

Warszawa, dnia 19 listopada 2014 r.

Poz. 28

ZARZĄDZENIE Nr 28
MINISTRA SPRAW ZAGRANICZNYCH¹⁾

z dnia 18 listopada 2014 r.

**w sprawie systemu zarządzania jakością i systemu przeciwdziałania zagrożeniom
korupcyjnym w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i w placówkach zagranicznych**

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2012 r. poz. 392 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

Rozdział 1

Przepisy ogólne

§ 1. Zarządzenie określa zasady działania, stosowania i doskonalenia systemu zarządzania jakością i systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i w placówkach zagranicznych.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) doskonaleniu – oznacza to działania mające na celu zwiększenie zdolności do spełnienia określonych wymagań;
- 2) Dyrektorze Generalnym - oznacza to Dyrektora Generalnego Służby Zagranicznej;
- 3) jakości – oznacza to spełnienie wymagań mających zastosowanie do działania Ministerstwa i placówek zagranicznych;

¹⁾ Minister Spraw Zagranicznych kieruje działami administracji rządowej – członkostwo Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej oraz sprawy zagraniczne na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Zagranicznych (Dz. U. poz. 1266).

- 4) Kierownictwie Ministerstwa – oznacza to Ministra, Sekretarzy Stanu, Podsekretarzy Stanu i Dyrektora Generalnego;
- 5) Księdze Jakości – oznacza to dokument opisujący system zarządzania jakością i system przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym;
- 6) Ministrze – oznacza to Ministra Spraw Zagranicznych;
- 7) Ministerstwie – oznacza to Ministerstwo Spraw Zagranicznych;
- 8) placówkach zagranicznych – oznacza to przedstawicielstwo dyplomatyczne, stałe przedstawicielstwo przy organizacji międzynarodowej, urząd konsularny, instytut polski lub inną placówkę podległą Ministrowi Spraw Zagranicznych, mającą siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej;
- 9) podejściu procesowym – oznacza to systematyczną identyfikację procesów oraz odpowiednie zarządzanie tymi procesami i ich wzajemnymi powiązaniem;
- 10) procedurze – oznacza to ustalony sposób postępowania;
- 11) regulaminie – oznacza to obowiązujący regulamin organizacyjny Ministerstwa;
- 12) Systemie Zarządzania Jakością – oznacza to system zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009;
- 13) Systemie Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym – oznacza to system zgodny z wymaganiami dodatkowymi do PN-EN ISO 9001:2009;
- 14) wymaganiach – oznacza to wymagania wynikające z przepisów prawa oraz z możliwych do realizacji potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych działaniem Ministerstwa oraz placówek zagranicznych, jak również wymagania własne ustanowione przez Ministerstwo.

Rozdział 2

System Zarządzania Jakością i System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym

§ 3. 1. System Zarządzania Jakością, zwany dalej „SZJ”, to zestaw wzajemnie powiązanych lub wzajemnie na siebie oddziałujących elementów służących kierowaniu, koordynowaniu i nadzorowaniu działań zapewniających osiągnięcie zakładanych celów Ministerstwa i placówek zagranicznych dotyczących jakości.

2. Zakres SZJ został określony w Księdze Jakości, stanowiącej załącznik do zarządzenia.

3. SZJ funkcjonuje zgodnie z zasadami i procedurami określonymi w Księdze Jakości.

4. SZJ oparty jest na podejściu procesowym.

5. Stosowanie zasad i procedur SZJ jest obowiązkiem pracowników Ministerstwa i placówek zagranicznych objętych tym systemem.

§ 4. 1. System Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym, zwany dalej „SPZK”, to część systemu zarządzania ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że Ministerstwo i placówki zagraniczne wdrożyły rozwiązania eliminujące lub w znacznym stopniu ograniczające możliwość występowania zjawisk korupcyjnych.

2. Zakres i zasady SPZK zostały określone w Księdze Jakości.

3. Stosowanie zasad i procedur SPZK jest obowiązkiem pracowników Ministerstwa i placówek zagranicznych objętych tym systemem.

Rozdział 3

Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością

§ 5. Pełnomocnika Systemu Zarządzania Jakością, zwanego dalej „Pełnomocnikiem SZJ”, wyznacza i odwołuje Minister w drodze decyzji.

§ 6. 1. Zakres działania Pełnomocnika SZJ obejmuje opracowanie, wdrożenie, stosowanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością.

