój infrastruktury technicznej i informatycznej,
- ◆ systematyczne podnoszenie kwalifikacji pracowników,
- ◆ dbałość o środowisko pracy,
- ◆ przestrzeganie wyznaczonych zasad etyki pracy.

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

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

Starosta Raciborski

Adam Hajduk

Racibórz 2012r.

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania Starostwa Powiatowego w Raciborzu

***(System Zarządzania Jakością
wg normy PN EN ISO 9001:2009 oraz wybrane dodatkowe
wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom
Korupcyjnym)***

Wydanie V

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

System Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Raciborzu został zaprojektowany, opracowany i wdrożony w latach 1999-2000 po ogłoszeniu Polityki Jakości przez Starostę Raciborskiego. Starostwo jest pierwszym urzędem powiatowym w kraju, w którym wdrożono System Zarządzania Jakością.

W niniejszej Księdze Jakości został opisany wdrożony System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN EN ISO 9001:2009.

Ze względu na wymagania przepisów prawa oraz stron zainteresowanych, w tym klientów, wszystkie istotne informacje i dane dotyczące Starostwa Powiatowego w Raciborzu są dostępne w Biuletynie Informacji Publicznej www.bip.powiatraciborski.pl.

W celu dostarczenia dowodów skutecznego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w sposób ciągły realizowany jest proces jego doskonalenia oraz przeprowadzane są: audyty wewnętrzne i zewnętrzne, przeglądy zarządzania, analizy zadowolenia klienta z poziomu świadczonych usług, a w razie konieczności podejmuje się niezbędne działania i kroki dla poprawy i doskonalenia funkcjonowania Systemu.

Rozdział 2. Terminy i definicje

Poniższe definicje zostały opracowane w oparciu o normę ISO 9000 – Systemy zarządzania jakością Podstawy i terminologia:

1. **JAKOŚĆ** – ogół cech i własności wyrobu lub usługi decydujący o zdolności wyrobu lub usługi do zaspokojenia stwierdzonych lub przewidzianych potrzeb
2. **POLITYKA JAKOŚCI** – ogół zamierzeń, celów i głównych działań dotyczących jakości w sposób formalny wyrażony przez najwyższe kierownictwo
3. **ZAPEWNIENIE JAKOŚCI** – wszystkie planowe i systematyczne działania niezbędne do stworzenia odpowiedniego stopnia zaufania, co do tego, że wyrób lub usługa spełni ustalone wymagania jakościowe
4. **PLANOWANIE JAKOŚCI** – działania ustalające cele i wymagania jakościowe oraz wymagania dotyczące zastosowania elementów systemu jakości
5. **CERTYFIKACJA** – działanie, w wyniku którego trzecia strona (jednostka niezależna od dostawcy i odbiorcy) udziela pisemnego zapewnienia, że wyrób, proces lub usługa są zgodne z określonymi wymaganiami
6. **ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA** – udokumentowany i spójny system zarządzania spełniający wymagania co najmniej dwóch norm / standardów. Jego wdrożenie umożliwia skuteczne i równoczesne zarządzania wieloma podsystemami poprzez ustanowienie i realizację jednolitej polityki
7. **AUDYT** – systematyczne i niezależne badanie, mające określić, czy działania dotyczące jakości i ich wyniki odpowiadają zaplanowanym ustaleniom i czy te ustalenia są sukcesywnie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów
8. **NIEZGODNOŚĆ** – niespełnienie wymagań
9. **NIEZGODNOŚĆ KRYTYCZNA** – niezgodność, która uniemożliwia realizację procesu lub zadania lub uchybia wymaganiom prawa (incydent związany z bezpieczeństwem informacji, awarią systemu, złamaniem przepisów prawa)
10. **NORMA** – norma PN EN ISO 9001:2009
11. **DZIAŁANIA KORYGUJĄCE** – działania podjęte w celu usunięcia przyczyn wykrytej niezgodności, wady lub innej niepożądaney sytuacji oraz w celu niedopuszczenia do ich ponownego wystąpienia
12. **DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE** – podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney
13. **DZIAŁANIA KOREKCYJNE** – działania podjęte w celu wyeliminowania lub poprawy wykrytej nieprawidłowości podczas bieżącego monitorowania przebiegu procesu i/lub audytu w komórce organizacyjnej

14. **PRZEGLĄD KIEROWNICTWA** – wykonana przez najwyższe kierownictwo formalna ocena systemu jakości pod kątem jego efektywności oraz realizacji polityki i celów jakościowych
15. **KSIĘGA JAKOŚCI** – przewodnik po Systemie Jakości oraz opisujący System Zarządzania Jakością
16. **PROCEDURA** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu (przepis prawny, akt Rady lub Zarządu Powiatu Raciborskiego, akty normatywne własne wewnętrzne Starosty)
17. **INSTRUKCJA** – jest to szczegółowy opis sposobu wykonywania prac przeznaczonych dla bezpośrednich wykonawców
18. **PROCES** – system wzajemnie powiązanych lub oddziałujących działań, które przekształcają wejście w wyjście
19. **CIĄGŁE DOSKONALENIE JAKOŚCI** – część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań
20. **EFEKTYWNOŚĆ** – relacja między osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami
21. **SKUTECZNOŚĆ** – stopień, w jakim planowane działania są realizowane i planowane wyniki osiągnięte
22. **WYMAGANIE** – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe
23. **ZAPIS** – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań
24. **ZGODNOŚĆ** – spełnienie wymagań
25. **SYSTEM PRZECIWDZIAŁANIA ZAGROŻENIOM KORUPCYJNYM** – jest dodatkowym systemem wymagań opracowanym przez Polskie Centrum badań i Certyfikacji S.A. oraz Krajową Izbę Gospodarczą. Jest częścią systemu zarządzania ukierunkowaną na zapewnienie zaufania, że organizacja wdrożyła rozwiązania eliminujące lub w znacznym stopniu ograniczające możliwości występowania zjawisk korupcyjnych
26. **KORUPCJA** – działanie lub zaniechanie działania, jak również obietnica takiego postępowania, w celu uzyskania nienależnej korzyści przekazanej, obiecannej lub domniemanej, zarówno materialnej jak i niematerialnej, w sposób bezpośredni lub pośredni. Pojęcie korupcji obejmuje wszystkich uczestników rzeczywistej lub potencjalnej wymiany
27. **POLITYKA ANTYKORUPCYJNA** – ogół zamierzeń i kierunków działania organizacji, dotyczący eliminacji zagrożeń związanych z korupcją, formalnie wyrażony przez najwyższe kierownictwo
28. **ANTYKORUPCJA** – zbiór działań podejmowanych w celu wyeliminowania lub zmniejszenia prawdopodobieństwa wystąpienia korupcji.

Rozdział 3. Prezentacja

Począwszy od 1 stycznia 1999 roku ustawą Sejmu przekazano wspólnocie samorządowej i władzom powiatowym odpowiedzialność za sprawy publiczne o znaczeniu lokalnym w zakresie należącym dotąd do administracji rządowej.

