



KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

STAROSTWO POWIATOWE w TORUNIU

Wydanie 7 w roku 2017

[VII/2017]

	Data	Imię i nazwisko	Podpis	Symbol stan.
Opracował:	20.03.2017	<i>Irena Szewczuk</i>		OR
		<i>Aneta Kępczyńska</i>		OR
		<i>Dorota Wróblewska</i>	<i>W. Wróblewska</i>	OR
Sprawdził:	20.03.2017	<i>Czesław Makowski</i>		PJ
Zatwierdził:	22.03.2017	<i>Mirosław Graczyk</i>		ST



SPIS TREŚCI

1. PREZENTACJA URZĘDU	4
2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	8
3. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I WYŁĄCZENIA	9
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	9
4.1. Wymagania ogólne	9
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	17
4.2.1. Postanowienia ogólne	17
4.2.2. Księga Systemu Zarządzania Jakością [Księga Jakości]	17
4.2.3. Nadzór na dokumentami	18
4.2.4. Nadzór nad zapisami	18
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	18
5.1. Zaangażowanie kierownictwa	18
5.2. Orientacja na Klienta	19
5.3. Polityka jakości	19
5.4. Planowanie	20
5.4.1. Cele dotyczące jakości	20
5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością	21
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	21
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	21
5.5.2. Przedstawiciel Kierownictwa	24
5.5.3. Komunikacja wewnętrzna	24
5.6. Przegląd zarządzania	24
5.6.1. Postanowienia ogólne	24
5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu	25
5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu	25
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	25
6.1. Zapewnienie zasobów	25
6.2. Zasoby ludzkie	26
6.2.1. Postanowienia ogólne	26
6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenie	26
6.3. Infrastruktura	27
6.4. Środowisko pracy	27
7. REALIZACJA USŁUGI	28
7.1. Planowanie realizacji usług	28
7.2. Procesy związane z Klientem	28
7.2.1. Określenie wymagań dotyczących usługi	28
7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi	30
7.2.3. Komunikacja z Klientem	31
7.3. Projektowanie i rozwój [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]	31
7.4. Zakupy	31

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Nr VII/2017

7.4.1. Proces zakupu	31
7.4.2. Informacje dotyczące zakupów	32
7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu	32
7.5. Dostarczanie usługi	32
7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi	32
7.5.2. Walidacja procesów usługi [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]	33
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność	33
7.5.4. Własność Klienta	34
7.5.5. Zabezpieczenie usług	34
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	35
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	35
8.1. Postanowienia ogólne	35
8.2. Monitorowanie i pomiary	36
8.2.1. Zadowolenie Klienta	36
8.2.2. Audit wewnętrzny	36
8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów	37
8.2.4. Monitorowanie i pomiary świadczonych usług	37
8.3. Nadzór nad usługą niezgodną	37
8.4. Analiza danych	37
8.5. Doskonalenie	38
8.5.1. Ciągłe doskonalenie	38
8.5.2. Działania korygujące	38
8.5.3. Działania zapobiegawcze	39
9. ANALIZA RYZYKA	39
10. KONTROLA ZARZĄDCZA	41

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





1. PREZENTACJA URZĘDU

Powiat toruński to wyjątkowo ciekawy i zróżnicowany pod względem geograficznym i środowiskowym obszar. Zlokalizowany w samym sercu województwa kujawsko-pomorskiego łączy w sobie, na 1229,7 km² aż trzy historyczne regiony Polski: Kujawy, Ziemię Dobrzyńską i Ziemię Chełmińską. W jego skład wchodzi osiem gmin wiejskich okalających centralnie położone miasto Toruń. Są to: gmina Chełmża, Czernikowo, Lubicz, Łubianka, Łysomice, Obrowo, Zawieś Wielka i Wielka Nieszawka oraz miasto Chełmża. Coraz więcej osób przedkłada spokój i domek wśród zieleni ponad miejskie blokowiska. Dobrze się tu mieszka, dobrze pracuje i wypoczywa. Bogactwo historii i zabytków oraz walory przyrodnicze i turystyczne stwarzają niepowtarzalny klimat, zachęcający do niejednej wędrowki. Wiele tu miejsc godnych zwiedzania i poznania - są ruiny zamków, sanktuaria, z których najstarsze sięgają swymi początkami nawet XII wieku; zabytkowe kościoły, przydrożne, kapliczki i pomniki przyrody. Szczególną rolę w krajobrazie kulturowym powiatu odgrywają pełne uroku zespoły pałacowo-parkowe, stanowiące enklawy zieleni w często rozległych, bezleśnych terenach uprawowych. Na przestrzeni wieków powstało tu wiele wspaniałych założeń, wzniesionych według projektów najznakomitszych, nie tylko polskich twórców, którzy kształtowali architektoniczny krajobraz dla wielkich właścicieli ziemskich mających tu swoje posiadłości rodowe. Najpiękniejsze i najbardziej wartościowe to obiekty w Turznie (gmina Łysomice), Nawrze, Pluskowęsach (gmina Chełmża), Gronowie (gmina Lubicz), Obrowie (gmina Obrowo).

Na terenie powiatu znajdują dla siebie wiele atrakcyjnych miejsc również miłośnicy przyrody. Piękne jeziora - Chełmżyńskie, Grodno, Osiek, Dzikowo, Kamionkowskie, Steklin, Zacisze czy Kijaszkowo to atrakcyjne miejsca począwszy od wędkarzy, żeglarzy oraz turystów szukających wypoczynku nad wodą – do miłośników plażowego zgiełku po zwolenników spokojnej i dzikiej przyrody. Wędkarze czy kajakarze z pewnością docenią walory naszych rzek – Wisły, Drwęcy oraz Strugi Lubickiej.

Autem, na rowerze lub pieszo można przemierzać piękne lasy, liczne rezerваты przyrody i obszary chronionego krajobrazu, tereny przybrzeżne i wiele innych miejsc, które zachwycą nawet najbardziej wybrednych miłośników wędrowek.

Mieszkańcy:

W powiecie – w którego skład wchodzi około 15-tysięczna Chełmża, osiem gmin wiejskich, 130 sołectw oraz 207 miejscowości wiejskich – mieszka około 102 tys. mieszkańców.

Bogactwa naturalne:

Powiat posiada jedno z najlepszych w Polsce warunków glebowych, w szczególności w północnej części województwa, stąd też pochodzi jego przeważająco rolniczy charakter. Na terenie miasta Chełmży gleby III klasy bonitacyjnej stanowią 66%, w gminie Łysomice - 62%, a gminie Chełmża - 59%, gorsze gleby w gminach Obrowo, Zawieś Wielka i Wielka Nieszawka.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Na terenie powiatu występują kopaliny, których powstanie związane jest z okresem lodowcowym. Gospodarczo wykorzystywane są złoża piasków i żwirów (gm. Lubicz), iłów (gm. Zławieś Wielka) i kredy jeziornej (gminy Obrowo i Czernikowo).

Znaczne zróżnicowanie występuje w zakresie rozmieszczenia lasów. Stanowią one ponad 28% pow. powiatu. Największe zalesienie występuje w gminach Wielka Nieszawka (53% pow.) i Czernikowo (44% pow.); najniższe natomiast w mieście i gminie Chełmża (ok.1%). Około 83% pow. lasów stanowi sosna.

Infrastruktura techniczna:

Powiat toruński dysponuje dobrze rozwiniętą infrastrukturą. Położenie w samym centrum województwa powoduje, iż jest ważnym punktem komunikacyjnym. Na jego terenie krzyżują się drogi krajowe: nr 91 (Gdańsk – Toruń – Łódź - Katowice), nr 10 (Szczecin – Bydgoszcz – Toruń – Płońsk - Warszawa), nr 15 (Poznań – Inowrocław – Toruń – Brodnica -Olsztyn) i nr 80 (Bydgoszcz – Toruń - Lubicz).

Przez teren powiatu toruńskiego przebiega autostrada A-1 (Gdańsk – Stryków) wraz z przeprawą mostową Czerniewice – Grabowiec przez rzekę Wisłę. Łączna długość dróg krajowych przekracza 135 km. Uzupełnia je ponad 153 km dróg wojewódzkich, 311 km dróg powiatowych oraz drogi gminne i miejskie. Przez teren powiatu przebiegają 4 linie kolejowe, w tym dwie o znaczeniu ogólnopolskim : Piła - Bydgoszcz - Toruń - Włocławek - Kutno oraz Poznań - Inowrocław - Toruń - Iława - Olsztyn. Dobrze rozwinięta jest również komunikacja autobusowa dalekobieżna i lokalna. Do wielu miejscowości powiatu dociera komunikacja miejska z Torunia.

Bezpieczeństwo energetyczne powiatu zapewnia bliskość Torunia, który jest ważnym węzłem energetycznym kraju. Na terenie samego powiatu zlokalizowane są trzy stacje transformatorowe. Przez teren powiatu przechodzi gazociąg Włocławek-Gdańsk ze stacją redukcyjną w Chełmży. Z gazu tego korzysta 80% mieszkańców miasta Chełmża.

Duży postęp w ostatnich latach nastąpił w zakresie zaopatrzenia ludności w wodę. Wszystkie gminy są zwodociągowane, a najdłuższą sieć ma gm. Chełmża (ponad 260 km - 2. lokata w województwie). 98% mieszkańców miasta Chełmża korzysta z wodociągu. W Lubiczu na Drwęcy znajduje się ujęcie wody będące głównym źródłem zaopatrzenia w wodę dla Torunia i Inowrocławia.

Na terenie wszystkich gmin istnieją także komunalne oczyszczalnie ścieków, a miasto Chełmża skanalizowane jest w 85%. W zakresie długości sieci wodociągowej powiat zajmuje 4 lokatę w województwie, a długości sieci kanalizacyjnej - ósmą.

Po okresie zastoju, ożyło budownictwo mieszkaniowe. Dotyczy to głównie miasta Chełmży i miejscowości okalających Toruń. Można zaobserwować zjawisko budowy domów przez mieszkańców Torunia w Lubiczu, Łysomicach, Przysieku, Rozgartach, Małej Nieszawce.

Przemysł i usługi:

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Na terenie powiatu rozwija się wiele gałęzi przemysłu. Dominujące znaczenie ma rolnictwo i oparty na nim przemysł przetwórczy. Prym w branży przetwórczej wiedzy Cukrownia Chełmża - swego czasu najnowocześniejsza w Europie, a i dziś robiąca duże wrażenie. Oprócz tego działają tu zakłady z branż: mięsnej, zbożowo - młynarskiej, mleczarskiej czy przetwórstwa owocowo - warzywnego. Na terenie powiatu funkcjonuje Pomorska Strefa Ekonomiczna. Ponadto działają tu firmy spedycyjne, tekstylne, produkcji drzewnej oraz reprezentujące wiele innych branż np. przeniesiona ostatnio siedziba i produkcja spółki Apator, producenta liczników energii elektrycznej.

Duża dostępność atrakcyjnych terenów inwestycyjnych, bardzo dobra infrastruktura transportowa oraz bliskość miasta Torunia powodują, że powiat jest miejscem, w którym chętnie lokowane są nowe firmy.

Rolnictwo:

Rolnictwo powiatu toruńskiego należy do przodujących w województwie. Gospodarstwa rolne charakteryzują się korzystnym poziomem mechanizacji i wysoką kulturą działalności rolniczej. Użytki rolne obejmują blisko 70 tys. ha (6 lokata w woj.) i stanowią ponad 56% powierzchni powiatu, a w gminach Łubianka i Chełmża przekraczają 80% ich powierzchni. Te dwie gminy są także w gronie 13 gmin w województwie (na 127) o najwyższej towarowej produkcji rolnej w przeliczeniu na 1 ha użytków rolnych.

