

**Ocena stanu kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym  
w Skarżysku-Kamiennej  
w 2019 roku**

**I i II poziom kontroli zarządczej**

Ustanowiona i prawidłowo realizowana przez kierownictwo wszystkich szczebli oraz pracowników kontrola zarządcza sprzyja wypełnianiu wyznaczonych celów i zadań Powiatu zapewniając ich realizację w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy.

Organizacja kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Skarżysku – Kamiennej ustalona została zgodnie z ustawą o finansach publicznych oraz na mocy Zarządzenia Nr 28/2010 Starosty Skarżyskiego z dnia 31 maja 2010 r. w sprawie: regulaminu, organizacji i zasad funkcjonowania kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej i jednostkach organizacyjnych Powiatu Skarżyskiego.

Corocznie przeprowadzana jest samoocena kontroli zarządczej przez wszystkich pracowników starostwa oraz nie rzadziej niż raz w roku identyfikacja ryzyka w różnych obszarach celów i zadań, poprzez naczelników i kierowników komórek organizacyjnych (I poziom kontroli zarządczej). Ponadto zgodnie z obecnie obowiązującym Zarządzeniem Nr 12/2016 Starosty Skarżyskiego z dnia 23 lutego 2016 r. w sprawie: zasad dokonywania samooceny systemu kontroli zarządczej oraz udzielania informacji o stanie kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej oraz w jednostkach organizacyjnych powiatu starosta jako przewodniczący Zarządu Powiatu Skarżyskiego odrębnym pismem zobowiązuje kierowników jednostek organizacyjnych powiatu do przedłożenia informacji o stanie i funkcjonowaniu kontroli zarządczej w kierowanych przez siebie jednostkach (II poziom kontroli).

W Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej od 2018 r. funkcjonuje System Zarządzania Jakością zgodny z normą ISO 9001:2015. W ramach SZJ poszczególne komórki organizacyjne ustaliły cele jakościowe wraz z analizą ryzyka i szans do realizacji w 2019 r. Sprawozdanie z realizacji celów jakościowych stanowi załącznik do niniejszej informacji.

Przez cały rok 2019 na bieżąco realizowano przyjętą politykę jakości i określone w niej cele strategiczne. W grudniu 2019 r. pracownicy Starostwa

działający w Zespole ds. Systemu Zarządzania Jakością przeprowadzili audyty wewnętrzne. Natomiast w lutym 2020 r. został opracowany przez firmę Certika Sp. z o. o. Raport z auditu zewnętrznego, którego celem było ustalenie czy SZJ wprowadzony w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej spełnia wyspecyfikowane wymagania w odniesieniu do normy ISO 9001, co najmniej w poniższych aspektach:

1. Audyty wewnętrzne i przegląd zarządzania
2. Przegląd działań w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu (o ile wystąpiły)
3. Postępowanie ze skargami/reklamacjami
4. Skuteczność SZJ pod względem osiągnięcia celów jakości i zamierzonych wyników SZJ
5. Postęp w planowanej działalności mającej na celu ciągłe doskonalenie
6. Ciągły nadzór operacyjny
7. Przegląd wszystkich zmian
8. Stosowanie znaków certyfikacyjnych i powoływanie się na certyfikację.

Sprawozdanie z realizacji celów jakościowych stanowi załącznik do niniejszej informacji.

## **I. Środowisko wewnętrzne.**

### **ZASADY ETYCZNE**

Zasady etyczne dla pracowników Starostwa, będących pracownikami samorządowymi określają przepisy odrębne, w szczególności: ustawa o pracownikach samorządowych, kodeks pracy i kodeks postępowania administracyjnego. Zasady etyczne dla pracowników określa także Zarządzenie Starosty Skarżyskiego z dnia 15 października 2010 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu Postępowania Etycznego Pracowników Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej (od 6 lutego 2017 r. Kodeks został zmieniony Zarządzeniem Starosty Nr 7/2017).

Kodeks etyki oparty jest przede wszystkim na takich wartościach jak: sprawiedliwość, uczciwość, szacunek, obiektywizm i odpowiedzialność. Celem Kodeksu jest wskazanie wartości, którymi powinni posługiwać się pracownicy, aby klienci czuli się usatysfakcjonowani załatwieniem sprawy w Urzędzie, bez dodatkowego stresu. W roku 2019 nie zanotowano żadnego przypadku złamania przepisów

obowiązujących w przytoczonych wyżej aktach prawnych oraz określonych w Kodeksie Postępowania Etycznego. Do Starostwa nie wpływały w roku 2019 żadne skargi i wnioski związane z łamaniem zasad etycznych przez pracowników. Kodeks jest dostępny w urzędzie dla wszystkich klientów. Wyniki samooceny w zakresie stosowania zasad etycznych przez pracowników są zadowolające. 100% pracowników wskazało, że wie jakie zasady etycznego postępowania obowiązują w Starostwie oraz jak należy zachować się w przypadku, gdy jest się świadkiem poważnych naruszeń zasad etycznych obowiązujących w Starostwie.

## **KOMPETENCJE ZAWODOWE**

1. W Starostwie na stanowiskach urzędniczych zatrudniane są osoby posiadające stosowną wiedzę, umiejętności i doświadczenie. Proces zatrudnienia prowadzony jest w urzędzie w sposób zapewniający wybór najlepszego kandydata na dane stanowisko pracy. W roku 2019 przeprowadzono 5 naborów na następujące wolne stanowiska urzędnicze w starostwie:
  - Kierownik Referatu ds. Organizacyjnych i Obywatelskich,
  - Inspektor ds. zdrowia w Wydziale Organizacyjnym, Spraw Obywatelskich i Zdrowia,
  - Inspektor w Wydziale Architektury, Budownictwa i Zagospodarowania Przestrzennego,
  - Inspektor w Wydziale Inwestycji, Mienia i Obsługi Gospodarczej,
  - Kierownik Referatu do spraw Gospodarki Nieruchomościami w Wydziale Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami.

Polityka kadrowa jest prowadzona w oparciu o faktyczne potrzeby powiatu, w zakresie realizacji zadań ustawowych, przy zachowaniu racjonalnego obciążenia pracą oraz ekonomicznego i adekwatnego wynagradzania.

2. Zasady zatrudniania określają przepisy ustawy o pracownikach samorządowych oraz wewnętrzne Zarządzenie Nr 45/2015 Starosty Skarżyskiego z dnia 19 maja 2015 roku w sprawie wprowadzenia Regulaminu naboru na wolne stanowiska urzędnicze w tym na kierownicze stanowiska urzędnicze w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej oraz na wolne stanowiska kierowników jednostek organizacyjnych Powiatu, zmienionym Zarządzeniem Nr 27/2019 Starosty Skarżyskiego z dnia 29 marca 2019 r.
3. Osoby nowozatrudnione, które po raz pierwszy podejmują pracę na stanowisku

urzędniczym, odbywają służbę przygotowawczą zgodnie z Zarządzeniem Nr 7/2009 z dnia 4 marca 2009 roku w sprawie szczegółowego przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego. W roku 2019 przeprowadzono 11 egzaminów ze służby przygotowawczej.