Wśród 308 nowo utworzonych powiatów ziemskich i 65 miast na prawach powiatów jest również Powiat Raciborski. Położony jest w obniżeniu pomiędzy Karpatami i Sudetami, zwanym Bramą Morawską, w dorzeczu Górnej Odry, w południowo-zachodniej części Wyżyny Śląskiej.

Powiat należy do województwa **Śląskiego**, które w obecnym kształcie wyodrębnione zostało na skutek podziału administracyjnego w 1998 roku. Powiat graniczy z powiatami: Wodzisławskim, Rybnickim, Gliwickim oraz należących do województwa Opolskiego powiatami: Kędzierzyńsko-Kozielskim oraz Głubczyckim. W skład Powiatu Raciborskiego wchodzi 8 gmin; Racibórz, Kuźnia Raciborska, Krzyżanowice, Krzanowice, Nędza,

Kornowac, Rudnik, Pietrowice Wielkie. Trzy gminy: Krzyżanowice, Krzanowice i Pietrowice Wielkie graniczą bezpośrednio z Czeską Republiką na długości 47 km. Miasto Racibórz, liczące na dzień 31.12.2011r. - 56.397 mieszkańców, o powierzchni 75 km² będące siedzibą Starostwa, klasyfikuje się wśród miast o średniej wielkości w skali kraju. Jest tradycyjnym, uwarunkowanym historycznie lokalnym centrum administracyjno-przemysłowym. Miasto pełni również rolę centrum kulturotwórczego.

♦ Struktura Powiatu Raciborskiego

Powierzchnia powiatu: 544 km²

Ludność powiatu na dzień 31.12.2011r.: 110.483 mieszkańców

Miasto Racibórz

Gmina Kuźnia Raciborska

Gmina Krzyżanowice

Gmina Krzanowice

Gmina Nędza

Gmina Kornowac

Gmina Rudnik

Gmina Pietrowice Wielkie



♦ **Rada Powiatu Raciborskiego** składa się z 23 radnych.

♦ **Komisje Rady Powiatu:**

- komisja budżetu i finansów
- komisja rozwoju gospodarczego, promocji i współpracy z zagranicą
- komisja oświaty, kultury, sportu i rekreacji
- komisja rolnictwa i ochrony środowiska
- komisja zdrowia, opieki społecznej, polityki prorodzinnej i wspierania osób niepełnosprawnych oraz bezpieczeństwa
- komisja rewizyjna

♦ **Starostwo Powiatowe w Raciborzu:**

adres: pl. Okrzei 4, 47-400 Racibórz

tel. (032) 415 44 08

fax. (032) 415 87 36

e-mail: bok@powiatraciborski.pl

♦ **Skład Zarządu Powiatu Raciborskiego:**

Starosta

Wicestarosta

Etatowy Członek Zarządu

Członkowie nieetatowi / 2 osoby

Sekretarz Powiatu

Skarbnik Powiatu

Rozdział 4. Zintegrowany system zarządzania

4.1 Wymagania ogólne – WD 01

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

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

System Jakości Starostwa obejmuje swoim zasięgiem wszystkie stanowiska pracy, wszystkie komórki organizacyjne niezależnie od miejsca w strukturze organizacyjnej. Jednocześnie obejmuje wszystkich pracowników zarówno nowoprzyjętych, jak i członków najwyższego kierownictwa. System ma zastosowanie do zadań administracji publicznej o zasięgu lokalnym, obejmuje zadania własne, zlecone oraz przejęte na podstawie porozumień z administracją rządową. System obejmuje wszelkie prowadzone działania, w szczególności świadczenie usług na rzecz lokalnej społeczności.

System Jakości określa:

- politykę zaspakajania potrzeb i wymagań klienta oraz skutecznej działalności Starostwa,
- procesy przebiegające w ramach działalności oraz prowadzące do uzyskania i utrzymania wysokiej jakości,
- procedury jakościowe oraz wewnętrzne uregulowania służące uzyskaniu wymaganej jakości.

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.

Starosta Raciborski zarządzeniem w sprawie wdrożenia w Starostwie Powiatowym w Raciborzu Zintegrowanego Systemu Zarządzania poprzez rozbudowę istniejącego Systemu Zarządzania Jakością usankcjonował wdrażanie systemu.

Przesłankami do zastosowania w Starostwie takiej formy doskonalenia były:

- a) rozwój systemu zarządzania,
- b) podnoszenie jakości świadczonych usług z zachowaniem bezstronności, uczciwości i rzetelności,
- c) wzrost zaufania klientów do Starostwa.

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.

Analiza ryzyka zagrożeń korupcyjnych jest stałym elementem ZSZ, jest przeprowadzana minimum raz w roku w odniesieniu do każdego zdefiniowanego w Starostwie procesu.

Dla procesów, w których istnieje ryzyko wystąpienia zagrożeń korupcyjnych analizę ryzyka oraz plan postępowania z ryzykiem, sporządzony w celu minimalizacji ryzyka wystąpienia zagrożeń korupcyjnych.

Projektowanie pkt 7.3. normy PN EN ISO 9001:2009 został wyłączony z Systemu, gdyż nie dotyczy Starostwa.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji – WD 02

4.2.1. Postanowienia ogólne

Przedstawiony w Księdze Jakości Zintegrowany System Zarządzania opracowany został na podstawie wytycznych zawartych w normie PN EN ISO 9001:2009 oraz wybranych dodatkowych wymagań Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym. Ze względu na charakter realizowanych działań przyjęto następującą strukturę procesów:

I. Procesy zasadnicze

- 1.wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii
- 2.udzielanie informacji publicznej
- 3.stanowienie aktów prawnych przez Radę i Zarząd Powiatu oraz Starostę Raciborskiego

II. Procesy zarządzające

- 1.zarządzanie zasobami ludzkimi
- 2.zarządzanie infrastrukturą
- 3.zarządzanie środowiskiem pracy
- 4.zarządzanie finansami

III. Procesy doskonalące

- 1.nadzór nad dokumentami i danymi,
- 2.nadzorowanie zapisów dotyczących jakości,
- 3.działania korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z wyrobem niezgodnym,
- 4.wewnętrzne audyty jakości,

IV. Procesy zlecane na zewnątrz

Starostwo w przypadku zlecenia na zewnątrz jakiegokolwiek procesu, który ma wpływ na zgodność wyrobu z wymaganiami zapewnia nadzór nad takimi procesami. Każdy proces zlecany na zewnątrz podlega nadzorowi ze strony właściciela procesu – kierownika komórki organizacyjnej Starostwa. Nadzór ten szczegółowo omawiany jest z wykonawcą i zostaje zapisany w umowie. Ponadto wykonawcy przedstawiane są wymagania dotyczące realizacji procesu. Starostwo zleca na zewnątrz realizację następujących procesów:

- a) prowadzenie nadzoru inwestorskiego,
- b) prace projektowe,
- c) świadczenie usług prawnych.

Mapa procesów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu stanowi załącznik nr 1 do Księgi Jakości.