W północnej części powiatu grunty orne stanowią ponad 90% użytków rolnych. Podstawowymi uprawami są zboża (głównie pszenica). Z wyjątkiem gmin Łubianka i Czernikowo, w pozostałych stanowią one ponad 75% ogólnej powierzchni zasiewów. Znaczną część upraw zajmują rośliny przemysłowe (w gminach Łubianka i Chełmża blisko 15% pow.) głównie buraki cukrowe, oraz ziemniaki (ok. 5% pow. zasiewów). W gminie Czernikowo ponad 10% zasiewów stanowią rośliny pastewne. Hodowla zwierząt inwentarskich w powiecie jest na średnim poziomie województwa (niższa jedynie w gm. Wielka Nieszawka). Najwyższe obsady na 100 ha użytków rolnych występują: trzody chlewnej w gminach Łubianka, Chełmża, Łysomice i Obrowo; bydła i innych zwierząt gospodarskich w gminach Obrowo i Łubianka. Podstawowe znaczenie dla gospodarki rolnej powiatu ma hodowla trzody chlewnej. Powiat Toruński jest kolebką "Ekolandu" w Polsce. Tu powstały pierwsze w kraju gospodarstwa produkujące "zdrową żywność".

Oświata:

Bezspornie ośrodkiem wywierającym najistotniejszy wpływ na życie społeczne, kulturalne i oświatowe powiatu jest Miasto Toruń. Miasto uniwersyteckie, z placówkami nauki i kultury często europejskiej rangi. Z tego powodu do szkół średnich i policealnych przybywają, z terenów naszego powiatu, rzesze uczniów i słuchaczy.

Powiat prowadzi 3 zespoły szkół oraz szkołę muzyczną I stopnia. Placówki oświatowe spełniają jednocześnie istotną rolę kulturotwórczą. Fundamentalną rolę w tworzeniu i odbiorze działalności kulturalnej odgrywają biblioteki. Jest ich w powiecie 29, w tym 8 gminnych.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





W powiecie toruńskim istnieje szereg klubów sportowych i organizacji propagujących sportowy tryb życia. Ich pracę koordynuje Powiatowy Szkolny Związek Sportowy, który jest głównym organizatorem imprez sportowych o zasięgu powiatowym.

Zadania Powiatu:

Powiat wykonuje zadania publiczne służące zaspokajaniu potrzeb mieszkańców jako zadania własne o charakterze ponadgminnym, zadania zlecone z zakresu administracji rządowej, gdy wynika to z uzasadnionych potrzeb Państwa oraz zadania realizowane na mocy zawartych porozumień z organami administracji państwowej i samorządowej.

Organami Powiatu są:

- Rada Powiatu - organ stanowiący i kontrolny – liczy 21 radnych
- Zarząd Powiatu – organ wykonawczy – składa się z 5 członków (Starosta, Wicestarosta, dwóch etatowych Członków Zarządu i jeden społeczny Członek Zarządu)

Zarząd wykonuje zadania Powiatu przy pomocy Starostwa Powiatowego, które jest jednostką budżetową utworzoną dnia 1 stycznia 1999 roku na mocy ustawy.

Kierownikiem Starostwa jest Starosta.

Starostwo działa na podstawie następujących aktów prawnych: Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym; ustawy z dnia 24 lipca 1998 r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej - w związku z reformą ustrojową państwa; ustawy z dnia 13 października 1998 r. przepisy wprowadzające ustawy reformujące administrację publiczną; ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych; ustawy z dnia 29 grudnia 1998r. o zmianie niektórych ustaw w związku z wdrożeniem reformy ustrojowej państwa oraz ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych.

Starostwo Powiatowe wykonuje:

- określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym, zadania z zakresu administracji rządowej oraz inne zadania,
- zadania powierzone w drodze porozumień zawartych z organami administracji,
- zadania wynikające z uchwał Rady Powiatu lub Zarządu Powiatu.

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Nr VII/2017

Dokument ten jest podstawowym dokumentem Urzędu opisującym ustanowiony i wdrożony System Zarządzania Jakością. Dokument adresowany jest do wszystkich pracowników urzędu oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Struktura tego dokumentu została oparta na wymaganiach międzynarodowej normy ISO 9001:2008, której odpowiednikiem jest polska norma PN-EN ISO 9001:2009. Księga Systemu Zarządzania Jakością jest nadzorowana przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Funkcję tą w Urzędzie pełni Czesław Makowski e-mail: cz.makowski@powiattorunski.pl.

Pracownicy Urzędu są zobowiązani do zapoznania się z treścią Księgi Jakości i stosowania zawartych w niej postanowień oraz w dokumentach w niej przywołanych.

Księga Jakości i procedury SZJ zostały wydane, zatwierdzone i udostępnione pracownikom Starostwa w sieci wewnętrznej Urzędu w katalogu „ISO9001”. Księga Jakości jest również udostępniana na stronach www.powiattorunski.pl.

Księgę Jakości opracowuje, oznacza, udostępnia, ewidencjonuje, aktualizuje oraz archiwizuje Pełnomocnik przy pomocy Zespołu Wdrożeniowego, a zatwierdza Starosta Toruński. Egzemplarze informacyjne Księgi Jakości są oznaczane napisem „Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana” i są aktualne w momencie ich wydruku.

Przegląd i ewentualną aktualizację Księgi Jakości przeprowadza się w miarę potrzeb. Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik urzędu lub każda inna zainteresowana osoba. Zmiany Księgi mogą być także wynikiem zaleceń przeglądu zarządzania lub realizacji działań doskonalących. O konieczności wprowadzenia zmian decyduje Pełnomocnik ds. jakości, który również sprawuje nadzór nad ich wprowadzeniem. Zmiany wprowadzone do podlegających aktualizacji egzemplarzy Księgi Jakości są rejestrowane. Każda zmiana powoduje nowe wydanie Księgi Jakości.

Zasady oznaczania i aktualizacji Księgi Jakości są uregulowane procedurą Nr. VII.01.00/AW

„Nadzór nad dokumentacją i zapisami”.

Ileokroć w Księdze jest mowa o:

- Najwyższym Kierownictwie – należy przez to rozumieć Starostę, i Wicestarostę oraz etatowych Członków Zarządu
- Pełnomocniku – należy przez to rozumieć Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością
- Urzędzie – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Toruniu
- Komórce organizacyjnej – należy przez to rozumieć wydział lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie lub samodzielne stanowisko.

3. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I WYŁĄCZENIA

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana



System Zarządzania Jakością obejmuje wykonywanie usług publicznych w zakresie administracji samorządowej przez wszystkie komórki organizacyjne Urzędu. Organizację, zasady funkcjonowania Starostwa oraz zakresy spraw załatwianych przez poszczególne komórki organizacyjne określa Regulamin Organizacyjny.

W Urzędzie jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009, z wyłączeniem:

- wymagania **7.3** Projektowanie
- wymagania **7.5.2** Walidacja procesów usługi

Powyższe wyłączenia nie mają żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczenia klientom usług spełniających właściwe wymagania.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne

W Urzędzie zostały zidentyfikowane następujące procesy:

Procesy zarządcze:

- Planowanie strategiczne
- Zarządzanie finansami

Proces główny:

- Realizacja zadań

Procesy pomocnicze:

- Zarządzanie zasobami ludzkimi
- Administrowanie
- Kontrola i sprawozdawczość
- Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością

Procesy realizowane w Urzędzie są przedstawione na mapie procesów gdzie uwidocznione są ich wzajemne powiązania.

Urząd nie zleca wykonywanie procesów (zadań) na zewnątrz tj. do wykonywania osobom, jednostkom, organizacjom zewnętrznym.

Podejście procesowe przyjęte przy identyfikacji procesów w Starostwie jest zrozumiałe dla pracowników i osób odpowiedzialnych za utrzymanie systemu. Poszczególne karty procesów wskazują poszczególne zadania realizowane w Starostwie. Wszystkie procesy realizowane w Starostwie mają wpływ pośredni lub bezpośredni na jakość i tworzenie wartości dodanej, w szczególności proces „Realizacja zadań”.

Starostwo Powiatowe w Toruniu

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana



Procesy zostały opisane na kartach procesów, w których określono:

- 1) Cel procesu,
- 2) Lidera procesu,
- 3) Zakres usług generowanych przez proces,
- 4) Zapisy związane z procesem,
- 5) Dokumenty związane z procesem.

Planowanie strategiczne (I.00.00/AW)

Celem procesu jest tworzenie, aktualizacja, realizacja i monitorowanie wieloletnich strategii, planów i programów .

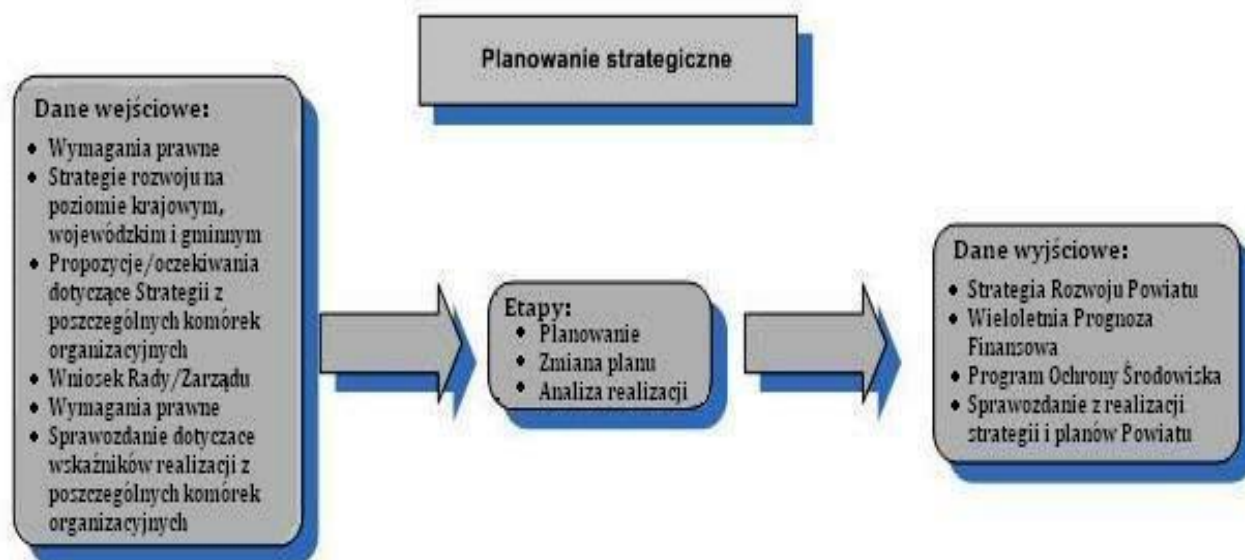
W procesie uczestniczą:

- Wydział Promocji i Rozwoju – w zakresie Strategii Rozwoju Powiatu,
- Wydział Środowiska – w zakresie Programu Ochrony Środowiska.
- Wydział Finansowy – w zakresie Wieloletniej Prognozy Finansowej,

Etapy realizacji procesu przedstawia karta procesu Nr. I.00.00/AW.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Proces – Kontrola i sprawozdawczość (II.00.00/AW)

Celem procesu jest prowadzenie nadzoru nad komórkami organizacyjnymi Urzędu, jednostkami organizacyjnymi powiatu oraz innymi podmiotami. Nadzór wynika bezpośrednio z przepisów i jest w nich szczegółowo określony. W procesie uczestniczą:

