

Powiązanie wymagań ISO 9001:2015 i standardów kontroli zarządczej

KSIĘGA ZSZ	Standardy KZ	Dokumenty, zapisy	Lokalizacja
4.4	B 6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ustawy, akty prawne zewnętrzne i wewnętrzne;</li> <li>2) Regulamin Organizacyjny Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podlaskiego;</li> <li>3) Uchwała budżetowa wraz z zestawieniem celów priorytetowych i wskazaniem zadań do realizacji;</li> <li>4) Mapa procesów i wykaz procedur ustalonych stawiających Zał nr 1 do KZ;</li> <li>5) procedura regulująca realizację zadań.</li> </ol>	komórka organizacyjna Pełnomocnik
5.1.1	A 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Marszałkowskiego</li> <li>2) zapoznanie się z Kodeksem – podpisy pracowników</li> <li>3) wewnętrzna sieć informatyczna Urzędu – Pw2</li> </ol>	komórka organizacyjna
5.1.2	C 18	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proces załatwiania skarg               <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapisy z realizacji procesu</li> </ul> </li> <li>2) Analiza skarg</li> <li>3) BIP – rodzaje załatwianych spraw, sposób załatwienia, ilość spraw</li> <li>4) Badanie zadowolenia Klienta               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ankiety</li> <li>- pisemne wywiady wśród Klientów</li> <li>- sonda internetowa</li> </ul> </li> <li>5) coroczna ocena pracy Marszałka przez Klientów</li> <li>6) Biuro Obsługi Klienta</li> </ol>	Dep. Organizacyjny  Pełnomocnik
5.2	B 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Misja Urzędu w Polityce jakości</li> <li>2) zapoznanie się z Polityką – podpisy pracowników</li> <li>3) wewnętrzna sieć informatyczna Urzędu – Pw2</li> <li>4) zapis z przeglądu zarządzania – aktualność PJ i misji</li> </ol>	komórka organizacyjna Pełnomocnik
5.3	A 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Statut Województwa Podlaskiego</li> </ol>	komórka

	A 4	2) Regulamin organizacyjny Urzędu 3) Zakresy czynności pracowników 4) Upoważnienia, w tym do przetwarzania danych osobowych 5) Pełnomocnictwa 6) Zarządzenia Marszałka	organizacyjna  Pełnomocnik Kadry
6.1	B 7 B 8 B 9	1) Zarządzenie Marszałka w sprawie zarządzania ryzykiem 2) Arkusz identyfikacji, oceny i przeciwdziałaniu ryzyku - podpis Marszałka 3) Analiza procesu zarządzania ryzykiem na przegląd zarządzania	Pełnomocnik  Koordynator
6.2	B 6	1) Plan Realizacji Celów Jakościowych 2) Sprawozdanie z Realizacji celów jakościowych	komórka organizacyjna  Pełnomocnik
7.1.2	A 2 A 3 A 4 C 12 C 13 C 15	1) Procedura naboru - Regulamin - zapisy z realizacji procesu 2) procedura oceny pracowników - Regulamin - zapisy z realizacji procesu 3) służba przygotowawcza - Regulamin - zapisy z realizacji procesu 4) Procedura szkoleń, Plan szkoleń - zapisy z realizacji procesu 5) Zakresy czynności pracowników (zastępstwa) 6) Regulamin organizacyjny, w tym system zastępstw 7) Upoważnienia do załatwiania spraw, Pełnomocnictwa 8) Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych	Kadry       ABI
7.1.3	C 13 C 15	1) Zarządzenia dot. gospodarowania mieniem Urzędu 2) Licencje programów informatycznych	
7.2	A 2	1) procedura oceny pracowników - Regulamin - zapisy z realizacji procesu 3) służba przygotowawcza - Regulamin	Kadry