Dokumentacja systemowa Starostwa obejmuje:

- Misję, Wizję i Politykę Jakości,
- cele jakościowe,
- Księgę ZSZ,
- akty normatywne własne wewnętrzne tj. procedury, regulaminy, instrukcje itp.,
- opis metodyki analizy zagrożeń korupcyjnych oraz tabelę zidentyfikowanych ryzyk o charakterze korupcyjnym,
- raport z procesu szacowania ryzyka zagrożeń korupcyjnych,
- wykaz podstawowych przepisów prawnych obowiązujących w poszczególnych komórkach organizacyjnych, w tym także wykaz przepisów, które z racji przedmiotu mogą powodować zagrożenia o charakterze korupcyjnym,

Aktualna dokumentacja systemowa dostępna jest w wersji papierowej u Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością, a w formie elektronicznej, nieedytowalnej dla pracowników w intranecie.

W załączniku nr 2 przedstawiono wykaz procedur jakościowych.

Starostwo jako aparat pomocniczy Zarządu Powiatu i Starosty, realizując zadania działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz akty normatywne ustanowione przez Radę i Zarząd Powiatu oraz Starostę Raciborskiego.

4.2.2 Księga jakości / WD 03

Księga jakości jest podstawowym dokumentem Zintegrowanego Systemu Zarządzania opisującym zaprojektowany i wdrożony System. Pełni rolę przewodnika po Systemie. Zastosowany układ redakcyjny Księgi ma zapewnić czytelnikowi orientację w sposobie realizacji przez Starostwo poszczególnych wymagań normy PN EN ISO 9001:2009 oraz wybranych dodatkowych wymagań SPZK. 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 pracowników, audytorów wewnętrznych i zewnętrznych w celu usprawnienia pracy oraz udokumentowania zdolności Starostwa do dostarczania usług w określonym standardzie.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami / WD 04

Sposób prowadzenia nadzoru nad dokumentami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej procedury PJ-W-1 „Nadzór nad dokumentami i danymi”. Celem procedury jest zapewnienie, że dokumenty Zintegrowanego Systemu Zarządzania są zatwierdzone, aktualne i dostępne w wyznaczonych dla nich obszarach funkcjonowania.

Dokumentacja systemowa poddawana jest nadzorowi poprzez:

- a) bieżącą analizę dokonywaną na danym stanowisku pracy,
- b) przeprowadzanie kontroli wewnętrznej,
- c) dokonywanie audytów,
- d) dokonywanie czynności kontrolno-sprawdzających na poszczególnych stanowiskach pracy przez kierowników,
- e) działania radców prawnych,
- f) czynności wykonywane przez Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością oraz zespół audytorów wewnętrznych.

Dokumenty i zapisy w Starostwie są przygotowywane 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.

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

4.2.4 Nadzór nad zapisami

Sposób prowadzenia nadzoru nad zapisami został zapewniony poprzez ustanowienie udokumentowanej procedury PJ-W-2 „Nadzorowanie zapisów dotyczących jakości”. Celem procedury jest umożliwienie zaprezentowania osiągniętego poziomu jakości i oceny skuteczności funkcjonującego Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Prowadzone zapisy dotyczące jakości i korupcji są odpowiednio oznaczone, przechowywane i udostępniane oraz zabezpieczane przed dostępem osób nieupoważnionych, przed zniszczeniem i przed wprowadzeniem do nich zmian. Szczegółowe zasady działania w tym zakresie określa instrukcja kancelaryjna wraz z jednolitym rzeczowym wykazem akt oraz instrukcja archiwalna.

Rozdział 5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe kierownictwo określa i modyfikuje Politykę Jakości i cele jakościowe oraz odpowiada za jakość usług świadczonych klientowi wyrażając swoje zobowiązanie do jej realizacji. Kierownictwo gwarantuje niezbędne środki do realizacji zadań jakościowych. Zadaniem Najwyższego Kierownictwa jest przeprowadzanie okresowych przeglądów efektywności i skuteczności funkcjonowania Systemu Jakości oraz inicjonowanie strategicznych działań korygujących i zapobiegawczych wynikających z okresowych przeglądów. Członkowie kierownictwa odpowiedzialni są za jakość usług w takim stopniu, w jakim to zależy od obszaru ich działania. Organizacja Starostwa jest jasno określona schematem organizacyjnym zawierającym strukturę podporządkowania oraz wzajemne powiązania między wszystkimi komórkami, który stanowi załącznik nr 3 do Księgi. 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 organizacyjnej umożliwiającej:

- 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.

Najwyższe kierownictwo jest zaangażowane w rozwój i wdrożenie ZSZ poprzez ustanowienie Kodeksu Etyki Pracy, w którym określono zasady współpracy z otoczeniem, co zdecydowanie obniża prawdopodobieństwo powstania działań korupcyjnych.

5.2 Orientacja na klienta / WD 05 i WD 06

Wymagania klientów zostały określone i spełniane są na podstawie przepisów prawnych. Orientację na klienta Starostwo przyjęło jako jedną z głównych zasad obowiązujących w Systemie Jakości. Zgodnie z ustawą o dostępie do informacji publicznej w urzędowym publikatorze teleinformatycznym – Biuletynie Informacji Publicznej (www.bip.powiatraciborski.pl) zawarte są podstawowe informacje o Starostwie i powiecie raciborskim. Klienci mają możliwość bezpośredniego przekazywania uwag, skarg i wniosków w dniach i godzinach przeznaczonych na przyjmowanie stron. Ponadto, cyklicznie zbierane i analizowane są informacje zewnętrzne od klientów poprzez odpowiedzi zawarte w ankietach od klientów.

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

5.3 Polityka jakości / WD 06

Starosta Raciborski, jako kierownik Starostwa, przyjął odpowiedzialność za określenie i udokumentowanie Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania, opartą na wymaganiach dwóch systemów: Systemu Zarządzania Jakością i Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym.

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

Polityką Zintegrowanego Systemu Zarządzania jest pełny profesjonalizm świadczonych usług, oparty na zasadach troski o klienta, obejmujący wszystkie aspekty działalności Starostwa. Realizacja odbywa się poprzez systematyczną identyfikację obszarów możliwych do poprawy i wprowadzenie nowych rozwiązań kładąc szczególny nacisk na:

- ◆ sprawne i kompleksowe załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i obowiązujących procedurach,
- ◆ systematyczne badanie stopnia zadowolenia klienta,
- ◆ prowadzenie otwartej polityki informacyjnej,
- ◆ uwzględnianie potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnej w planach rozwojowych Powiatu Raciborskiego,
- ◆ rozwój infrastruktury technicznej i informatycznej,
- ◆ systematyczne podnoszenie kwalifikacji pracowników,
- ◆ dbałość o środowisko pracy,
- ◆ przestrzeganie wyznaczonych zasad etyki pracy.