4. Procedura szkoleń w Starostwie jest zgodna z polityką Systemu Zarządzania Jakością. Rozwój kompetencji zawodowych odbywał się w minionym roku poprzez szkolenia pracowników, realizowane zgodnie z zasadami wprowadzonymi Zarządzeniem Nr 44/2015 Starosty Skarżyskiego z dnia 19 maja 2015 r. w sprawie: wprowadzenia „Zasad i warunków podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej”. Procedura reguluje zasady związane z kierowaniem pracowników na szkolenia. Umożliwia dostęp pracodawcy do indywidualnych kart szkoleń wszystkich pracowników oraz arkuszy oceny szkolenia, tym samym umożliwia nadzorowanie celowości i zasadności podnoszenia kwalifikacji na poszczególnych stanowiskach pracy. Każde szkolenie podlega ocenie zarówno przez pracownika biorącego w nim udział jak i bezpośredniego przełożonego. Szczegółową informację w sprawie prowadzenia i oceny szkoleń w roku 2019 przedstawia odrębne sprawozdanie, stanowiące załącznik do niniejszego sprawozdania.
5. Wyniki pracy są na bieżąco oceniane przez bezpośredniego przełożonego. Przełożeni informują pracowników o jakości wykonywania przez nich zadań oraz udzielają konstruktywnych rad i wskazówek służących poprawie. W Starostwie funkcjonuje proces dokonywania oceny okresowej pracowników przyjęty Zarządzeniem Nr 66/2013 Starosty Skarżyskiego z dnia 12 października 2013 r. w sprawie: ustalenia regulaminu przeprowadzania okresowej oceny kwalifikacyjnej pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej oraz kierowników jednostek organizacyjnych powiatu. Ocena poparta jest procesem samooceny, którego zasady określa zarządzenie Nr 46/2015 Starosty Skarżyskiego z dnia 19 maja 2015 r. w sprawie: ustalenia regulaminu przeprowadzania okresowej samooceny pracowników samorządowych zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej oraz kierowników jednostek organizacyjnych powiatu. Zarządzenie to wprowadziło procedurę dokonywania samooceny pracowniczej.

## **STRUKTURA ORGANIZACYJNA**

1. Strukturę organizacyjną w roku 2019 określał Regulamin Organizacyjny zatwierdzony Uchwałą Nr 8/19/2019 Zarządu Powiatu Skarżyskiego z dnia 20 lutego 2019 r. W związku z wdrożeniem Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie funkcjonują karty opisu stanowisk pracy dla każdego stanowiska urzędniczego. Karty wprowadzone zostały w życie Zarządzeniem Starosty Skarżyskiego Nr 95/2012 z dnia 13 listopada 2012 roku w sprawie wprowadzenia kart „Opis stanowiska pracy” w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej, zmienionym zarządzeniem nr 6/2019 Starosty Skarżyskiego z dnia 21 stycznia 2019. Na podstawie analizy zadań wykonywanych na każdym stanowisku, został określony zakres wiedzy, umiejętności i doświadczenia, które są niezbędne do prawidłowego wykonywania tych zadań. W roku 2019 karty zostały zaktualizowane. Uszczegółowienie Regulaminu stanowią zakresy czynności poszczególnych pracowników. Zakresy czynności pracowników dostępne są w aktach osobowych pracowników oraz u sekretarza powiatu. Każdy pracownik imiennie potwierdza przyjęty zakres obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień. Zakresy czynności pracowników są na bieżąco aktualizowane.
2. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad przygotowaniem aktualizacji dokumentów wymienionych w pkt 1 jest sekretarz powiatu oraz komórka ds. kadr i szkolenia zawodowego.

## **DELEGOWANIE UPRAWNIENÍ**

1. Poszczególni pracownicy posiadają zakresy czynności regulujące ich obowiązki i uprawnienia. Delegowanie uprawnień we wszystkich wydziałach starostwa i na samodzielnych stanowiskach pracy, odbywa się po uzgodnieniu z bezpośrednimi przełożonymi i ze starostą poprzez upoważnienia lub pełnomocnictwa na piśmie.
2. Powierzenie uprawnień poszczególnym pracownikom w zakresie:
  - gospodarki finansowej
  - gospodarowania mieniem,
  - wydawania decyzji administracyjnych w imieniu starosty,
  - poświadczania dokumentów za zgodność na potrzeby prowadzonych postępowań,
  - prowadzenia czynności kontrolnych,

- inne, wynikające z przepisów prawa

dokonywane jest w drodze pisemnej w formie: odrębnego, imiennego powierzenia, upoważnienia lub pełnomocnictwa.

3. Powierzenie uprawnień lub obowiązków w zakresie gospodarki finansowej lub majątkowej dokonywane jest wyłącznie w formie pisemnej i potwierdzone podpisem pracownika przyjmującego te uprawnienia i obowiązki na zasadach określonych w art. 53 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.
4. Ponadto Starosta pisemnie upoważniał imiennie określonych pracowników do wykonywania określonych czynności np. wydawania w jego imieniu decyzji administracyjnych, przeprowadzenia kontroli, reprezentowania w odpowiednich instytucjach oraz do podpisywania określonych dokumentów. W Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej prowadzi się centralny rejestr wszystkich upoważnień, zarówno dla pracowników Starostwa jak i dla kierowników jednostek organizacyjnych. Rejestr upoważnień i pełnomocnictw prowadzony jest przez pracownika Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich, zaś nadzór nad nim sprawuje sekretarz. Zasady wydawania upoważnień i pełnomocnictw przez Starostę oraz sposobów ich rejestrowania w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej reguluje Zarządzenie Nr 53/2017 Starosty Skarżyskiego z dnia 8 listopada 2017 r. W 2019 r. wydano 224 upoważnienia, w tym anulowano 5. Wydano także 6 pełnomocnictw.
5. Ponadto w Starostwie na bieżąco Zarządzeniem Starosty Skarżyskiego powoływane są zespoły do realizacji zadań międzywydziałowych, tzw. „szczególnych” np. komisje przetargowe, zespoły spisowe, zespoły projektowe, zespoły do realizacji konkretnego zadania. W roku 2019 Starosta wydał 47 takich zarządzeń. Zarząd Powiatu upoważnia także dyrektorów poszczególnych jednostek organizacyjnych do realizacji określonych zadań powiatu. W roku 2019 podjęto 20 takich uchwał oraz 4 uchwały dotyczące udzielenia pełnomocnictwa.

