



Sprawozdanie na przegląd zarządzania jakością w 2013 roku

Do oceny funkcjonowania systemu zarządzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 w Urzędzie Gminy Łukta przyjęte zostały następujące dane wejściowe:

1. wyniki z auditów wewnętrznych przeprowadzonych w okresie od 12.02.2013r do 26.02.2013r,
2. informacja dotycząca wyników badania percepcji klientów, w tym załatwionych skarg i wniosków,
3. ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami i przepisami prawa,
4. informacja o przeglądach i aktualizacji dokumentów SZJ, w tym wykazów zadań i przepisów prawnych,
5. informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących,
6. sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzedniego przeglądu,
7. wnioski i prognoza zmian, mogących wpłynąć na system zarządzania jakością,
8. zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania,
9. ocena wykonania celów operacyjnych.

Ad. 1.

Wyniki z auditów wewnętrznych przeprowadzonych w okresie od 12.02.2013r do 26.02.2013r.

W okresie od 12.02.2013r do 26.02.2013r zostały przeprowadzone audyty wewnętrzne zgodnie z planem i programem auditów wewnętrznych na 2013rok:

1. Wójt Gminy,
2. Administrator,
3. Referat Organizacyjny.
4. Referat Finansowy,
5. Referat Gospodarki Terenowej,
6. Urząd Stanu Cywilnego,
7. Samodzielne stanowisko ds. Obronnych,
8. Specjalista ds. uzależnień i profilaktyki.

Audit na stanowisku Pełnomocnika ds. SZJ odbędzie się po przeglądzie zarządzania tj. w dniu 02.04.2013r.

Audиторzy wewnętrzni nie wykazali w dokumentacji z przeprowadzonych auditów wewnętrznych tj.: w listach pytań auditowych i treściach spostrzeżeń niezgodności.

Ujawniono 2 niezgodności w wyniku innych źródeł, tj:

1. W wyniku odwołania wniesionego przez skarżącego – Wojewoda Warmińsko-Mazurski Decyzją z dnia 04 stycznia 2013r znak: SO-IV.621.1.131.2012 uchylił w całości zaskarżoną Decyzję Wójta Gminy Łukta z dnia 09 listopada 2012r znak: SO.5343.1.2012 o wymeldowaniu z miejsca pobytu stałego i przekazał sprawę do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji. Organ odwoławczy uznał, że decyzja została wydana z naruszeniem przepisów postępowania, a konieczny dla wyjaśnienia zakres sprawy ma istotny wpływ na jej rozstrzygnięcie.

2. Rozstrzygnięciem Nadzorczym z dnia 06 lutego 2013r znak: PN.4131.138.2013 Wojewoda Warmińsko-Mazurski stwierdził nieważność uchwały Nr XXV/137/2012 Rady Gminy Łukta z dnia 28 grudnia 2012r.

Ad. 2.

Informacja dotycząca wyników badania percepcji klientów, w tym załatwionych skarg i wniosków.

Sposób organizacji przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków w Urzędzie Gminy Łukta odbywa się stosownie do zasad określonych w przepisach działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 j.t..) oraz na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46 ze zm.). Od dnia 30.05.2012r obowiązuje również Procedura operacyjna rozpatrywania skarg w Urzędzie Gminy Łukta (Po/XI/OR-03).

Każda skarga jest rejestrowana w rejestrze skarg i wniosków, który znajduje się na stanowisku Sekretarza Gminy.

Od dnia 11.09.2012 r. do Urzędu nie wpłynęła żadna skarga dotycząca postępowania pracowników Urzędu.

Za obszar badania poziomu zadowolenia klienta odpowiada Inspektor ds. Ogólnoorganizacyjnych wraz ze współpracującym zespołem uczestniczącym w szkoleniu „Metody badań satysfakcji klienta”.

Zbiorną informację z pomiaru zadowolenia klienta przedstawia załącznik nr 1 do niniejszego sprawozdania pt.: „Raport z badania ankietowego zadowolenia klienta zewnętrznego Urzędu Gminy Łukta” z poziomu usług świadczonych przez Urząd Gminy Łukta.

W ramach badania, które odbyło się w okresie od m-ca września 2012 r. do końca m-ca marca 2013 r. przeprowadzono 54 ankiety anonimowe wśród klientów zewnętrznych Urzędu Gminy Łukta. Podstawowym celem było uzyskanie informacji na temat poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych – mieszkańców gminy Łukta i zidentyfikowanie obszarów do doskonalenia skuteczności wewnętrznych procesów zarządzania w Urzędzie. Warunki obsługi klientów z uwagi na nieduże i zazwyczaj wielostanowiskowe pomieszczenia biurowe są wciąż różnie oceniane ale w porównaniu do badania z czerwca 2012 r. aż o 78% wzrosła liczba klientów wskazujących na dobre warunki a tylko o 22% wzrosła liczba klientów wskazujących na złe i bardzo złe warunki obsługi klienta. Można przypuszczać, że wzrost klientów wskazujących na dobre warunki obsługi spowodowany został rozdziałem obowiązków i zatrudnieniem odrębnej osoby na stanowisku ds. wymiaru podatków i opłat lokalnych jak również wyposażeniem stanowisk pracy w tym pomieszczeniu w nowe, bardziej funkcjonalne meble biurowe. Dostępność informacji dla klientów zarówno w roku ubiegłym jak i bieżącym oceniona została pozytywnie. Informacje udostępniane są poprzez zamieszczanie formularzy, ogłoszeń, zarządzeń, uchwał itp. na stronie internetowej Urzędu Gminy Łukta, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicach informacyjnych w siedzibie Urzędu Gminy i w Sołectwach. Kompetencje pracowników są na wysokim poziomie i tak też w dalszym ciągu są oceniane. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 23 ankietowanych a dobrze 21, co stanowi 83% ankietowanych. Trudno powiedzieć oceniły 3 osoby, źle 1 i bardzo źle 5. Pracownicy Urzędu w dalszym ciągu oceniani są jako uprzejmi i chętni do pomocy w zdecydowanej większości przypadków.

Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliły 32 osoby, dobrze 11 osób, co stanowi 80% ankietowanych. Trudno powiedzieć oceniło 6 osób . Źle i bardzo źle łącznie oceniło 5 osób.