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

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

Starosta Raciborski

Adam Hajduk

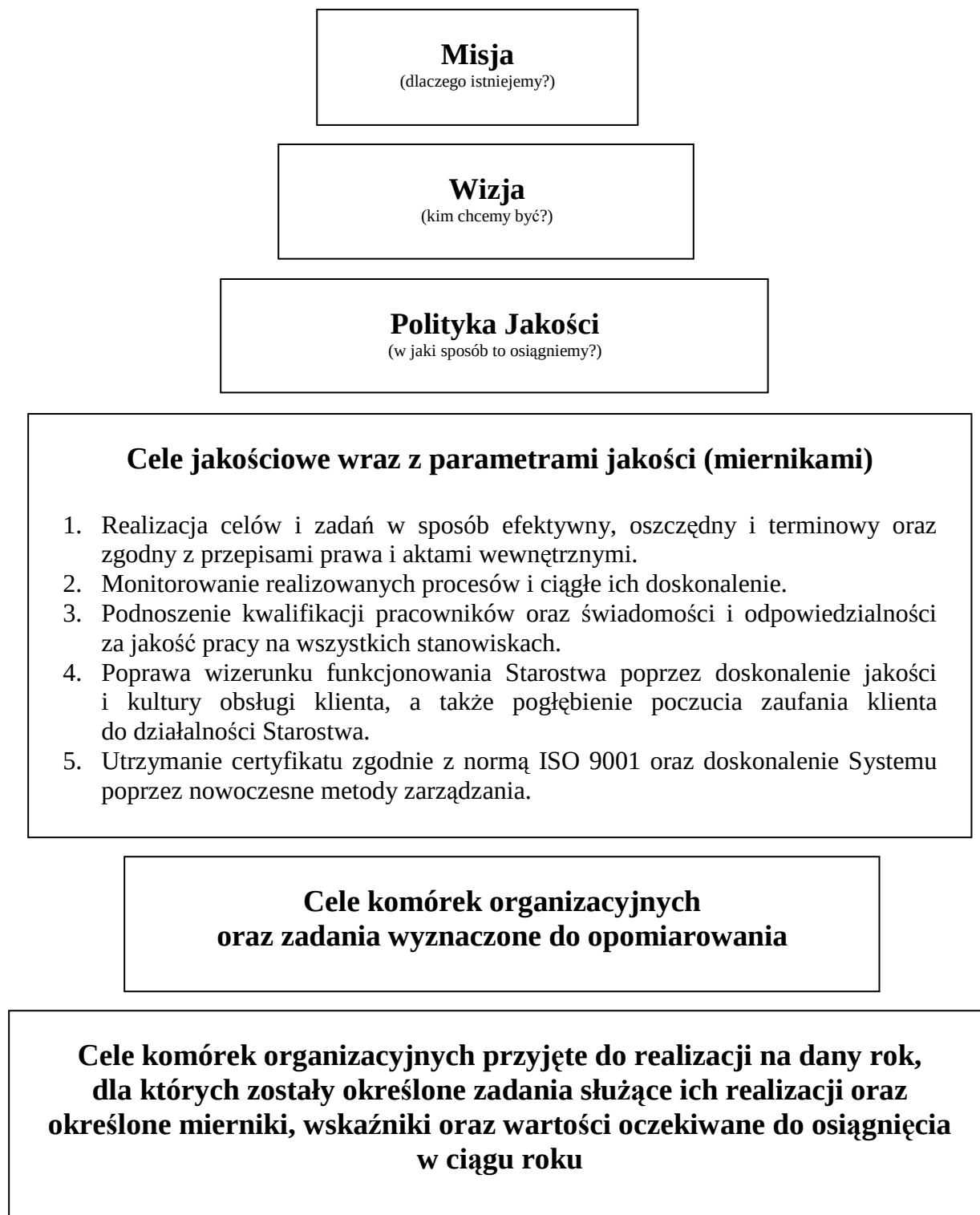
Racibórz 2012r.

5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości / WD 07

Ustanowione i wprowadzone przez Starostę cele jakościowe są mierzalne i spójne z Polityką Jakości. Ponadto, mają swoje przełożenie na działalność poszczególnych komórek organizacyjnych.

Hierarchia celów Starostwa Powiatowego w Raciborzu przedstawia się następująco:



Działania doskonalące System w Starostwie są planowane, konsultowane z kierownikami komórek organizacyjnych oraz są integralne z Misją i Polityką Jakości oraz spójne ze specyfiką działania Starostwa.

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

W celu wspierania działalności Starostwa zostały określone i udokumentowane odpowiedzialności i uprawnienia wszystkich pracowników. Wynikają one z obowiązujących przepisów prawa, Regulaminu Organizacyjnego Starostwa, szczegółowych regulaminów wewnętrznych komórek organizacyjnych.

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

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa / WD 08 i WD 09

Starosta wyznacza Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością jako pracownika odpowiedzialnego za nadzorowanie i koordynację spraw związanych z Systemem Jakości.

Pełnomocnik w szczególności odpowiedzialny jest za:

- utrzymanie, rozwój i doskonalenie Systemu Jakości,
- opracowywanie i bieżącą modyfikację dokumentów systemowych, w celu zapewnienia ich aktualności,
- kierowanie pracami Zespołu audytorów wewnętrznych,
- opracowywanie niezbędnych sprawozdań z zakresu funkcjonowania Systemu Jakości dla potrzeb najwyższego kierownictwa, w tym określających potrzeby związane z doskonaleniem Systemu.

Ponadto, szczegółowy zakres zadań i uprawnień Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością został określony w regulaminie wewnętrznym i zakresie czynności.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

W Starostwie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej obejmujący informacje i dane związane z funkcjonowaniem i efektywnością Systemu 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
- sieć komputerową umożliwiającą przesyłanie wiadomości e-mail, informacji i danych do wszystkich pracowników zatrudnionych na stanowiskach merytorycznych,
- organizowane spotkania Starosty z kierownikami komórek organizacyjnych,
- organizowane spotkania pracownicze „wewnątrz wydziałowe”,
- funkcjonowanie wewnętrznej sieci, tzn. intranetu.

5.6 Przegląd zarządzania WD 10 / WD 11

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności, efektywności i skuteczności funkcjonującego Systemu, najwyższe kierownictwo przynajmniej raz w roku, dokonuje jego oceny.

Przegląd zarządzania uwzględnia ocenę możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w Systemie, w tym Polityki oraz celów jakościowych. Podczas przeglądu najwyższe kierownictwo zapoznaje się z informacjami przygotowanymi przez Pełnomocnika.

Dane wyjściowe do przeglądu zawierają:

- wyniki audytów,
- informacje zwrotne od klientów,
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów i zgodności wyrobów,
- informacje dotyczące statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- analizę działań antykorupcyjnych i zapobiegawczych podejmowanych przez jednostki samorządu terytorialnego, które mogą mieć zastosowanie do doskonalenia ZSZ,
- informacje o sygnałach świadczących o występowaniu praktyk korupcyjnych,
- działania podjęte w następstwie wcześniejszych Przeglądów zarządzania,
- zmiany, które mogą wpływać na System Jakości,
- zalecenia dotyczące doskonalenia.

Dane wyjściowe z przeglądu powinny obejmować wszelkie decyzje i działania związane z:

- doskonaleniem skuteczności Systemu i jego procesów,
- doskonaleniem wyrobów w powiązaniu z wymaganiami klienta,
- zapobieganiem i eliminacją praktyk korupcyjnych oraz ich przyczyn, jeżeli takie stwierdzono,
- niezbędnymi zasobami.