## II. Cele i zarządzanie ryzykiem

### MISJA, CELE, ZADANIA

1. Starostwo jest jednostką budżetową, przy której pomocy Zarząd Powiatu realizuje określone ustawami zadania, które mają charakter zadań własnych, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej na mocy ustaw, zadań powierzonych na podstawie porozumień zawartych przez powiat oraz zadań wynikających z uchwał Rady i Zarządu Powiatu. W Starostwie w roku 2012 podczas opracowywania i wdrażania Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2009 opracowano misję i cele w polityce jakości. W związku z nową normą zaktualizowano wszystkie dokumenty, w tym Księgę Jakości. Polityka Jakości pozostała niezmienna, a jedynie uaktualniona o nową normę. Przyjęta Polityka Jakości zakłada, że **„nadrzędnym kierunkiem działania Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej jest sprawne i skuteczne realizowanie zadań na rzecz powiatu skarżyskiego oraz spełnienie oczekiwań każdego mieszkańca w zakresie zapewnienia usług administracyjnych na jak najwyższym poziomie”**.

Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości wyznaczono następujące cele:

- realizacja zadań Starostwa w sposób sprawny, kompetentny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującymi procedurami,
- zapewnienie klientom jasnej i kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez Starostwo,
- dążenie do jak najpełniejszego zaspakajania wymagań i oczekiwań klientów poprzez monitorowanie poziomu ich zadowolenia, analizowanie i wyciąganie wniosków oraz ich wdrażanie,
- usprawnianie wewnętrznego i zewnętrznego przepływu informacji,
- zatrudnianie kompetentnych pracowników posiadających wiedzę teoretyczną, kwalifikacje i odpowiednie do realizowanych zadań umiejętności praktyczne,
- doskonalenie kwalifikacji i umiejętności pracowników,
- zaangażowanie wszystkich pracowników Starostwa na każdym poziomie organizacyjnym,
- otwartą politykę informacyjną opartą na wykorzystaniu systemów informatycznych,

- prowadzenie stałego monitoringu procesów oraz identyfikowanie obszarów do poprawy.
2. Od 2010 r. Starostwo pracuje w oparciu o Wspólną Metodę Oceny CAF (ang. Common Assessment Framework), która jest narzędziem przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej, mającym na celu poprawę zarządzania. W roku 2018 organizacja odnowiła Poświadczenie Skutecznego Użytkownika CAF, uzyskanego w styczniu 2016 r.
  3. Cele i zadania na każdy rok określone są w formie pisemnej. Określenie celów i zadań za rok 2019 występowało w:
    - a) Strategii Rozwoju Powiatu,
    - b) Wieloletniej Prognozie Finansowej,
    - c) budżecie powiatu na rok 2019,
    - d) rocznym planie pracy Rady Powiatu,
    - e) rocznym planie pracy Zarządu Powiatu,
    - f) dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z nową normą.
  4. Dokumenty określone w ust. 3 oraz zmiany w tych dokumentach podlegają zatwierdzeniu na podstawie odrębnych przepisów.
  5. Szczegółowe cele i zadania jakościowe poszczególnych komórek organizacyjnych wraz z określeniem sposobu ich monitorowania określają kierownicy tych komórek wraz z pracownikami w ramach procedur kontroli zarządczej. Zważywszy, że niezbędnym warunkiem zarządzania ryzykiem jest określenie jasnych i spójnych celów całego Starostwa (cele główne) w danym roku oraz powiązanie ich z celami poszczególnych komórek organizacyjnych (cele szczegółowe) kierownictwo Starostwa dołożyło wszelkich starań aby je poprawnie zdefiniować. Na rok 2019 opracowano plan realizacji celów w którym ustalone zostały mierzalne kryteria (wskaźniki) realizacji celów szczegółowych dla poszczególnych komórek organizacyjnych. Osoby odpowiedzialne za osiągnięcie celów szczegółowych cały rok monitorują stopień ich realizacji za pomocą mierzalnych wskaźników, mierników lub precyzyjnych kryteriów ustalonych dla każdego celu. Dane dotyczące rzeczywistej realizacji celów i zadań zostały porównane z planowanymi wielkościami, a różnice przeanalizowane. Ocena realizacji poszczególnych celów jest dokonywana przez auditorów



wewnętrznych SZJ. Sprawozdanie z realizacji celów za rok 2019 stanowi odrębny dokument.

6. Zadania Starostwa określone są ponadto w obowiązujących przepisach prawa.
7. Sprawozdania z realizacji celów i zadań Starostwa za rok 2019 znajdują także odzwierciedlenie w następujących dokumentach, przyjmowanych przez Radę, Zarząd Powiatu lub Starostę:
  - a) protokołach Rady i Zarządu Powiatu,
  - b) sprawozdaniu z realizacji celów i zadań szczegółowych określonych dla poszczególnych komórek organizacyjnych Starostwa,
  - c) sprawozdaniach z działalności poszczególnych jednostek organizacyjnych powiatu,
  - d) sprawozdaniach z prowadzonego przeglądu procesów i przeglądu zarządzania,
  - e) raportach z działań naprawczych w ramach CAF,
  - f) wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
  - g) sprawozdaniu z realizacji budżetu za rok 2019.

## **IDENTYFIKACJA I ANALIZA RYZYKA**

1. W Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej sporządzona została dokumentacja za rok 2019, będącą wynikiem identyfikacji i analizy ryzyka w odniesieniu do poszczególnych celów i zadań jednostki.
2. Przy identyfikacji ryzyka rozważane były czynniki sprzyjające wystąpieniu ryzyka o charakterze finansowym i niefinansowym. Identyfikacja ryzyka została przeprowadzona w styczniu 2019 przez zespół liderów procesów, przy udziale pracowników i kierowników poszczególnych komórek starostwa, pod nadzorem pełnomocnika SZJ. Identyfikacji ryzyka poddaje się wszystkie procesy wyłonione w SZJ ISO 9001. Analiza ryzyka była prowadzona zgodnie z nową normą ISO 9001:2015 – 10. Jej najważniejsze założenia to:
  - 1) wsparcie najwyższego kierownictwa które zapewnia wsparcie i zasoby dla realizacji celów,
  - 2) podejmowanie działań eliminujących lub ograniczających możliwość wystąpienia ryzyka oraz szans z nim związanych,
  - 3) ustanowienie procesów zarządzania ryzykiem,
  - 4) monitorowanie, ocena, analizowanie i weryfikacja ryzyka oraz możliwości