2. Do zadań Pełnomocnika SZJ należy w szczególności:

- 1) kierowanie opracowaniem, wdrożeniem i doskonaleniem SZJ;
- 2) przygotowanie SZJ do certyfikacji;
- 3) upowszechnienie znajomości polityki jakości i polityki antykorupcyjnej, prawidłowego rozumienia pojęcia jakości, jak również stosowania zasad i procedur SZJ, o których mowa w Księdze Jakości;
- 4) planowanie i nadzór nad realizacją audytów jakości zgodnie z właściwą procedurą określoną w Księdze Jakości;
- 5) nadzorowanie skuteczności wdrożenia działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych dotyczących SZJ, zgodnie z właściwymi procedurami określonymi w Księdze Jakości;
- 6) koordynowanie badania potrzeb i percepcji klientów dotyczącego świadczonych usług

przez Ministerstwo i placówki zagraniczne;

- 7) przedstawianie, co najmniej raz w roku, Kierownictwu Ministerstwa sprawozdania z działania SZJ, jego skuteczności oraz potrzeb, w tym w zakresie niezbędnych zasobów, związanych z jego doskonaleniem;
- 8) przygotowywanie i organizowanie przeglądów zarządzania zgodnie z właściwą procedurą określoną w Księdze Jakości;
- 9) nadzorowanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z właściwą procedurą określoną w Księdze Jakości;
- 10) utrzymywanie kontaktów zewnętrznych w sprawach związanych z SZJ, z zachowaniem zasad wynikających z regulaminu;
- 11) opracowanie, uaktualnianie, zatwierdzanie oraz ogłaszanie „Wykazu procesów objętych systemem”.

3. W zakresie określonym w ust. 1 i 2, Pełnomocnik SZJ może wydawać polecenia służbowe dyrektorom komórek organizacyjnych oraz kierownikom placówek zagranicznych objętych tym systemem.

§ 7. 1. Pełnomocnik SZJ może powierzyć wykonanie działań, o których mowa w § 6, osobie podlegającej mu służbowo.

2. Pełnomocnik SZJ współpracuje z Przedstawicielem Kierownictwa do spraw systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym oraz Pełnomocnikiem Ministra Spraw Zagranicznych do spraw Kontroli Zarządczej i Procedur Antykorupcyjnych.

Rozdział 4

Przedstawiciel Kierownictwa Ministerstwa do spraw systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym

§ 8. Przedstawiciela Kierownictwa Ministerstwa do spraw systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym, zwanego dalej „Przedstawicielem Kierownictwa”, wyznacza i odwołuje Minister w drodze decyzji.

§ 9. 1. Zakres działania Przedstawiciela Kierownictwa obejmuje opracowanie, wdrożenie, stosowanie i ciągłe doskonalenie SPZK.

2. Do zadań Przedstawiciela Kierownictwa należy w szczególności:

- 1) kierowanie opracowaniem, wdrożeniem i doskonaleniem SPZK;

- 2) nadzorowanie skuteczności wdrożenia działań korygujących i zapobiegawczych dotyczących SPZK;
- 3) zapewnienie upowszechniania w Ministerstwie i placówkach zagranicznych wiedzy o zagrożeniach korupcyjnych oraz rozwiązaniach im przeciwdziałającym;
- 4) nadzorowanie przestrzegania zasad i procedur SPZK określonych w Księdze Jakości;
- 5) nadzorowanie realizacji audytów jakości w zakresie dotyczącym SPZK, zgodnie z właściwą procedurą określoną w Księdze Jakości;
- 6) współdziałanie z Pełnomocnikiem SZJ w zakresie certyfikacji SZJ i SPZK.

3. W zakresie określonym w ust. 1 i 2, Przedstawiciel Kierownictwa może wydawać polecenia służbowe dyrektorom komórek organizacyjnych oraz kierownikom placówek zagranicznych objętych tym systemem.

§ 10. 1. Przedstawiciel Kierownictwa współpracuje z Pełnomocnikiem Ministra Spraw Zagranicznych do spraw Kontroli Zarządczej i Procedur Antykorupcyjnych.

2. Przedstawiciel Kierownictwa może upoważnić Pełnomocnika Ministra Spraw Zagranicznych do spraw Kontroli Zarządczej i Procedur Antykorupcyjnych do wykonywania w jego imieniu zadań określonych w § 9.

§ 11. Pełnomocnik Ministra Spraw Zagranicznych ds. Kontroli Zarządczej i Procedur Antykorupcyjnych odpowiedzialny jest za opracowanie, uaktualnianie, zatwierdzanie oraz ogłaszanie „Wykazu podstawowych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie Ministerstwa w obszarach objętych SZJ i SPZK, w których mogą występować zagrożenia korupcyjne”.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 12. Traci moc zarządzenie Nr 12 z dnia 27 kwietnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia, stosowania i doskonalenia systemu zarządzania jakością i systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i w placówkach zagranicznych (Dz. Urz. Min. Spraw Zagr. z 2012 r. poz. 11).

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Spraw Zagranicznych: *Grzegorz Schetyna*

Załącznik nr 1 do
Zarządzenia Ministra Spraw Zagranicznych Nr 28
z dnia 18 listopada 2014 r.



