

ZARZĄDZENIE NR 65/13
MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO

z dnia 10 października 2013 r.

**w sprawie przyjęcia Księgi Systemu Zarządzania zgodnego
z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz standardu
System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym
– wydanie 2**

Na podstawie art. 43 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 596 ze zm.), w związku z Uchwałą Nr 53/08 Zarządu Województwa Łódzkiego z dnia 23 stycznia 2008 r. w sprawie wdrożenia w Urzędzie Marszałkowskim w Łodzi systemu zarządzania jakością

zarządzam, co następuje:

§ 1. Przyjmuję, określoną w Załączniku do niniejszego Zarządzenia Księgę Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz standardu System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 2.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Przedstawicielowi Najwyższego Kierownictwa, Pełnomocnikowi ds. SZ i kierownikom komórek organizacyjnych.

§ 3 Tracą moc:

- Zarządzenie Nr 21/12 Marszałka Województwa Łódzkiego z dnia 8 marca 2012 r. w sprawie: przyjęcia Księgi Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz standardu System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 2,

- Zarządzenie Nr 71/12 z dnia 22 sierpnia 2012 r. w sprawie: zmiany Księgi Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz standardu System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 2.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



Witold Stępień

Uzasadnienie:

Projektowane Zarządzenie ma na celu realizację decyzji po przeglądzie zarządzania w zakresie powiązania treści punktu 7.2 Księgi Systemu Zarządzania z treścią przyjętego Kodeksu etyki pracownika urzędu oraz dostosowania treści punktu 7.3 do obecnie występujących potrzeb w zakresie projektowania i rozwoju wynikających z wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009. Dodatkowo wprowadzone zmiany mają na celu dostosowanie zapisów treści Zarządzania do zapisów Zarządzenia Nr 9/13 Marszałka Województwa Łódzkiego z dnia 21 lutego 2013 r. w sprawie dostosowania organizacji Urzędu Marszałkowskiego w Łodzi do zmiany nazwy uchwalonej przez Sejmik Województwa Łódzkiego.



Księga Systemu Zarządzania

zgodnego z wymaganiami normy
PN-EN ISO 9001:2009
oraz standardu
System Przeciwdziałania
Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 2

Wersja: 5.0

Załącznik

do Zarządzenia Nr 651/13

Marszałka Województwa Łódzkiego

z dnia 10 października 2013r.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 2 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

1. KSIĘGA SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Księga Systemu Zarządzania jest podstawowym dokumentem Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego opisującym System Zarządzania odpowiadający wymaganiom normy PN-EN ISO 9001:2009 i Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym określanego dalej skrótem SPZK. Księga Systemu Zarządzania, jak i wszelkie jej zmiany wprowadzona jest w życie na mocy Zarządzenia MWŁ (za wyjątkiem zmian dokonywanych w Architekturze Procesów oraz modelach powiązań między procesami – załączniku Nr 1 do Księgi Systemu Zarządzania oraz wykazie aktów prawnych mogących powodować zagrożenia wystąpienia zdarzeń o charakterze korupcyjnym, które są zatwierdzane i prowadzone wyłącznie w wersji elektronicznej w Portalu Zarządzania QPR). Dostęp do Księgi Systemu Zarządzania został zapewniony wszystkim pracownikom Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego.

2. WPROWADZENIE - ZAKRES SYSTEMU I WYŁĄCZENIA

Uznając potrzebę ciągłego doskonalenia działań administracyjnych podejmowanych przez Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego, Zarząd Województwa Łódzkiego podjął Uchwałę Nr 53/08 z dnia 23.01.2008 r. w sprawie: wdrożenia w Urzędzie Marszałkowskim w Łodzi systemu zarządzania jakością. System ten został ustanowiony, wdrożony i jest utrzymywany oraz doskonalony zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. Obejmuje on realizację zadań publicznych wynikających z obowiązujących przepisów prawa i przyjętego Uchwałą ZWŁ Regulaminu Organizacyjnego oraz świadczenie usług administracyjnych. Ze względu na charakter działalności urzędu nie wszystkie wymagania normy mają zastosowanie. Wyłączeniem objęto pkt. 7.5.2. normy – Walidację procesów produkcji i dostarczania usług. Powyższe wyłączenie nie ma wpływu na zdolność i odpowiedzialność urzędu w zakresie świadczonych usług na rzecz mieszkańców województwa, ponieważ wyniki wszystkich procesów można zweryfikować w następstwie monitorowania prowadzonego w procesach.