Respondenci tak jak w roku ubiegłym, również w roku bieżącym uznali, że usługi i załatwianie spraw odbywa się w odpowiednim terminie. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 12 osób a dobrze 30. Odpowiedzi źle i bardzo źle łącznie udzieliło 7 osób, natomiast 5 osób wahało się w swojej wypowiedzi. Urzędnicy osiągnęli bardzo dobre i dobre wyniki załatwianych spraw. Respondenci ocenili pozytywnie ten obszar działalności Urzędu. Zdarzały się również wyjątki. Odpowiedzi dobrze i bardzo dobrze udzieliły łącznie 43 osoby, a odpowiedzi negatywnych łącznie udzieliło 5 osób. Jedna osoba nie potrafiła określić uzyskanego wyniku załatwianej sprawy. Okazało się, że informacje zamieszczane na stronie internetowej oraz w BIP nie są dostatecznie odczytywane przez klientów Urzędu Gminy, chociaż ocena uległa poprawie. Bardzo dobrze oceniło je 10 osób a dobrze 18 osób. Natomiast trudno powiedzieć odpowiedziało aż 14 osób. Dostępność do informacji źle oceniło 7 osób i bardzo źle 4 osoby. Klienci ocenili funkcjonowanie Urzędu Gminy dosyć pozytywnie. Odpowiedzi bardzo dobrze udzieliło 14 osób a dobrze 26. Łącznie 40 osób spośród 54, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie pozytywnie wypowiedziało się na temat funkcjonowania Urzędu Gminy w Łukcie. Źle i bardzo źle łącznie oceniło 7 osób jak również 7 osób nie zajęło stanowiska. W odpowiedzi na pytanie dotyczące znajomości Kodeksu etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta wprowadzonego Zarządzeniem Nr 73/2010 Wójta Gminy Łukta z dnia 10 grudnia 2010 r. „tak” odpowiedziało 15 osób, „nie” odpowiedziało 29 osób. Świadczy to w sposób jednoznaczny, że obowiązujący w Urzędzie Kodeks etyki pracowników jest mało znany klientom Urzędu Gminy i należy podjąć działania mające na celu jego rozpowszechnienie. Tożsamo 50% respondentów biorących udział w badaniu wykazało, że trudno jest im określić, czy pracownicy Urzędu Gminy przestrzegają zapisów obowiązującego ich Kodeksu etyki. Dlatego utworzono w Biuletynie Informacji Publicznej odrębną teczkę zawierającą treść Kodeksu etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta oraz Procedurę postępowania w przypadku naruszenia Kodeksu etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta. Na otwarte pytanie , co zmieniono by w działaniu Urzędu Gminy, ze zrozumiałych względów większość ankietowanych odpowiedziała, że zmieniłaby warunki lokalowe ze wskazaniem na nowy obiekt.

Podobnie jak w roku ubiegłym, również w roku bieżącym największym problemem okazał się zły stan budynku Urzędu Gminy. Jest to ważny aspekt z pewnością wpływający na ogólną ocenę działania Urzędu Gminy Łukta.

Podsumowując, w badanym okresie uczestnicy w zdecydowanej większości wysoko ocenili codzienne wysiłki urzędników samorządowych na rzecz dążenia do uzyskania najwyższej jakości świadczonych usług. Wysokie wskaźniki dla pozytywnych ocen pokazują, że poziom satysfakcji klientów zewnętrznych jest wysoki. Niemniej jednak należy dążyć do dalszego doskonalenia pracy i funkcjonowania Urzędu, szczególnie w dziedzinach, gdzie ankietowanym trudno było określić poziom swojego zadowolenia.

Ad. 3.

Ocena sposobu realizacji procesów opisanych dokumentami systemu zarządzania jakością i zgodności wykonywania zadań z określonymi wymaganiami i przepisami prawa.

1. Ilość wydanych decyzji i zaświadczeń w komórkach organizacyjnych w okresie od ostatniego przeglądu zarządzania tj.: od 11.09.2012 r. do dnia złożenia informacji tj. 14.03.2013 r. (w tym wniesionych odwołań i decyzji uchylonych).

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ilość wydanych		Ilość		Ilość projektów		Produkt niezgodny
		Zaświadczeń	Decyzji	Odwołań	uchyleń	Zarządzeń Wójta	Uchwał Rady Gminy	
1	Referat Organizacyjny	115	212	-	-	7	9	-
2	Referat Finansowy	16	2162	-	-	13	14	-
3	Referat Gospodarki Terenowej	45	71	2	-	5	6	-
4	USC	42	20	1	1	-	-	-
5	Samodzielne stanowisko ds. Obronnych	-	-	-	-	6	-	-
6	Specjalista ds. uzależnień i profilaktyki	-	-	-	-	-	1	-
Razem		218	2465	3	1	31	20	-

Łącznie wydano 218 zaświadczeń i 2465 decyzji, od których wniesiono 3 odwołania . Do dnia 14 marca 2013r uchylono 1 decyzję a 2 decyzje utrzymano w mocy. Nie wystąpił produkt niezgodny.

W komórkach organizacyjnych Urzędu przygotowano łącznie 20 projektów uchwał Rady Gminy, w tym 1 uchwała została unieważniona przez organ nadzoru.

W toku prowadzonych przez komórki organizacyjne spraw przestrzegane są przeglądy wymagane Normą PN-EN ISO 9001:2009.

Referat Organizacyjny zapewnia dostęp pracownikom do aktualnych przepisów prawnych. Dostęp ten zapewniony jest poprzez internetowy program prawniczy Lex Omega–aktualizowany na bieżąco oraz poprzez strony internetowe (każdy z pracowników ma do nich dostęp) – <http://sejm.gov.pl>, www.uw.olsztyn.pl.

Kierownicy Referatów stwierdzili, że dostępność do przepisów prawa jest dobra.

Pracownicy Urzędu Gminy Łukta w ramach podwyższania swoich kwalifikacji zawodowych mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach, kursach i seminariach. W ramach podwyższania wykształcenia ogólnego mogą kontynuować naukę w formie studiów zaocznych oraz podyplomowych.

