

**ZARZĄDZENIE NR 58/2018
STAROSTY POZNAŃSKIEGO
z dnia 28 czerwca 2018 roku**

w sprawie: ustalenia Polityki Jakości oraz funkcjonowania systemu zarządzania jakością, ustanowienia właścicieli procesów i audytorów wewnętrznych jakości

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. 2017r. poz. 1868 ze zm.) oraz § 70 pkt 2 lit a Uchwały Nr 2217/2017 Zarządu Powiatu w Poznaniu z dnia 28 grudnia 2017 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Poznaniu zarządzam, co następuje:

Rozdział I
Zasady Ogólne

§1. W Starostwie Powiatowym w Poznaniu, obowiązuje system zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001:2015 na zasadach określonych w zarządzeniu.

§2. Przyjmuje się Politykę Jakości Starostwa Powiatowego w Poznaniu, określoną w załączniku do niniejszego Zarządzenia. Polityka Jakości jest udostępniona na stronach intranetu (ogólnodostępnego portalu internetowego dla pracowników Starostwa).

§3. Nadzór nad realizacją przyjętej Polityki Jakości sprawuje Pełnomocnik Starosty Poznańskiego ds. Systemu Zarządzania Jakością (Pełnomocnik ds. SZJ), dla którego uprawnienia i obowiązki określono w odrębnym zarządzeniu.

§4. Obowiązująca dokumentacja systemu zarządzania jakością wraz z Księgą Jakości i integralnymi załącznikami udostępniona jest na stronach intranetu. W skład dokumentacji systemu zarządzania jakością wchodzi także: Zarządzenia Starosty, karty procesów, procedury wskazane w Księdze Jakości i karty usług publicznych udostępnione w Biuletynie Informacji Publicznej.

§5. Zasady wprowadzania zmian do dokumentów systemu zarządzania, określone zostały w Procedurze Opracowania i nadzorowania dokumentacji SZJ (ZJ-01). Forma zarządzenia wymagana jest tylko w przypadku zmiany treści Polityki Jakości.

§6. Wprowadza się obowiązek oceny dostawców, któremu podlegają wykonawcy biorący udział w zamówieniach publicznych, w zakresie i na zasadach określonych w Księdze Jakości.

§7. Wprowadza się obowiązek monitorowania celów jakości oraz wskaźników, określonych w kartach procesów. Wskaźniki wyliczane są raz na pół roku, chyba że dla danego wskaźnika określono inną częstotliwość pomiaru. Zasady przekazywania wyliczonych wartości wskaźników, każdorazowo określa Pełnomocnik ds. SZJ.

§8. Wprowadza się obowiązek cyklicznej analizy ryzyka jakości w Starostwie Powiatowym. Analiza ryzyka jest prowadzona pod nadzorem Pełnomocnika ds. SZJ.

§9.1. Wprowadza się obowiązek prowadzenia audytów wewnętrznych jakości, pod nadzorem Pełnomocnika ds. SZJ.

2. Zobowiązuje się kierujących komórkami organizacyjnymi do zapewnienie odpowiedniego wsparcia audytorom wewnętrznym systemu jakości, w szczególności poprzez:

- 1) uwzględnienie zadań związanych z pełnioną funkcją audytora jakości, przy planowaniu bieżących działań przypisanych do danego stanowiska pracy,
- 2) współpracę z audytorami wewnętrznymi podczas prowadzenia prac audytowych,
- 3) współpracę z Pełnomocnikiem ds. SZJ podczas definiowania oraz realizacji działań naprawczych oraz doskonalących.

§10. Każdy nowozatrudniony pracownik urzędu, musi zostać przeszkolony z zasad obowiązujących w ramach systemu zarządzania jakością. Szkolenie prowadzi Pełnomocnik Starosty Poznańskiego ds. systemu zarządzania jakością lub wskazana przez niego osoba. Zaświadczenie o odbyciu szkolenia, włączane jest do akt osobowych pracownika.

§11. Zobowiązuje się pracowników do przestrzegania i stosowania procedur wynikających z Księgi Jakości, kart procesów, kart usług publicznych oraz innych wskazanych na stronach intranet.