Rzeczpospolita Polska
Ministerstwo
Spraw Zagranicznych

Księga Jakości

Spis treści

Koncepcja zastosowania kompleksowego zarządzania jakością w działaniu Ministerstwa Spraw Zagranicznych	10
Skróty i definicje	10
Zakres SZJ i SPZK	11
Wyłączenia z wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009	11
Klient	12
Usługi	12
Zasady stosowania systemu	12
Podjęcie procesowe	13
Dokumentacja	15
Zaangażowanie Kierownictwa	16
Zasoby	17
Realizacja usług	17
Doskonalenie	18
Załączniki	19

Ministerstwo Spraw Zagranicznych

Ministerstwo Spraw Zagranicznych jest urzędem administracji rządowej utworzonym na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 3 listopada 1999 r. w sprawie utworzenia Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 września 2014 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Zagranicznych, Ministerstwo zapewnia obsługę Ministra Spraw Zagranicznych. Ministerstwo Spraw Zagranicznych jest jednostką budżetową.

Minister Spraw Zagranicznych jest naczelnym organem administracji publicznej i kieruje działami administracji rządowej „sprawy zagraniczne” oraz „członkostwo Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej”. Minister jest dysponentem części 45 budżetu państwa.

W skład Ministerstwa Spraw Zagranicznych wchodzi departamenty, biura, Sekretariat Ministra i Gabinet Polityczny, jako komórki organizacyjne realizujące merytoryczne zadania Ministerstwa, zadania w zakresie obsługi Ministerstwa, jak i obsługi Ministra. Komórki organizacyjne Ministerstwa wykonują swoje zadania zgodnie z zakresem określonym w regulaminie organizacyjnym Ministerstwa oraz regulaminami wewnętrznymi komórek organizacyjnych. Placówki zagraniczne wykonują zadania określone w wewnętrznych regulaminach organizacyjnych placówek zagranicznych oraz inne zadania wyznaczone przez Ministra Spraw Zagranicznych.

Koncepcja zastosowania kompleksowego zarządzania jakością w działaniu Ministerstwa Spraw Zagranicznych

Kierownictwo Ministerstwa Spraw Zagranicznych podjęło decyzję o stosowaniu w działaniu Ministerstwa i placówek zagranicznych podejścia opartego na filozofii zarządzania jakością. Ze względu na wielkość i specyfikę organizacji podjęto decyzję o etapowym wdrożeniu tego podejścia. W pierwszej fazie budowania kultury organizacyjnej opartej o podejście jakościowe zdecydowano o wdrożeniu systemu zarządzania jakością i systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym w wybranych obszarach działania Ministerstwa. W drugiej fazie postanowiono o zastosowaniu powyższych systemów w działaniu całego Ministerstwa i placówek zagranicznych, a kolejne fazy będą ukierunkowane na doskonalenie i rozwój wdrożonych systemów.

Skróty i definicje

1. Minister – Minister Spraw Zagranicznych;
2. Ministerstwo – Ministerstwo Spraw Zagranicznych;
3. Dyrektor Generalny – Dyrektor Generalny Służby Zagranicznej;
4. norma – norma PN-EN ISO 9001:2009 dotycząca wymagań dla systemu zarządzania jakością;
5. Kierownictwo Ministerstwa - oznacza to Ministra, Sekretarzy Stanu, Podsekretarzy Stanu i Dyrektora Generalnego;
6. placówka zagraniczna - przedstawicielstwo dyplomatyczne, stałe przedstawicielstwo przy organizacji międzynarodowej, urząd konsularny, instytut polski lub inna placówka podległa Ministrowi Spraw Zagranicznych, mająca siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej;
7. proces – zaplanowany ciąg działań mających na celu uzyskanie określonego rezultatu;
8. regulamin – regulamin organizacyjny Ministerstwa Spraw Zagranicznych;
9. SZJ – system zarządzania jakością zgodny z normą PN-EN ISO 9001:2009;
10. SPZK – system przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym zgodny z wymaganiami dodatkowymi do normy PN-EN ISO 9001:2009;
11. System – SZJ i SPZK;
12. wymagania dodatkowe – wymagania dodatkowe do normy PN-EN ISO 9001:2009 określające wymagania dla SPZK;

Zakres SZJ i SPZK

Zakres podmiotowy

W pierwszym etapie systemem objęto komórki właściwe do spraw: prawnych, zamówień publicznych, finansowych, osobowych, informatycznych, rozpatrywania skarg i wniosków oraz planowania szkoleń i rozwoju zawodowego. Do drugiego etapu zostały włączone komórki właściwe do spraw: konsularnych, polonijnych, komunikacji z dziennikarzami, udzielania informacji publicznej, obsługi Kierownictwa MSZ, pomocy rozwojowej, dyplomacji publicznej i kulturalnej oraz podległe Ministrowi Spraw Zagranicznych urzędy konsularne RP.

Zakres przedmiotowy

Systemem objęte są wybrane procesy wymienione w „Wykazie procesów objętych systemem”, za którego opracowanie, uaktualnianie oraz ogłaszanie odpowiada Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością.