Zestawienie udziału pracowników w szkoleniach oraz w ramach podwyższania wykształcenia ogólnego z podziałem na Referaty

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	szkolenia, kursy seminaria, warsztaty	koszt	Podwyższanie wykształcenia ogólnego	Koszt dofinansowania
1	Referat Organizacyjny	2 pracowników	970 zł.	-	-
2	Referat Finansowy	5 pracowników	3155 zł.	2 pracowników	-
3	Referat Gospodarki Terenowej	1 pracownik	390 zł	-	-
4	Samodzielne stanowisko ds. Obronnych	-	-	-	-
5	Specjalista ds. uzależnień i profilaktyki	-	-	-	-
6	USC	1 pracownik	-	1 pracownik	-
Razem		9 pracowników	4515 zł.	3 pracowników	-

W omawianym okresie łącznie uzyskano 18 ankiet dotyczących organizacji szkoleń zewnętrznych.

Na podstawie złożonych przez pracowników Gminy ankiet można uzyskać następujące informacje:

1. 100% pracowników uczestniczących w szkoleniach było zadowolonych z przebiegu zorganizowania szkolenia.
2. w 67% - zorganizowane szkolenia pozwoliły na zdobycie dodatkowej wiedzy w omawianych tematach,
3. w 33% - szkolenia pozwoliły na poszerzenie dotychczasowej wiedzy w danym temacie natomiast,
4. 100% pracowników uczestniczących w szkoleniach uznało, że metoda przeprowadzania szkoleń była właściwa.
5. w 67% pracownicy uznali, że szkolenie w którym brali udział było praktyczne (pозwoliło nabyć konkretne umiejętności przydatnych w pracy),
6. 67% pracowników uznało, że organizowane szkolenie było intensywne (dużo wiedzy w krótkim czasie),
7. 78% pracowników nie miało trudności z wykorzystaniem wiedzy zdobytej na szkoleniach zewnętrznych w pracy,
8. 78% uczestników szkolenia stwierdziło, że wiedza zdobyta na szkoleniach była bardzo przydatna natomiast 22% - dość przydatna,
9. 100% pracowników stwierdziło, że otrzymane materiały szkoleniowe i ćwiczenia były użyteczne,
10. 83% pracowników po powrocie ze szkolenia przekazało zdobytą wiedzę swoim współpracownikom, 17% - pozostawiło ją dla siebie.

Szkolenia zewnętrzne były organizowane m.in. przez:

- Warmińsko-Mazurski Urząd Wojewódzki w Olsztynie
- „ASAP24” Spółka z o.o. w Warszawie
- Centrum Doradztwa i Kształcenia „Nowe Przetargi” w Rzeszowie
- Europejskie Centrum Edukacji w Świdnicy
- Regionalny Oddział EFS w Elblągu
- Instytut Szkoleń i Analiz Gospodarczych w Warszawie
- Warmińsko-Mazurskie Centrum Edukacji Samorządowej w Olsztynie
- Ośrodek Szkoleniowy TAXPRESS Warszawa

- Biuro Edukacji Podatków Lokalnych w Olsztynie
- APROBA
- Europejskie Centrum Edukacji „EURA”
- ALSA Centrum Obsługi Biznesu,
- Centrum Administracji i Biznesu Wrocław,
- „PRO” – Publico w Poznaniu.
- Doradztwo Gospodarcze i Szkolenia w Ostródzie
- Polska Nagroda Jakości Sekretariat w Warszawie.

Podsumowując: w okresie od 11.09.2012r do 14.03.2013r. z 18 szkoleń zewnętrznych skorzystało 9 pracowników. Łączny koszt szkoleń wyniósł 4515 zł.

Ogólnie pracownicy byli zadowoleni z odbytych szkoleń i wiedzę zdobytą podczas szkolenia ocenili jako bardzo przydatną i umożliwiającą poprawę efektywności pracy. Materiały otrzymane podczas szkoleń pracownicy uznali za użyteczne.

W danym okresie nie przeprowadzono szkoleń wewnętrznych.

Trzech pracowników z wykształceniem wyższym odbywa studia dodatkowe, w tym jedna osoba z Referatu Finansowego kształci się na zaocznych studiach wyższych, na kierunku Prawo i Administracja oraz dwie osoby odbywają studia podyplomowe z zakresu administracji.

Ad. 4.

Informacja o przeglądach i aktualizacji dokumentów SZJ, w tym wykazów zadań i przepisów prawnych.

W okresie od 11.09.2012r do 14.03.2013r dokonano zmian w następujących dokumentach SZJ:

1. W terminie do dnia 10.12.2012r kierownicy referatów oraz samodzielne stanowiska pracy przedstawili Pełnomocnikowi SZJ proponowane na 2013 rok mierzalne i realne do wykonania cele operacyjne. Pełnomocnik SZJ przedłożył zestawienie mierzalnych celów operacyjnych na 2013 rok, które Wójt Gminy zatwierdził w dniu 27.12.2012r.

2. W dniu 11.12.2012r Pełnomocnik SZJ sporządził program auditów wewnętrznych na rok 2013 oraz plan auditów wewnętrznych na rok 2013.

W dniu 27.12.2013r Wójt Gminy zatwierdził plan auditów wewnętrznych na rok 2013.

3. Pełnomocnik SZJ dokonał w dniu 02.01.2013r pierwszej zmiany wykazu przepisów prawnych zewnętrznych wspólnych na stronie nr 2 w poz. nr 8 z uwagi na zmianę ustawy z dnia 26 stycznia 1984r - Prawo prasowe. Ustawa z dnia 14 września 2012r o zmianie ustawy – Prawo prasowe została ogłoszona w Dz. U. z dnia 18 października 2012r i weszła w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia tj. od dnia 02.11.2012r.

W dniu 04.03.2013r Pełnomocnik SZJ dokonał drugiej zmiany wykazu przepisów prawnych zewnętrznych wspólnych na stronie nr 2 w poz. 11 z uwagi na ogłoszenie tekstu jednolitego ustawy z dnia 14 czerwca 1960r - Kodeks postępowania administracyjnego w Dz. U. z 2013r, poz. 267 z dnia 27.02.2013r.

4. W dniu 02.01.2013r Pełnomocnik SZJ dokonał pierwszej i całkowitej zmiany wykazu przepisów prawnych wewnętrznych wspólnych wydając edycję B z uwagi na następujące zmiany:

1) strona nr 2 , poz. 1 – dopisano Uchwałę nr XXI/111/2012 Rady Gminy Łukta z dnia 31 sierpnia 2012r w sprawie zmiany Statutu Gminy Łukta, która weszła w życie z mocą obowiązującą od 01.10.2012r. Zmiana dotyczyła Załącznika Nr 4 do Statutu Gminy Łukta i polegała na aktualizacji wykazu jednostek organizacyjnych Gminy Łukta.