W roku 2011 Marszałek Województwa Łódzkiego poszerzył system zarządzania zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009 o wymagania standardu System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 2. Nową dla systemu zarządzania dokumentację zintegrowano z funkcjonującymi w urzędzie regulacjami wewnętrznymi, w taki sposób, aby zoptymalizować ilość dokumentów, realizując jednocześnie wszystkie wymagania dodatkowe zawarte w standardzie SPZK. Wyłączenia, na które zezwala norma PN-EN ISO 9001:2009 dotyczą również wymagań dodatkowych zawartych w standardzie SPZK. Uwzględniając powyższe urząd nie znajduje uzasadnienia dla stosowania wymagania dodatkowego WD18 ze standardu SPZK.

3. TERMINOLOGIA

Specyficzne dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego pojęcia stosowane w dokumentacji systemu zarządzania zawierają niżej wymienione definicje:

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 3 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

- Identyfikowalność – zdolność do prześledzenia realizacji działania lub lokalizacji jakiegoś dokumentu
- KO-UM – komórki organizacyjne Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego
- Najwyższe kierownictwo – Marszałek Województwa Łódzkiego, Członkowie Zarządu Województwa Łódzkiego, Sekretarz Województwa Łódzkiego, Skarbnik Województwa Łódzkiego
- Przedstawiciel najwyższego kierownictwa – Sekretarz Województwa Łódzkiego
- Produkt – wynik realizacji procesu (w zastępstwie pojęcia produkt można używać określenia usługa publiczna)
- system zarządzania – System Zarządzania Jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009 i standardem System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – wydanie 2
- SPZK – System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym
- SZ – system zarządzania
- Uchwała ZWŁ – Uchwała Zarządu Województwa Łódzkiego
- Uchwała SWŁ – Uchwała Sejmiku Województwa Łódzkiego
- Zarządzenie MWŁ – Zarządzenie Marszałka Województwa Łódzkiego
- inne definicje określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA

4.1 Wymagania ogólne

Wprowadzony SZ obejmuje wszystkie komórki organizacyjne oraz całość zadań i usług realizowanych przez urząd. W urzędzie zastosowano podejście procesowe tzn. zidentyfikowano funkcjonujące procesy (opracowano Architekturę Procesów) i określono powiązania między nimi w postaci modeli powiązań, co stanowi Załącznik Nr 1 do Księgi Systemu Zarządzania. Załącznik ten znajduje się w wersji elektronicznej na Portalu Zarządzania QPR. Aby zapewnić jednolite i systemowe podejście do zarządzania procesowego Zarządzeniem MWŁ przyjęto Metodykę podejścia procesowego. Za prawidłowe funkcjonowanie procesów odpowiadają właściciele procesów, których zadania, odpowiedzialność i uprawnienia określa Regulamin Organizacyjny.

W urzędzie zidentyfikowano proces, którego realizacja, częściowo zlecana jest na zewnątrz. Jest to Realizacja zadań w trybie dotacji, podproces Realizacja dotacji dla organizacji pozarządowych który został opisany w karcie procesu w Architekturze procesów. Realizatorzy zewnętrznymi wymienionego procesu oceniani są na podstawie kryteriów kwalifikacji oraz odpowiednich zapisów w zawartych umowach.

Umowa na realizację zadania w trybie dotacji specyfikuje między innymi: zakres i harmonogram zadania, sposób prowadzenia nadzoru, terminy weryfikacji poszczególnych etapów wykonania oraz sposoby dokumentowania i rozliczania działań.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 4 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

Podproces zlecany na zewnątrz nadzorowany jest przez Właściciela procesu – Dyrektora Kancelarii Marszałka i realizowany przez wyznaczone komórki organizacyjne urzędu, koordynujące działania realizowane w ramach zawartych umów o udzielenie dotacji. W sytuacji wystąpienia nieprawidłowości podejmowane jest postępowanie zgodnie z przyjętą kartą podprocesu Nadzór nad niezgodnościami oraz właściwymi aktami prawnymi.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