System i wszystkie jego elementy obowiązują w wyżej określonym zakresie podmiotowym i przedmiotowym.

System w ograniczonym zakresie, o którym mowa poniżej, obowiązuje także w szerszym zakresie podmiotowym. Podejście takie wynika ze specyfiki i etapowego wdrażania systemu:

- Ministerstwo i placówki zagraniczne są zobowiązane do realizowania procesów zgodnie z kartami procesu z wyłączeniem następujących procesów:

- Przeprowadzanie audytów jakości;
- Realizacja działań doskonalących;
- Badanie satysfakcji klienta;
- Przeprowadzanie przeglądów zarządzania;

- Ministerstwo i placówki zagraniczne są zobowiązane do stosowania procedury pn. „Procedura reakcji na zdarzenia korupcyjne lub podejrzenie takich zdarzeń”.

W związku z wydzieleniem z MSZ jednostki budżetowej (Polski Instytut Dyplomacji im. Ignacego Jana Paderewskiego) wyspecjalizowanej w doskonaleniu zawodowym pracowników, powyższe działania zostały jej zlecone do realizacji. Ponieważ kwestie podnoszenia kompetencji pracowników i ich doskonalenia zawodowego są elementem istotnie wpływającym na skuteczne i prawidłowe realizowanie celów i zadań Ministerstwa, postanowiono traktować je jako proces zlecony na zewnątrz. Działalność w zakresie doskonalenia zawodowego nadzorowana jest w ramach procesu objętego SZJ - Planowanie i nadzór nad realizacją doskonalenia zawodowego zgodnie z właściwym zarządzeniem Ministra.

Wyłączenia z wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009

Punkt 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

Walidacja dotyczy produktów i usług, których jakość na etapie ich powstawania jest trudna do zweryfikowania. Każda usługa świadczona przez Ministerstwo i placówki zagraniczne może zostać sprawdzona na podstawie zgodności z przepisami prawa i innymi wymaganiami mającymi zastosowanie w trakcie realizacji procesu. W związku z powyższym postanowiono o wyłączeniu tego wymagania.

Punkt 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Monitorowanie i weryfikacja usług oraz procesów objętych zakresem systemu w Ministerstwie i placówkach zagranicznych nie wymaga stosowania wyposażenia do monitorowania i pomiarów. W związku z powyższym postanowiono o wyłączeniu tego wymagania.

Ze względu na zakres systemu w ograniczonym stopniu stosuje się wymaganie punktów dotyczących

zakupów: 7.4.1 oraz 7.4.3. Wynika to z tego, że tylko niewielka część procesów, w których następuje realizacja dostawy lub usługi objęta jest systemem. Dlatego wymaganie określone w punkcie 7.4.1 dotyczące ponownej oceny dostawców oraz wymagania dotyczące odbioru usługi lub dostawy (punkt 7.4.3) stosowane są tam, gdzie to jest możliwe w obecnym zakresie systemu.

Klient

Dla prawidłowego zaplanowania, jak również umożliwienia rozwoju systemu zakłada się, że klientami są:

- odbiorcy usług publicznych i działań związanych z realizacją polityki w zakresie spraw zagranicznych i członkostwa Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej – zwani dalej klientami;
- odbiorcy usług wewnętrznych (pracownicy i komórki organizacyjne, Ministerstwo i placówki zagraniczne) – zwani dalej klientami wewnętrznymi.

Usługi

Ministerstwo i placówki zagraniczne w rozumieniu normy realizują i dostarczają dwa rodzaje wyrobów:

- usługi publiczne – wyniki procesów świadczonych na rzecz klientów (np. wydanie wizy, paszportu);
- usługi wewnętrzne – wyniki procesów świadczonych na rzecz klientów wewnętrznych (np. zatrudnienie pracownika, obsługa zgłoszenia IT).

Zasady stosowania systemu

Zasada nadrzędności misji i celów Ministerstwa, w tym określonych w polityce jakości, nad procedurami.

Zasada ta oznacza, że stosując rozwiązania systemowe należy kierować się misją i celami Ministerstwa, w tym określonymi w polityce jakości. Przyjęte procedury nie mogą szkodzić lub powodować, że działania nie zostaną wykonane, np. działania albo brak działań spowoduje niezrealizowanie celów lub zadań, gdyż w procedurze nie przewidziano stosownych wytycznych.

W przypadku, gdyby realizacja niniejszej zasady wymagała dokonania odstępstw od obowiązujących wymagań, należy kierować się zasadą zarządzania odstępstwami.

Zasada zarządzania odstępstwami

W stosunku do obowiązujących wymagań, w tym procedur obowiązujących w systemie, możliwe jest dokonywanie odstępstw. Przesłanką do dokonania odstępstw jest zasada nadrzędności misji i celów Ministerstwa, w tym określonych w polityce jakości, nad procedurami. Każde odstępstwo przed jego zastosowaniem powinno być zaakceptowane przez osobę, która zatwierdziła do stosowania daną zasadę lub procedurę. Odstępstwo musi spełniać cztery kryteria:

- mieć charakter jednostkowy – dotyczyć konkretnego przypadku;
- być uzasadnione;
- być zaakceptowane przez osobę uprawnioną;
- być udokumentowane.