2) strona nr 2, poz. 2 – dopisano Zarządzenie Nr 74/2012 Wójta Gminy Łukta z dnia 11 grudnia 2012r w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Łukta. Zmiany dotyczyły uwzględnienia w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy, wyodrębnionego wskutek podziału zadań w Referacie Finansowym - stanowiska inspektora ds. wymiaru podatków i opłat oraz koordynacji pozyskiwania funduszy pomocowych na zadania oświatowe a także powołanej Zarządzeniem Wójta Gminy Łukta Gminnej Komisji do ustalania szkód i szacowania strat powstałych wskutek klęski żywiołowej w mieniu komunalnym i prywatnym mieniu mieszkalnym. Jednocześnie w strukturze organizacyjnej nie uwzględniono samodzielnego stanowiska inspektora ds. Oświaty, Kultury i Sportu,

które uległo likwidacji. Ponadto dokonano korekty w zadaniach Referatów wskutek zmian w ustawach szczegółowych.

3) strona nr 2, poz. 4 – dopisano Zarządzenie nr 32/2012 Wójta Gminy Łukta z dnia 01 czerwca 2012r w sprawie zmiany Regulaminu Wynagradzania Pracowników Urzędu Gminy Łukta, polegającej na wprowadzeniu w tabeli „Wymagania kwalifikacyjne oraz maksymalne kategorie zaseregowania” , w części „Stanowiska kierownicze urzędnicze” – Zastępca Skarbnika Gminy.

4) strona nr 2, poz.6 – dopisano Zarządzenie nr 44/2012 Wójta Gminy Łukta z dnia 31 lipca 2012r zmieniające zarządzenie w sprawie wprowadzenia Kodeksu etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta. Zmiana dotyczy wprowadzenia obowiązku monitorowania przestrzegania Kodeksu etyki oraz w przypadku naruszenia jego postanowień przeprowadzenie procedury postępowania wyjaśniającego wprowadzonej odrębnym Zarządzeniem Wójta Gminy Łukta.

5) strona nr 2, w poz. 7 wpisano Zarządzenie nr 45/2012 Wójta Gminy Łukta z dnia 02 sierpnia 2012r w sprawie ustalenia procedury postępowania w przypadku naruszenia Kodeksu etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta. W związku z powyższym kolejne pozycje , na stronie nr 2, 3 i 4 uległy przesunięciu o jedną pozycję do przodu.

5. Pełnomocnik SZJ z dniem 02 stycznia 2013r dokonała następujących zmian w Księdze Jakości Urzędu Gminy Łukta:

1) strona nr 5/45 – aktualizacja wykazu Gminnych jednostek organizacyjnych w związku z Uchwałą Nr XXI/111/2012 Rady Gminy Łukta z dnia 31 sierpnia 2012r w sprawie zmiany Statutu Gminy Łukta,

2) strony nr 7/45 i 8/45 – zmiany w strukturze organizacyjnej Urzędu w związku z Zarządzeniem Nr 74/2012 Wójta Gminy Łukta z dnia 11 grudnia 2012r w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Łukta,

3) strona 25/45, dział 6. Zarządzanie Zasobami, rozdział 6.2. Zasoby ludzkie, poz. 6.2.1. Postanowienia ogólne i strona 27/45 dział 7. Realizacja Produktu, rozdział 7.1. Planowanie realizacji produktu – uzupełnienie zapisów spowodowane spostrzeżeniami wykazanymi w sprawozdaniu z oceny dokumentacji SZJ przeprowadzonej w I etapie Auditów certyfikacyjnych w Urzędzie Gminy Łukta, w dniu 14.09.2012r.

6. Sekretarz Gminy jako Kierownik Referatu Organizacyjnego w dniu 15.03.2013r dokonała gruntownej aktualizacji wykazu zadań i przepisów prawnych w Referacie Organizacyjnym polegającej na wprowadzeniu edycji B.

7. Kierownik Referatu Gospodarki Terenowej w dniu 25.03.2013r dokonał gruntownej aktualizacji wykazu zadań i przepisów prawnych w Referacie Gospodarki Terenowej polegającej na wprowadzeniu edycji B.

8. Kierownik Urzędu Stanu Cywilnego zgłosiła dokonanie zmiany wykazu zdań i przepisów prawnych w USC z uwagi na:

1) rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 19 grudnia 2012r w sprawie zgłaszania i przyjmowania danych niezbędnych do zameldowania i wymeldowania oraz prowadzenia ewidencji ludności i ewidencji wydanych i unieważnionych dowodów osobistych (Dz. U. z 2012r , poz. 1475)

2) rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 19 grudnia 2012 r w sprawie trybu przekazywania danych pomiędzy organami prowadzącymi ewidencję ludności oraz powiadamiania o nadaniu numeru PESEL (Dz.U. z 2012r, poz. 1480).

9. W terminie do 15.03.2013r tj. na 15 dni przed terminem przeglądu systemu zarządzania jakością kierownicy referatów oraz samodzielne stanowiska pracy przedłożyli Pełnomocnikowi SZJ informacje na przegląd zarządzania, w tym informacje z realizacji celów mierzalnych za okres od 11.09.2012r do 07.03.2013r.

Ad. 5.

Informacja o sposobie i poziomie przeprowadzonych działań zapobiegawczych i korygujących.

W omawianym okresie podjęto 2 działania korygujące i zapobiegawcze.

1. W wyniku odwołania wniesionego przez skarżącego – Wojewoda Warmińsko-Mazurski Decyzją z dnia 04 stycznia 2013r znak: SO-IV.621.1.131.2012 uchylił w całości zaskarżoną Decyzję Wójta Gminy Łukta z dnia 09 listopada 2012r znak: SO.5343.1.2012 o wymeldowaniu z miejsca pobytu stałego i przekazał sprawę do ponownego rozpatrzenia przez organ I instancji. Organ odwoławczy uznał, że decyzja została wydana z naruszeniem przepisów postępowania, a konieczny dla wyjaśnienia zakres sprawy ma istotny wpływ na jej

rozstrzygnięcie. Organ odwoławczy wskazał, iż w celu zgodnego z orzecnictwem sądów administracyjnych wyjaśnienia pojęcia „opuszczenie pobytu stałego” zawartego w art. 15 ust. 2 ustawy z dnia 10 kwietnia 1974r o ewidencji ludności i dowodach osobistych (Dz.U. z 2006r Nr 139, poz. 993 ze zm.) – należy przeprowadzić zgodnie z zasadami ustawy z dnia 14 czerwca 1960r Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r Nr 98, poz. 1071 ze zm.) wnikliwe postępowanie wyjaśniające i czynności dowodowe w celu ustalenia stanu rzeczywistego z jednoczesnym stworzeniem stronie realnych możliwości udziału w postępowaniu.