Rozdział II

Zadania i odpowiedzialność właścicieli procesów

§12 W związku z wdrożonym systemem zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Poznaniu do pełnienia funkcji **właścicieli procesów** powołuje się dyrektorów odpowiadających za wyniki pracy oraz zapewniających właściwe funkcjonowanie podległych sobie komórek organizacyjnych.

§13.1. W ramach pełnionej funkcji, właściciele procesów odpowiedzialni są za:

- 1) okresowy przegląd dokumentów przyporządkowanych do danego procesu,
- 2) koordynowanie działań zmierzających do zapewnienia merytorycznej i formalnej poprawności kart procesów lub kart usług publicznych przyporządkowanych do procesów,
- 3) współpracę w zakresie dokonywania niezbędnych uzgodnień na etapie opracowywania/uaktualnienia dokumentów systemu zarządzania,
- 4) monitorowanie celów jakości oraz wskaźników ustanowionych dla procesu,
- 5) realizację działań dot. systemu jakości wynikających z Księgi Jakości lub procedur związanych.

2. W ramach pełnionej funkcji, właściciele procesów uprawnieni są do bezpośredniej komunikacji z Pełnomocnikiem ds. SZJ.

Rozdział III

Powołanie, zadania i odpowiedzialność audytorów wewnętrznych jakości

§14. W związku z wdrożonym systemem zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Poznaniu, powołuję następujące osoby do pełnienia funkcji **audytora wewnętrznego systemu jakości**:

- 1) Maciej Andraszyk - Wydział Dróg i Gospodarki Przestrzennej
- 2) Dorota Borowska - Wydział Komunikacji i Transportu
- 3) Karol Cenker - Biuro Rady
- 4) Katarzyna Dobrowolska - Wydział Administracyjny
- 5) Magdalena Hamrol - Wydział Nieruchomości
- 6) Hanna Kolanowska-Pogrzebna - Gabinet Starosty
- 7) Jakub Kominek - Wydział Organizacyjny
- 8) Dorota Kuklińska - Pełnomocnik Starosty Poznańskiego ds. systemu zarządzania jakością
- 9) Aneta Lis - Wydział Komunikacji i Transportu
- 10) Anna Nawrocka-Pejas Wydział Administracji Architektoniczno-Budowlanej
- 11) Bernard Raczkowski - Wydział Kadr i Płac
- 12) Marta Stożek-Podgórska - Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa
- 13) Stefania Włodarczyk - Wydział Finansów
- 14) Małgorzata Zaremba - Wydział Finansów

§15.1. W ramach pełnionej funkcji, audytorzy wewnętrzni systemu jakości odpowiedzialni są za:

- 1) rzetelne i terminowe prowadzenie audytów wewnętrznych systemu zarządzania jakością zgodnie z programem audytów oraz w uzgodnieniu z Pełnomocnikiem ds. SZJ (w tym za weryfikację celów jakości),
- 2) zapoznawanie się z regulacjami wewnętrznymi oraz przepisami prawa w celu przeprowadzenia audytów wewnętrznych,
- 3) opracowywanie raportów po przeprowadzeniu audytów wewnętrznych oraz terminowe przekazanie raportów Pełnomocnikowi ds. SZJ,

- 4) podnoszenie kwalifikacji poprzez udział w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych oraz okresowy przegląd dokumentów przyporządkowanych do procesów funkcjonujących w Starostwie Powiatowym,
- 5) zachowywania tajemnicy służbowej w odniesieniu do audytowanego obszaru oraz wyników przeprowadzonego audytu.

2. W ramach pełnionej funkcji, audytorzy uprawnieni są do:

- 1) bezpośredniej komunikacji z Pełnomocnikiem ds. SZJ,
- 2) współpracy z pracownikami innych komórek organizacyjnych (w szczególności występowanie z wnioskami), w sprawach związanych z przeglądem dokumentacji oraz pozyskiwaniem danych niezbędnych do przeprowadzania audytów,
- 3) przeprowadzania audytów zgodnie z programem i w uzgodnieniu z Pełnomocnikiem ds. SZJ.