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapisy z realizacji procesu</li> <li>4) Procedura szkoleń, Plan szkoleń</li> <li>- zapisy z realizacji procesu</li> </ul>	
7.4	D 17	FLOWER; Pw2 elektroniczny obieg dokumentów	Komórka organizacyjna
7.4	D 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Proces załatwiania skarg <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapisy z realizacji procesu</li> </ul> </li> <li>2) Analiza skarg</li> <li>3) BIP – rodzaje załatwianych spraw, sposób załatwienia, ilość spraw</li> <li>4) Badanie zadowolenia Klienta <ul style="list-style-type: none"> <li>- ankiety</li> <li>- pisemne wywiady wśród Klientów</li> <li>- sonda internetowa</li> </ul> </li> <li>5) coroczna ocena pracy Marszałka przez Klientów</li> <li>6) Biuro Obsługi Klienta</li> </ul>	Dep. Organizacyjny  Pełnomocnik
7.5	C 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Księga Zarządzania, jako podstawowy dokument oraz wszystkie dokumenty wymagane normą ISO 9001 takie jak Polityka Jakości, cele dotyczące jakości, procedury pisemne),</li> <li>2) akty prawne zewnętrzne i wewnętrzne (zarządzenia), na podstawie których realizowane są procesy Urzędu,</li> <li>3) Zarządzenia wewnętrzne dotyczące kontroli zarządczej,</li> <li>4) Zapisy realizowane zgodnie z procedurą, zarządzeniami, aktami prawnymi zewnętrznymi,</li> <li>5) Zakresy czynności pracowników, upoważnienia, dostępne w Kadrach.</li> <li>6) dostęp na Pw2</li> </ul>	komórka organizacyjna  Pełnomocnik Koordynator Kadry
8.2	C 11  D 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Przegląd wstępny – podpis i data pracownika</li> <li>2) Postępowanie ze skargami zapisy z tego procesu</li> <li>3) Biuro Obsługi Klienta</li> <li>4) portal <i>Wrota Podlasia, BIP</i></li> </ul>	Komórka organizacyjna  Kadry
8.5.1	D 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Procedury opisujące realizację zadań</li> <li>2) zarządzenia wewnętrzne opisujące realizację zadań</li> </ul>	Komórka organizacyjna

	C 11  E 19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uchwały Zarządu i Zarządzenia Marszałka dostępne na Pw2</li> <li>3) akty prawne opisujące realizację zadań</li> <li>- dostęp do programu komputerowego z aktami prawnymi</li> <li>- informacja z Biura Prawnego o aktach</li> <li>4) regulamin organizacyjny – wykaz zadań</li> <li>5) przegląd końcowy – data i podpis pracownika, data i podpis przełożonego, podpis upoważnionego</li> <li>6) półroczne sprawozdania z realizacji procesów i zgodności produktu</li> </ul>	
8.5.3	C 13 C 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Upoważnienia wydane przez Marszałka do przetwarzania danych osobowych</li> <li>2) Polityka Bezpieczeństwa Informacji</li> <li>3) Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych</li> </ul>	Komórka organizacyjna Kadry
8.5.4	C 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Szafy zamykane na klucz</li> <li>2) Polityka kluczy</li> <li>3) Zabezpieczenia programów informatycznych</li> </ul>	Komórka organizacyjna
8.6	E 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) przegląd końcowy – data i podpis pracownika, data i podpis przełożonego, podpis upoważnionego</li> <li>2) upoważnienia Marszałka do podpisywania dokumentów</li> </ul>	Komórka organizacyjna kadry
8.7	E 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Karta niezgodności / usługi niezgodnej</li> </ul>	Pełnomocnik
9.1	E 19 E 20	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) półroczne sprawozdania z realizacji procesów i zgodności produktu</li> <li>2) zbiorcze sprawozdanie Pełnomocnika</li> <li>3) Procedura „Monitorowanie ZSZ”</li> <li>4) ankiety samooceny, analiza ankiet</li> <li>5) sprawozdanie koordynatora kontroli zarządczej na przegląd zarządzania</li> </ul>	Komórka organizacyjna Pełnomocnik  Koordynator
9.1.2	D 18	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ankiety badania zadowolenia klienta</li> <li>2) analiza ankiet</li> <li>3) analiza skarg</li> <li>4) analiza doniesień prasowych</li> </ul>	Pełnomocnik

		<p>5) analiza odwołań, zażaleń 6) analiza wywiadów z Klientami 7) analiza sądy internetowej</p>	
9.2	E 19	<p>1) Procedura auditów wewnętrznych 2) Listy pytań kontrolnych z obiektywnymi dowodami 3) Raport z auditu ISO 9001 4) Raport z auditu kontroli zarządczej</p>	<p>Pełnomocnik  Koordynator</p>
9.3	<p>B 6 B 9 C 12 E 19 E 20 E 22</p>	<p>1) Sprawozdanie na przegląd zarządzania 2) Raport z przeglądu zarządzania 3) Oświadczenie Marszałka o stanie kontroli zarządczej 4) Wykaz celów jakości (mierników) do osiągnięcia na następny rok – Plan realizacji celów jakościowych</p>	Pełnomocnik
10.2	E 19	1) Karta niezgodności / usługi niezgodnej	Pełnomocnik