W związku z powyższym, zgodnie z procedurą systemową działań korygujących i zapobiegawczych (Ps-04) zostało wdrożone działanie korygujące.

W wyniku działań korygujących podjęto do dnia 18 marca 2013r następujące czynności:

1) zapoznano się ze wskazówkami organu odwoławczego zawartymi w Decyzji Wojewody Warmińsko-Mazurskiego z dnia 04 stycznia 2013r znak: SO-IV.621.1.131.2012 uchylającej zaskarżoną Decyzję Wójta Gminy Łukta o wymeldowaniu. Zapoznano się z orzecnictwami sądów administracyjnych dotyczących wyjaśnienia pojęcia „opuszczenie pobytu stałego” zawartego w art. 15 ust. 2 ustawy o ewidencji ludności i dowodach osobistych oraz szczegółowo przeanalizowano przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego,

2) przesłuchano stronę tj.: skarżącego oraz 4 świadków. Z przesłuchań sporządzono protokoły. Pismem z dnia 25.02.2013r zawiadomiono o zmianie terminu zakończenia postępowania administracyjnego dotyczącego wymeldowania w związku z wystąpieniem strony do Sądu o stwierdzenie prawa do zamieszkania.

Postępowanie administracyjne prowadzone jest zgodnie ze wskazówkami organu odwoławczego i w zgodzie z przepisami kpa.

2. Rozstrzygnięciem Nadzorczym z dnia 06 lutego 2013r znak: PN.4131.138.2013 Wojewoda Warmińsko-Mazurski stwierdził nieważność uchwały Nr XXV/137/2012 Rady Gminy Łukta z dnia 28 grudnia 2012r. Zasadniczym powodem powyższego był brak uregulowania obligatoryjnego wymogu dotyczącego art.4 ust. 2 pkt 8 ustawy z dnia 13 września 1996r o utrzymaniu

czystości i porządku w gminach (Dz. U. z 2012r, poz. 391). Ponadto zarzucono wprowadzenie do regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie gminy Łukta bez podstawy prawnej niektórych regulacji, do których wprowadzenia nie upoważnia Rady Gminy art. 4 ust. 2 ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach oraz wbrew zapisu § 137 załącznika do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002r w sprawie zasad „Techniki prawodawczej” (Dz. U. z 2002r Nr 100, poz. 908) w unieważnionym regulaminie dosłowne przytaczanie definicji zawartych w aktach wyższego rzędu.

W wyniku działań korygujących opracowano nowy projekt Regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Łukta, zgodny z obligatoryjnymi wymogami ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach oraz w zgodzie z zasadami rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie zasad „Techniki prawodawczej”, który został uchwalony Uchwałą Nr XXVII Rady Gminy Łukta z dnia 19 marca 2013r.

Ad. 6.

Sprawozdanie o wynikach podjętych działań, które wynikały z poprzednich przeglądów.

Zawarte w raporcie z przeglądu systemu zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Łukta dokonanego w dniu 11.09.2012r decyzje dotyczące doskonalenia systemu zarządzania zostały wykonane w 100%.

1. Zarówno Biuletyn Informacji Publicznej jak i strona Internetowa Urzędu Gminy Łukta są na bieżąco aktualizowane poprzez wprowadzanie danych obligatoryjnych oraz informacji różnych, służących zarówno mieszkańcom jak i innym osobom zainteresowanym. Udostępnione zostały wszelkie możliwe formularze mogące posłużyć klientom dla sprawnego załatwienia spraw w Urzędzie Gminy.

2. Zaktualizowano zakres czynności Skarbnika Gminy oraz opracowano nowy zakres obowiązków Zastępcy Skarbnika. Ponadto opracowano nowy zakres obowiązków Inspektora ds. wymiaru podatków i opłat, oraz koordynacji pozyskiwania funduszy pomocowych na zadania oświatowe, a także zaktualizowano zakresy obowiązków: Inspektora ds. obsługi kasy, Inspektora ds. budownictwa, inwestycji i drogownictwa, Inspektora ds. Ogólnoorganizacyjnych i Inspektora ds. obsługi Rady Gminy i kadr oświaty.

3. Wyposażono w nowe meble biurowe (biurka z dostawkami konferencyjnymi, szafy aktowe, komody aktowe, szafki dostawki, kontenery, podstawki pod monitory i wózki pod komputery) 3 stanowiska pracy w Referacie Finansowym, w pokoju nr 2. Nowe wyposażenie pokoju biurowego spowodowało nie tylko możliwość prawidłowego zabezpieczenia dokumentów ale także znacznie usprawniło pracę jak również sprawiło wrażenie miejsca bardziej przyjaznego klientom. Ponadto doposażono w dodatkowe nadstawki na szafy aktowe 3 stanowiska pracy w Referacie Gospodarki Terenowej oraz w związku z wynikłą potrzebą przerobiono szafę ubraniową na aktową. Dodatkowo wyposażono toaletę biurową w nowy podgrzewacz wody i odświeżono farbą schody na piętro budynku Urzędu. Podjęte działania odnalazły pozytywny oddźwięk w raporcie z badania ankietowego zadowolenia klienta zewnętrznego Urzędu Gminy Łukta w roku 2013, w którym odnotowano wzrost liczby respondentów oceniających warunki obsługi klientów jako dobre a nawet bardzo dobre w stosunku do badania ankietowego z roku 2012.

Ad. 7.

Wnioski i prognoza zmian, mogących wpłynąć na system zarządzania jakością.

Analiza funkcjonowania systemu zarządzania jakością w okresie od 11.09.2012r do 14.03.2013r , w tym wyniki badania ankietowego zadowolenia klienta zewnętrznego Urzędu Gminy wykazują, że należy kontynuować działania, mające na celu zwiększenie zaangażowania pracowników w funkcjonowanie systemu.