§16. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorom Wydziałów, Samodzielnym Stanowiskom i Pełnomocnikowi Starosty Poznańskiego ds. Systemu Zarządzania Jakością.

§17. Tracą moc: Zarządzenie Nr 125/2009 Starosty Poznańskiego z dnia 1 grudnia 2009r. w sprawie: wdrożenia systemu zarządzania jakością, Zarządzenie Nr 131/2015 Starosty Poznańskiego z dnia 30 października 2015r. w sprawie: powołania właścicieli procesów oraz audytorów wewnętrznych systemu jakości, Zarządzenie Nr 42/2017 Starosty Poznańskiego z dnia 13 czerwca 2017r. w sprawie: zmiany Zarządzenia Nr 131/2015 z dnia 30 października 2015 roku w sprawie powołania właścicieli procesów audytorów systemu jakości.

§ 18. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Polityka jakości ***Starostwa Powiatowego w Poznaniu***

Istotą działalności Starostwa Powiatowego w Poznaniu, będącego jednostką pomocniczą Powiatu Poznańskiego jest jak najlepsze spełnianie wymagań Interesantów, w tym w szczególności: społeczności lokalnych, organizacji pozarządowych, przedsiębiorców i innych podmiotów lub instytucji będących odbiorcami realizowanych przez nas usług publicznych, zgodnie z określonymi przepisami.

Realizując strategię, uchwaloną przez Radę Powiatu, rozwijamy potencjał społeczny i gospodarczy, dbając o środowisko przyrodnicze w myśl zrównoważonego rozwoju.

Stoimy na stanowisku, iż wysoki poziom świadczonych usług oraz innowacyjne podejście mają wpływ na: poprawę jakości życia, wzrost bezpieczeństwa publicznego, nieustanny rozwój gospodarczy, wzrost poziomu wykształcenia mieszkańców oraz uzyskiwanie ponadprzeciętnych kompetencji. Dlatego też systematycznie podnosimy jakość oferowanych usług publicznych, w szczególności poprzez następujące cele:

- załatwianie spraw w terminach określonych przepisami prawa, z dążeniem do ich skracania,
- zapewnienie odpowiednich warunków obsługi Interesantów z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych,
- zapewnianie sprawnego przepływu informacji wewnątrz organizacji oraz w kontaktach z otoczeniem i Interesantami,
- zastosowanie nowoczesnych rozwiązań informatycznych usprawniających pracę urzędu,
- racjonalne wydatkowanie pieniędzy publicznych,
- podnoszenie kwalifikacji pracowników oraz świadomości służebnej roli Starostwa wobec mieszkańców powiatu,
- aktywne i skuteczne ubieganie się oraz wykorzystywanie dostępnych funduszy lub dotacji związanych z członkostwem Polski w Unii Europejskiej,
- podejmowanie pionierskich wyzwań i projektów,
- współpracę z innymi podmiotami, w szczególności jednostkami administracji samorządowej.

Starosta Poznański zobowiązuje się do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością oraz zapewnia, że niniejsza polityka jakości jest znana, rozumiana i przestrzegana przez wszystkich pracowników urzędu.

Starosta Poznański
Jan Grabkowski

Uzasadnienie do Zarządzenia nr 58/2018
Starosty Poznańskiego
z dnia 28 czerwca 2018 roku

W związku z nowym wydaniem Normy ISO 9001:2015, przeprowadzono gruntowną analizę funkcjonowania systemu jakości na gruncie nowych wymagań. Niezbędnym jest przyjęcie zmodyfikowanej, dostosowanej do aktualnej strategii Polityki Jakości, zmodyfikowanie mapy procesów oraz zastosowanie jednolitej zasady, iż wyłącznie dyrektorzy mają wpływ na całokształt funkcjonowania podległych sobie komórek organizacyjnych, a tym samym wszystkich procesów (nie ma uzasadnienia dodatkowe wskazywanie dyrektorów z imienia i nazwiska).

Ponadto zasadnym jest połączenie dwóch zarządzeń funkcjonujących dotychczas odrębnie.

W związku z powyższym przyjęcie zarządzenia pozwala na dostosowanie regulacji wewnętrznych do wymagań Normy ISO 9001:2015.