Dokumentację SZ w urzędzie stanowią:

- Strategia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego na lata 2009 – 2015,
- Księga Systemu Zarządzania,
- Karty procesów,
- Procedury,
- Instrukcje,
- Uchwały,
- Zarządzenia,
- Regulaminy,
- zapisy wymagane przez normę PN-EN ISO 9001:2009 i standard SPZK – wydanie 2,
- nadzorowana dokumentacja zewnętrzna,
- inne niewymienione powyżej a istotne dla realizacji zidentyfikowanych procesów.

W związku z tym, iż powyższa dokumentacja w połączeniu z aktami normatywnymi zewnętrznymi (ustawy, rozporządzenia, pozostałe akty prawne) oraz unormowaniami wewnętrznymi opisuje SZ w urzędzie, kierownictwo umożliwia dostęp do aktualnych wersji dokumentów zapewniając jednocześnie ich integralność oraz wtedy, gdy jest to wymagane - poufność.

Dokumenty określające sposób postępowania z dokumentami oraz zapisami gromadzonymi lub tworzonymi w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności oraz zasady nadzoru nad dokumentami wymienione zostały w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie Instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, w przyjętej Zarządzeniem MWŁ Procedurze nadzoru nad dokumentami i zapisami oraz karcie procesu opisującej proces Podejmowania uchwał, zarządzeń i dokumentów zarządczych oraz ich nadzorowania.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe kierownictwo zaangażowało się w tworzenie i wdrożenie SZ oraz jego ciągłe doskonalenie poprzez:

- a) ustanowienie Przedstawiciela najwyższego kierownictwa,
- b) zakomunikowanie w urzędzie, jakie znaczenie przywiązuje się do spełniania wymagań, w tym wynikających z przepisów i oczekiwań klientów,

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 5 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

- c) opracowanie i przegląd Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego na lata 2009-2015,
- d) zdefiniowanie mierzalnych celów zapewniających prawidłową realizację Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego (w tym celów dotyczących jakości podejmowanych działań i realizowanych zadań); cele te administrowane są za pomocą Portalu Zarządzania QPR,
- e) przeprowadzenie przeglądów zarządzania,
- f) zapewnianie dostępności zasobów.

5.2 Orientacja na klienta

Przyjmując Strategię Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego najwyższe kierownictwo wskazało, że kluczowym czynnikiem sukcesu, a tym samym podstawowym celem urzędu jest osiągnięcie wizerunku instytucji otwartej – proklienckiej, która wykorzystuje wiele źródeł i sposobów komunikacji z klientami oraz partnerami. W związku z tym nieustannie poszukuje się nowych rozwiązań służących zwiększaniu poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Ponadto, najwyższe kierownictwo zapewnia identyfikację potrzeb i oczekiwań klientów poprzez zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych, a w szczególności:

- 1) analizę wyników badania zadowolenia klientów urzędu,
- 2) analizę wpływających do urzędu skarg, listów i postulatów,
- 3) informacje uzyskiwane przez najwyższe kierownictwo podczas bezpośrednich spotkań z mieszkańcami województwa,
- 4) analizę doniesień medialnych,
- 5) informacje przekazywane podczas obrad Sejmiku Województwa Łódzkiego oraz na posiedzeniach komisji.

5.3 Udokumentowane deklaracje polityki jakości i antykorupcyjnej

Podstawowym dokumentem strategicznym, obejmującym ogół zamierzeń i plan rozwoju urzędu oraz zobowiązanie/deklarację najwyższego kierownictwa do zapewnienia właściwych zasobów ludzkich, organizacyjnych i finansowych, jak również ciągłego doskonalenia SZ, jest Strategia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego na lata 2009-2015 przyjęta Zarządzeniem MWŁ. Podejmowane działania systemowe, w tym osobiste zaangażowanie kierownictwa i najwyższego kierownictwa urzędu zapewniają, że jest ona właściwie rozumiana przez pracowników. Prawidłową realizację Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego zapewniają mierzalne cele wyznaczone na okres 1 – 2 lat (w tym cele dotyczące jakości). W związku z tym, że Strategia Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego jest podstawowym narzędziem zarządczym określającym, jak realizować misję oraz wizję urzędu, jest ona przeglądana pod względem jej przydatności w razie potrzeb, jednak nie rzadziej niż raz na rok.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 6 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