Wniosek:

1) Wzrosła liczba respondentów wysoko oceniających codzienne wysiłki urzędników samorządowych na rzecz dążenia do uzyskania najwyższej jakości świadczonych usług.

Ad. 8.

Zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

Ujawnione w wyniku badania ankietowego zadowolenia klienta zewnętrznego Urzędu Gminy Łukta, wysokie wskaźniki dla pozytywnych ocen pokazują, że poziom satysfakcji klientów zewnętrznych jest wysoki. Niemniej jednak, jednocześnie obligują do

dążenia w kierunku dalszego doskonalenia pracy i funkcjonowania Urzędu, szczególnie w dziedzinach, gdzie ankietowani mieli trudności z określeniem swojego poziomu zadowolenia.

Biorąc powyższe pod uwagę należy:

- 1) doskonalic wiedzę i kompetencje urzędnicze dla dogłębniejszego i wnikliwszego stosowania przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960r Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013r, poz. 267 j.t.) oraz innych ustaw szczegółowych, w tym ustawy z dnia 13 września 1996r o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz.U. z 2012r, poz. 391 j.t.).
- 2) doskonalic komunikację zewnętrzną poprzez aktualizację Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu oraz strony www.lukta.com.pl, umożliwiając szybki dostęp do jak największej ilości informacji publicznych, w tym do treści obowiązującego w Urzędzie Gminy Kodeksu Etyki,
- 3) polepszać warunki lokalowe i dążyć do wybudowania nowej siedziby Urzędu Gminy.

Ad. 9.

Ocena wykonania celów operacyjnych.

Zebrano i oceniono cele pod kątem spójności z polityką jakości. Z dniem 25 maja 2012 roku zostały zatwierdzone mierzalne cele operacyjne na 2012 rok a z dniem 27 grudnia Wójt zatwierdził zestawienie mierzalnych celów operacyjnych w Gminie Łukta na 2013 rok, które stanowi załącznik nr 2 do niniejszego sprawozdania. Ocena wykonania celów operacyjnych przedstawia się następująco:

- 1) Referat Organizacyjny - wykonanie – 100% mierzalnych celów operacyjnych na 2012 rok i 2013 rok, w tym m.in. utworzono w BIP teuczki zawierające:
 - a) oświadczenie wnioskodawcy, formularz informacji przedstawianych przy ubieganiu się o pomoc DE MINIMIS oraz wnioski o dofinansowanie kosztów kształcenia młodocianego pracownika z tytułu ukończenia nauki zawodu/przyuczenia do wykonywania określonej pracy,
 - b) Kodeks etyki pracowników Urzędu Gminy Łukta, ponadto uzupełniono oświetlenie na korytarzu, na parterze budynku Urzędu Gminy.
- 2) Referat Gospodarki Terenowej – wykonanie mierzalnych celów operacyjnych na 2012 rok – częściowe, gdyż wydano 1 zaświadczenie i 1 wypis i wyrys z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w ciągu 4-6 dni a nie 3 dni od wpływu na stanowisko pracownika merytorycznego jak również częściowe wykonanie mierzalnych celów

operacyjnych zatwierdzonych na 2013 rok, których to wykonanie ocenione zostanie na przeglądzie zarządzania w 2014 roku,

3) w Referacie Finansowym - wykonanie – częściowe, gdyż nie udało się zrealizować zobowiązań podatkowych w 98%,

4) Stanowisko ds. Kultury, Oświaty i Sportu – wykonanie mierzalnych celów operacyjnych przyjętych na 2012 rok – 100%, natomiast mierzalnych celów operacyjnych na 2013 rok nie zaplanowano z uwagi na likwidację stanowiska i przejęcie zadań z zakresu kultury i sportu przez nowoutworzony Gminny Ośrodek Kultury,

5) Kierownik USC – wykonanie mierzalnych celów operacyjnych przyjętych na 2012 rok – 100% a przyjętych na 2013 rok – częściowe, gdyż nie osiągnięto „0” uchyleń decyzji (1 decyzja uchylona w wyniku odwołania),

6) Specjalista ds. uzależnień i profilaktyki – wykonanie 100% mierzalnych celów operacyjnych przyjętych na 2012 rok i częściowe wykonanie mierzalnych celów operacyjnych zaplanowanych na 2013 rok, których ocena wykonania nastąpi na przeglądzie zarządzania w 2014 roku.

7) Stanowisko ds. obronnych, Pełnomocnik Wójta ds. Ochrony Informacji Niejawnych, Administrator Bezpieczeństwa Danych – wykonanie – 100%.

Mierzalne cele operacyjne zatwierdzone na 2012 rok w przeważającej większości przypadków wykonane zostały w 100%. Natomiast mierzalne cele operacyjne zatwierdzone na 2013 rok mają szansę na 100% wykonanie do końca bieżącego roku.

PEŁNOMOCNIK ds. SZJ

Jolanta Górecka

Łukta, 27 marca 2013r

Ad. 1.

Ocena skuteczności Polityki Jakości i realizacji celów dotyczących jakości zatwierdzonych na 2010 rok.

Polityka Jakości została ustanowiona przez Starostę Mławskiego zarządzeniem Nr 8/2010 z dnia 12 kwietnia 2010r. i pozostaje aktualna w świetle zadań realizowanych przez Starostwo Powiatowe w Mławie. Dyrektorzy Wydziałów, w terminie do 01.07.2010r. złożyli Pełnomocnikowi ds. SZJ propozycje mierzalnych celów operacyjnych na 2010r. Pełnomocnik ds. SZJ przedłożył z kolei zestawienie celów w formie pisemnej do decyzji Starosty, który biorąc pod uwagę priorytety w działalności Starostwa zatwierdził je do realizacji. Termin realizacji celów mija 31.12.2010r. i w związku z tym ich ocena nastąpi na następnym przeglądzie zarządzania.

Ad. 2.

Wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych.

W okresie od 04.10.2010r. do 08.10.2010r. zostały przeprowadzone audyty wewnętrzne zgodnie z planem i programem auditów wewnętrznych na 2010rok:

1. Starosta,
2. Pełnomocni ds. SZJ,
3. Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich,
4. Biuro Rady Powiatu,
5. Zespół Radców Prawnych,
6. Wydział Finansowo – Budżetowy,
7. Wydział Rolnictwa i Środowiska,
8. Wydział Edukacji i Zdrowia,
9. Wydział Infrastruktury,
10. Wydział Komunikacji,
11. Wydział Geodezji, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami,
12. Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Audytorzy wewnętrzni stwierdzili 1 niezgodność, dotyczącą dostępu przez osoby nieupoważnione do akt kierowców. Akta narażone są na zabranie przez osoby nieuprawnione (np. klientów lub innych pracowników Wydziału, którzy mają dostęp do akt, a nie posiadają stosownych upoważnień).