Zapisy z przeprowadzonych Przeglądów są przechowywane przez Pełnomocnika przez okres 5 lat.

Rozdział 6. Zarządzanie zasobami / WD 12

Zasobami Starostwa zarządza kierownictwo Starostwa. Starosta podejmuje decyzje o konieczności wprowadzenia zmian w celu osiągnięcia zaplanowanych wyników oraz wyznacza osoby odpowiedzialne za ich realizację.

6.1 Zapewnienie zasobów / WD 13

Starosta posiada zasoby materialne jak i kadrowe do realizacji zadań wynikających z Misji i Polityki Jakości oraz celów jakościowych.

6.2 Zasoby ludzkie / WD 14

Ze względu na zróżnicowany i specyficzny rodzaj realizowanych przez Starostwo wyrobów, wykształcenie i umiejętności pracowników mają szczególny wpływ na jakość wyrobu. Starosta przez odpowiednie służby Starostwa oraz w oparciu o przepisy prawne oraz wewnętrzne regulacje zapewnia zasoby niezbędne do utrzymania Systemu oraz ciągłego jego doskonalenia w celu zwiększenia zadowolenia klientów przez spełnianie ich wymagań.

6.3 Infrastruktura

Starostwo posiada odpowiednią infrastrukturę, która zapewnia świadczenie usług zgodnie z wymaganiami dotyczącymi usług i wyrobów. Główna siedziba Starostwa znajduje się przy pl. Okrzei 4 w Raciborzu, a struktura budynku dostosowana jest do spodziewanego ruchu klientów i specyfiki poszczególnych grup klientów. Zgodnie z zasadami ciągłego doskonalenia oraz wprowadzaniem udogodnień dla klientów Wydział Komunikacji i Transportu oraz Biuro Obsługi Klienta zostały zlokalizowane na parterze budynku. Do dyspozycji klientów oraz pracowników zostały udostępnione parkingi, w łącznej liczbie ponad 100 miejsc parkingowych. Ponadto, wszystkie pomieszczenia biurowe i sprzęt są utrzymywane w należyтым stanie przez kompetentnych pracowników.

6.4 Środowisko pracy

Najwyższe kierownictwo jest odpowiedzialne za zapewnienie właściwego środowiska pracy, ustala potrzeby w tym zakresie uwzględniając zapewnienie właściwego poziomu świadczonych usług.

Rozdział 7. Realizacji wyrobu / WD 15

7.1 Planowanie realizacji wyrobu

Powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze podnagminnym. Fundamentalne znaczenie dla realizacji zadań przez Starostwo mają następujące dokumenty:

- Strategia Rozwoju Powiatu Raciborskiego,
- Wieloletni Program Inwestycyjny Powiatu Raciborskiego,
- Program inwestycyjny Powiatu Raciborskiego,
- Program pomocy dziecku i rodzinie Powiatu Raciborskiego,
- Plan Gospodarki Odpadami dla Powiatu Raciborskiego,
- Program Ochrony Środowiska dla Powiatu Raciborskiego,
- Plan sieci publicznych szkół ponadgimnazjalnych i specjalnych mających siedzibę na terenie powiatu raciborskiego,
- Program Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi,
- Powiatowy Plan Reagowania Kryzysowego,
- Wieloletnia Prognoza Finansowa Powiatu Raciborskiego.

Ponadto, planami postępowania przy realizacji poszczególnych zadań i procesów są przepisy prawne oraz wewnętrzne uregulowania.

Planowanie usług jest przedstawione w procedurze procesowej dot. wydawania decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii i przebiega zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi mającymi zastosowanie w przedmiotowej sprawie.

7.2 Procesy związane z klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu

Wymagania wyrobu obejmują:

- wymagania określone w przepisach prawa,
- własne wymagania określone w dokumentacji systemowej,
- oczekiwania zgłoszone przez klientów.

Ze względu na specyfikę realizowanych zadań przez Starostwo wymagania klientów mają charakter ogólnikowy. Klienci oczekują, że ich sprawy będą załatwiane w sposób rzetelny, terminowy, a oni obsłużeni uprzejmie i życzliwie.

Wymagania dotyczące wyrobu zostały określone w procedurze procesowej dot. wydawania decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii oraz w opracowanych kartach usług realizowanych procedur w poszczególnych komórkach organizacyjnych, które udostępnione zostały w BIP w zakładce Załatwiane sprawy.

7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Przy dokonywaniu przeglądu wymagań dotyczących wyrobu pracownicy postępują zgodnie z przepisami prawa oraz w oparciu o procedurę procesową dot. wydawania decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii.

7.2.3 Komunikacja z klientem

Na podstawie ustawy o dostępie do informacji publicznej został utworzony Biuletyn Informacji Publicznej (BIP), stanowiący źródło informacji o Starostwie i jego jednostkach organizacyjnych oraz o powiecie raciborskim. Zakres podanych informacji publicznych reguluje ustawa. Ponadto, istnieje możliwość pobrania drogą elektroniczną zamieszczonych informacji, formularzy i druków. Klienci mają również możliwość otrzymania informacji

niezamieszczonych w BIP-ie, po wcześniejszym złożeniu wniosku o udostępnienie informacji publicznej.

Właściwy kontakt z klientem, zapewnia się poprzez:

- udzielanie informacji przez pracowników,
- umieszczanie w holach oraz na poszczególnych piętrach budynków tablic informujących o rozmieszczeniu komórek organizacyjnych,
- umieszczanie informacji na stronie internetowej,
- bieżące aktualizowanie tablic informacyjnych,
- łączność telefoniczną, faxową, elektroniczną,
- przyjmowanie wniosków oraz rozpatrywanie skarg i wniosków,
- organizowanie konferencji prasowych,
- wydawanie i rozpowszechnianie materiałów promocyjnych i informacyjnych,
- wprowadzenie standardów obsługi klienta Starostwa, które zostały ujęte w Kodeksie Etyki Pracy.

Ponadto, w ramach prowadzonych badań dot. satysfakcji z poziomu świadczonych usług, klienci w ankietach mogą zgłaszać uwagi oraz proponować nowe rozwiązania doskonalące funkcjonowanie Starostwa.

7.3 Projektowanie i rozwój

Starostwo wykonuje swoje zadania w oparciu o zewnętrzne przepisy prawa materialnego w granicach ustawowych kompetencji. Nie ma prawnej możliwości, aby organizacja mogła w bezpośredni sposób zaprojektować zmiany realizowanych przez siebie zadań, dokonywać ich weryfikacji lub wprowadzać nowe, stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z Systemu Starostwa.

7.4 Zakupy / WD 17

7.4.1. Dokonywanie zakupów

Dokonywanie zakupów w Starostwie realizowane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przede wszystkim zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych. Co do zasady procedurom określonym w tej ustawie podlegają wszystkie zakupy dostaw, usług i robót budowlanych realizowane przez Starostwo, niemniej jednak ustawa wyłącza spod swojego rygoru niektóre zamówienia – głównie te o niższej wartości.