W przypadku, gdy niemożliwe jest uzyskanie akceptacji w formie pisemnej, odstępstwo może być

udokumentowane w terminie późniejszym niż moment podjęcia decyzji o dokonaniu odstępstwa.

Za wystarczające udokumentowanie uważa się:

- korespondencję elektroniczną;
- ręczną adnotację na dokumencie;
- notatkę służbową sporządzoną lub podpisaną przez osobę uprawnioną.

Podejście procesowe

Stosowany w Ministerstwie i placówkach zagranicznych system opiera się na podejściu procesowym.

Charakterystyka podejścia procesowego

W Ministerstwie zastosowano wielopoziomową architekturę procesów:

Pierwszym poziomem identyfikacji procesów są procesy na poziomie głównym.

Procesy główne zostały zdekomponowane na podprocesy I poziomu (poziom drugi). Na tym poziomie pogrupowane są procesy według ich przynależności do komórek wiodących w danym procesie.

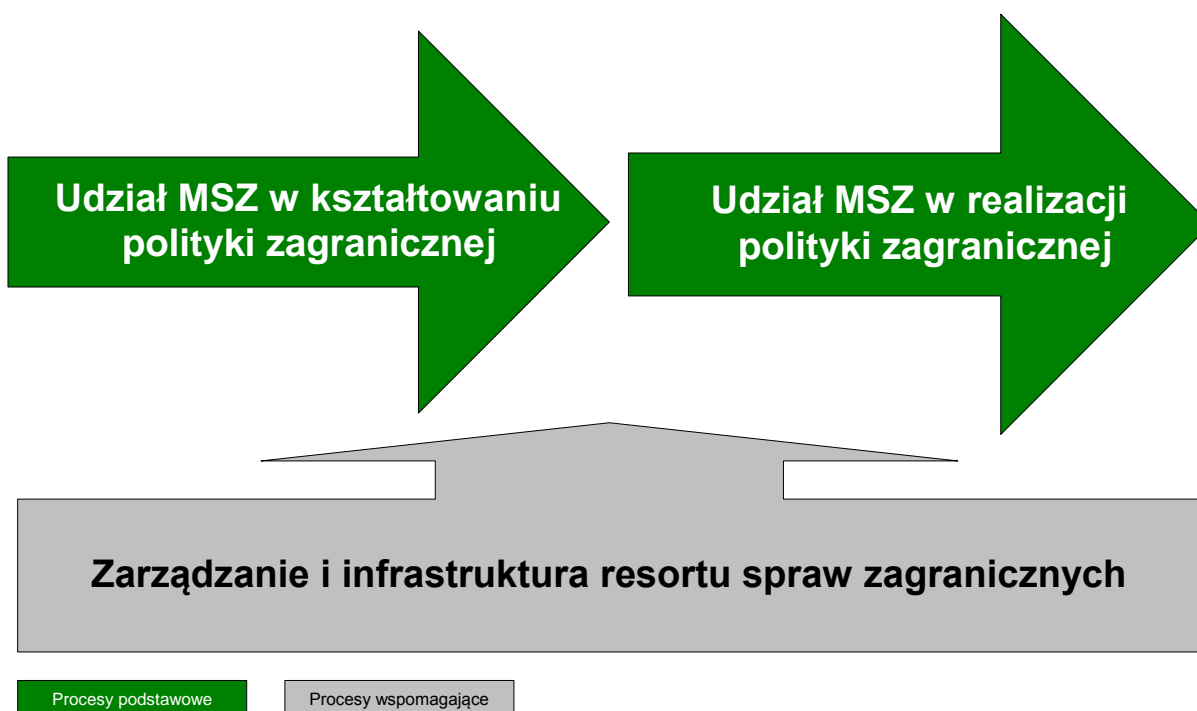
Podprocesy I poziomu są zdekomponowane na podprocesy II poziomu (poziom trzeci). Na tym poziomie wyspecyfikowano procesy, które są zarządzane i dla których w zakresie objętym systemem opracowano karty procesów.

Biorąc pod uwagę cel realizacji procesów, podzielono je na dwie kategorie:

- procesy podstawowe, czyli procesy, w których realizowane są cele i zadania Ministerstwa;
- procesy wspomagające, czyli procesy, które zabezpieczają prawidłowe działanie procesów podstawowych przez zapewnienie wszystkich niezbędnych zasobów materialnych, finansowych, informacyjnych oraz ludzkich.

Procesy główne i ich wzajemne oddziaływanie zostało przedstawione na poziomie mapy procesów.

