

ZARZĄDZENIE NR 55119
MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO
z dnia 29 sierpnia 2017 r.
w sprawie

przyjęcia Polityki jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego

Na podstawie art. 43 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 486 ze zm.)

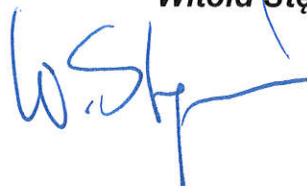
zarządzam, co następuje:

§ 1. Przyjmuję, określoną w załączniku do niniejszego zarządzenia, Politykę jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Województwa Łódzkiego, kierownikom komórek organizacyjnych oraz pracownikom urzędu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Witold Stępień





POLITYKA JAKOŚCI
URZĘDU MARSZAŁKOWSKIEGO WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

Załącznik
do Zarządzenia Nr 55/17
Marszałka
Województwa Łódzkiego
z dnia 29 sierpnia 2017r.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona - 2 - z 10
	Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego	Wersja: 1.0

Wprowadzenie

Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego to dokument stanowiący zobowiązanie do spełnienia wymagań sprawnej administracji i skutecznego zarządzania urzędem. Tworzy ona ramy dla wyznaczenia wymiernych celów. Planowane rezultaty doskonalenia wskazują kierunki działania, zapewniające ciągły rozwój i doskonalenie sprawności instytucjonalnej urzędu. Obecny kształt polityki jakości jest podsumowaniem i kontynuacją decyzji, podjętych przez Najwyższe Kierownictwo w latach 2009-2015 związanych z utrzymaniem i doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością oraz Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 3.

Przyjęta polityka wskazuje to, co uznaje się w działalności urzędu za najważniejsze i co będzie realizowane, by osiągnąć wymagania sprawnej administracji. Wskazane w dokumencie cele jakości urzędu są podstawą tworzenia długookresowych planów oraz podejmowania racjonalnych działań. Polityka jakości stanowi zatem osadzenie urzędu w otoczeniu, w którym działa: wśród pracowników, klientów urzędu, a także partnerów zewnętrznych i innych interesariuszy.

MISJA Kim chcemy być?	WIZJA Co chcemy osiągnąć?
Polityka jakości Jak chcemy to osiągnąć?	

Misja i Wizja Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego


MISJA

Urząd to sprawna organizacja, którą tworzą ludzie skutecznie działający na rzecz społeczności województwa.

WIZJA

Urząd to nowoczesna i sprawnie zarządzana instytucja publiczna, jedna z najlepszych organizacji dostarczająca najwyższej jakości usługi publiczne, wykorzystująca celowo i efektywnie posiadane zasoby, wyznaczająca standardy jakości i profesjonalizmu w administracji samorządowej w Polsce.

Misja i wizja są wspólnym wzorcem dla wszystkich pracowników urzędu, spajającym podejmowane działania oraz motywującym do ciągłego rozwoju

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona - 3 - z 10
	Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego	Wersja: 1.0

i doskonalenia sprawnej administracji. Osiągnięcie wizerunku nowoczesnej instytucji świadczącej usługi najwyższej jakości jest możliwe wyłącznie dzięki zaangażowanym pracownikom i skutecznym liderom. Tak zdefiniowane misja i wizja nie stanowią jedynie deklaracji, wyrażają także przekonanie o wadze usług świadczonych dla społeczności województwa.

Dla oceny prawidłowej i skutecznej realizacji polityki jakości będzie dokonywany pomiar stopnia jej realizacji. Schemat pomiaru uzupełnia przyjęty w urzędzie system zarządzania jakością oparty na wymaganiach normy PN-EN 9001:2009 oraz system przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym wydanie 3 w ramach oceny funkcjonowania procesów.

Aby wspomóc analizę i ocenę polityki jakości w sposób spójny, zintegrowany i systematyczny oraz uwzględnić liczne powiązania między przyjętymi rozwiązaniami operacyjnymi, zarządczymi, efektami gospodarowania finansowego i satysfakcją klienta wprowadza się ewaluację opartą na czterech perspektywach:

- klienta (zewnętrznego i wewnętrznego) – tworzenie wartości dla klienta przy określonych zasobach finansowych, zdolności operacyjnej i doskonaleniu wewnętrznym
- finansowej – efektywnego i gospodarnego wykorzystania środków publicznych do realizacji zadań publicznych,
- operacyjnej – tworzenie sprawności i efektywności w realizacji procesów,
- innowacji (wiedzy i rozwoju) – tworzenie klimatu sprzyjającego rozwojowi organizacyjnemu, nowatorstwu i zmianom.