W Starostwie zostały opracowane 2 regulacje wewnętrzne, określające proces dokonywania zakupów dotyczące:

- zamówień publicznych udzielanych w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych,
- zakupów, które nie podlegają ustawie Prawo zamówień publicznych.

Realizacja procesu dokonywania 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. Podstawą zatem dokonywania zakupów jest stosowanie procedur konkurencyjnych, dających możliwość ubiegania się o udzielenie zamówienia każdemu, względnie kilku wcześniej wybranym, potencjalnym dostawcom. Dostawcy, a także oferowane przez nich wyroby, muszą spełnić wymagania określone przez Starostwo. Wymagania każdorazowo formułowane są w sporządzanym opisie przedmiotu zamówienia, a także poprzez ustalanie podmiotowych i/lub przedmiotowych warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Dostawcy składający oferty podlegają ocenie pod kątem spełnienia określonych wymagań, podobnie zresztą jak i oferowane przez nich wyroby. Realizacja zamówienia zostaje powierzona temu dostawcy, 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.

7.4.2. Informacje dotyczące zakupów

Określenie wyrobu, który ma być zakupiony, dokonywane jest każdorazowo w dokumentach sporządzanych przed wszczęciem procedury dokonywania zakupów. Opis przedmiotu zamówienia jest podstawowym elementem każdego zakupu, realizowanego zarówno w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych, jak i trybach pozostałych, pozaustawowych. Opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w stosowanych dokumentach, sporządzanych w zależności od przyjętego trybu postępowania. Szczególnie w przypadku zamówień, w których stosowana jest ustawa Prawo zamówień publicznych, sposób dokonywania opisu przedmiotu zamówienia podlega rygorystycznym regułom, gwarantującym z jednej strony zachowanie fundamentalnych zasad udzielania zamówień publicznych, z drugiej natomiast uzyskanie od dostawcy wyrobu spełniającego określone wymagania.

7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu

Dostawy towarów są sprawdzane w odpowiedzialnej za to komórce organizacyjnej pod względem zgodności i kompletności dostawy, przez osobę dokonującą zakupu, a pod względem jakości przez osobę zgłaszającą potrzebę zakupu, zgodnie z ustalonymi w zamówieniu wymaganiami. Zatwierdzenia końcowego odbioru wykonania przedmiotu zamówienia dokonuje pracownik merytorycznie odpowiedzialny za realizację zakupu. Pomiędzy stronami może być spisana umowa. Na zamówione towary zabezpieczona jest również gwarancja w treści zawieranych umów, która daje bezpieczeństwo bieżącego użytkowania oraz stwarza podstawy dochodzenia roszczeń. Jeżeli w dostawie zostaną stwierdzone wyroby niezgodne z zamówieniem lub o niezadowalającej jakości podejmowana jest procedura reklamacyjna.

7.5 Produkcja i dostarczanie usług

7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Celem ustalenia przebiegu realizacji procesów jest uzyskanie ich powtarzalności, efektywności oraz szczegółowego nadzoru nad ich realizacją. Odpowiedzialnymi za monitorowanie realizacji procesów są kierownicy komórek organizacyjnych. Właściwości produktów zostały określone w przepisach prawa. Pracownicy mają dostęp do dokumentów i informacji potrzebnych do realizacji usług. Są one rozpowszechniane zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami.

7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi / WD 18

Ze względu na rodzaj świadczonych usług przez Starostwo i fakt, że realizacja prowadzona jest w sposób nadzorowany, walidacja została ujęta w zakresie aktów normatywnych własnych wewnętrznych Starosty. Szczegółowe informacje zostały ujęte w Instrukcji postępowania dot. opracowania aktów wewnętrznych oraz kontroli ich realizacji w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność / WD 19

Starostwo w swojej pracy stosuje system identyfikacji wszystkich dokumentów. Zasady te zawarte są w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych. Wpływająca korespondencja jest rejestrowana, identyfikowalna oraz kierowana na wyznaczone stanowiska pracy poprzez Elektroniczny Obieg Dokumentów „Mdok”. Odrębnie prowadzona jest ewidencja dokumentów specjalnych poprzez Kancelarię Dokumentów Niejawnych, której zasady funkcjonowania regulują przepisy prawa oraz wewnętrzne uregulowania.

7.5.4 Własność klienta

Własność klienta stanowią w Starostwie przede wszystkim dane osobowe klientów oraz dostarczone dokumenty, które są wymagane przepisami prawa. Elementami tymi mogą być m.in.: zdjęcia, dokumentacja projektowa i techniczna. Pracownicy, którzy pracują na stanowiskach gdzie przetwarzane są dane osobowe, otrzymują i podpisują upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, które również przechowywane są w aktach osobowych, zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami tj. „Polityką Bezpieczeństwa”.

Ponadto, w Starostwie funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez klienta. Podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdzieleniu, załatwieniu i archiwizacji zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz wewnętrznymi uregulowaniami dot. obiegu korespondencji, organizacji i zakresu działania archiwum zakładowego oraz zasad i trybu postępowania z dokumentacją w Starostwie. W przypadku zniszczenia, bądź zagubienia własności klienta wszczynane jest postępowanie wyjaśniające, o czym klient jest zawsze informowany.

7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu / WD 20

Pomieszczenia biurowe w Starostwie wyposażone są w szafy zamykane na klucz, w których przechowywana jest bieżąca dokumentacja spraw. Starostwo wyposażone jest także w szafy pancerne oraz sejfy, gdzie przechowywane są dokumenty i informacje podlegające szczególnej ochronie.

Systemy komputerowe posiadają pełne zabezpieczenie znajdujących się w nich danych zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami tj. „Polityką Bezpieczeństwa”.

Pracownicy merytoryczni, prowadzący określoną sprawę odpowiedzialni są za przygotowanie korespondencji, w taki sposób, aby klient otrzymał dokument kompletny, posiadający zawartość zgodną ze złożonym wnioskiem wszczynającym sprawę i z obowiązującymi przepisami prawa. Zapakowana i właściwie opisana korespondencja przekazywana jest pracownikowi realizującemu proces wysyłki pocztą.

Ponadto, Starostwo wyposażone jest w archiwum zakładowe, gdzie przechowywana jest dokumentacja podlegająca archiwizowaniu. Za funkcjonowanie archiwum zakładowego odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Referatu Administracyjno-Organizacyjnego – archiwista zakładowy.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Wyposażenie pomiarowe używane w Starostwie jest ewidencjonowane, nadzorowane oraz okresowo sprawdzane i legalizowane przez odpowiednie służby Starostwa. Za w/w czynności jest odpowiedzialny właściciel procesu, podczas którego wykorzystywane są urządzenia pomiarowe.

Rozdział 8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

W Starostwie funkcjonują różne rodzaje analizy realizacji zadań m.in. są to:

- wyniki z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- audyty wewnętrzne mające na celu wykazanie zgodności realizacji procesów z ustalonymi wymaganiami,
- analiza skarg i wniosków,
- badania stopnia zadowolenia klientów z poziomu świadczonych usług,
- informacje właścicieli procesów – kierowników komórek organizacyjnych składane w ustalonych terminach,
- stopień realizacji celów jakościowych poprzez osiągnięte wartości poszczególnych parametrów.