Mapa procesów



Przez politykę zagraniczną rozumiemy oba nadzorowane przez Ministra działy administracji rządowej.

Powiązania i relacje procesów na poziomie trzecim zostały opisane w kartach procesów.

W celu zapewnienia spójności i przejrzystości w zastosowaniu podejścia procesowego Biuro Dyrektora Generalnego prowadzi i aktualizuje wykaz procesów zawarty w dokumencie pn. „Rama procesowa”.

Wszystkie procesy objęte zakresem systemu są poddawane analizie ryzyka korupcyjnego. Analiza ryzyka prowadzona jest zgodnie z procedurą pn. „Procedura analizy ryzyka korupcyjnego”.

W celu zapewnienia, że podejście procesowe przyczyni się do lepszego realizowania celów i zadań Ministerstwa zdecydowano, że będzie ono jedną z obowiązujących form zarządczych wraz z formą tradycyjną – hierarchiczną i projektową.

W związku z powyższym wprowadzono w Ministerstwie rolę właściciela procesu, którego zadaniem jest zorganizowanie, monitorowanie i doskonalenie procesu.

Charakterystyka roli właściciela procesu.

Właściciel procesu odpowiada za prawidłowe zorganizowanie procesu w taki sposób, aby realizował on stawiany mu cel, ale jednocześnie nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość działania (wykonywanie zadań) poszczególnych komórek organizacyjnych i placówek zagranicznych uczestniczących w procesie i pracowników w nich pracujących. Za prawidłowość działania poszczególnych komórek organizacyjnych i placówek zagranicznych odpowiedzialność ponoszą osoby kierujące nimi.

Właściciel procesu nie ma uprawnień do wydawania poleceń służbowych pracownikom innej komórki organizacyjnej i placówki zagranicznej, jak i jej kierownikowi. Może natomiast i powinien realizować swoje zadania na zasadzie dobrej współpracy i partnerstwa. Ma prawo i obowiązek monitorować i oceniać proces oraz jakość powstających w nim usług.

Zadania właściciela procesu

1. Zaplanowanie procesu tak, aby zapewnić jego adekwatność, w tym zgodność z przepisami prawa oraz mającymi zastosowanie pozostałymi wymaganiami;
2. Określenie klientów procesu i ich oczekiwań, potrzeb oraz wymagań prawnych;
3. Określenie celu procesu, dobór mierników dla procesu;
4. Zaplanowanie sposobu monitorowania i oceny procesu;
5. Zdefiniowanie procesu - określenie granic procesu (wejścia i wyjścia procesu), zakresu przedmiotowego i podmiotowego, uzgodnienie powiązań z innymi procesami z zachowaniem zasad zarządzania „Ramą procesów”;
6. Określenie generalnych założeń i wytycznych dotyczących realizacji procesu m.in. przebiegu procesu, zasad, procedur, kryteriów, dokumentów związanych, itd.;
7. Określenie standardów jakości produktów procesu;
8. Określenie niezbędnych zapisów;

9. Opracowanie, zatwierdzanie i nadzorowanie dokumentacji procesu, w tym zatwierdzanie karty procesu i zmian do karty procesu, wnioskowanie o zmiany dokumentów związanych zatwierdzanych przez inne uprawnione osoby (m.in. przez właściwego członka Kierownictwa Ministerstwa); opiniowanie zmian wprowadzanych do dokumentów związanych, zatwierdzanych przez inne osoby;
10. Skoordynowanie realizacji procesu z innymi procesami (współpraca z właścicielami innych procesów powiązanych);
11. Przeprowadzenie analizy ryzyka korupcyjnego i, jeżeli ma to zastosowanie, podjęcie działań ograniczających ryzyko;
12. Wnioskowanie o zasoby niezbędne do prawidłowej realizacji procesu w zakresie dotyczącym całego procesu np. narzędzie informatyczne do jego monitorowania;
13. Planowanie zasobów niezbędnych do realizacji danego procesu wykonywane będzie zgodnie z układem hierarchicznym. Może jednak wystąpić przypadek, w którym będzie niezbędne zgłoszenie potrzeb w zakresie zasobów lub szkoleń z poziomu całego procesu;
14. Zgłaszanie potrzeby w zakresie przeprowadzenia audytów jakości (planowanych i zaplanowanych);
15. Raportowanie kierownictwu Ministerstwa (w tym na przeglądy zarządzania) zagadnień związanych z procesem (w tym: realizacji celu, jakości produktów procesu i jakości procesu, konfliktów i problemów, których nie może rozwiązać właściciel procesu, np. wykraczają one ponad jego uprawnienia);
16. Monitorowanie realizacji procesu i podejmowanie działań zapewniających osiągnięcie przez proces zakładanych celów (dostęp do danych, możliwość żądania raportów);
17. Przeprowadzanie okresowych analiz w zakresie potrzeb i możliwości doskonalenia procesu;
18. Inicjowanie, realizacja i ocena działań doskonalących dotyczących całego procesu.