Rezultaty doskonalenia wyznaczają kierunki działania oraz warunkują wymierne efekty, będące podstawą pomiaru wartości dla obecnych i przyszłych klientów urzędu.

Cele jakości urzędu

Wymienione rezultaty doskonalenia stanowią podstawę do zdefiniowania celów jakości w ramach poszczególnych perspektyw oraz pomiaru stopnia ich osiągnięcia.



Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego

Wersja: 1.0

Perspektywa	Rezultaty doskonalenia	Kierunki działania	Cele jakości	Miernik osiągnięcia celów	Wartość docelowa
Klienta (zewnątrznego i wewnętrznego)	Urząd jest instytucją dostępną i otwartą nastawioną na kompleksowe świadczenie usług oraz dostarczanie rzetelnych informacji.	Urząd w sposób ciągły i systematyczny monitoruje poziom satysfakcji klienta, analizuje wyniki audytów i kontroli. Urząd podejmuje działania w zakresie sprawnego świadczenia usług publicznych.	Utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klienta zewnętrznego ze świadczonych usług publicznych.	Utrzymanie wskaźnika CSI Monitorowany corocznie.	> 3,5
	Urząd jest dobrym pracodawcą. Pracownicy identyfikują się z urzędem i jego celami, są ich świadomi, zmotywowani i zaangażowani w realizację zadań urzędu.	Urząd podejmuje działania w zakresie przyjmowania rozwiązań ułatwiających realizację zadań przez pracowników. Urząd w sposób ciągły i systematyczny monitoruje poziom satysfakcji klienta wewnętrznego.	Utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klienta wewnętrznego.	Osiągnięcie wskaźnika CSI Monitorowany corocznie. Procent dobrowolnych odejść pracowników Monitorowany corocznie.	> 3,5 < 5%
Finanso wa	Urząd jest dobrym gospodarzem zarządzającym w sposób optymalny	Urząd dysponuje mieniem województwa tak, aby na najwyższym poziomie	Efektywne wykorzystanie środków finansowych i majątkowych stosownie do założonych celów	Procent wykonania budżetu Monitorowany	co najmniej 90%

Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego

Wersja: 1.0

Perspektywa	Rezultaty doskonalenia	Kierunki działania	Cele jakości	Miernik osiągnięcia celów	Wartość docelowa
	posiadanymi zasobami finansowymi i majątkowymi	jakościowym, realizować zadania samorządu województwa.	i wykonywanych zadań. Stworzenie systemu zakupów grupowych.	corocznie. Liczba wsjo, która przystąpiła do systemu zakupów grupowych Monitorowany corocznie.	10
Operacyjna	Urząd świadczy usługi wysokiej jakości (sprawnie, skutecznie, obiektywnie, zgodnie z prawem, terminowo)	Urząd wypracowuje, stosuje i doskonali standardy jakościowe realizacji swoich usług. Urząd utrzymuje szeroki zakres działań monitorujących i kontrolnych ukierunkowanych na identyfikację potencjalnych i rzeczywistych nieprawidłowości i problemów jego w funkcjonowaniu. Urząd podejmuje działania mające na celu eliminację	Zapewnienie świadczenia usług wysokiej jakości (sprawnie, skutecznie, obiektywnie, zgodnie z prawem, terminowo).	Liczba usług/dostaw zakupywanych w ramach systemu zakupów grupowych uzyskana do roku 2020 Wyniki pomiaru dla procesów wskazanych w zestawieniu, dla których przyjęto modele pomiarowe. Monitorowane zgodnie z ustaloną dla procesów częstotliwością pomiaru.	8 Zgodnie z ustalonymi celami dla pomiaru



Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego

Wersja: 1.0

Perspektywa	Rezultaty doskonalenia	Kierunki działania	Cele jakości	Miernik osiągnięcia celów	Wartość docelowa
Innowacji (wiedzy i rozwoju)	Urząd działając prewencyjnie, wprowadza mechanizmy zapobiegające wystąpieniu zdarzeń o charakterze korupcyjnym	W urzędzie propaguje się zachowania wpływające na przestrzeganie zasad etyki zawodowej oraz właściwych wymagań ustawowych i obowiązujących regulacji wewnętrznych i eliminujące zagrożenia korupcyjne.	Utrzymanie właściwej postawy etycznej pracowników urzędu.	Odsetek incydentów korupcyjnych w stosunku do wpływających zgłoszeń o podejrzeniu zaistnienia incydentu. Monitorowany corocznie.	< 5%
	Wartość Urzędu kształtują aktywni, skuteczni liderzy	W urzędzie upowszechnia się model dzielenia się wiedzą.	Upowszechnienie kaskadowania wiedzy.	Średnia ocena jakości szkoleń w ramach Akademii Rozwoju Pracowników. Monitorowany corocznie.	> 3
	Urząd zarządzany jest nowocześnie i innowacyjnie	Doskonalenie zarządzania w urzędzie.	Zapewnienie kompetencji pozwalających na realizację zadań urzędu. Poprawa skuteczności procesów.	Średnia ocena jakości szkoleń. Monitorowany corocznie.	> 3
				Procent skutecznie zakończonych działań doskonalących. Monitorowany	90%

Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego

Wersja: 1.0

Perspektywa	Rezultaty doskonalenia	Kierunki działania	Cele jakości	Miernik osiągnięcia celów	Wartość docelowa
				corocznie.	
				Wzrost odsetka pracowników korzystających z urzędowego Portalu „Łódzkie zbliża”	5 % rocznie
				Monitorowany corocznie.	
		Wspieranie realizacji procesów biznesowych dedykowanymi rozwiązaniami informatycznymi	Upowszechnienie stosowania dokumentu elektronicznego poprzez wykorzystanie EZD oraz systemów dedykowanych.	Procent KOUM wykorzystujących EZD do roku 2020	100 %
				Procent korespondencji wprowadzonej w obieg EZD do roku 2020	90%
				Procent pracowników realizujących zadania przy wsparciu systemów IT	95%
				Monitorowany corocznie.	




Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego

Strona /stron:
Strona - 8 - z 10

Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego


Wersja: 1.0

Perspektywa	Rezultaty doskonalenia	Kierunki działania	Cele jakości	Miernik osiągnięcia celów	stopnia celów	Wartość docelowa
				Procent procesów biznesowych posiadających wsparcie systemów IT		80%
				Monitorowany corocznie		

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona - 9 - z 10
	Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego	Wersja: 1.0

Zestawienie procesów do celu jakości Zapewnienie świadczenia usług wysokiej jakości (sprawnie, skutecznie, obiektywnie, zgodnie z prawem, terminowo).

Kryterium pomiaru	Miernik	Cel
Jakość Uchwał Sejmiku Województwa Łódzkiego	Procent Uchwał SWŁ uchylonych przez Regionalną Izbę Obrachunkową	< 5%
	Procent Uchwał SWŁ uchylonych przez Wojewodę	< 5%
	Procent Uchwał SWŁ uchylonych przez Wojewódzki Sąd Administracyjny	< 5%
Jakość Uchwał Zarządu Województwa Łódzkiego	Procent uchwał uchylonych przez organ nadzoru	< 5%
Jakość realizacji procesu Wydawanie decyzji administracyjnych/ postanowień:	Terminowość decyzji administracyjnych	95%
	Prawomocność decyzji administracyjnych	95%
	Terminowość postanowień	95%
	Prawomocność postanowień	95%
Jakość Rozpatrywania skarg	Terminowość rozpatrywania skarg	100%
Jakość procesu Obsługa sejmiku	Terminowość odpowiedzi na interpelacje	95%
Jakość realizacji procesu Realizacja zakupów	Procent uznanych odwołań przez KIO dotyczących przyczyn proceduralnych w Pzp	< 5%
Jakość procesu Obsługa informatyczna urzędu	Skuteczność proponowanych rozwiązań	80% ocen na poziomie 4 i 5
	Szybkość realizacji zgłoszeń	50% ocen na poziomie ocen 4 i 5.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona - 10 - z 10
	Polityka jakości Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego	Wersja: 1.0

Odpowiedzialność za realizację polityki jakości dotyczy wszystkich pracowników Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego. Monitorowanie jej realizacji będzie się odbywało w cyklach rocznych, a wyniki monitorowania będą przedkładane w ramach corocznego przeglądu zarządzania.

Ze względu na zmieniające się otoczenie społeczno - prawne polityka jakości powinna być przeglądana i aktualizowana w miarę pojawiających się potrzeb.

Deklaracja

Dla realizacji powyższej polityki jakości deklaruję zapewnienie właściwych zasobów ludzkich i organizacyjnych, jak również w ramach gospodarnego i racjonalnego zarządzania finansami, właściwych środków finansowych. Deklaruję również własne zaangażowanie i wsparcie dla realizacji określonych celów jakości. Polityka jakości jest zakomunikowana wszystkim pracownikom urzędu oraz jest przeglądana pod kątem jej ciągłej aktualności i przydatności.

Marszałek
Województwa Łódzkiego