5.4 Planowanie

Na podstawie Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego wyznaczane i opracowywane są mierzalne cele zapewniające prawidłową jej realizację. Poprzez prowadzenie działań nadzorczych nad przyjętym w urzędzie SZ najwyższe kierownictwo nieustannie dąży do uzyskania jego maksymalnej skuteczności. Wobec powyższego planowanie założeń i rozwiązań tego systemu uwzględnia również zmieniające się uwarunkowania jego funkcjonowania.

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

W celu określenia zakresu uprawnień i odpowiedzialności, w oparciu o Regulamin Organizacyjny urzędu przygotowano dla każdego pracownika indywidualne zakresy czynności przypisane do poszczególnych stanowisk pracy, wynikających ze struktury organizacyjnej urzędu. Zakres czynności dla kierowników komórek organizacyjnych, ich zastępców oraz osób pełniących ww. obowiązki stanowi Regulamin Organizacyjny oraz Zarządzenie MWŁ w sprawie określenia ramowego zakresu czynności i odpowiedzialności dla kierowników komórek organizacyjnych i ich zastępców oraz osób pełniących obowiązki na tych stanowiskach. Ponadto dodatkowe uprawnienia mogą wynikać z udzielanych przez marszałka pełnomocnictw i upoważnień.

Przedstawicielem najwyższego kierownictwa jest Sekretarz Województwa Łódzkiego, którego zakres zadań uregulowany jest Zarządzeniem MWŁ. Zarządzenie to określa m.in. zasady zastępowania Sekretarza Województwa Łódzkiego.

W urzędzie ustanowione zostały niezbędne zasady komunikacji, które opisano w karcie procesu Realizacja działań z zakresu komunikacji wewnętrznej.

5.6 Przegląd zarządzania

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności najwyższe kierownictwo przeprowadza systematycznie przeglądy SZ. Zasady przeprowadzania przeglądów zarządzania zostały opisane w karcie procesu Ocena i doskonalenie systemu zarządzania (podproces – Przeprowadzanie przeglądów zarządzania). Zapisy z przeprowadzanych przeglądów zarządzania są utrzymywane zgodnie z przyjętą Procedurą nadzoru nad dokumentami i zapisami.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 Zapewnienie zasobów

Urząd planuje i zapewnia zasoby niezbędne do wdrożenia, utrzymania i ciągłego doskonalenia SZ oraz spełnienia oczekiwań i zwiększenia satysfakcji klienta. Przez niezbędne zasoby rozumie się wszystko, co jest konieczne do realizacji procesów i zadań urzędu (m.in. zasoby ludzkie, finansowe, informacyjne, informatyczne i techniczne). Zapewnienie powyższych zasobów realizowane jest poprzez ich zaplanowanie w budżecie urzędu, realizację tego budżetu oraz właściwy dobór kadr, co opisano odpowiednio we właściwych kartach procesów:

- Opracowanie, monitorowanie i zmiany w zakresie budżetu województwa
- Zarządzanie potencjałem kadrowym.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 7 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

6.2 Zasoby ludzkie

Osiągnięcie wysokiej jakości produktu nie byłoby możliwe bez zaangażowanych, kompetentnych, doświadczonych i świadomych znaczenia swojej pracy pracowników. Podstawowe wymagania kompetencyjne pracowników określa ustawa o pracownikach samorządowych oraz inne ustawy i rozporządzenia, dotyczące realizowanych przez urząd zadań samorządu województwa oraz opisy stanowisk pracy. Prawidłowe przygotowanie pracowników do wykonywania obowiązków zapewnione jest poprzez służbę przygotowawczą. Wewnętrzne regulacje dotyczące m.in. rekrutacji i rozwoju kompetencji opisuje karta procesu Zarządzanie potencjałem kadrowym, z którego utrzymywane są odpowiednie zapisy.