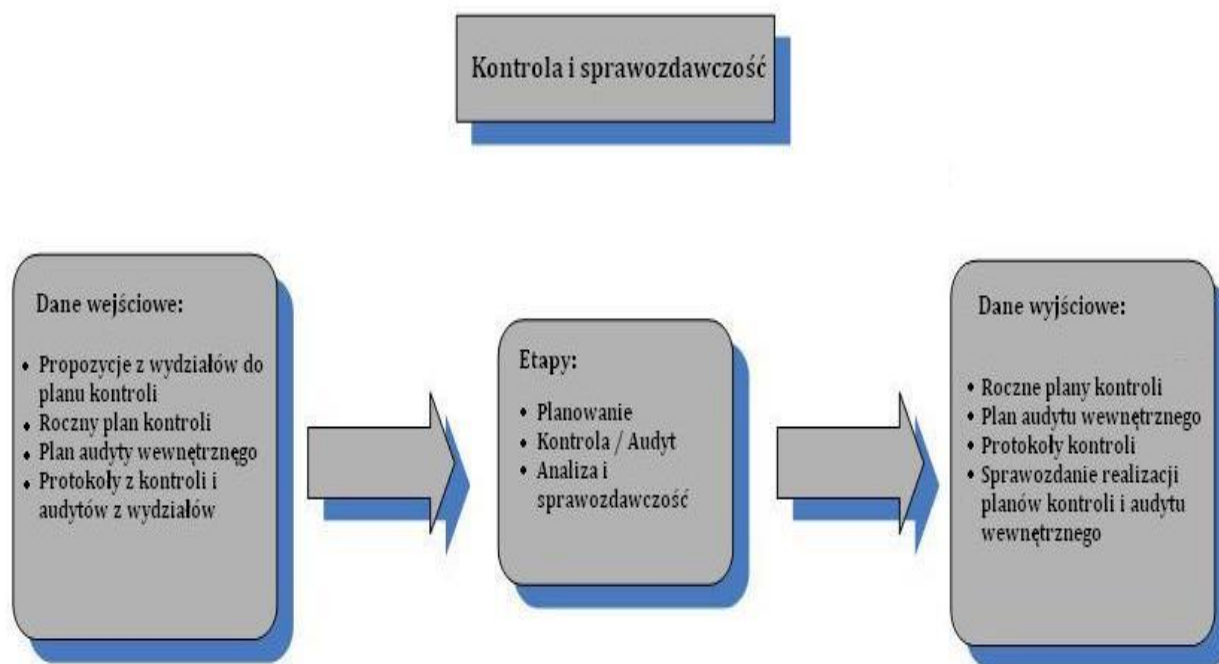
- Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich w zakresie funkcjonowania kontroli wewnętrznej,
- Audytor wewnętrzny w zakresie realizacji audytu wewnętrznego,
- Samodzielne stanowisko ds. kontroli w zakresie kontroli zarządczej.

Proces kontroli regulują przepisy prawa lub też mogą one być przeprowadzane w wyniku złożonej skargi. Przeprowadzone czynności kończą się zaleceniami pokontrolnymi lub innymi ustaleniami w zależności od stwierdzonych nieprawidłowości.

Proces obejmuje swym zakresem również kontrole wewnętrzne. Uczestniczą w nim wszystkie komórki organizacyjne Urzędu.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana

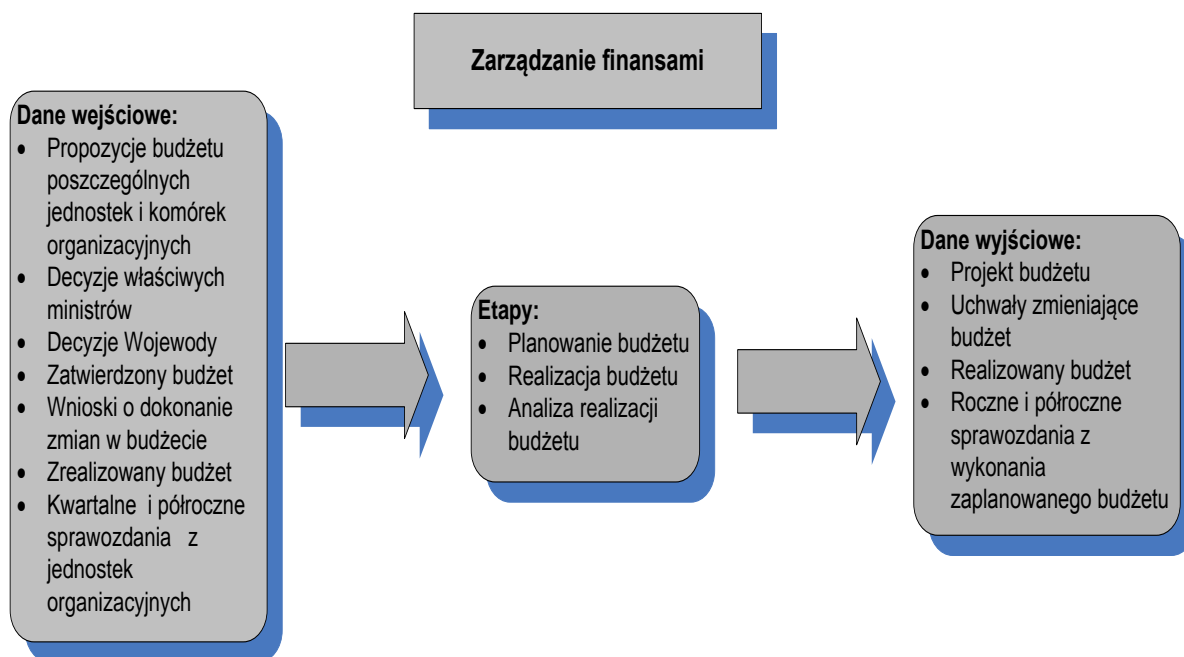




Zarządzanie finansami (III.00.00/AW)

Celem procesu jest zaplanowanie i realizacja budżetu powiatu zgodnie z obowiązującymi przepisami, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o finansach publicznych. Proces rozpoczyna się z chwilą przystąpienia do opracowania projektu budżetu na dany rok, a kończy się w momencie rozliczenia wykonania budżetu. W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego oraz jednostki organizacyjne powiatu. Liderem procesu jest Skarbnik Powiatu. Etapy realizacji procesu przedstawia karta procesu Nr. III.00/00/AW.





Realizacja zadań (IV.00.00/AW)

Celem procesu jest zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej poprzez sumienne, bezstronne, terminowe i zgodne z prawem załatwianie spraw z zakresu administracji rządowej (zadania zlecone) i samorządowej (zadania własne) oraz realizacja uchwał organów powiatu tj. Rady Powiatu i Zarządu Powiatu.

W procesie uczestniczą wszystkie komórki organizacyjne Starostwa realizując zadania przypisane im w Regulaminie Organizacyjnym, zgodnie z przepisami prawa materialnego. Szczegółowy podział zadań przedstawiony został w karcie procesu Nr. IV.00.00/AW. Realizacja zadań w zakresie wydawania decyzji, postanowień, zaświadczeń, opinii oraz innych spraw odbywa się zgodnie z opracowanymi kartami informacyjnymi.

Karta taka zawiera następujące informacje:

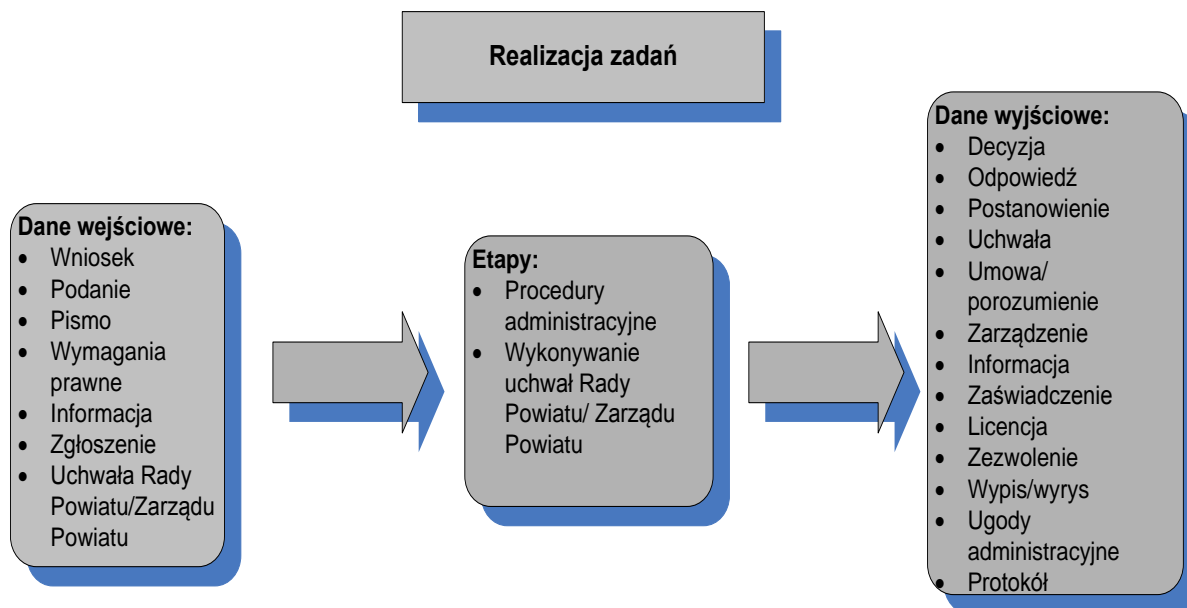
- 1) nazwa sprawy,
- 2) nazwa komórki organizacyjnej,
- 3) podstawy prawne, czyli zbiór przepisów na podstawie których pracownik Starostwa prowadzi sprawę,
- 4) o wymaganych dokumentach do składanego wniosku,
- 5) wysokość opłat skarbowych,
- 6) termin załatwienia sprawy,
- 7) jednostka prowadząca sprawę,
- 8) tryb odwoławczy,
- 9) dodatkowe informacje dla klienta,
- 10) wzory wniosków i potrzebnych formularzy.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Wszystkie sprawy prowadzone są w oparciu o Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy prawa materialnego. Proces jest na bieżąco monitorowany i dokumentowany poprzez oprogramowanie komputerowe „SIDAS EZD”



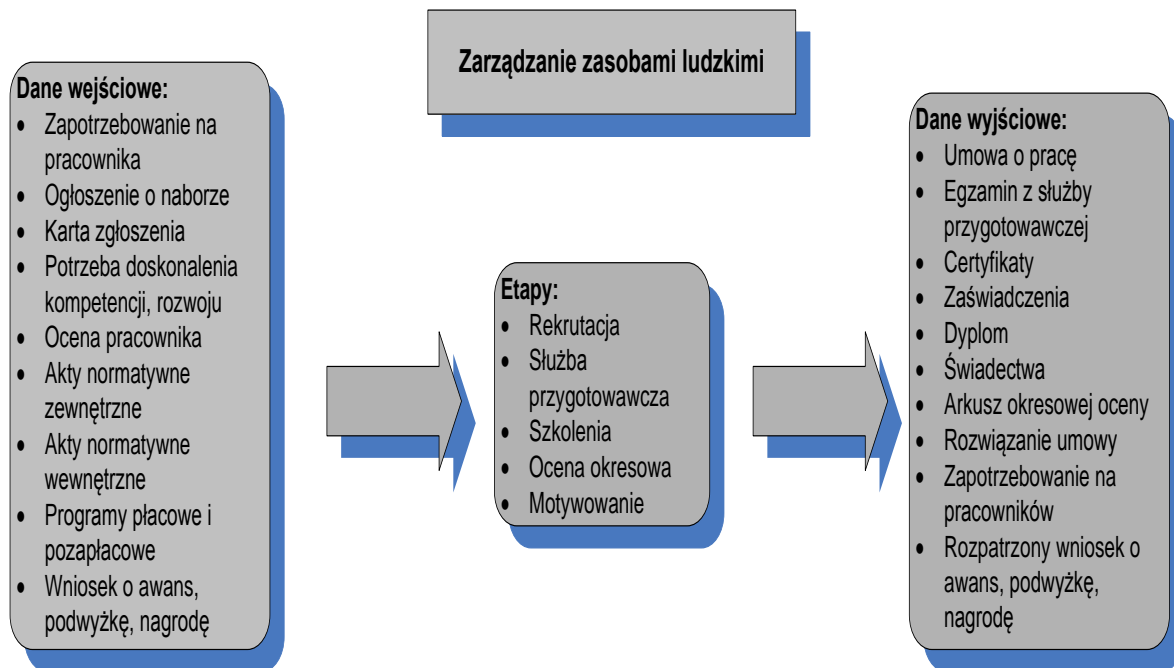
Zarządzanie zasobami ludzkimi (V.00.00/AW)

Celem procesu jest zapewnienie stałej, kompetentnej, doświadczonej i życzliwej kadry pracowników. Zarządzanie zasobami ludzkimi opisane jest w karcie procesu Nr. V.00.00/AW i opiera się o m. in. o następujące dokumenty:

- 1) zasady zatrudniania pracowników na stanowiska urzędnicze,
- 2) sposób przeprowadzania służby przygotowawczej,
- 3) zasady przeprowadzania oceny okresowej pracowników,
- 4) zakresy czynności,
- 5) Kodeks pracy i pragmatyka pracowników samorządowych.