8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie klienta/ WD 21

Starostwo monitoruje informacje zwrotne od klientów. Monitorowanie ocen klientów dotyczących sposobu wywiązywania się przez Starostwo z wykonywanych zadań odbywa się za pomocą:

- analizy skarg i wniosków,
- informacji uzyskanych w ramach przyjęć stron,
- analizy satysfakcji klienta z poziomu świadczonych usług na podstawie wyników ankiet udostępnionych klientom w wyznaczonych miejscach,
- instytucji zewnętrznej, poprzez zlecenie wykonania badań.

Analizy danych oraz zebranych informacji dokonują pracownicy Starostwa. Zarówno analiza skarg i wniosków oraz analiza satysfakcji klienta są danymi do przeglądu kierownictwa i po analizie tych informacji podejmowane są decyzje dotyczące wprowadzenia odpowiednich działań.

Zasady badania poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych w Starostwie zostały określone w odpowiednim akcie wewnętrznym przez Starostę.

8.2.2 Audyt wewnętrzny / WD 22

W Starostwie prowadzone są audyty wewnętrzne zgodnie z obowiązującą procedurą „Wewnętrzne audyty jakości”. Z przeprowadzonych czynności podczas audytu, sporządzane są stosowne zapisy dokumentujące przebieg audytu oraz jego wynik.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów / WD 23

Procesy monitorowane są zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami, z uwzględnieniem wymagań wynikających z przepisów prawnych i innych regulacji. Na wniosek Pełnomocnika kierownicy komórek organizacyjnych – właściciele procesów, składają pisemne informacje o realizowanych w swoim obszarze procesach. Jeżeli monitorowanie wykaże, że w procesach np. zaplanowane wyniki nie są osiąganе, podejmowane są działania korygujące lub doskonalące.

8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu

Monitorowanie i pomiar produktu w trakcie jego realizacji jest podstawową formą prowadzenia działalności w warunkach nadzorowanych. Zgodnie z zapisami Regulaminu Organizacyjnego, każdy obszar działalności Starostwa jest prowadzony przez wyznaczoną komórkę organizacyjną. Kierownicy komórek organizacyjnych – właściciele procesów wyznaczają pracownika, do którego obowiązków należy zapewnienie, że produkt będzie zrealizowany według ustalonych zasad, kolejności, zachowania odpowiednich uprawnień i odpowiedzialności oraz zostanie dokonany jego przegląd przed zwolnieniem go do klienta. Wszystkie projekty korespondencji / dokumentów dla klientów (w związku z załatwianą przez niego w urzędzie sprawą) są sprawdzane przez przełożonych i w przypadku jakichkolwiek niezgodności lub braków poprawiane. Przed ostatecznym załatwieniem sprawy (sporządzeniem dokumentu) upoważnione osoby dokonują ostatecznego sprawdzenia prawidłowości wykonanych działań dokumentując to podpisem. W przypadku gdy, pracownik przygotowujący daną sprawę jest upoważniony do ostatecznego jej załatwienia (zwolnienie wyrobu), swoim podpisem poświadczają, że wszystkie zaplanowane ustalenia zostały wykonane. W/w czynności mają odzwierciedlenie w Elektronicznym Obiegu Dokumentów Mdok. Niezależnie od bieżącej kontroli załatwianych spraw, w Starostwie mają miejsce kontrole zewnętrzne, wewnętrzne i audyty. W przypadku stwierdzonych nieprawidłowości podejmowane są działania korekcyjne lub korygujące.

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym / WD 24

Nadzór nad wyrobem niezgodnym prowadzony jest w oparciu o procedurę „Działania korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z wyrobem niezgodnym” oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku zidentyfikowania wyrobu niezgodnego podejmowane są działania opisane w w/w procedurze. Z podejmowanych działań sporządzane i utrzymywane są zapisy.

8.4 Analiza danych / WD 25

W Starostwie przeprowadzana jest analiza danych, wynikających z realizacji zadań. Źródłami danych są:

- ocena adekwatności i aktualności Polityki Jakości i Księgi ZSZ,
- wyniki realizacji celów jakościowych,
- wyniki audytów wewnętrznych,
- analiza kontroli wewnętrznych, zewnętrznych i audytów przeprowadzonych w Starostwie,
- analiza skarg i wniosków oraz sposobów ich realizacji,
- analiza satysfakcji klienta przeprowadzana na podstawie wyników ankiet,
- informacje kierowników komórek organizacyjnych na temat realizacji procesów,
- analiza efektywności działań korygujących i zapobiegawczych,
- dane i informacje zewnętrzne dot. stwierdzonych nieprawidłowości przez Centralne Biuro Antykorupcyjne, Najwyższą Izbę Kontroli, Ministerstwo Finansów w innych jednostkach samorządu terytorialnego pod kątem możliwości wystąpienia ich w Starostwie,
- analiza realizacji zaleceń wynikających z Przeglądu.

Za przygotowanie i przekazywanie danych odpowiadają kierownicy komórek organizacyjnych zgodnie z zakresem swojego działania. Są one przeglądane przez Pełnomocnika, który w razie stwierdzenia niezgodności lub zagrożenia funkcjonowania Systemu informuje o tym fakcie najwyższe kierownictwo, przedstawiając jednocześnie propozycje podjęcia niezbędnych działań.

Najwyższe kierownictwo oraz Pełnomocnik mogą wskazać inne obszary przeprowadzenia analiz, biorąc pod uwagę ich znaczenie dla oceny funkcjonowania Systemu.

8.5 Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie Najwyższe kierownictwo określiło szereg zadań oraz mechanizmów, których wykonanie służy doskonaleniu organizacji. Mechanizmy to m.in.: Polityka Jakości, cele jakościowe, wyniki audytów, analiza danych, działania korygujące i zapobiegawcze, przeglądy zarządzania.

Ciągłość doskonalenia osiągnięto poprzez nadanie tym mechanizmom i narzędziom systematyczności, co powoduje że jej przerwanie jest sygnalizowane w ramach nadzoru nad Systemem m.in. poprzez audyty wewnętrzne jak i również przez kontrole zewnętrzne.

8.5.2 Działania korygujące / WD 26

Działania korygujące uruchamiane są w oparciu o procedurę „Działania korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z wyrobem niezgodnym”. Podstawą uruchomienia działań są zidentyfikowane (w szczególności w wyniku kontroli i audytów wewnętrznych i zewnętrznych oraz samokontroli) niezgodności. Osoba odpowiedzialna za zidentyfikowaną niezgodność, odpowiedzialna jest za wdrożenie działań eliminujących przyczyny niezgodności w celu zapobieżenia jej powtórnemu wystąpieniu. Działania korygujące dostosowywane są do skutków, jakie mogą wywołać stwierdzone niezgodności. W przypadku, gdy jest to możliwe wdrażane są działania korekcyjne.

8.5.3 Działania zapobiegawcze / WD 27

Działania zapobiegawcze uruchamiane są w celu eliminacji przyczyn potencjalnych niezgodności, aby zapobiec ich występowaniu. Działania uruchamiane są zgodnie z procedurą „Działania korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z wyrobem niezgodnym”.