Dokumentacja

Na dokumentację systemu składają się:

- Dokumenty prawa zewnętrznego, m.in.: ustawy, rozporządzenia, akty prawa UE;
- Dokumenty zewnętrzne, m.in.: normy i inne regulacje, które mają zastosowanie do działania Ministerstwa i placówek zagranicznych;
- Akty prawne wydawane przez Ministra i Dyrektora Generalnego, w szczególności zarządzenia, decyzje, instrukcje i wytyczne;
- Dokumenty wewnętrzne, m.in.: Polityka jakości, dokument zawierający cele jakości, Karty procesów, Procedury, Formularze, Karty usług.

W ramach działania systemu powstają także dokumenty o charakterze zapisów, potwierdzające

działania i ich wyniki.

Pełnomocnik Ministra Spraw Zagranicznych ds. Kontroli Zarządczej i Procedur Antykorupcyjnych jest odpowiedzialny za opracowanie, uaktualnianie, zatwierdzanie oraz ogłaszanie „Wykazu podstawowych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie Ministerstwa w obszarach objętych SZJ i SPZK, w których mogą występować zagrożenia korupcyjne”.

Zasady nadzorowania dokumentów i zapisów zostały określone w procedurze pn. „Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami”.

Zaangażowanie Kierownictwa

Kierownictwo Ministerstwa jest inicjatorem i aktywnym elementem systemu. Zaangażowanie Kierownictwa we wdrażanie kultury organizacyjnej opartej na zarządzaniu jakością przejawia się m.in. w następujących zadaniach:

- Określeniu misji Ministerstwa i placówek zagranicznych;
- Określeniu założeń i kierunków wdrożenia kompleksowego zarządzania jakością;
- Określeniu polityki jakości i celów jakości;
- Podjęciu decyzji o wprowadzeniu systemów;
- Wprowadzeniu rozwiązań zapewniających identyfikację potrzeb i oczekiwań klientów oraz ich wykorzystanie do planowania i realizacji usług;
- Kształtowaniu świadomości oraz właściwych postaw etycznych pracowników Ministerstwa i placówek zagranicznych, również poprzez zapewnienie znajomości polityki jakości i antykorupcyjnej przez pracowników Ministerstwa i placówek zagranicznych;
- Rozwoju kultury organizacyjnej zgodnie z zasadami zarządzania jakością;
- Wyznaczeniu osób odpowiedzialnych za zagadnienia jakości i antykorupcji, w tym wymaganych normą i wymaganiami dodatkowymi; jak również dodatkowo Pełnomocnika Ministra Spraw Zagranicznych do spraw kontroli zarządczej i procedur antykorupcyjnych;
- Zapewnieniu form i narzędzi komunikacji wewnętrznej, m.in. intranet, poczta elektroniczna, spotkań Kierownictwa MSZ i spotkań w komórkach organizacyjnych;
- Dokonywaniu przeglądów i oceny systemu zgodnie z kartą procesu pn. „Przeprowadzanie przeglądów zarządzania” oraz podejmowaniu decyzji dotyczących zapewnienia adekwatności i integralności systemu, jego rozwoju i doskonalenia, jak również zapewnieniu niezbędnych zasobów;
- Określeniu procedur współpracy z otoczeniem dla zakresu objętego systemem, m.in. kart usług, dokumentów prawa wewnętrznego i dokumentów wewnętrznych określających np. dokonywanie zakupów, rekrutację, przeprowadzanie egzaminów językowych, przygotowanie aktów prawnych;
- Określeniu odpowiedzialności i uprawnień pracowników przez ich uregulowanie m.in. w regulaminie organizacyjnym, regulaminach wewnętrznych komórek organizacyjnych, opisach stanowisk pracy oraz indywidualnych upoważnieniach i pełnomocnictwach.

Zasoby

Ministerstwo poprzez odpowiednie planowanie i realizację procesów zapewnia zasoby niezbędne do świadczenia usług zgodnie z mającymi zastosowanie wymaganiami.

Szczególną uwagę Ministerstwo przywiązuje do jakości kadry. Dbałość ta wyraża się, zarówno w określaniu wymagań kompetencyjnych, które wynikają z przepisów prawa zewnętrznego jak również ustaleń wewnętrznych określanych w opisach stanowiska pracy, a także odpowiedniego doboru pracowników pod kątem ich rzetelności i uczciwości. Działania związane z odpowiednim doбором, doskonaleniem i oceną pracowników prowadzone są zgodnie z kartami procesów pn. „Nabór”; „Nawiązanie stosunku pracy”; „Przygotowanie do objęcia stanowiska w placówce zagranicznej”; „Oceny pracownicze w służbie cywilnej”; „Opisywanie i wartościowanie stanowisk”, jak również „Planowanie, realizacja i nadzór doskonalenia zawodowego; „Organizacja resortowych egzaminów językowych” i „Egzamin dyplomatyczno – konsularny”.