Proces obejmuje też doskonalenie zawodowe pracowników realizowane w ramach systemu rozwoju kompetencji kadr.





Administrowanie (VI.00.00/AW)

Celem procesu jest prawidłowa realizacja zamówień publicznych/zakupów dla skutecznego funkcjonowania Starostwa oraz zarządzanie infrastrukturą w sposób zapewniający realizację bieżących zadań oraz ewidencjonowanie dochodów i wydatków budżetowych.

Etapy procesu opisuje karta procesu Nr. VI.00.00/AW.

W procesie uczestniczą:

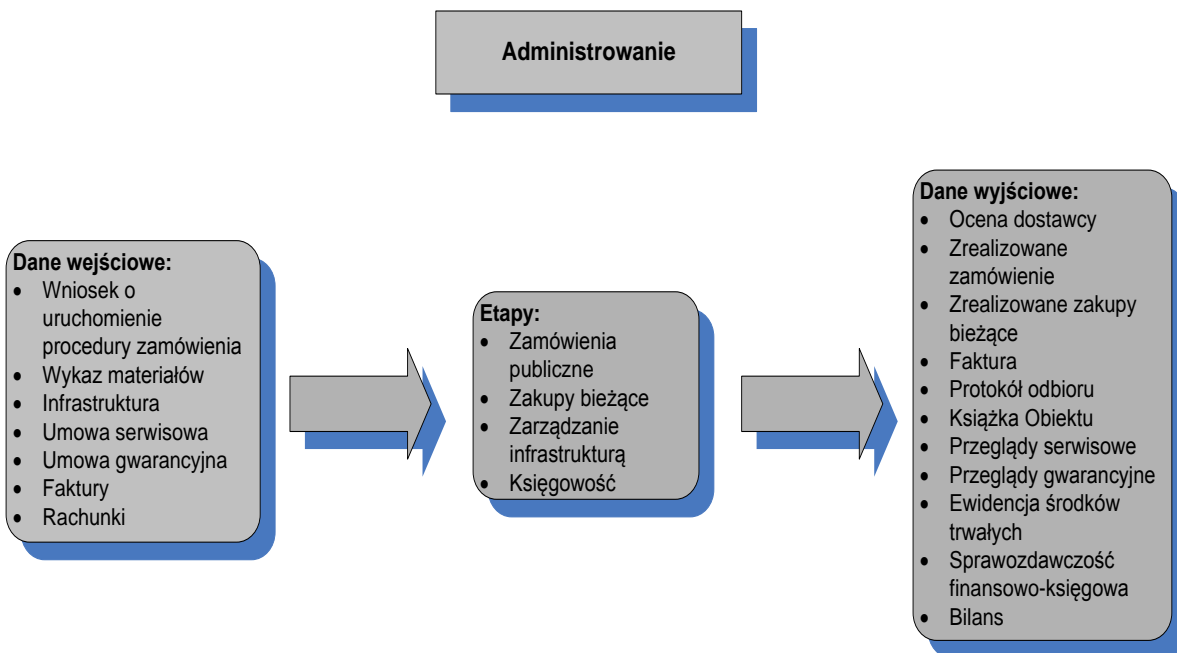
- Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich – w zakresie przestrzegania przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych, przepisów wewnętrznych i oceny dostawców,
- Wydział Finansowy – w zakresie ewidencji dochodów i wydatków budżetowych,
- wszystkie komórki organizacyjne – w zakresie określania przedmiotu zamówienia.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana



KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

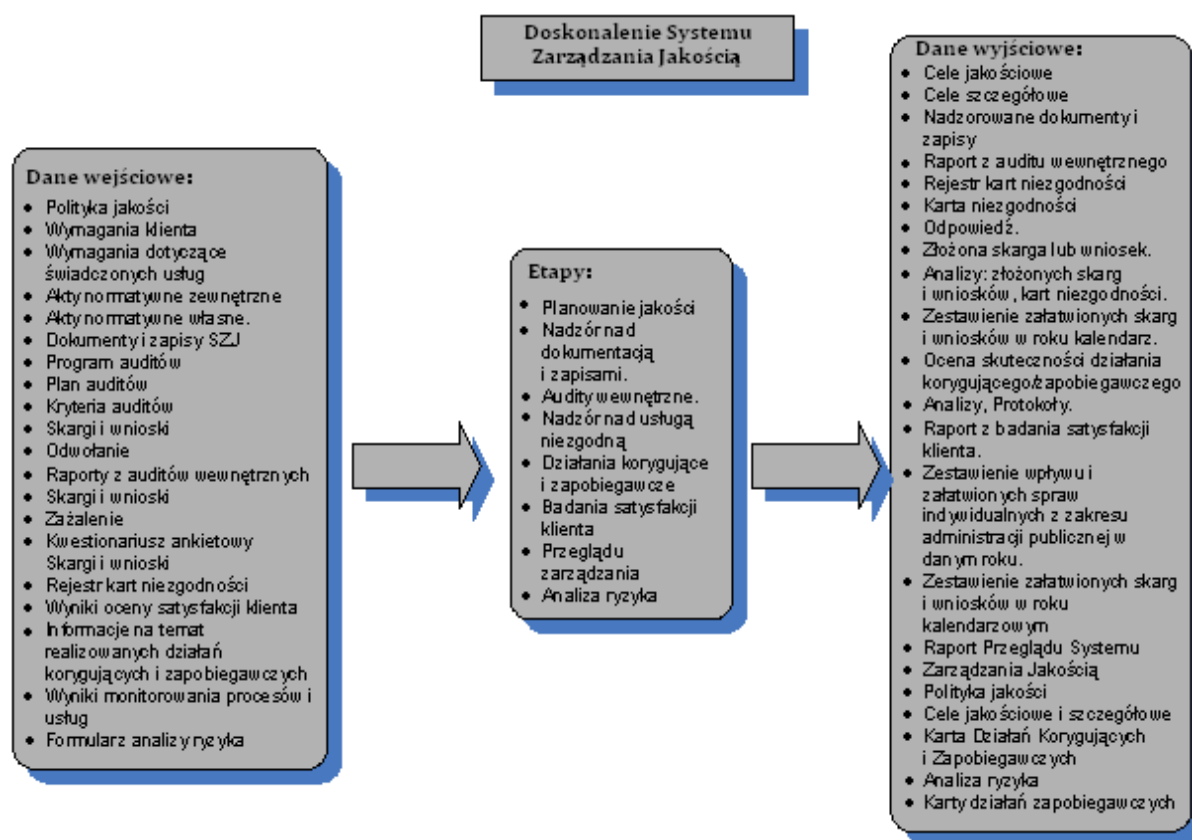
Nr VII/2017



Doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością (VII.00.00/AW)

Celem procesu jest planowane, systematyczne i obiektywne badanie zgodności i skuteczności procesów realizowanych w ramach ustanowionego Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009. Liderem procesu jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Proces obejmuje osiem etapów: planowanie jakości, nadzór nad dokumentacją i zapisami, audyty wewnętrzne, nadzór nad usługą niezgodną, działania korygujące i zapobiegawcze, badania satysfakcji klienta, przegląd zarządzania, analizę ryzyka. Proces został opisany na karcie procesu Nr. VII.00.00/AW Systemu Zarządzania Jakością.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana



4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością obejmuje:

- Politykę Systemu Zarządzania Jakością,
- Księgę Systemu Zarządzania Jakością,
- Karty procesów oraz procedury systemowe, wymagane postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009,
- dokumenty łącznie z zapisami, niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów w Urzędzie – np. wymagania prawne, zarządzenia, uchwały organów stanowiących itp.

4.2.2. Księga Systemu Zarządzania Jakością [Księga Jakości]

Księga stanowi opis wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością, określa jego zakres i wyłączenia [punkt 3], opis oddziaływania między procesami [punkt 4.1], dokumentację Systemu Zarządzania Jakością [punkt 4.2.1] oraz sposób spełnienia wymagań normy ISO 9001:2008. Księga Jakości jest dostępna dla pracowników Urzędu, jak również dla Klientów poprzez stronę www.powiatatorunski.pl

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





4.2.3. Nadzór na dokumentami

W celu spełnienia wymagań Normy została opracowana i wdrożona udokumentowana procedura Nr. VII.01.00/AW, która zawiera zasady nadzorowania dokumentacji systemu w zakresie:

- opracowywania i zatwierdzania dokumentów,
 - przeglądu, aktualizacji, identyfikacji zmian i statusu dokumentów,
 - zapewnienia dostępności w miejscach użytkowania odpowiednich wersji dokumentów.
 - zapewnienia czytelności i prostej identyfikacji dokumentów,
 - zapewnienia odpowiedniego nadzoru nad zidentyfikowaniem oraz rozpowszechnianiem dokumentów pochodzących z zewnątrz, niezbędnych do planowania i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
 - zapobiegania stosowaniu dokumentów nieaktualnych.
- Procedura ta zawiera również zasady nadzorowania wymagań prawnych.

4.2.4. Nadzór nad zapisami

W celu zapewnienia nadzoru nad zapisami oraz spełnienia wymagań Normy została ustanowiona i udokumentowana procedura Nr. VII.01.00/AW. Zawiera ona zasady dotyczące identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania zapisów i rozporządzania nimi oraz wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania przy tworzeniu zapisów.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo zaangażowało się w tworzenie i wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłe jego doskonalenie. Zaangażowanie to przejawia się w szczególności poprzez:

- zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Służą temu przede wszystkim spotkania z kadrą kierowniczą Urzędu oraz odrębne spotkania w grupach roboczych,
- ustanowienie Polityki Jakości zawierającej cele i skuteczne sposoby ich realizacji,
- przeprowadzanie corocznych przeglądów zarządzania,
- zapewnienie dostępności zasobów koniecznych do funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością i realizacji wyznaczonych dla niego celów jakościowych.

Działaniami podejmowanymi w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań Klientów jest zbieranie i analiza informacji zewnętrznych i wewnętrznych. Pozyskiwanie informacji od Klientów realizowane jest głównie poprzez analizę skarg i wniosków oraz badania ankietowe. Uzyskane informacje, są wykorzystywane przy podejmowaniu działań dostosowujących i doskonalących jakość świadczonych usług do oczekiwań i wymagań Klientów.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





5.2. Orientacja na Klienta

Specyfika działania Urzędu powoduje, że wymagania dotyczące realizowanych w nim usług są ściśle określone i Klienci nie wnoszą do nich specjalnych, dodatkowych wymagań. Oczekują oni załatwienia sprawy w sposób terminowy, rzetelny i życzliwy, ale są to wymagania o charakterze ogólnym i dotyczą generalnie wszystkich realizowanych w Urzędzie usług.

Aby określić i spełnić wymagania Klienta wdrożony został mechanizm badania jego zadowolenia, co szczegółowo opisano w punkcie 8.2.1 niniejszej Księgi oraz analizę skarg i wniosków.

Klientem Starostwa jest każdy podmiot, na rzecz którego realizowane są usługi.