Audytorzy uzgodnili spostrzeżenia, które dotyczyły warunków przechowywania akt pojazdów znajdujących się w podręcznym magazynie Wydziału Komunikacji.

Na podstawie wyników auditów wewnętrznych oraz identyfikacji przyczyn niezgodności i przyczyn zagrożeń zostało wdrożone jedno działanie korygujące.

W Starostwie Powiatowym w Mławie nie przeprowadzono auditów zewnętrznych. Urząd jest przed certyfikacją Systemu Zarządzania Jakością.

Ad. 3.

Skargi, informacja dotycząca wyników badania zadowolenia klientów.

Sposób organizacji przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków w Starostwie Powiatowym odbywa się stosownie do zasad określonych w przepisach działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 z póź. zm.) oraz na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46). Od 01.08.2010r. obowiązuje również Proces rozpatrywania skarg i wniosków. Jest on przedmiotem jednej z procedur opracowanych w Starostwie - Procedura rozpatrywania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Mławie (Po/XVII/Or-05). Każda skarga jest rejestrowana w Centralnym rejestrze skarg i wniosków, który znajduje się w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich.

Od dnia 01.08.2010r. do Starostwa wpłynęły dwie skargi. Dotyczyły one postępowania pracowników Starostwa. Zarzuty stawiane w skardze nie znalazły potwierdzenia w stanie faktycznych i prawnym. Skargi zostały załatwione we własnym zakresie, w terminie (pierwsza w terminie 14 dni, druga – 19 dni), negatywnie dla skarżącego.

Za obszar badania poziomu zadowolenia klienta odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ wraz z współpracującym wyznaczonym zespołem. Zespół został powołany przez Starostę Mławskiego Zarządzeniem Nr 19/2010 z dnia 19.07.2010r.

Zbiorną informację z pomiaru zadowolenia klienta przedstawia załącznik do niniejszego sprawozdania (Raport badania ankietowego satysfakcji klienta z poziomu usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Mławie)

Ad. 4

Wnioski z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych.

Od dnia 01.08.2010r. w Starostwie Powiatowym w Mławie nie było przeprowadzonych kontroli wewnętrznych oraz zewnętrznych.

Ad. 5

Ocena funkcjonowania procesów i zgodności produktu.

1. Ilość wydanych decyzji i zaświadczeń w komórkach organizacyjnych w okresie od 01.08.2010r. do dnia złożenia informacji (w tym wniesionych odwołań i decyzji uchylonych).

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	Ilość wydanych		Ilość		Ilość projektów uchwał		Produkt niezgodny
		Zaświadczeń	Decyzji	Odwołań	uchyleń	Zarządu Powiatu	Rady Powiatu	
1	Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich	1	-	-	-			-
2	Biuro Rady Powiatu	-	-	-	-	-	-	-
3	Zespół Radców Prawnych	-	-	-	-	-	-	-
4	Wydział Finansowo - Budżetowy	2	-	-	-	18	4	-
5	Wydział Rolnictwa i Środowiska	42	27	-	-	-	-	-
6	Wydział Edukacji i Zdrowia	-	1	-	-	3	1	-
7	Wydział Infrastruktury	14	117	-	-	12	2	-
8	Wydział Komunikacji	9	3620	2		-	-	
9	Wydział Geodezji, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami	38	99	5	-	-	2	-
10	Powiatowy Rzecznik Konsumentów	-	-	-	-	-	-	-
Razem		106	3864	7	-	33	9	-

Łącznie wydano 106 zaświadczeń, 3864 decyzji od których wniesiono 7 odwołań (czyli 0,18% w stosunku do ogółu wydanych decyzji). Do dnia 07.10.2010r. żadnej decyzji nie uchylono. Nie wystąpił również produkt niezgodny.

W komórkach organizacyjnych Starostwa przygotowano łącznie 33 projekty uchwał Zarządu Powiatu oraz 9 projektów uchwał Rady Powiatu. Do podjętych uchwał nie było zastrzeżeń organu nadzoru.

W toku prowadzonych przez komórki organizacyjne spraw przestrzegane są przeglądy wymagane Normą PN-EN ISO 9001:2009.

Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich zapewnia dostęp pracownikom do aktualnych przepisów prawnych. Dostęp ten zapewniony jest poprzez program prawniczy LexPolonica – aktualizowany raz w miesiącu oraz poprzez Internet (każdy z pracowników ma do niego dostęp) – <http://isip.sejm.gov.pl>, www.cokprm.gov.pl, <http://mazowieckie.e-bip.pl/eDziennik/Search.aspx>. Sekretarz powiatu zapewnia prenumeratę dzienników publikacyjnych – Dziennik Ustaw, Monitor Polski, Dziennik Urzędowy Województwa Mazowieckiego.

Dyrektorzy Wydziałów stwierdzili, że dostępność do przepisów prawa jest dobra.

Ad 6

Ocena szkoleń pracowników.

Pracownicy Starostwa Powiatowego w Mławie w ramach podwyższania swoich kwalifikacji zawodowych mogą brać udział w szkoleniach, warsztatach, kursach i seminariach. W ramach podwyższania wykształcenia ogólnego mogą kontynuować naukę w formie studiów wieczorowych i zaocznych oraz podyplomowych.

Zestawienie udziału pracowników w szkoleniach oraz w ramach podwyższania wykształcenia ogólnego z podziałem na Wydziały

Lp.	Nazwa komórki organizacyjnej	szkolenia, kursy seminaria, warsztaty	koszt	Podwyższanie wykształcenia ogólnego	Koszt dofinansowania
1	Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich	5 pracowników (w tym 2 pracowników w formie e-learning poprzez Internet)	2540 zł.	1 pracownik	1225 zł. (50%)
2	Biuro Rady Powiatu	1 pracownik	305 zł.	-	-
3	Zespół Radców Prawnych	-	-	-	-
4	Wydział Finansowo – Budżetowy	3 pracowników	895 zł.	-	-
5	Wydział Rolnictwa i Środowiska	1 pracownik	295 zł.	-	-

6	Wydział Edukacji i Zdrowia	4	780	-	-
7	Wydział Infrastruktury	2	bezpłatne	1 pracownik	-
8	Wydział Komunikacji	3	1140 zł.	1 pracownik	1000 zł. (50%)
9	Wydział Geodezji, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami	-	-	-	-
10	Powiatowy Rzecznik Konsumentów	-	-	-	-
Razem		19 pracowników	5955 zł.	2 pracowników	2225 zł.