W zależności od skutków potencjalnych problemów, uruchamianie działania swym zasięgiem obejmują dane stanowisko pracy, komórkę organizacyjną lub działalność całej organizacji.

Starosta

Adam Hajduk

Załącznik:

Załącznik nr 1 – Mapa procesów w Starostwie Powiatowym w Raciborzu

Załącznik nr 2 – Wykaz procedur jakościowych

Załącznik nr 3 – Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Raciborzu

MAPA PROCESÓW W STAROSTWIE POWIATOWYM W RACIBORZU

PROCESY ZARZĄDZAJĄCE

Zarządzanie
środowiskiem pracy

Zarządzanie zasobami
ludzkimi

Zarządzanie
infrastrukturą

Zarządzanie
finansami

GŁÓWNE DANE WEJŚCIOWE

Wymagania klienta

Składana dokumentacja

Wniosek strony (klienta)

Korespondencja

Wskaźniki

Inicjatywa własna

Przepisy prawne

Budżet Powiatu

Polityka Jakości

PROCESY ZASADNICZE

Wydawanie decyzji administracyjnych,
zaświadczeń, postanowień oraz opinii
PJ-P-1

Udzielanie informacji publicznej

Stanowienie aktów prawnych przez Radę i Zarząd
Powiatu Raciborskiego oraz Starostę Raciborskiego

GŁÓWNE DANE WYJŚCIOWE

Decyzja
administracyjna

Postanowienie

Zaświadczenie

Opinia

Informacja

Korespondencja

Umowa

Akt Rady, Zarządu
Powiatu Raciborskiego
lub Starosty
Raciborskiego

**SATYSFAKCJA
KLIENTA**

PROCESY WSPOMAGAJĄCE / DOSKONALĄCE

Wybrane wymagania
Systemu
Przeciwdziałania
Zagrożeniom
Korupcyjnym

PJ-W-1
Nadzór nad dokumentami
i danymi

PJ-W-2
Nadzorowanie zapisów
dotyczących jakości

PJ-W-3
Działania korygujące
i zapobiegawcze oraz
postępowanie z wyrobem
niezgodnym

PJ-W-4
Wewnętrzne audyty
jakości

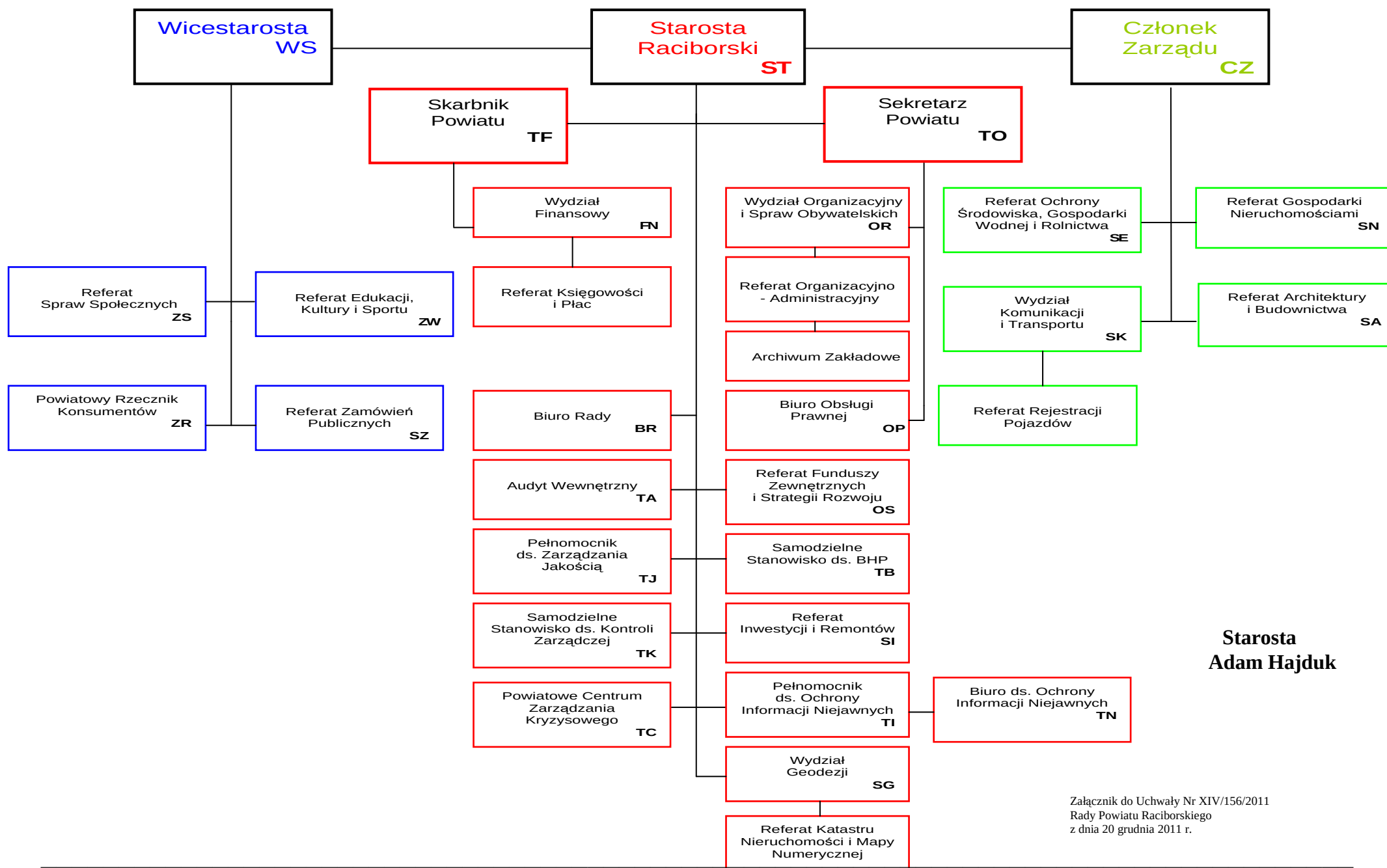
**MONITOROWANIE
SATYSFAKCJI
KLIENTA
(ANALIZA SKARG
I WNIOSKÓW)**

**SPIS PROCEDUR JAKOŚCIOWYCH
STAROSTWA POWIATOWEGO W RACIBORZU**

Numer procedury	Procedura procesowa
PJ-P-1	Wydawanie decyzji administracyjnych, zaświadczeń, postanowień oraz opinii
Procedury wspomagające	
PJ-W-1	Nadzór nad dokumentami i danymi
PJ-W-2	Nadzorowanie zapisów dotyczących jakości
PJ-W-3	Działania korygujące i zapobiegawcze oraz postępowanie z wyrobem niezgodnym
PJ-W-4	Wewnętrzne audyty jakości

Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Raciborzu

Załącznik nr 3 do Księgi ZSZ
Starostwa Powiatowego w Raciborzu



**Starosta
Adam Hajduk**

Załącznik do Uchwały Nr XIV/156/2011
Rady Powiatu Raciborskiego
z dnia 20 grudnia 2011 r.