szans,

- 5) doskonalenie poprzez podejmowanie działań zmniejszających ryzyko i powodujących zmiany w poziomie ryzyka.
3. Kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu skarżyskiego zobowiązani są dokonać nie rzadziej niż raz w roku identyfikacji i analizy ryzyka w odniesieniu do celów i zadań jednostki, przy czym procedura identyfikacji i analizy ryzyka powinna być spójna w całej jednostce. Informację o stanie kontroli zarządczej za rok 2019 złożyli dyrektorzy i kierownicy wszystkich jednostek organizacyjnych powiatu. Tylko w Zespole Opieki Zdrowotnej w Skarżysku-Kamiennej Szpital Powiatowy im. Marii Skłodowskiej – Curie wskazano, że w ograniczonym stopniu funkcjonowała, adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza. Zagrożenia wskazane przez Dyrektora jednostki dotyczyły:
  - a. Zagrożenia utrzymania płynności finansowej (z powodu niedostatecznego finansowania z NFZ oraz zobowiązań finansowych placówki).
  - b. Zagrożenia działalności SOR (powołano Zespół Kryzysowy) oraz Oddziału Chirurgii, Oddziału Pediatrii oraz Nocnej i Świątecznej Opieki Ambulatoryjnej z powodu brak lekarzy specjalistów.
  - c. Zmniejszenia liczby łóżek w niektórych oddziałach szpitalnych w związku z wprowadzeniem wskaźnika zatrudnienia pielęgniarek na poszczególnych oddziałach.
4. W stosunku do celów określonych w planach strategicznych i planach organów powiatu na dany rok ocena zidentyfikowanego ryzyka dokonywana jest przez wszystkich kierowników jednostek organizacyjnych, zarząd powiatu skarżyskiego, sekretarza, skarbnika oraz kierowników wszystkich komórek starostwa i samodzielnych stanowisk. Z dokonanej oceny ryzyka sporządzony zostaje przez audytora wewnętrznego plan audytu, który zawiera także sprawozdanie z identyfikacji ryzyka oraz proponowane sposoby reakcji na ryzyko.
5. Kierownicy i pracownicy poszczególnych komórek organizacyjnych dokonują analizy występujących ryzyk wewnętrznych w stosunku do założonych przez nich celów i zadań. Zidentyfikowane ryzyka poddawane są przez zespół auditorów wewnętrznych gruntownej analizie, mającej na celu określenie prawdopodobieństwa i możliwych skutków wystąpienia danego ryzyka, zgodnie z nową normą. W stosunku do każdego zadania określono tolerowany poziom ryzyka, a w przypadku gdy oszacowany poziom ryzyka w danym zadaniu jest

wyższy niż tolerowany, proponowane były przez Zespół działania, które należy podjąć w celu zmniejszenia kategorii ryzyka w danym zadaniu. Identyfikacja ryzyka jako najważniejszy etap zarządzania ryzykiem nie ograniczała się wyłącznie do obszaru zagrożeń, lecz również do poszukiwania szans. Polega na szczegółowej analizie różnych sytuacji, które mogą powodować pozytywne bądź negatywny wpływ na jakość pracy czy obsługi klientów oraz przerwanie czy zakłócenie ciągłości działania organizacji. Dla każdego ryzyka została ustalona osoba odpowiedzialna za zarządzanie tym ryzykiem. Określone ryzyka wraz z zaplanowanymi działaniami zapobiegawczymi są stale monitorowane przez członków zespołu ISO.

Dokumentacja związana z procesem identyfikowania i przeciwdziałania ryzykom w starostwie ewidencjonowana jest u sekretarza powiatu i dostępna dla pracowników w folderze sieciowym ISO.

6. W Starostwie zostały zidentyfikowane następujące procesy:

- 1) Zarządzanie finansami – gospodarka finansowa,
- 2) Nadzór nad jednostkami organizacyjnymi,
- 3) Obsługa interesanta,
- 4) Obsługa Rady i Zarządu,
- 5) Wydziały pomocnicze,
- 6) Zarządzanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.

Procesy realizowane w starostwie są przedstawiane na mapie procesów, gdzie uwidocznione są ich wzajemne powiązania. Starostwo nie zlecało wykonywania w roku 2019 procesów (zadań) na zewnątrz tj. do wykonywania osobom, jednostkom, organizacjom zewnętrznym. Podejście procesowe przyjęte przy identyfikacji procesów w Starostwie jest zrozumiałe dla pracowników i osób odpowiedzialnych za utrzymanie systemu. Poszczególne karty procesów wskazują poszczególne zadania realizowane w Starostwie.

### **III. Informacja i komunikacja**

1. W obrębie struktury organizacyjnej jednostki w roku 2019 funkcjonowały następujące mechanizmy przekazywania informacji:

- 1) narady, które odbywały się z przeciętną częstotliwością raz w miesiącu. Uczestnikami narad byli: Zarząd Powiatu, Sekretarz i Skarbnik oraz kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych,

- 2) umieszczanie ogłoszeń na stronie internetowej oraz na tablicy informacyjnej Starostwa,
- 3) przekazywanie w formie i elektronicznej (poczta elektroniczna, komunikator elektroniczny SPARK, folder sieciowy ISO, Intranet, EOD EDICTA, Baza Wiedzy),
- 4) ustne polecenia przełożonego,
- 5) spotkania auditorów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością oraz grupy CAF.

System komunikacji w Starostwie umożliwiał właściwy przepływ potrzebnych informacji wewnątrz jednostki.

2. Cele i zadania Starostwa na dany rok komunikowane były pracownikom w następujący sposób:

- 1) poprzez przekazanie w formie pisemnej (dokumenty) i elektronicznej,
  - 2) ustnie w trakcie narad i spotkań,
  - 3) zamieszczane na stronie internetowej powiatu i w BIP,
  - 4) folderze ISO, SPARK, Intranecie,
  - 5) poprzez przekazanie zatwierdzonego dokumentu pracownikom komórek organizacyjnych zobowiązanych do współdziałania przy osiągnięciu danego celu.
3. Komunikacja wewnętrzna wspierana była przez Elektroniczny Obieg Dokumentów EDICTA, gdzie dokonuje się dekretacji pism w formie elektronicznej, przesyła się pisma do akceptacji, a osoby nadzorujące mają bieżący dostęp do teczek spraw i mogą monitorować postęp w ich załatwianiu.
4. Do obowiązków wszystkich pracowników Starostwa należało przekazywanie niezbędnych informacji innym pracownikom oraz podmiotom zewnętrznym, mającym wpływ na osiągnięcie celów i realizację zadań. W bieżącym roku starano się nadal wzmacniać mechanizmy komunikacji i obieg informacji, poprzez m.in. wzmocnienie roli strony internetowej powiatu oraz biuletynu informacji publicznej. Zwiększono także rolę wykorzystania e- usług (poczty elektronicznej, wewnętrznej sieci, EOD) do zwiększenia przepływu informacji. Ponadto kierownicy poszczególnych komórek mają obowiązek zapoznawania ze zmianami prawnymi swoich pracowników. Cykliczne spotkania kadry kierowniczej oraz pracowników, w komórkach organizacyjnych zapewniają komunikację pionową i poziomą.