6.3 Infrastruktura

Do osiągnięcia jak najlepszych rezultatów pracy, zgodnych z przyjętymi standardami niezbędne jest zapewnienie odpowiedniej infrastruktury, która obejmuje:

- budynki, w których zlokalizowany jest urząd wraz z odpowiednio wyposażonymi stanowiskami pracy,
- wyposażenie procesu (środki łączności – m.in. sieć komputerowa; stosowne/niezbędne dokumenty),
- środki transportu.

Administratorem części budynków, w których funkcjonuje urząd jest Zarząd Nieruchomości Województwa Łódzkiego.

Działania w zakresie zapewnienia niezbędnych zasobów opisują karty procesów:

- Zapewnienie obsługi urzędu
- Obsługa informatyczna urzędu
- Realizacja zakupów.

Wyrazem dbałości o infrastrukturę jest ponadto planowanie w budżecie urzędu wydatków na zakup nowych urządzeń oraz na modernizację istniejących.

6.4 Środowisko pracy

Urząd określa, zapewnia i zarządza środowiskiem pracy potrzebnym do osiągnięcia zgodności z wymaganiami dotyczącymi wyrobu. Wymagania dotyczące środowiska pracy urzędu zawarte zostały w Regulaminie Pracy urzędu wprowadzonym Zarządzeniem MWŁ, który szczegółowo określa warunki, w jakich może odbywać się praca. W zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy przeprowadzane są systematyczne przeglądy przez pracownika zatrudnionego na Samodzielnym Stanowisku Pracy ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz Spraw Przeciwpożarowych stanowiące narzędzie do oceny rzeczywistych warunków bezpieczeństwa i komfortu na stanowiskach pracy. Uzyskane wnioski są analizowane i wykorzystywane do modernizacji pomieszczeń biurowych, jak również do polepszenia warunków pracy. Z uwagi na szczególne wymagania, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia archiwum i serwerowni, stworzono i utrzymuje się w nich odpowiednie warunki m.in. w zakresie wilgotności i temperatury.

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 8 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

7. REALIZACJA WYROBU

7.1 Planowanie realizacji wyrobu

Urząd realizuje zadania oraz świadczy usługi publiczne na rzecz społeczności lokalnej. Zakres podejmowanych czynności określają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, miejscowego oraz wewnętrzne regulacje urzędu. Przebieg poszczególnych działań opisują karty procesów, których katalog zawarty jest w Architekturze Procesów. W wyniku ich realizacji powstają odpowiednio określone i opisane, zgodne ze standardami wynikającymi z przepisów prawa powszechnie obowiązującego i wewnętrznymi regulacjami urzędu, produkty i usługi publiczne. Dokumentacja systemu zarządzania zawiera wytyczne, z których wynikają zasady dotyczące form i etapów weryfikacji, monitorowania i kontroli produktów oraz usług. Procesy ukierunkowane na dostarczanie produktów i usług publicznych zostały zakwalifikowane do procesów podstawowych, a w związku z tym dla każdego z nich określono odpowiednie cele.

W urzędzie utrzymywane są właściwe zapisy, które dostarczają dowodów, że realizacja procesów i produkty spełniają określone wymagania.

7.2 Procesy związane z klientem

Urząd jest instytucją administracji samorządowej, której zakres świadczonych zadań i usług wyznaczają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, miejscowego oraz wewnętrzne regulacje urzędu. Najwyższe kierownictwo urzędu oraz wszyscy pracownicy dążą nie tylko do wypełnienia literalnych zapisów prawa, ale pragną umożliwić spełnienie indywidualnych wymagań stron zainteresowanych. Dla wszystkich wnoszonych do urzędu spraw dokonuje się analizy właściwości miejscowej i rzeczowej, z czego dokonywane i utrzymywane są zapisy. Ponadto opisano proces – Realizacja działań z zakresu komunikacji zewnętrznej, a dla wszystkich procesów zidentyfikowano i wskazano w karcie procesu klienta. Klienci mogą uzyskać informacje dotyczące np. rodzaju i zakresu spraw realizowanych przez urząd m.in. z następujących źródeł:

- Biuletynu Informacji Publicznej,
- informacji udzielanych przez pracowników urzędu,
- strony internetowej urzędu – www.lodzkie.pl
- informacji w prasie i telewizji lokalnej.