Zidentyfikowano niżej wymienione grupy klientów:

- a) klienci korzystający bezpośrednio z usług realizowanych w Urzędzie,
- b) mieszkańcy powiatu,
- c) organizacje pozarządowe w tym społeczne, kulturalne, wyznaniowe itp.,
- d) osoby korzystające z usług zakładów położonych na terenie powiatu oraz przejeżdżający tranzytem,
- e) podmioty gospodarcze, zarówno z terenu powiatu jak i spoza niego,
- f) inne urzędy administracji publicznej,
- g) pracownicy organizacji (klienci wewnętrzni).

Ze względu na specyfikę działania Urzędu, wymagania Klienta nie mają istotnego znaczenia, gdyż produkty realizowane w Urzędzie mają charakter standardowy, więc określenie związanych z nimi wymagań bez udziału Klienta nie stanowi problemu. W sytuacjach wyjątkowych, gdy wymagania Klienta mają charakter indywidualny i ponadstandardowy, są one określane indywidualnie.

5.3. Polityka jakości

Ustanowiona Polityka Jakości jest podstawą do określenia metod, procesów, celów i zadań realizowanych przez Urząd. Zawarte w niej postanowienia są znane i respektowane przez wszystkich pracowników.

Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego w Toruniu jest realizacja potrzeb mieszkańców powiatu (Klientów) oraz profesjonalne świadczenie usług zaspokajających ich wymagania i oczekiwania, co przyczynić się ma do zwiększenia ich zadowolenia jak i umacniania roli Starostwa jako instytucji pełniącej służbę publiczną.

Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości wyznacza się następujące cele:

- budowanie wizerunku Urzędu przyjaznego klientom,

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





- podnoszenie jakości świadczonych usług w sposób zapewniający zadowolenie klientów Urzędu,
- poprawa obiegu dokumentów i informacji w Urzędzie,
- podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie umiejętności pracowników,
- poprawa efektywności pracy pracowników Urzędu,
- zapewnienie otwartej polityki informacyjnej Urzędu,
- doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych Urzędu oraz zapewnienie odpowiednich kadr.

Ustalone cele Polityki Jakości będą realizowane poprzez:

- szybkie, terminowe, zgodne z prawem, staranne i życzliwe załatwianie spraw,
- skuteczne wdrożenie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją,
- organizowanie i finansowanie szkoleń i doskonalenia,
- wprowadzenie systemu motywacji finansowej i pozafinansowej oraz podnoszenie świadomości pracowników o ciężącej na nich odpowiedzialności,
- skuteczne wdrażanie koncepcji e-Urzędu,
- pozyskiwanie środków zewnętrznych,
- wprowadzenie, utrzymywanie i stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością określonego normą PN EN ISO 9001:2009.

Polityka Jakości została zakomunikowana i jest powszechnie dostępna na stronie internetowej i serwerze Starostwa. Ponadto jest ona wywieszona dla Klientów zewnętrznych w wyeksponowanych miejscach na ścianach Urzędu.

Polityka Jakości zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia. Przy jej formułowaniu zwrócono szczególną uwagę na to, aby była odpowiednia do celu istnienia Urzędu i zrozumiała, a przez opublikowanie w ogólnie dostępnych miejscach – skutecznie zakomunikowana w Starostwie. Polityka Jakości jest przeglądana i weryfikowana podczas przeglądów Systemu Zarządzania Jakością.

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Aby spełnić ciężący na Najwyższym Kierownictwie obowiązek ustanawiania celów jakości dla Urzędu, zaplanowano następujący mechanizm działania: raz w roku do 31 stycznia kierownicy komórek organizacyjnych przedkładają Pełnomocnikowi propozycje celów jakościowych dla procesów w obszarach swojego działania. Cele te muszą być mierzalne i spójne z Polityką Jakości. Pełnomocnik dokonuje przeglądu tych propozycji, a następnie przedkłada je do akceptacji Najwyższemu Kierownictwu podczas przeglądu zarządzania.

W ten sam sposób kierownicy składają informacje o realizacji celów dotyczących jakości, przyjętych na poprzedni okres rozliczeniowy 12-tu miesięcy. Jest to również przedmiotem oceny w trakcie przeglądu zarządzania.

5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Dla zapewnienia sprawnego przebiegu planowania powołany został, spośród pracowników Urzędu Zespół Wdrożeniowy, który na podstawie wiedzy nabytej w trakcie szkoleń zaprojektował i wdrożył System Zarządzania Jakością spełniający wymagania normy. W trakcie funkcjonowania SZJ będzie przeglądany na bieżąco, a jeśli zajdzie potrzeba jego modyfikacji, to wnioski składane są Pełnomocnikowi, który czuwa nad zachowaniem integralności w czasie wdrażania zmian w systemie. Szczególnym momentem na podejmowanie decyzji w sprawie zmian w SZJ jest coroczny przegląd zarządzania, w czasie którego dokonuje się jego generalnej analizy.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

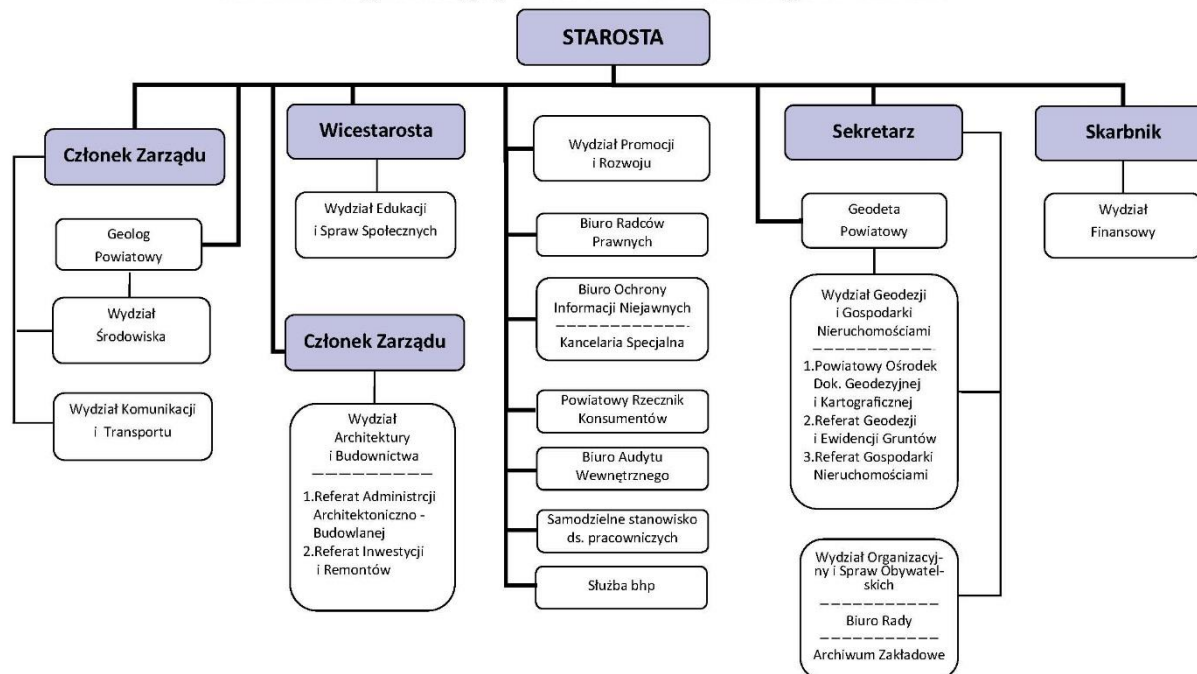
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Odpowiedzialność i uprawnienia pracowników są określone w zakresach czynności, indywidualnych upoważnieniach oraz w Regulaminie Organizacyjnym. Poniższy schemat organizacyjny pokazuje służbowe podporządkowanie i wzajemne zależności w strukturze organizacyjnej Urzędu





Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Toruniu



Najwyższe Kierownictwo

Najwyższe Kierownictwo odpowiada za:

- 1) określenie i aktualizowanie polityki jakości;
- 2) ustalenie i nadzorowanie mechanizmów ustanawiania celów dotyczących jakości oraz monitorowania ich realizowania;
- 3) przeprowadzanie przeglądów zarządzania i podejmowanie decyzji służących doskonaleniu Systemu Zarządzania Jakością;
- 4) zapewnienie dostępności zasobów;
- 5) kreowanie postaw sprzyjających kształtowaniu świadomości orientacji na Klienta;
- 6) planowanie SZJ i zapewnienie jego integralności, także na etapie zmian;
- 7) wyznaczenie Pełnomocnika;
- 8) ustanowienie właściwych procesów komunikacyjnych w Urzędzie;
- 9) określenie odpowiedzialności i uprawnień pracowników.

Pełnomocnik ds. SZJ

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Zakres odpowiedzialności i uprawnień Pełnomocnika:

- 1) zapewnia, że procesy potrzebne w SZJ są ustanowione, wdrożone i utrzymane;
- 2) informuje Najwyższe Kierownictwo o funkcjonowaniu SZJ i potrzebach dokonywania zmian;
- 3) planuje audyty wewnętrzne i nadzoruje je oraz zapewnia wystarczającą liczbę auditorów o odpowiednich kwalifikacjach;
- 4) analizuje wyniki auditów wewnętrznych i podejmuje na ich podstawie odpowiednie działania, a także informuje o nich w trakcie przeglądu Systemu Zarządzania Jakością;
- 5) współpracuje z firmą certyfikującą i konsultantem wdrażającym system w celu doskonalenia SZJ;
- 6) zapewnia upowszechnienie w Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań Klienta;
- 7) czuwa nad integralnością i spójnością SZJ w trakcie jego zmian i doskonalenia;
- 8) podejmuje merytoryczne decyzje w zakresie funkcjonowania SZJ;
- 9) monitoruje stopień realizacji przyjętych celów dot. jakości, a w przypadku ich zagrożenia informuje zainteresowane strony,
- 10) realizuje inne zadania opisane w procedurach systemowych.

Kierownicy komórek organizacyjnych

Kierownik komórki organizacyjnej odpowiada za:

- 1) zidentyfikowanie czynności realizowanych w komórce;
- 2) podjęcie decyzji w zakresie potrzeby ustanowienia procesów i dokumentów;
- 3) przedkładanie Pełnomocnikowi propozycji celów dotyczących jakości na szczeblu komórki organizacyjnej i ich realizację po zatwierdzeniu przez Najwyższe Kierownictwo wraz z odpowiednią sprawozdawczością;
- 4) proponowanie zmian w procedurach komórki organizacyjnej i ich wprowadzenie w życie zgodnie z zasadami procedury „Nadzoru nad dokumentami i zapisami”;
- 5) zidentyfikowanie aktów prawnych obowiązujących w komórce organizacyjnej oraz przypisanych poszczególnym procedurom wydziału/samodzielnego stanowiska;
- 6) określenie celów jakościowych dla procesów i monitorowanie ich wykonania;
- 7) monitorowanie realizacji procesów w miejscach określonych przez procedury;
- 8) określenie punktów krytycznych procesów i zapewnienie nad nimi szczególnego nadzoru;
- 9) monitorowanie procesów realizowanych w komórce organizacyjnej;
- 10) zgłaszanie Pełnomocnikowi uwag i wniosków w zakresie doskonalenia skuteczności SZJ;
- 11) kształtowanie, także własnym przykładem, wśród pracowników postaw orientacji na Klienta.