5. Osoby zarządzające oraz pracownicy mają dostęp do informacji niezbędnych do wykonywania przez nich obowiązków służbowych poprzez powszechny dostęp do Systemu Informacji Prawnej „Lex Wolters Kluwer”, czasopism i gazet fachowych w formie elektronicznej i papierowej, Internetu oraz poczty elektronicznej.

Informacje o bieżących zmianach prawnych dotyczących wszystkich pracowników przekazywane są także przez sekretarza.

6. Starostwo w sposób wyraźny komunikuje podmiotom zewnętrznym jakie mają uprawnienia i obowiązki w zakresie, w jakim urząd prowadzi działalność oraz jaki jest dla nich sposób komunikacji, w szczególności: w jakim trybie i terminie są załatwiane sprawy, którzy pracownicy są upoważnieni do kontaktów, w jaki sposób podmiot może przedstawić swoje stanowisko i argumenty. Komunikacja zewnętrzna odbywa się za pośrednictwem korespondencji, telefonów, poczty elektronicznej oraz coraz liczniej przez platformę e- PUAP. Od stycznia 2017 r. w Wydziale Komunikacji działa system kolejkowy. Podejmuje się wszelkie działania mające na celu realizację założeń Polityki Jakości **„Urząd przyjazny klientowi”** Ponadto w Biurze Obsługi Klienta funkcjonuje stanowisko informacyjne. Wykładane są druki i formularze dla klientów. Są one też dostępne w wersji elektronicznej na stronie BIP oraz w poszczególnych wydziałach. W ramach realizacji polityki jakości opracowano karty opisu poszczególnych spraw załatwianych w urzędzie wraz z wzorami druków. Są one dostępne na stronie internetowej w wersji elektronicznej. Karty są na bieżąco aktualizowane. Dla klientów urzędu na stronie internetowej dostępne są filmy informacyjne i promocyjne. Polityka informacyjna jest realizowana na bieżąco.

#### **IV. Mechanizmy kontroli.**

#### **DOKUMENTACJA SYSTEMU KONTROLI W TYM DOTYCZĄCEJ OPERACJI FINANSOWYCH I GOSPODARCZYCH**

1. Dokumentacja systemu kontroli zarządczej obejmująca wszystkie procedury, instrukcje, wytyczne kierownictwa, zakresy obowiązków, a także inne dokumenty, była dostępna dla wszystkich pracowników w formie papierowej oraz elektronicznej na stronie BIP w folderze ISO oraz poprzez Intranet.
2. Mechanizmy funkcjonującej kontroli zapewniały, że podejmowane i realizowane są wyłącznie operacje finansowe zatwierdzone przez odpowiednie organy i osoby.
3. W starostwie kontrola zarządcza realizowana jest w ramach:

- 1) kontroli bieżącej i planowej prowadzonej przez właścicieli procesów,
- 2) kontroli planowej przez wyznaczonego pracownika,
- 3) wyników audytu wewnętrznego przez audytora,
- 4) analizy protokołów kontroli zewnętrznych,
- 5) auditów wewnętrznych w ramach SZJ ISO 9001:2015-10,
- 6) oceny Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 na przeglądzie zarządzania,
- 7) sprawozdania z samooceny metodą CAF 2015 oraz działań naprawczych,
- 8) samooceny kierowników komórek organizacyjnych oraz pracowników starostwa zgodnie z Zarządzeniem Starosty w sprawie: zasad dokonywania samooceny systemu kontroli zarządczej oraz udzielania informacji o stanie kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej oraz w jednostkach organizacyjnych powiatu
- 9) analiza skarg i wniosków,
- 10) kontrola zarządcza II stopnia.

Informacje z funkcjonowania kontroli zarządczej naczelnicy wydziałów oraz kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu złożyli zgodnie z zarządzeniem. Ponadto funkcjonowanie kontroli zarządczej w poszczególnych jednostkach jest sprawdzane w trakcie audytu wewnętrznego i funkcjonującej kontroli wewnętrznej.

4. Zestawienie kluczowych obowiązków dotyczących prowadzenia, zatwierdzania, rejestrowania i sprawdzania operacji finansowych lub gospodarczych, które muszą być rozdzielone pomiędzy różnych pracowników określają przyjęte do stosowania zasady kontroli finansowej określone zarządzeniem Nr 92/2019 Starosty Skarżyskiego z dnia 31 grudnia 2019 r. w sprawie zatwierdzenia i wprowadzenia instrukcji obiegu dokumentów finansowo-księgowych w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej Zasady rachunkowości zostały zaś określone Zarządzeniem Nr 3/2018 Starosty Skarżyskiego z dnia 2 stycznia 2018 w sprawie wprowadzenia zasad rachunkowości dla budżetu Powiatu Skarżyskiego i Starostwa Powiatowego w Skarżysku – Kamiennej oraz instrukcji kasowej wraz ze zmianami wprowadzonymi Zarządzeniem Nr 25/2018 Starosty Skarżyskiego z dnia 29 marca 2018 r.
5. Elementem systemu kontroli zarządczej były w roku 2019 także:
  - a) zasady używania samochodów prywatnych do celów służbowych,
  - b) zasady korzystania z telefonów komórkowych,
  - c) zasady korzystania z samochodu służbowego,

- d) zasady udzielania zamówień publicznych poniżej 30 tys. euro,
- e) zasady wynagradzania pracowników,
- f) zasady zawierania i ewidencjonowania umów i porozumień,
- g) zasady korzystania z kart płatniczych,
- h) regulamin pracy,
- i) zasady przeprowadzania inwentaryzacji,
- j) zasady oceniania pracowników zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych,
- k) zasady zatrudniania pracowników i organizowania służby przygotowawczej,
- l) zasady ochrony bezpieczeństwa informacji i danych osobowych,
- ł) inne zasady ustalone procedurami wewnętrznymi.

Ponadto procedury procesowe Systemu Zarządzania Jakością;

- a) nadzór nad dokumentacją SZJ,
- b) postępowanie z dokumentami,
- c) nadzór nad zapisami,
- d) przeprowadzanie auditów wewnętrznych,
- e) nadzorowanie wyjść niezgodnych,
- f) działania korygujące i zapobiegawcze,
- g) przeglądy zarządzania

oraz procedury systemowe Systemu Zarządzania Jakością:

- a) zakupy, wybór i ocena dostawców,
- b) wydawanie decyzji administracyjnych,
- c) wydawanie upoważnień, zaświadczeń,
- d) tworzenie i publikacja prawa miejscowego,
- e) zarządzanie systemem informatycznym,
- f) naprawy sprzętu komputerowego,
- g) zatrudnianie pracowników,
- h) szkolenia pracowników,
- i) skargi i wnioski,
- j) petycje

Każdy pracownik Starostwa Powiatowego jest obowiązany zapoznać się ze wszelkimi przepisami wewnętrznymi, wchodzącymi w skład systemu kontroli zarządczej. Nad zapoznaniem pracowników z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi czuwa sekretarz powiatu.