W urzędzie ustalone zostały zasady dotyczące przyjmowania skarg (w tym zgłaszania incydentów o charakterze korupcyjnym), listów i postulatów stron zainteresowanych oraz postępowania w ich następstwie. W powyższym zakresie istotne znaczenie oprócz Kodeksu postępowania administracyjnego, Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, ma Zarządzenie MWŁ w sprawie: przyjęcia Procedury organizacji przyjmowania, przekazywania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i postulatów w urzędzie.

Kodeks Etyki pracownika Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego został wprowadzony Zarządzeniem MWŁ. Zgodnie z § 2 ww. zarządzenia, Kodeks Etyki obowiązuje wszystkich pracowników urzędu, w tym również praktykantów i stażystów. Celem Kodeksu Etyki pracownika jest wyznaczenie wartości, zasad i standardów, którymi powinien kierować się pracownik podczas

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 9 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

wykonywania obowiązków służbowych. Ponadto, rolą Kodeksu Etyki jest wspieranie pracowników urzędu w prawidłowym wypełnianiu wyznaczonych wartości, zasad i standardów, a także informowanie opinii publicznej o przyjętych w urzędzie wzorcach postępowania.

Kodeks Etyki pracownika urzędu zawiera szczegółowo opisane zasady, którymi w swojej pracy powinni kierować się pracownicy urzędu:

- zasada praworządności;
- zasada bezstronności i bezinteresowności;
- zasada uczciwości i rzetelności;
- zasada odpowiedzialności;
- zasada jawności;
- zasada dbałości o dobre imię urzędu i jego pracowników;
- zasada uprzejmości i życzliwości w kontaktach z klientami urzędu i współpracownikami.

7.3 Projektowanie i rozwój

Potrzeba stosowania wymagań związanych z projektowaniem i rozwojem dotyczy projektowania aktów normatywnych. Podstawowe dane wejściowe do projektowania i rozwoju oraz wymagania, co do danych wyjściowych, określone są co do zasady przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

7.4 Zakupy

Proces dokonywania zakupów odbywa się zgodnie z zasadami wynikającymi z ustawy Prawo zamówień publicznych. Aby zapewnić spełnienie wymagań stawianych zakupywanym wyrobom i usługom, mającym istotny wpływ na jakość końcową realizowanych zadań, szczegółowe regulacje dotyczące dokonywania zakupów i usług określone są w karcie procesu – Realizacja zakupów, który opisuje zarówno dokonywanie zakupów w trybie ustawowym, jak i poza ustawowym.

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi

Realizacja procesów odbywa się w warunkach nadzorowanych, które obejmują:

- zapewnienie pracownikom dostępu do niezbędnych dokumentów i informacji, w tym zawierających informacje na temat właściwości wyrobów,
- opracowanie i udostępnienie procedur, instrukcji i innych dokumentów wewnętrznych regulujących tryb postępowania,
- zapewnienie właściwego wyposażenia stanowisk pracy oraz nadzór nad ich funkcjonowaniem/użytkowaniem,
- prowadzenie postępowań administracyjnych i innych działań zgodnie z zasadami pracy administracji publicznej ze szczególnym uwzględnieniem nadzoru hierarchicznego,
- monitorowanie procesów przez Właścicieli procesów,
- jednoznaczną identyfikację i identyfikowalność spraw i dokumentów z nimi związanych, zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną,
- zapewnienie właściwego postępowania, to jest ochrony dokumentów i danych osobowych stanowiących własność klienta i stron zainteresowanych. W zakresie tym stosowane

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 10 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

są przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz wewnętrzne regulacje urzędu dotyczące ochrony danych osobowych, tajemnicy skarbowej, informacji niejawnych oraz ogólne przepisy dotyczące prowadzenia postępowań administracyjnych i podatkowych; zgodnie z Procedurą nadzoru nad dokumentami i zapisami w przypadku zgubienia lub zniszczenia dokumentu klienta powiadamia się go o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego załatwienia sprawy,