Pracownicy

Pracownik odpowiada za:

- 1) znajomość właściwych dla danego stanowiska procedur i ich sumienne realizowanie;
- 2) zgłaszanie naczelnikowi/kierownikowi uwag i wniosków w zakresie skuteczności SZJ;
- 3) dążenie do doskonalenia swoich kwalifikacji;
- 4) właściwą postawę orientacji na Klienta w zakresie kompetencji, kultury obsługi, sumienności, przestrzegania prawa i dbania o wizerunek Urzędu.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Aby wdrożony w Urzędzie System Zarządzania Jakością funkcjonował zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2009 i nieustannie się doskonalił, Starosta Toruński zarządzeniem powołał Pełnomocnika ds. System Zarządzania Jakością powierzając tę funkcję Sekretarzowi Powiatu

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

W Urzędzie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej, umożliwiający sprawne działanie Systemu. Komunikacja wewnętrzna odbywa się poprzez:

- System SIDAS (System do elektronicznego zarządzania dokumentacją)
- Internet:
 - poczta elektroniczna,
 - www.powiattorunski.pl,
 - www.bip.powiattorunski.pl
- tablice ogłoszeń,
- sieć telefoniczna
- spotkania wewnętrzne, w tym narady kierownictwa
- indywidualne spotkania robocze między członkami kierownictwa różnego szczebla – na bieżąco, w razie potrzeby,
- indywidualne robocze rozmowy kierowników z pracownikami - na bieżąco, w razie potrzeby.

5.6. Przegląd zarządzania

5.6.1. Postanowienia ogólne

Okresowo, nie rzadziej niż 1 raz w roku w okresie luty-marzec, przeprowadzane są przeglądy Systemu Zarządzania Jakością. Za przygotowanie przeglądu Systemu Zarządzania Jakością oraz sporządzenie raportu zawierającego opis danych wejściowych i wyjściowych odpowiada Pełnomocnik. Celem przeglądu jest ocena przydatności, adekwatności i skuteczności, jak również ocena możliwości doskonalenia oraz potrzeb zmian w Systemie Zarządzania Jakością.

W przypadkach uzasadnionych dopuszcza się przesunięcie terminu przeglądu zarządzania, lecz o okres nie dłuższy niż 3 miesiące, i z zastrzeżeniem, że w danym roku kalendarzowym musi się odbyć jeden przegląd zarządzania.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- wyników z przeprowadzonych auditów,
- analizy skarg i wniosków Klientów,
- analizy badań ankietowych poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Urząd,
- oceny skuteczności szkoleń,
- analizy przebiegu procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami,
- statusu podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych,
- zaleceń z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie Urzędu, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych,
- propozycji i zaleceń dotyczących doskonalenia SZJ m.in. zgłaszanych przez pracowników.

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu sporządzane są wnioski i zalecenia, które stanowią dane do:

- doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością i procesów go tworzących,
- doskonalenia usług świadczonych przez Urząd,
- właściwego zarządzania zasobami.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

W Urzędzie planuje się i zapewnia zasoby niezbędne do:

- wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością i ciągłego doskonalenia jego skuteczności,
- podnoszenia poziomu zadowolenia Klienta przez spełnianie jego oczekiwań.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Postanowienia ogólne

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Pracownicy Urzędu stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, doświadczenie i umiejętności zawodowe oraz szkolenia.

6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenie

Pracownicy zatrudnieni w Urzędzie posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, umiejętności i doświadczenia.

Zatrudnianie na wolne stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w „Systemie zatrudniania pracowników na stanowiska urzędnicze w Starostwie Powiatowym”. Zgodnie z tym dokumentem nabór na wolne stanowiska urzędnicze jest otwarty i konkurencyjny. Niezbędne wymagania wobec pracowników zatrudnianych w Urzędzie określa ustawa o pracownikach samorządowych.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika. Zasady dokonywania okresowych ocen pracowników są uregulowane stosownym Zarządzeniem Starosty.

W celu zapewnienia osiągnięcia optymalnych efektów w działalności Urzędu, kładzie się nacisk na podnoszenie wiedzy personelu. W Starostwie wdrożono system rozwoju kompetencji kadr. Podstawowym celem wdrożenia systemu rozwoju kompetencji kadr jest stworzenie jasnych i prostych reguł podnoszenia kompetencji zawodowych urzędników (rozumianych jako wiedza, umiejętności i postawy), dzięki czemu będą oni wypełniać swoje obowiązki utrzymując profesjonalizm i wysoką jakość pracy, zaś Urząd będzie w stanie realizować misję służenia społeczności lokalnej.

Zapisy dotyczące wykształcenia, doświadczenia zawodowego, odbytych szkoleń i zdobytych przez pracowników umiejętności, gromadzone są i przechowywane w aktach osobowych pracowników. Skuteczność przeprowadzonych szkoleń pracowników oceniają bezpośredni przełożeni.

6.3. Infrastruktura

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Budynek wykorzystywany przez Urząd spełnia oczekiwane wymagania organizacyjne i prawne stawiane budynkom administracji publicznej oraz podlega okresowym kontrolom. Wszystkie stanowiska pracy wyposażone są w urządzenia biurowe i sprzęt teleinformatyczny. Zarówno systemy operacyjne komputerów i oprogramowanie sieciowe, jak i oprogramowanie specjalistyczne posiada aktualne licencje. Nad prawidłowością funkcjonowania sprzętu komputerowego czuwają informatycy. Sieci komputerowe są na bieżąco monitorowane poprzez oprogramowanie antywirusowe, antyspiegowskie i antyspamowe, a dostęp do sieci wewnętrznej Urzędu chroniony jest barierą sprzętowo-programową „UTM Fortigate”. Internet dostarczany jest przez stałe łącze w technologii światłowodowej bez ograniczeń przepustowości. Dostęp do sieci telefonicznej wykonany w technologii cyfrowej „ISDN MULTI” z 30-stoma kanałami z możliwością uruchomienia 250. numerów telefonicznych widocznych z sieci zewnętrznej. Budynek Urzędu jest strzeżony przez całą dobę przez wyznaczone do tego służby ochrony przed włamaniem (firma zewnętrzna) oraz przez Państwową Straż Pożarną poprzez podłączony bezpośrednio z Komendą system ostrzegania pożarowego. Archiwum zakładowe, kancelaria tajna, serwerownia i bazy CEPIK dla Wydziału Komunikacji i Transportu zabezpieczone są systemem dostępu na karty magnetyczne. Urząd dysponuje dwoma samochodami osobowymi na swoje potrzeby, samochody podlegają okresowym przeglądom.

6.4. Środowisko pracy

Wymagania dotyczące środowiska pracy określa Regulamin Pracy oraz przepisy BHP, które precyzują warunki każdego stanowiska pracy. Każdy pracownik świadczący pracę w Urzędzie, zobowiązany jest do przestrzegania zasad BHP. Pracownicy przed dopuszczeniem do pracy zapoznawani są z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, mającymi również wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na obsługę Klientów. Informowani są o ryzyku zawodowym występującym na danym stanowisku pracy. Dokumentacja związana z bezpieczeństwem i higieną pracy znajduje się na stanowisku inspektora ds. BHP.

Specyfika działalności organizacji oraz jej produkty powodują, że nie wymagają one określenia i zapewnienia szczególnych wymagań środowiskowych w stosunku do tych, które są zapewnione w ramach standardów technicznych, panujących w urzędach administracji publicznej w kraju. Jedyną koniecznością było zapewnienie specjalnych wymagań środowiskowych w pomieszczeniach archiwum zakładowego i archiwów wydziałowych, usytuowanych na parterze budynku Starostwa. Przepisami Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz.67 z późn. zm.). Urząd został zobowiązany do zapewnienia odpowiednich parametrów wilgotności i temperatury. Środowisko archiwum zakładowego i archiwów wydziałowych jest monitorowane i regulowane na podstawie codziennych odczytów temperatury i wilgotności.

7. REALIZACJA USŁUGI

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





7.1. Planowanie realizacji usług

Urząd realizuje zadania z zakresu administracji publicznej. Obszar realizowanych zadań i świadczonych usług ustalają ustrojowe przepisy prawne oraz ustawy prawa materialnego. Głównie jest to realizowanie obowiązków publicznoprawnych wobec członków wspólnoty samorządowej, obejmujące wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień i zaświadczeń, przyjmowanie zgłoszeń oraz podejmowanie uchwał itp.

W wyniku prac Zespołu Wdrożeniowego dokonano identyfikacji potrzebnych w organizacji procesów i zaplanowano ich realizację w warunkach nadzorowanych, spełniających wymagania norm. Biorąc pod uwagę specyfikę działania Urzędu oraz dotychczasowe dobre, skuteczne i sprawdzone praktyki, usankcjonowano w większości przypadków procedury o charakterze ustnym. Dla realizacji każdej usługi określono cele jakościowe, wymagania usługi, sposoby jej realizacji i monitorowania tej realizacji oraz zapisy potrzebne do dostarczenia dowodów, że sposób realizacji usługi i sama usługa spełnia wymagania.

W serwisie internetowym Urzędu www.powiattorunski.pl oraz w obowiązkowym „Biuletynie Informacji Publicznej” www.bip.powiattorunski.pl jak i kierowanym do osób niepełnosprawnych www.bezbarier.powiattorunski.pl dla Klienta zewnętrznego wprowadzono „Karty informacyjne” załatwianych w Urzędzie spraw.

Karty informacyjne mają charakter pomocniczy w realizacji usługi, informacyjno- instruktażowy, są swoistym przewodnikiem dla Klienta, służącym pomocą w załatwieniu sprawy. Rodzaje opisanych usług wynikają z zakresu zadań realizowanych przez poszczególne komórki organizacyjne Starostwa.

Za prawidłowość i aktualność kart informacyjnych odpowiadają naczelnicy wydziałów.

7.2. Procesy związane z Klientem

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących usługi

Klientami zewnętrznymi dla Urzędu są: organizacje, przedsiębiorstwa, instytucje, inne urzędy administracji publicznej oraz osoby fizyczne na rzecz których Urząd świadczy usługi.

Ze względu na specyfikę realizowanych w Urzędzie usług wymagania Klientów w tym zakresie to oczekiwanie - że będą one zrealizowane w sposób rzetelny, terminowy i uprzejmy. Konkretnie wymagania Klienta dotyczą przepisów prawa przypisanych każdej usłudze. Takie przypisanie należy do obowiązków osoby nadzorującej realizację usługi, czyli lidera procesu.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Wymagania Klienta odnośnie zakresu realizowanych zadań zawarte są w art. 4 ustawy o samorządzie powiatowym z dnia 5 czerwca 1998 r. (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 1445 z późn. zm.). Są to wymagania mające na celu zaspokojenie szeroko pojętych potrzeb zbiorowego klienta Powiatu - społeczności lokalnej. Natomiast wymagania klienta dotyczące sposobu świadczenia usług przez Urząd są określone w KPA. Zasady ogólne kodeksu, takie jak: praworządność, uwzględnianie z urzędu interesu państwowego i społecznego oraz słusznego interesu obywateli, dochodzenie prawdy obiektywnej, pogłębianie zaufania obywateli do organów państwa i samorządu terytorialnego, pogłębianie świadomości i kultury prawnej obywateli, udzielanie pomocy prawnej stronom i innym uczestnikom postępowania, czynnego udziału stron w postępowaniu, przekonywanie, szybkość i prostota, nakłanianie do ugody stron, które mają sporne interesy w sprawie, pisemność, dwuinstancyjność, trwałość decyzji ostatecznych na forum administracyjnym, prawomocność decyzji ostatecznych, sądowa kontrola legalności decyzji administracyjnych, a także szczegółowe regulacje gwarantują wysoką ochronę praw Klienta w postępowaniu administracyjnym.

Przegląd wymagań dotyczących usługi rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem dokumentu, sprawy od Klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. Urząd świadcząc usługi na rzecz swoich Klientów, rozpatruje wnoszone sprawy i realizuje następujące zadania:

- rozpatrywanie szczegółowego rodzaju spraw realizowanych zgodnie z przepisami

Kodeksu postępowania administracyjnego,

- prowadzenie spraw nie wymagających wszczęcia postępowania administracyjnego i ich dokumentowania,
- zawieranie umów cywilnoprawnych.