## **NADZÓR, CIĄGŁOŚĆ DZIAŁALNOŚCI I OCHRONA ZASOBÓW**

1. Kierownictwo Starostwa prowadziło nadzór nad wykonaniem zadań w celu ich oszczędnej, efektywnej i skutecznej realizacji. Nadzór nad wykonywaniem zadań realizowany był w roku 2019 zgodnie ze schematem organizacyjnym Starostwa.
2. W zakresie swojej działalności komórki organizacyjne podejmowały działania zmierzające do zapewnienia ciągłości działalności jednostki w szczególności poprzez:
  - 1) ubezpieczenie majątku starostwa,
  - 2) analizowanie zawartych umów zgodnie z ustawą prawo zamówień publicznych i kodeksu cywilnego i wnioskowanie o zawarcie nowych,
  - 3) ochronę mienia i jego wykorzystanie zgodne z zasadami prawidłowej gospodarki,
  - 4) ochronę dostępu do informacji,
  - 5) zabezpieczenie pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy,
  - 6) monitoring wizyjny.
3. Nadzór nad pracownikami Starostwa jest realizowany poprzez:
  - informowanie pracowników o zakresie obowiązków, niezwłocznie po ich przyjęciu do pracy, pracownicy przyjmują do wiadomości i potwierdzają ustalony zakres obowiązków na piśmie,
  - reagowanie na składane skargi i wnioski w trybie określonym w przepisach prawa oraz w oparciu o regulamin skarg i wniosków przyjęty Zarządzeniem Nr 8/2010 Starosty Skarżyskiego,
  - okresową ocenę kwalifikacyjną zgodnie z regulaminem przyjętym Zarządzeniem Starosty Skarżyskiego,
  - weryfikację przez kierowników komórek organizacyjnych w trybie i na zasadach określonych w regulaminie organizacyjnym czynności wykonywanych przez podległych pracowników,
  - wyniki auditów wewnętrznych ISO,
  - wyniki kontroli zewnętrznych,
  - dokonywanie przez osoby pełniące funkcje kierownicze w komórkach organizacyjnych starostwa i pracowników raz w roku samooceny
  - przekazywania informacji o stanie kontroli zarządczej w jednostkach organizacyjnych powiatu przez kierowników jednostek organizacyjnych.



4. Informacje o stanie kontroli zarządczej dokonane przez kierowników jednostek organizacyjnych a także kwestionariusze samooceny kierowników komórek organizacyjnych starostwa oraz pracowników wraz z zestawieniem stanowią załącznik do niniejszego sprawozdania.

**Ciągłość działalności** Starostwa jest zapewniona poprzez planowanie urlopów wypoczynkowych, system zastępstw osób będących na urloпах wypoczynkowych oraz zwolnieniach lekarskich. Każdy pracownik posiada wyznaczona osobę na zastępstwo określoną w zakresie czynności oraz systemie elektronicznego obiegu dokumentów EDICTA. W przypadku przedłużającej się nieobecności pracownika, spowodowanej urlopem macierzyńskim lub wychowawczym albo długotrwałym zwolnieniem lekarskim, ciągłość działalności jest realizowana poprzez zatrudnienie na czas oznaczony – na zastępstwo – dodatkowego pracownika, który zastępuje osobę nieobecną. Właściciele procesów wskazani w kartach procesów SZJ ISO 9001 monitorują realizację zadań i zabezpieczają ciągłość działania w ramach swoich kompetencji. W roku 2019 zapewniono ciągłość funkcjonowania jednostki.

**Ochrona zasobów** Starostwa jest realizowana poprzez podejmowanie odpowiednich działań uregulowanych m.in. w:

- 1) Instrukcji ochrony przeciwpożarowej,
- 2) Procedurach zabezpieczenia mienia starostwa, poprzez system monitoringu wizyjnego,
- 3) Instrukcji dostępu do pomieszczeń i kluczy,
- 4) Instrukcji organizacji i działania archiwum zakładowego,
- 5) Instrukcji inwentaryzacji.

**Zasoby ludzkie:**

- 1) Pracownicy zatrudnieni w starostwie posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, umiejętności i doświadczenia,
- 2) Zatrudnianie na wolne stanowiska urzędnicze odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w procedurze zatrudniania. Zgodnie z dokumentem nabór na wolne stanowiska urzędnicze jest otwarty i konkurencyjny. Niezbędne wymagania wobec pracowników zatrudnianych w urzędzie określa ustawa o pracownikach samorządowych oraz karty opisu stanowisk pracy,

- 3) W starostwie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Ocena jest poprzedzona samooceną. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika. Zasady dokonywania okresowych ocen pracowników są uregulowane stosownym Zarządzeniem Starosty,
- 4) W celu zapewnienia osiągania optymalnych efektów w działalności urzędu, kładzie się nacisk na podnoszenie wiedzy personelu. Pracownicy są kierowani na szkolenia zewnętrzne. W starostwie przeprowadzane są również szkolenia wewnętrzne. Zapisy dotyczące wykształcenia, doświadczenia zawodowego, odbytych szkoleń i zdobytych przez pracowników umiejętności, gromadzone są i przechowywane w aktach osobowych pracowników. Skuteczność przeprowadzonych szkoleń pracowników oceniają bezpośredni przełożeni. Służą temu stosowne ankiety.

#### **Infrastruktura:**

Budynek wykorzystywany przez starostwo spełnia oczekiwane wymagania organizacyjne i prawne stawiane budynkom administracji publicznej oraz podlega okresowym kontrolom. Wszystkie stanowiska pracy wyposażone są w urządzenia biurowe i sprzęt teleinformatyczny. Zarówno systemy operacyjne komputerów i oprogramowanie sieciowe, jak i oprogramowanie specjalistyczne posiada aktualne licencje. Nad prawidłowością funkcjonowania sprzętu komputerowego czuwają informatycy. Dostęp do pomieszczeń o istotnym znaczeniu ( serwerownia, archiwum) jest ograniczony tylko dla uprawnionych pracowników. Dostęp osób spoza jednostki do siedziby jest ograniczony i kontrolowany poprzez system kamer, dozór oraz identyfikatory dla pracowników. Składniki majątku są na bieżąco znakowane. Pracownicy korzystają z depozytora kluczy Safekey. Zostały wyznaczone osoby odpowiedzialne za użytkowanie kart płatniczych itp. Odpowiedzialność materialna poszczególnym pracownikom została przekazana w formie pisemnej. Dostęp do sekretariatu starostów, bazy CEPIK dla Wydziału Komunikacji i Transportu zabezpieczone są systemem dostępu na karty magnetyczne. Urząd dysponuje samochodem osobowym na swoje potrzeby, samochód podlega okresowym przeglądom.