- zapewnienie odpowiednich warunków przechowywania oraz archiwizacji dokumentów, jak również dostarczanie ich do klientów lub innych stron zainteresowanych (np. informacje niejawne) zgodnie z zasadami przyjętymi dla specyfiki działania administracji publicznej.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Jeżeli w trakcie realizacji zadań, kontroli lub innych czynności urzędowych konieczne jest stosowanie urządzeń pomiarowych podlegają one nadzorowi. Odpowiedzialnymi za nadzorowanie urządzeń są ich użytkownicy, którzy ponadto utrzymują zapisy z działań związanych ze sprawdzaniem lub legalizacją urządzeń.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 Postanowienia ogólne

W celu ciągłego doskonalenia skuteczności SZ oraz zwiększania satysfakcji klientów w urzędzie planuje się i wdraża procesy dotyczące monitorowania i pomiaru oraz podejmuje odpowiednie działania korygujące i zapobiegawcze. Działania w tym zakresie opisują odpowiednio procedury bądź karty procesów:

- Nadzór nad niezgodnościami
- Realizacja audytów wewnętrznych Systemu Zarządzania
- Realizacja działań korygujących
- Realizacja działań zapobiegawczych
- Procedura badania zadowolenia klienta
- Procedura dokonywania samooceny oraz składania oświadczeń o stanie kontroli zarządczej.

8.2 Monitorowanie i pomiary

W urzędzie monitorowane są informacje dotyczące badania zadowolenia klienta. Zarządzeniem MWŁ wprowadzono Procedurę badania i monitorowania zadowolenia klienta w urzędzie i. Procedura opisuje różne formy pozyskiwania informacji:

- skargi, listy i postulaty;
- interpelacje, opinie i uwagi prezentowane przez radnych Sejmiku Województwa Łódzkiego;
- doniesienia medialne,
- narzędzia badawcze, w tym ankiety i wywiady.

Ponadto w urzędzie wprowadzono Procedurę zarządzania incydentem o charakterze korupcyjnym, która reguluje m.in. zgłaszanie sytuacji, stanowiących w opinii klienta zdarzenia o charakterze

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 11 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

korupcyjnym. Wprowadza ona sprawne mechanizmy zgłoszenie incydentu, przy pomocy zarówno kanałów tradycyjnych, jak i kanałów elektronicznych. Na stronach www urzędu oraz w miejscach zwyczajowo przyjętych w urzędzie zamieszczono informację dotyczącą sposobu zgłaszania uwag i wątpliwości związanych z prawidłowym przebiegiem procesów realizowanych w urzędzie w kontekście szeroko pojętego zjawiska korupcji.

W zakresie monitorowania procesów generalne zasady zostały określone w Metodyce podejścia procesowego oraz w Regulaminie Organizacyjnym. Ponadto sposób monitorowania procesu jest opisany w karcie procesu. W zakładce Karty wyników w Portalu Zarządzania QPR umieszczono dla procesów - tam, gdzie ma to zastosowanie - modele pomiarowe – mierniki pozwalające na monitorowanie stopnia realizacji założonego celu procesu / podprocesu. Wszystkie produkty są monitorowane na właściwych etapach procesów, zgodnie z kartami procesów i zasadami dotyczącymi kontroli funkcjonalnej, wynikającymi z Regulaminu Organizacyjnego. Status i identyfikacja działań związanych z weryfikacją wyrobów, jak również określenie osób dokonujących tej oceny realizowany jest zgodnie z wymaganiami Instrukcji Kancelaryjnej i Regulaminu Organizacyjnego.

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Celem identyfikacji oraz nadzoru nad wyrobem niezgodnym wprowadzono kartę podprocesu Nadzór nad niezgodnościami oraz Procedurę zarządzania incydentem o charakterze korupcyjnym.

8.4 Analiza danych

W urzędzie prowadzi się wielowymiarową analizę danych, która polega na:

- monitorowaniu realizacji budżetu zgodnie z procesem - Opracowanie, monitorowanie i zmiany w zakresie budżetu województwa (podproces monitorowanie budżetu),
- sporządzaniu sprawozdań z realizacji zadań Zarządu Województwa Łódzkiego i Marszałka Województwa Łódzkiego,
- analizowaniu poziomu realizacji Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego i celów strategicznych oraz innych mierzalnych celów,
- analizowaniu i ocenie zasobów kadrowych poprzez ocenę pracowników zgodnie z podprocesem Oceny pracowniczej w procesie – Zarządzanie potencjałem kadrowym,
- analizowaniu raportów z audytów wewnętrznych i zewnętrznych oraz audytów wewnętrznych SZ,
- analizowaniu wyników kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- analizowaniu sprawozdań z wykonania Rocznej Programu Działania urzędu i zarządzania ryzykiem,
- analizowaniu wyników samooceny kontroli zarządczej,
- analizowaniu danych dotyczących dostawców,
- analizowaniu informacji o zadowoleniu klienta,
- analizowaniu aktów prawnych charakterystycznych dla procesów realizowanych w urzędzie, które z racji przedmiotu regulacji mogą powodować zagrożenia wystąpienia zdarzeń

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 12 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

o charakterze korupcyjnym. Wykaz aktów prawnych stanowi Załącznik Nr 2 do Księgi Systemu Zarządzania i znajduje się on w wersji elektronicznej na Portalu Zarządzania QPR.

8.5 Doskonalenie

Urząd w sposób systematyczny doskonali skuteczność wprowadzonego SZ poprzez:

- 1) realizację Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego i założonych celów strategicznych,
- 2) wykorzystywanie wyników audytów,
- 3) analizę danych,
- 4) podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych,
- 5) dokonywanie przeglądów zarządzania.

Podejmowanie działań korygujących (eliminujących rzeczywiste przyczyny problemów i nieprawidłowości) oraz zapobiegawczych (wykluczających przyczyny potencjalnych problemów i nieprawidłowości) opisane zostało w kartach podprocesów: Realizacja działań korygujących i Realizacja działań zapobiegawczych.

8.6 Zarządzanie ryzykiem o charakterze korupcyjnym

Urząd wprowadził proces zarządzania ryzykiem o charakterze korupcyjnym. Proces ten jest realizowany na podstawie metodyki oceny ryzyka o charakterze korupcyjnym przez wszystkie KO-UM. Ocena ww ryzyka jest prowadzona i dokumentowana w odniesieniu do zidentyfikowanych zagrożeń o charakterze korupcyjnym. Celem oceny jest eliminacja zagrożeń, w odniesieniu do których takie ryzyko jest nieakceptowane. Urząd nie tylko ocenia i eliminuje zagrożenia o charakterze korupcyjnym, ale również realizuje działania mające zapewnić prawidłowy i nadzorowany przebieg procesów. Służą temu tzw. Programy monitoringu, zapewniające dostępność informacji nieodzownych do monitorowania procesów, Analiza tych informacji jest konieczna w celu podejmowania działań niezbędnych do eliminacji lub znaczącego ograniczenia zagrożeń o charakterze korupcyjnym.

9. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Ustawa o pracownikach samorządowych,
- Kodeks postępowania administracyjnego,
- Ustawa – Prawo zamówień publicznych,
- Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
- Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie Instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych,
- Uchwała Nr 53/08 ZWŁ z dnia 23.01.2008 r. w sprawie: wdrożenia w Urzędzie Marszałkowskim w Łodzi systemu zarządzania jakością,
- Uchwała ZWŁ w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego urzędu

	Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego	Strona /stron: Strona 13 z 13
	Księga Systemu Zarządzania	Wersja: 5.0

- Zarządzenie MWŁ w sprawie wprowadzenia Regulaminu Pracy urzędu,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia stosowania, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania w urzędzie,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia metodyki podejścia procesowego w urzędzie,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia Procedury nadzoru nad dokumentami i zapisami w urzędzie,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia Strategii Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego na lata 2009-2015,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia Procedury organizacji przyjmowania, przekazywania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i postulatów w urzędzie,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia Procedury badania i monitorowania zadowolenia klienta w urzędzie,
- Zarządzenie MWŁ w sprawie przyjęcia Procedury zarządzania incydem o charakterze korupcyjnym w urzędzie,
- Karty podprocesów: Realizacja działań korygujących, Realizacja działań zapobiegawczych, Realizacja audyt wewnętrzny systemu zarządzania, Nadzór nad niezgodnościami, Realizacja kontroli zarządczej oraz Zarządzanie ryzykiem o charakterze korupcyjnym.