Potrzeby Klientów formułowane są poprzez:

- korespondencję kierowaną do Urzędu drogą pocztową i elektroniczną,
- bezpośredni kontakt pracownika z Klientem,
- rozmowy telefoniczne,
- media,
- analizę skarg i wniosków,
- serwisy internetowe Urzędu: www.powiattorunski.pl, www.bip.powiattorunski.pl, oraz www.bezbarier.powiattorunski.pl

Każdy dokument jest przeglądany przez pracowników Urzędu pod kątem zawartych w nim wymagań. Urząd poprzez swoich pracowników stara się realizować usługi z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności i z pełnym obiektywizmem. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji usługi (parafowanie, akceptacja uprawnionego pracownika, radcy prawnego, kierownictwa Urzędu). Za identyfikację wymagań Klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu. Pracownik z kolei przekazuje informację swojemu przełożonemu. Kierownik komórki organizacyjnej Urzędu poddaje je analizie i przedstawia wnioski podległym pracownikom.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Wnioski o charakterze systemowym przekazuje Staroście Toruńskiemu, Sekretarzowi lub Skarbnikowi, który następnie omawia je na spotkaniach z kadrą kierowniczą Urzędu.

Dla większości spraw z zakresu administracji publicznej opracowane zostały formularze wniosków, druki urzędowe, wypełnienie których ułatwia spełnienie wymogów formalnych co do poprawności złożonego wniosku.

Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach sprawy.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi

W każdej fazie wykonania danej usługi lub udzielenia informacji dla Klienta jest przeprowadzany dokładny przegląd wymagań dotyczących tej usługi. Odbywa się to na bieżąco podczas przyjmowania odpowiednich dokumentów (pism, druków, wniosków). Każda komórka organizacyjna zobowiązana jest do rejestracji i realizacji sprawy w terminie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego, a w razie potrzeby do wezwania Klienta do uzupełnienia wniosku. W sytuacji dokonania zmian w danych wejściowych podanych przez Klienta, pracownicy prowadzący daną sprawę ponoszą odpowiedzialność za uwzględnienie tych zmian w procesie podejmowania decyzji.

Pracownik merytoryczny, rozpatrujący sprawę przyjmując wniosek Klienta przeprowadza niezwłocznie jego weryfikację pod względem formalnym i potwierdza to zdarzenie datą i podpisem.

Pracownicy Urzędu zobowiązani są do informowania Klientów, którzy niepoprawnie lub do niewłaściwej komórki organizacyjnej złożyli dokument, jakie czynności powinni podjąć lub gdzie się udać, by daną sprawę załatwić szybko i skutecznie, bądź gdzie uzyskają niezbędne informacje.

Wszystkie zapisy, które powstają podczas realizacji procesów są utrzymywane i przechowywane zgodnie z instrukcją kancelaryjną oraz innymi obowiązującymi przepisami.

7.2.3. Komunikacja z Klientem.

Urząd dysponuje różnorodnymi formami komunikowania się z Klientem, za pomocą których zainteresowany może uzyskać informacje o świadczonych usługach oraz niezbędnych wymaganiach jakie należy spełnić w celu szybkiego i sprawnego załatwienia sprawy.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Podstawowym źródłem informacji jest serwis internetowy www.powiattorunski.pl Biuletyn Informacji Publicznej (www.bip.powiattorunski.pl) oraz serwis dla osób niepełnosprawnych www.bezbarier.powiattorunski.pl . Zawartość podanych informacji w Biuletynie reguluje ustawa. Istnieje również możliwość pobrania drogą elektroniczną druków i formularzy oraz złożenie wniosku poprzez platformę Cyfrowy Urząd oraz platformę ePUAP.

Innymi kanałami komunikacji są:

- tablice ogłoszeń,
- łączność telefoniczna, faksowa,
- elektroniczne skrzynki podawcze oraz skrzynki e-mailowe,
- wydawnictwa i publikacje,
- cotygodniowe godziny przyjęć Najwyższego Kierownictwa oraz kierowników komórek organizacyjnych
- przyjmowanie skarg i wniosków.

7.3. Projektowanie i rozwój [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]

Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego. Sposób realizacji usługi, jak i ich właściwości są określone przepisami prawa. W związku z powyższym Urząd nie ma możliwości prawnych projektowania świadczonych na rzecz Klientów usług.

7.4. Zakupy

7.4.1. Proces zakupu.

Zakup usług, wyrobów, materiałów lub robót budowlanych niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań odbywa się zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych i na podstawie aktów wewnętrznych.

Zakupy są realizowane po zweryfikowaniu rzeczywistych potrzeb Urzędu oraz w granicach wydatków, które zostały ujęte w planie finansowym jednostki, z zachowaniem następujących zasad:

- gospodarności, rzetelności, celowości i oszczędności, z zapewnieniem najlepszych efektów z danych nakładów przewidzianych w przepisach ustawy o rachunkowości i ustawy o finansach publicznych,
- terminowości realizacji zamówień publicznych,
- wyboru najkorzystniejszej oferty, z zachowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Drobne zakupy są realizowane na podstawie zamówień składanych przez kierowników komórek organizacyjnych, po uzyskaniu akceptacji Sekretarza Powiatu lub innej upoważnionej osoby. Zakupy te, dokonywane są w oparciu o obowiązujące przepisy.

7.4.2. Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupów, precyzujące usługę, wyrób, materiały lub roboty budowlane oraz wyspecyfikowane dla nich wymagania są przygotowywane przez pracownika właściwego merytorycznie dla przedmiotu tego zakupu. Określone są w projekcie zamówienia, umowy lub wniosku o wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Dokumenty te tworzone są i zatwierdzane, zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie przepisami i procedurami.

7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu

Osoba odpowiedzialna za zrealizowanie dostawy, kontroluje dostawę pod względem zgodności i kompletności, egzekwuje prawa wynikające z gwarancji, rękojmi lub szczegółowych postanowień umowy. Jakość zakupów jest sprawdzana przez osobę odpowiedzialną za realizację dostawy i zgłaszającą potrzebę zakupu, zgodnie z ustalonymi w zamówieniu wymaganiami. Wszelkie karty gwarancyjne przechowywane są u osób zajmujących się merytorycznie danym zamówieniem.

7.5. Dostarczanie usługi

7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi

Starostwo prowadzi planowanie oraz realizację usług w warunkach nadzorowanych. Oznacza to, m.in., że pracownicy realizujący usługę mają zapewniony dostęp do aktualnych informacji, w których określono właściwości usługi. Wszyscy pracownicy Urzędu mają zapewniony dostęp (za pomocą wewnętrznej sieci teleinformatycznej) do Programu Obsługi Prawnej „LEX Samorząd Terytorialny, LEX Zamówienia Publiczne” zawierających ujednolicone teksty przepisów, komentarze i orzecznictwo. Ponadto pracownicy Wydziału Architektury i Budownictwa mają dostęp do modułu „LEX Prawo Budowlane Gold” a pracownicy Wydziału Środowiska do „LEX Prawo Ochrony Środowiska Gold”.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Dodatkowo wszyscy pracownicy korzystają z e-dzienników (Dziennik Ustaw, Monitor Polski, dzienniki urzędowe województw), bezpłatnych specjalistycznych portali internetowych oraz stron internetowych poszczególnych ministerstw i urzędów centralnych.

Pracownicy korzystają również z potrzebnego wyposażenia w postaci sprzętu komputerowego, oprogramowania, skanerów, drukarek i innego sprzętu potrzebnego do realizacji usług. Dla wszystkich procesów realizacji usług ustalono i wdrożono zasady dotyczące ich zwolnienia do klienta, dostawy oraz działań po dostawie, jeśli dana usługa tego wymaga. Ustalono również zasady monitorowania usługi w trakcie jej realizacji, za które odpowiedzialni są liderzy procesów.

7.5.2. Walidacja procesów dostarczania usługi [WYMAGANIE WYŁĄCZONE]

Przebieg poszczególnych procesów regulowany jest przepisami prawa oraz wymaganiami wewnętrznymi [m.in. zarządzeniami]. Przebieg tych procesów jak i ich wyniki są na bieżąco oceniane w celu potwierdzenia ich prawidłowości przez pracowników Urzędu, a także instytucje zewnętrzne. W związku z powyższym nie ma potrzeby walidowania tych procesów.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie sprawy wpływające do Urzędu są rejestrowane i identyfikowane znakiem sprawy. Identyfikowanie gwarantuje, że na każdym etapie załatwiania sprawy możliwe jest określenie statusu danej sprawy. Zasady postępowania zostały zawarte w Instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu.

Korespondencja po wpłynięciu do Urzędu jest identyfikowana i podzielona na przesyłki podlegające i niepodlegające ewidencji. Dzięki temu Urząd posiada możliwość prześledzenia historii sprawy oraz jej lokalizacji w strukturach Urzędu.

Identyfikacji wpływających dokumentów oraz kierowania do poszczególnych komórek organizacyjnych, nadając im odpowiednie oznaczenia, dokonuje Starosta bądź działający z jego upoważnienia pracownik przeglądający i przydzielający dokumenty poszczególnym komórkom organizacyjnym.

Gdy wniosek trafia na właściwe do realizacji danej sprawy stanowisko, zostaje wpisany do spisu spraw (otrzymuje znak sprawy), zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt. Tym samym znakiem sprawy oznaczone są wszystkie dokumenty dotyczące danej sprawy.

7.5.4. Własność Klienta

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Jedynymi rodzajami własności Klienta, z którymi spotyka się w swojej praktyce Starostwo są dokumenty mające związek z tym Klientem, będące jego własnością oraz jego dane osobowe.

Do dokumentów tych należą między innymi dokumenty składane w ramach naboru pracowników.

Własność Klienta stanowią także oryginały dokumentów poświadczających uprawnienia do kierowania pojazdami (prawo jazdy) oraz oryginały dowodów rejestracyjnych pojazdów zatrzymane przez Policję, w przypadkach określonych w ustawie Prawo o ruchu drogowym. Dowody rejestracyjne przekazywane są do Starostwa, ewidencjonowane i przechowywane w zamkniętych szafach w Wydziale Komunikacji i Transportu. Wydawane są one za pokwitowaniem Klientom, kiedy ustanie przyczyna zatrzymania dowodu rejestracyjnego. Dokumenty prawa jazdy, zatrzymane na podstawie orzeczeń właściwych organów przekazywane są do Starostwa, przechowywane w Wydziale Komunikacji i Transportu w zamkniętych szafach, i zwracane klientowi za pokwitowaniem po upływie okresu, na jaki były zatrzymane.

W sytuacji zagubienia bądź zniszczenia dokumentacji osoby upoważnione natychmiast informują o tym Klienta i sporządzają odpowiedni zapis.

W Urzędzie wdrożona została Polityka bezpieczeństwa informacji, która wskazuje zasady chronienia informacji, w tym informacji będących własnością Klientów.

Urząd obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań, zgodnie z przepisami prawa.

Dodatkowymi zabezpieczeniami danych osobowych w Urzędzie są:

- monitoring budynku – systemy: przeciwpożarowy i antywłamaniowy,
- całodobowa ochrona,
- wyposażenie pomieszczeń biurowych w zamknięte szafy, biurka.

7.5.5. Zabezpieczenie usług

W Urzędzie wszystkie dokumenty i informacje towarzyszące realizacji usług są zabezpieczane. Polega to na odpowiedniej identyfikacji, przechowywaniu w miejscach do tego przeznaczonych oraz ochronie przed uszkodzeniem, zniszczeniem, bądź utratą oraz dostępem osób nieupoważnionych.

Zawartość danych w komputerach chroniona jest poprzez system haseł. Dostęp do haseł mają upoważnieni pracownicy, obsługujący dane stanowisko komputerowe.