## **Środowisko pracy:**

Wymagania dotyczące środowiska pracy określa Regulamin Pracy oraz przepisy BHP, które precyzują warunki każdego stanowiska pracy. Każdy pracownik świadczący pracę starostwie, zobowiązany jest do przestrzegania zasad BHP. Pracownicy przed dopuszczeniem do pracy zapoznawani są z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, mającymi również wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na obsługę klientów. Informowani są o ryzyku zawodowym występującym na danym stanowisku pracy. Dokumentacja związana z bezpieczeństwem i higieną pracy znajduje się na stanowisku inspektora ds. BHP. Specyfika działalności organizacji oraz jej produkty powodują, że nie wymagają one określenia i zapewnienia szczególnych wymagań środowiskowych w stosunku do tych, które są zapewnione w ramach standardów technicznych, panujących w urzędach administracji publicznej w kraju. Jediną koniecznością było zapewnienie specjalnych wymagań środowiskowych w pomieszczeniach archiwum zakładowego i archiwów wydziałowych, usytuowanych w dolnych kondygnacjach budynku Starostwa oraz w budynku przy placu Floriańskim.

## **MECHANIZMY KONTROLI SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH**

1. Do mechanizmów kontroli systemów informatycznych należały w roku 2019, między innymi:
  - obowiązek zabezpieczenia hasłem komputerów i szczególnie istotnych plików,
  - automatyczne sporządzanie kopii bezpieczeństwa,
  - dostęp do poszczególnych elementów systemu tylko upoważnionych pracowników (stanowiska komputerowe, bazy danych osobowych, dane księgowe itp.)
  - ograniczenie możliwości kopiowania informacji i zakaz instalowania prywatnego oprogramowania,
  - absolutny zakaz używania oprogramowania bez ważnej licencji,
  - zakaz wykorzystywania służbowych komputerów do celów prywatnych,
  - szyfrowanie plików zawierających dane osobowe a przesyłanych na zewnątrz,
  - ciągła kontrola bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w tym coroczny raport.
2. Powyższe zasady zostały określone w Zarządzeniu Nr 10/2017 z dnia 16 lutego 2017 r., w Zarządzeniu Nr 20/2018 z dnia 5 marca 2018 r. oraz Zarządzeniu Nr

81/2018 z dnia 22 listopada 2018 r. Starosty Skarżyskiego w sprawie: wprowadzenia Polityki Bezpieczeństwa Informacji i Instrukcji określającej sposób zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.

3. Trzech informatyków czuwa nad funkcjonowaniem sieci informatycznej w Starostwie, zabezpieczeniami dostępu, ochroną antywirusową, gospodarowaniem oprogramowaniem i licencjami.
4. Systemy informatyczne zostały przystosowane do spełniania warunków bezpieczeństwa zawartych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

#### **IV. Instytucjonalna kontrola zarządcza, audyt wewnętrzny i ocena systemu kontroli**

1. Komórką instytucjonalnej kontroli zarządczej był w roku 2019 zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Zespół Audytu i Kontroli Wewnętrznej. Audyt wewnętrzny w roku 2019 był prowadzony przez audytora wewnętrznego zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej.
2. Do każdej czynności audytor posiadał stosowne upoważnienie starosty.
3. Roczny plan audytu w roku 2019 obejmował następujące obszary ryzyka, w których zostaną przeprowadzone zadania zapewniające:

##### **1) Gospodarka mienie:**

- I Liceum Ogólnokształcące im. Juliusza Słowackiego;
- II Liceum Ogólnokształcące im. Adama Mickiewicza;
- Zespół Placówek Resocjalizacyjno -Wychowawczych;
- Zespół Placówek Edukacyjno-Wychowawczych;
- Zespół Szkół Samochodowo-Usługowych;
- Zespół Szkół Ekonomicznych im. Mikołaja Kopernika;
- Zespół Szkół Transportowo-Mechatronicznych;
- Zespół Szkół im. Henryka Sienkiewicza;

##### **2) Nadzór właścicielski:**

- Obwód Lecznictwa Kolejowego SP ZOZ;

- Międzyzakładowy Ośrodek Medycyny Pracy;
- Zespół Szkół Technicznych,
- Powiatowe Centrum Rozwoju Edukacji;

### **3) Zarządzanie i organizacja**

- **Zarząd Dróg Powiatowych.**

## **VI. Kontrola zewnętrzna**

1. Sekretarz Powiatu prowadził książkę, rejestr oraz dokumentację kontroli prowadzonych przez zewnętrzne, uprawnione do tego instytucje kontrolne.
2. W bieżącym roku kontrole zewnętrzne były dokonywane przez następujące instytucje kontrolne:
  - a) Kontrola Izby Administracji Skarbowej w Kielcach – audyt gospodarowania środkami pochodzącymi z budżetu Unii Europejskiej w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 na realizację projektu „Modernizacja infrastruktury sportowej i rekreacyjnej przy powiatowych placówkach oświatowych”;
  - b) Kontrola Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego Departament Kontroli i Certyfikacji RPO w trakcie realizacji projektu pn. „Rozbudowa infrastruktury II Liceum Ogólnokształcącego o halę sportową łączącą zaplecze sportowe II Liceum Ogólnokształcącego i Zespołu Szkół Technicznych w Skarżysku-Kamiennej;
  - c) Kontrola końcowa Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w zakresie realizacji projektu pn. „ Poprawa dostępu w Powiecie Skarżyskim do usług świadczonych w lokalnej społeczności poprzez utworzenie placówki opieki całodobowej oferującej stały pobyt dla osób w podeszłym wieku oraz przewlekle somatycznie chorych wraz z mieszkaniem chronionymi”.
  - d) Kontrola końcowa Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego Departament Kontroli i Certyfikacji RPO w zakresie realizacji projektu pn. „ Poprawa dostępu w Powiecie Skarżyskim do usług świadczonych w lokalnej społeczności poprzez utworzenie placówki opieki całodobowej oferującej stały pobyt dla osób w podeszłym wieku oraz przewlekle somatycznie chorych wraz

z mieszkaniami chronionymi”;

- e) Kontrola Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego Departament Kontroli i Certyfikacji RPO realizacji projektu pn. „Modernizacja infrastruktury sportowej i rekreacyjnej przy powiatowych placówkach oświatowych;
- f) Kontrola problemowa przeprowadzona w Powiatowym Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Skarżysku-Kamiennej przez Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia;
- g) Kontrola prawidłowości wykorzystania dotacji przekazanych z budżetu państwa Powiatowi Skarżyskiemu na realizację zadań z zakresu administracji rządowej oraz innych zleconych ustawami, jak również sposobu odprowadzania dochodów uzyskiwanych w związku z realizacją tych zadań w 2018 r. przez Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach, Wydział Finansów i Budżetu.