W omawianym okresie łącznie uzyskano 14 ankiet dotyczących organizacji szkoleń zewnętrznych.

Na podstawie złożonych przez pracowników Starostwa ankiet można uzyskać następujące informacje:

11. 100% pracowników uczestniczących w szkoleniach było zadowolonych z przebiegu zorganizowania szkolenia.
12. w 44,86% - zorganizowane szkolenia pozwoliły na zdobycie dodatkowej wiedzy w omawianych tematach,
13. w 64,29% - szkolenia pozwoliły na poszerzenie dotychczasowej wiedzy w danym temacie natomiast,
14. 100% pracowników uczestniczących w szkoleniach uznało, że metoda przeprowadzania szkoleń była właściwa.
15. 85,71% pracowników Starostwa uznaje wykłady i prezentacje za najbardziej właściwe metody szkolenia.
16. Za najbardziej efektywne formy szkolenia pracownicy uznali szkolenia dłuższe dla małych grup organizowanych w siedzibie miejsca pracy (35,71%) oraz szkolenia krótkie, jedno lub dwudniowe poza miejscem pracy (35,71%).
17. w 42,86% pracownicy uznali, że szkolenie w którym brali udział było praktyczne (pozwoliło nabyć konkretne umiejętności przydatnych w pracy),
18. 35,71% pracowników uznało, że organizowane szkolenie było intensywne (dużo wiedzy w krótkim czasie),
19. 92,86% pracowników nie miało trudności z wykorzystaniem wiedzy zdobytej na szkoleniach zewnętrznych w pracy,
20. 71,43% uczestników szkolenia stwierdziło, że wiedza zdobyta na szkoleniach była bardzo przydatna natomiast 28,57% - dość przydatna,

21. 71,43% pracowników stwierdziło, że otrzymane materiały szkoleniowe i ćwiczenia były użyteczne natomiast 28,57% pracowników stwierdziło, że były zbyteczne,
22. 78,57% pracowników po powrocie ze szkolenia przekazało zdobytą wiedzę swoim współpracownikom, 21,43% - pozostawiło ją dla siebie.

Szkolenia zewnętrzne było organizowane m.in. przez: Centrum doskonalenia Kadr EM-KA Augustów, Centrum Administracji i Biznesu w Warszawie, Administrieton Business Consulting, Mazowiecką Jednostkę Wdrażania Programów Unijnych, Mazowiecki Urząd Wojewódzki, Centrum Doskonalenia Kadr w Olsztynie.

Podsumowując: od 01.08.2010r.do 07.10.2010r. ze szkoleń zewnętrznych skorzystało 19 pracowników (w tym dwóch w formie e-learning poprzez Internet) Łączna kwota to 5955 zł. Dofinansowano dwóm pracownikom koszty czesnego w wysokości 2225 zł. W danym okresie nie przeprowadzono szkoleń wewnętrznych.

Ad 7

Informacja o sposobie i poziomie przeprowadzanych działań zapobiegawczych i korygujących.

Podczas auditów wewnętrznych podjęto 1 działanie korygujące odnośnie wykonania w pokoju nr 2 zabudowy w postaci lady, która uniemożliwi klientom dojście do akt kierowców. **Kiedy upływa termin realizacji ?**

Ad 8

Wyniki działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania.

Przeгляд systemu zarządzania jakością jest pierwszym przeglądem przed certyfikacją systemu dlatego nie ma wyników z działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania.

Ad 9

Zalecenia dotyczące doskonalenia systemu zarządzania.

Analizując funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w okresie od 01.08.2010r. do 07.10.2010r. stwierdza się, że należy podjąć działania mające na celu zwiększenia zaangażowania pracowników Starostwa w funkcjonowanie systemu.

Należy doskonalić komunikację zewnętrzną poprzez:

1. doskonalenie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa,
2. utworzenie dodatkowego stanowiska obsługi klienta w Wydziale Komunikacji (punkt informacyjny). ??????

Należy dokonać aktualizacji zakresów czynności pracowników Starostwa.

Należy prawidłowo zorganizować sposób przechowywania akt pojazdów znajdujących się w podręcznym magazynie Wydziału Komunikacji poprzez wyposażenie Wydziału w prawidłowe regały do przechowywania akt.

Należy zabezpieczyć akta kierowców znajdujących się w Wydziale Komunikacji w pokoju nr 2 do których dostęp mają zarówno klienci Wydziału Komunikacji jak i inni pracownicy Wydziału, którzy nie posiadają stosownych upoważnień.

Ad. 10

Informacja o nadzorze nad wykazami zadań i przepisów prawnych.

W okresie od 01.08.2010r. do 07.10.2010r. dokonane zostały następujące zmiany w dokumentach SZJ:

Wydział Finansowo Budżetowy:

1. WZP/F – zmiana dokonana 30.08.2010r. (uzasadnienie zmiany: zmiana ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych, która weszła w życie w 2010r., a dotyczyła prac nad projektem uchwały budżetowej),

Wydział Infrastruktury:

2. WZP/I – zmiana dokonana 30.08.2010r. (uzasadnienie zmiany: w dniu 26 sierpnia 2010r. weszło w życie Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 23.08.2010r. w sprawie dofinansowania zadań ze środków Funduszu Rozwoju Kultury Fizycznej),

Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich:

3. WZP/Or – zmiana dokonana 30.09.2010r. (uzasadnienie zmiany: w dniu 23.08.2010r. wprowadzono nowy Regulamin podnoszenia kwalifikacji zawodowych w Starostwie Powiatowym w Mławie),
4. WWW - zmiana dokonana 30.09.2010r. (uzasadnienie zmiany: w dniu 23.08.2010r. wprowadzono nowy Regulamin podnoszenia kwalifikacji zawodowych w Starostwie Powiatowym w Mławie).

Sprawozdanie opracowała:

..... dnia19.10.2010.....