Dostarczanie dokumentów Klientom następuje w drodze bezpośredniego kontaktu lub za pośrednictwem poczty. Przygotowywane do wysyłki dokumenty są w odpowiedni sposób pakowane, a następnie, zgodnie z zawartą dyspozycją przesyłane.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Każdy dokument jest właściwie identyfikowany, przechowywany i chroniony do momentu przekazania go Klientowi.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

W archiwach Urzędu stosuje się urządzenia do pomiaru wilgotności i temperatury powietrza:

- archiwum zakładowe – higrometr,
- archiwum Wydziału Komunikacji i Transportu - higrometr,
- archiwum Zasobu Geodezyjnego i Kartograficznego – urządzenie wielofunkcyjne do wentylacji i higrometr,

Ponadto w Wydziale Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami znajduje się urządzenie do sprawdzania poprawności wykonania pomiarów geodezyjnych w pracach geodezyjnych składanych do zasobu – zestaw pomiarowy „Trimble R8 GN55”.

W celu dostarczenia dowodu zgodności z określonymi wymaganiami, wszystkie przyrządy i urządzenia do przeprowadzania pomiarów znajdujące się w Urzędzie są nadzorowane, odpowiednio zabezpieczone, podlegają okresowej kontroli i sprawdzaniu zgodności przez Naczelników.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

W Urzędzie zostały zaplanowane i wdrożone procesy monitorowania, pomiaru, analizy oraz doskonalenia, niezbędne do wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi, zapewnienia zgodności Systemu Zarządzania Jakością z postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009, ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Do realizacji powyższych procesów wraz z wyspecjalizowanym personelem włączani są wszyscy pracownicy Urzędu w zależności od podejmowanych działań. Obowiązkiem każdego pracownika Urzędu jest dbałość o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełniania odpowiednich dla tej usługi wymagań, w tym wymagań prawnych.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1. Zadowolenie Klienta

Ważnym wskaźnikiem do oceny funkcjonowania Urzędu jest poziom zadowolenia Klienta. W celu pozyskania informacji dotyczących stopnia zadowolenia Klienta wprowadzono ankietowe badanie poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Urząd.

Dla spełnienia wymagania normy w tym zakresie została zaplanowana i wdrożona metoda ankietowego badania zadowolenia klienta. Ankiety są dostępne w Kancelarii ogólnej, Sekretariacie, poszczególnych Wydziałach Starostwa i w punkcie informacyjnym Starostwa. Klient, po wypełnieniu ankiety może pozostawić ją w dowolnej komórce organizacyjnej Urzędu lub wrzucić do specjalnie oznaczonej skrzynki, ulokowanej w punkcie informacyjnym. Na podstawie pozyskanych ankiet, raz na kwartał, Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich zestawia wyniki, poddaje analizie i formułuje wnioski przydatne dla procesu doskonalenia SZJ. Wyniki i wnioski przedstawiane są na corocznym przeglądzie zarządzania.

Poziom zadowolenia Klienta badany jest również poprzez coroczną analizę skarg i wniosków. Uzyskane informacje pozwalają na podejmowanie działań doskonalących funkcjonowanie Urzędu.

8.2.2. Audit wewnętrzny

W celu zapewnienia stałej przydatności wdrażanego Systemu oraz jego skuteczności w osiąganiu zamierzonych celów planowane i podejmowane są audyty wewnętrzne. Do przeprowadzenia tych auditów zostali powołani odpowiednio przeszkoleni pracownicy. Wyniki auditów są zapisywane i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością. Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością zostały opisane w procedurze SZJ Nr. VI.02.00/AW „AUDITY WEWNĘTRZNE”.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





W celu sprawdzenia zgodności procesów usług dokonuje się ich monitorowania i pomiaru w oparciu o mierniki określone w formularzu celów dla procesów. Określenie mierników pozwala na analizę osiąganych wyników przez proces i podejmowanie decyzji dotyczące doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

Procesy podlegają ocenie również poprzez takie mechanizmy jak:

- analiza skarg i wniosków,
- przeprowadzanie kontroli wewnętrznych,
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary świadczonych usług

Monitorowanie i pomiary usługi w trakcie jej realizacji należy do obowiązków konkretnie ustalonej osoby, zwanej liderem procesu. Musi ona dopilnować, aby proces realizacji usługi i sama usługa spełniały określone dla nich wymagania oraz były zrealizowane zgodnie z ustalonymi zasadami, wg odpowiedniej kolejności i w oparciu o ustalone uprawnienia poszczególnych osób. Przed zwolnieniem usługi do Klienta musi ona zostać przejrzana pod kątem spełnienia przypisanych jej wymagań, a fakt przeglądu należy potwierdzić odpowiednim podpisem upoważnionej osoby.

8.3. Nadzór nad usługą niezgodną

W Urzędzie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z usługą niezgodną. Każda usługa lub jej element, które nie są zgodne z odpowiednimi dla nich wymaganiami są odpowiednio kontrolowane. Przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte. Będą stanowiły źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych. Szczegółowe zasady postępowania z usługą niezgodną zostały opisane w procedurze SZJ Nr. VII.03.00/AW POSTĘPOWANIE Z USŁUGĄ NIEZGODNĄ DZIAŁANIA KORYGUJĄCE/ ZAPOBIEGAWCZE

8.4. Analiza danych

W celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Urzędu określa się, zbiera oraz analizuje odpowiednie dane.

Źródłem danych pozwalających na przeprowadzenie analiz są:

- 1) końcowe raporty z przeprowadzonych auditów wewnętrznych,
- 2) skargi i wnioski Klientów,

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





- 3) podjęte działania korygujące i zapobiegawcze,
- 4) wyniki z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- 5) zapisy z przeprowadzonych przeglądów,
- 6) oceny dostawców.

8.5. Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

System Zarządzania Jakością wdrożony w Urzędzie jest ciągle doskonalony w celu poprawy jego skuteczności. W procesie doskonalenia wykorzystywane są m.in. Polityka Systemu Zarządzania Jakością, cele jakościowe, audyty wewnętrzne i kontrole problemowe, analiza danych, w tym również mierników procesów oraz działania korygujące i zapobiegawcze oraz przeglądy zarządzania.

8.5.2. Działania korygujące

W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny niezgodności i usługi niezgodnej.

Podjęcie działań korygujących następuje w szczególności w oparciu o:

- 1) skargi i wnioski Klientów,
- 2) wyniki z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- 3) informacje od pracowników,
- 4) audyty wewnętrzne i zewnętrzne,
- 5) wnioski z przeglądu SZJ,

Sposób postępowania dotyczący działań zapobiegawczych został wskazany w udokumentowanej procedurze SZJ Nr. VII.03.00/AW POSTĘPOWANIA Z USŁUGĄ NIEZGODNĄ DZIAŁANIA KORYGUJĄCE/ ZAPOBIEGAWCZE.

8.5.3. Działania zapobiegawcze

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





W Urzędzie podejmowane są działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności. Działania zapobiegawcze podejmowane są na podstawie analizy prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia. Działania te podejmowane są na podstawie wniosków z przeprowadzonych przeglądów zarządzania, na podstawie analizy ryzyka, na podstawie zgłoszeń pracowników Urzędu. Sposób postępowania dotyczący działań zapobiegawczych został wskazany w udokumentowanej procedurze SZJ Nr.VII.03.00/AW POSTĘPOWANIE Z USŁUGĄ NIEZGODNĄ DZIAŁANIA KORYGUJĄCE/ ZAPOBIEGAWCZE.

9. ANALIZA RYZYKA

Ryzyko występuje w każdej komórce organizacyjnej Urzędu, towarzyszy każdemu procesowi i jest niezależne od dynamiki zmieniającej się sytuacji w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym. Ryzyko mierzone jest w kategoriach wpływu/skutków i prawdopodobieństwa.

Proces zarządzania ryzykiem w Urzędzie składa się z następujących etapów:

- 1) Identyfikacja ryzyka
- 2) Analiza ryzyka
- 3) Punktowa ocena ryzyka
- 4) Hierarchizacja ryzyka
- 5) Podejmowanie działań w obszarach o podwyższonym ryzyku.

Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu ryzyka zagrażającego poszczególnym działaniom określonym w Regulaminie Organizacyjnym, wewnętrznych i zewnętrznych aktach prawa, kartach procesów itp.

W ramach kompleksowej analizy ryzyka dla każdego zidentyfikowanego ryzyka określa się w komórkach organizacyjnych Urzędu:

- 1) przyczyny ryzyka,
- 2) skutki ryzyka, w razie jego wystąpienia,
- 3) prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka
- 4) istniejące mechanizmy minimalizujące ryzyko

Ocena ryzyka polega na określeniu wpływu (oddziaływania) i prawdopodobieństwa ziszczenia się ryzyka. Wpływ ziszczenia się ryzyka na działalność Urzędu punktuje się wg następującego schematu:

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana



**Tab.1:** Tabela punktowa wpływu

Prawdopodobieństwo ziszczenia się ryzyka punktuje się wg następującego schematu:

Punktacja	1	2	3	4	5
Wpływ	Nieznacznym	Mały	Średni	Poważny	Katastrofalny

Tab. 2: Tabela punktowa prawdopodobieństwa

Punktacja	1	2	3	4	5
Opis	Rzadkie	Mało prawdopodobne	Średnie	Prawdopodobne	Prawie pewne
Prawdopodobieństwo	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

Ryzyko zaleca się ocenić na dwa sposoby:

- tak, jakby nie występowały żadne mechanizmy minimalizujące (ryzyko nieodłączne);
- biorąc pod uwagę istniejące mechanizmy minimalizujące (ryzyko rezydualne).

Hierarchizacja ryzyka polega na uporządkowaniu rodzajów ryzyka według ich wagi, zgodnie z przyznanymi ocenami. W oparciu o dokonaną ocenę wpływu i prawdopodobieństwa ziszczenia się ryzyka ustalany jest poziom istotności ryzyka. Na hierarchizację ryzyka pozwala łączna punktowa ocena ryzyka - iloraz przyznanym konkretnemu ryzyku punktów wpływu i prawdopodobieństwa.

Analizę i ocenę ryzyka przeprowadza się dla wszystkich procesów głównych Urzędu w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 na formularzu „VII.00.05/AW Arkusz analizy ryzyka”. Przeprowadzona analiza ryzyka jest elementem, który podlega dyskusji i omówieniu przez Najwyższe Kierownictwo Urzędu na przeglądzie zarządzania i przyczynić się powinna do podejmowania działań w obszarach wymagających doskonalenia. Na jej podstawie podejmuje się decyzje m.in. w zakresie monitorowania procesów, wyznaczania celów oraz dokumentacji objętej Systemem Zarządzania Jakością.

Za nadzór nad prawidłowym przeprowadzeniem analizy ryzyka odpowiedzialny jest Pełnomocnik.

Dokument dostępny w sieci – kopia nadzorowana, wydruk – kopia nienadzorowana





Za przeprowadzenie analizy ryzyka w ramach poszczególnych procesów oraz weryfikację i aktualizację analizy ryzyka przed corocznym przeglądem zarządzania odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.

Pracownicy Urzędu odpowiadają za zidentyfikowanie ryzyk towarzyszących wykonywanym przez nich konkretnym zadaniom merytorycznym.

10. KONTROLA ZARZĄDCZA

Starosta Toruński Zarządzeniem Nr 21/2011 z dnia 5 kwietnia 2011 r., zmienionym Zarządzeniem Nr 67/2011 z dnia 20 grudnia 2011 r., wprowadził System kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Toruniu oraz w jednostkach organizacyjnych powiatu.

Jest to zintegrowany zbiór elementów i czynności kontrolnych obejmujący:

- 1) samokontrolę,
- 2) audyty jakości (wewnętrzne) ISO 9001,
- 3) audyt wewnętrzny,
- 4) kontrolę finansową,
- 5) kontrolę funkcjonalną (wewnętrzną),
- 6) kontrolę instytucjonalną (zewnętrzną)
- 7) samoocenę w formie informacji o stanie kontroli zarządczej.