Wystąpienia pokontrolne (protokoły kontroli) z przeprowadzonych w roku 2019 kontroli w Starostwie Powiatowym w Skarżysku- Kamiennej gromadzi Sekretarz Powiatu.

## **VII. Monitorowanie i ocena systemu.**

### **System Zarządzania Jakością**

W roku 2019 prowadzone były w ramach Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 audyty wewnętrzne, zgodnie z nową normą. W Starostwie Zarządzeniem Starosty wyznaczono auditorów do ich prowadzenia. W grudniu 2019 r. pracownicy Starostwa działający w Zespole ds. Systemu Zarządzania Jakością przeprowadzili audyty wewnętrzne. Natomiast w lutym 2020 r. został opracowany przez firmę Certika Sp. z o. o. Raport z auditu zewnętrznego, którego celem było ustalenie czy SZJ wprowadzony w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej spełnia wyspecyfikowane wymagania w odniesieniu do normy ISO 9001. System zarządzania jakością wdrożony w Starostwie Powiatowym w Skarżysku- Kamiennej jest utrzymywany zgodnie z wymaganiami normy PN – EN ISO 9001 w sposób ciągły.

### **Skargi i wnioski:**

W centralnym rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich ewidencjonowane są wszystkie skargi i wnioski wpływające do Starostwa Powiatowego, zarówno adresowane do Starosty jak i do Przewodniczącego Rady Powiatu. Wpisy w rejestrze obejmują także termin oraz sposób załatwienia spraw. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. wpłynęło 5 wniosków i 18 skarg, z czego 2 zostały przekazane.

### **Samoocena:**

Udokumentowana samoocena polega na złożeniu przez kadrę kierowniczą samodzielne stanowiska pracy oraz 50% pracowników wszystkich komórek organizacyjnych starostwa rocznej oceny z przebiegu kontroli zarządczej. Informację o stanie kontroli przekazywali także kierownicy poszczególnych jednostek organizacyjnych. Przy opracowywaniu informacji kierownicy otrzymali ankietę z pytaniami i wytyczne Ministerstwa Finansów określające standardy kontroli. Wszyscy Naczelnicy wydziałów złożyli informację w terminie. Kierownictwo monitorowało na bieżąco system kontroli zarządczej i dokonywało analizy, czy system ten działa skutecznie. Do koordynacji kontroli zarządczej wyznaczony został Sekretarz Powiatu oraz Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001.

Wszyscy Kierownicy jednostek organizacyjnych powiatu złożyli informację z funkcjonowania kontroli zarządczej w tych jednostkach i oświadczyli, że kontrola zarządcza funkcjonuje właściwie. Z wyjątkiem ZOZ w Skarżysku- Kamiennej Szpital Powiatowy im. Marii Skłodowskiej-Curie, gdzie kierownik jednostki złożył informację o funkcjonowaniu w ograniczonym stopniu adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej. Jednocześnie przedstawił planowane w roku 2019 działania w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej.

Przez cały roku 2019 w Starostwie pracował audytor wewnętrzny, zatrudniony na umowę o pracę w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej. W tym czasie audytor wewnętrzny zrealizował roczny plan audytu w Starostwie i jednostkach organizacyjnych powiatu.

Źródłem uzyskania zapewnienia o stanie kontroli zarządczej jest informacja o stanie kontroli zarządczej.

Kontrola zarządcza podlega ciągłemu doskonaleniu przez kierownictwo, które bada wpływające skargi mogące wskazywać na potencjalne niedoskonałości. Kierownictwo poddaje również analizie uwagi kierowane przez organy nadzorujące,

które mogą wpływać na niedoskonałości systemu kontroli.

Dzięki analizie skarg i wniosków, audytowi wewnętrznemu ISO 9001, kontrolom planowym prowadzonym przez naczelników wydziałów i kontrolom przez wyznaczonych pracowników wyeliminowano lub skorygowano niezgodności w funkcjonowaniu Starostwa:

- 1) poprawiono obsługę klienta w Wydziale Komunikacji poprzez system kolejkowy oraz system rejestracji telefonicznej,
- 2) doskonalono system EOD,
- 3) dokonano przeglądu strony BIP i informacji zamieszczanych na stronie,
- 4) dokonano przeglądu kart opisu spraw,
- 5) szkolono audytorów wewnętrznych w zakresie nowej normy ISO, poddano korektom dokumentację SZJ ISO 9001,
- 6) określono mierniki realizowanych zadań/procesów oraz poddano je monitorowaniu zgodnie z nową normą,
- 7) dokonano aktualizacji obowiązujących procedur.



Z informacji o stanie kontroli zarządczej w poszczególnych komórkach organizacyjnych można wyszczególnić następujące spostrzeżenia do analizy i wdrożenia w roku 2019:

- 1) należy nadal systematycznie aktualizować karty opisu załatwianych spraw w Starostwie i wzory wniosków, w tym na BIP gdyż jest to podstawowe źródło informacji dla klienta,
- 2) Rozwijać e-usługi,
- 3) dalej dbać o terminowość i szybkość realizacji zadań,
- 4) wzmocnić nadzór nad pracownikami i systematycznie przeprowadzać kontrole wewnętrzne w wydziałach przez powołane zespoły,
- 5) pracować nad współpracą międzywydziałową.

Podsumowując informację należy stwierdzić, że kontrola zarządcza w Starostwie Powiatowym w Skarżysku – Kamiennej w roku 2019 funkcjonowała prawidłowo.

MAŁGORZATA NOSOWICZ

.....  
( podpis Sekretarza)

ARTUR BERUS

.....  
( podpis Starosty)

#### **Załączniki do sprawozdania:**

- 1) procedury kontroli zarządczej,
- 2) arkusze do monitoringu i samooceny systemu kontroli zarządczej,
- 3) sprawozdanie z przebiegu szkoleń w roku 2019 r.,
- 4) informacje o stanie kontroli zarządczej i kierowników jednostek organizacyjnych powiatu.
- 5) arkusze samooceny poszczególnych kierowników komórek organizacyjnych i pracowników,
- 6) cele poszczególnych komórek organizacyjnych na rok 2019,
- 7) sprawozdanie z realizacji celów w roku 2019 poszczególnych komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej wraz z analizą ryzyka i szans,
- 8) wyniki auditów wewnętrznych i raport z audytu certyfikującego.