Ministerstwo zapewnia właściwą infrastrukturę, wyposażenie i środowisko pracy, jak również dostęp do niezbędnych informacji. W ramach zakresu systemu jest to realizowane zgodnie z kartami procesów pn. „Przygotowanie budżetu MSZ”; „Korekta planu budżetu MSZ”; „Opinie prawne” oraz procesami z obszaru teleinformatycznego: „Wydanie sprzętu”; „Zgłoszenie użytkownika”; „Wymiana sprzętu”.

Realizacja usług

Wszystkie usługi objęte systemem oraz procesy, w których są one realizowane zostały zaplanowane przez ich określenie w kartach procesów oraz dokumentach związanych z kartami procesów.

W planowaniu procesów w ramach działań doskonalących wykorzystano wyniki analizy ryzyka korupcyjnego. Podejście Ministerstwa do wdrażania systemów zakłada, że wymagania normy oraz wymagania dodatkowe z rozdziału dot. realizacji wyrobu stosowane są również do usług wewnętrznych.

Wymagania klientów zostały przeanalizowane w fazie opracowania regulaminu organizacyjnego, jak również w przypadku usług publicznych - kart usług. Analiza możliwości ich spełnienia dokonywana jest na poziomie poszczególnych usług.

Ministerstwo zapewnia klientom dostęp do niezbędnych informacji o swoim działaniu, jak również realizowanych usługach. W tym zakresie stosowane są rozwiązania oparte na narzędziach elektronicznych takich jak: strona internetowa MSZ i biuletyn informacji publicznej, strony internetowe placówek zagranicznych. W przypadku usług wewnętrznych informacje dla klientów wewnętrznych umieszczone są na stronie intranetowej, jak również są udostępniane z zastosowaniem form komunikacji wewnętrznej.

W systemie przyjęto procedurę pn. „Procedura reakcji na zdarzenia korupcyjne lub podejrzenie takich zdarzeń”, która określa zasady komunikacji i informowania w przypadkach podejrzenia albo stwierdzenia korupcji.

W zakresie działania Ministerstwa i placówek zagranicznych objętych systemem jest opracowanie lub wydawanie aktów normatywnych. Działania te zostały zaplanowane i realizowane są zgodnie z kartą procesu pn. „Zewnętrzne akty prawne dot. MSZ”.

Wybór wykonawców w Ministerstwie odbywa się zgodnie z kartami procesu pn. „Udzielanie zamówień publicznych na podstawie art. 4 pkt. 8 ustawy PZP” i „Udzielanie zamówień publicznych wg ustawy PZP” oraz dokumentów związanych z tymi kartami. Ministerstwo realizuje swoje zadania zlecając je podmiotom niezaliczanym do sektora finansów publicznych. W ramach działań związanych z wyborem wykonawcy przyjęto rozwiązania, które eliminują wykonawców nierzetelnych. Wszystkie procesy Ministerstwa realizowane są w warunkach nadzorowanych, które obejmują m.in.:

- właściwy nadzór nad realizacją procesów i usług, zgodny z kartami procesów;

- stosowanie identyfikacji i identyfikowalności wynikającej z instrukcji kancelaryjnej lub zastosowanych narzędzi informatycznych;
- prowadzenie nadzoru nad własnością klienta, którą są dane osobowe klientów, zgodnie z przepisami prawa ogólnie obowiązującymi, jak również przepisami prawa wewnętrznego;
- właściwe postępowanie w przypadku procesów, dla których korupcyjne ryzyko szcążkowe przekracza akceptowalny poziom, w tym odpowiedni dobór pracowników i dokumentowanie tych procesów;
- określenie i przestrzeganie zasad poufności informacji w procesach, w których zidentyfikowano ryzyko korupcyjne związane z ewentualnym dostępem do informacji osób do tego nieuprawnionych.

W przypadku, gdy Ministerstwo realizuje swoje zadania poprzez ich zlecenie na podstawie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz ustawy o finansach publicznych, działania z tego zakresu, w tym wybór i ocena projektów oraz realizatorów tych projektów dotyczących wykonania zadania publicznego, a następnie monitorowanie ich wdrożenia, są realizowane w procesach udzielania dotacji w konkursie ofert Ministra SZ w zakresie dyplomacji publicznej i kulturalnej, współpracy rozwojowej oraz spraw polonijnych, a także w procesie monitorowania realizacji umów dotacji.

Doskonalenie

Ministerstwo prowadzi działania związane z monitorowaniem percepcji klientów. Działania te prowadzone są zgodnie z kartą procesu pn. „Badanie satysfakcji klienta”.

Rozwiązania określone w procedurze pn. „Procedura reakcji na zdarzenia korupcyjne lub podejrzenie takich zdarzeń” określa m.in. zasady przyjmowania i przekazywania informacji od klientów w zakresie ewentualnych podejrzeń o charakterze korupcyjnym.

W celu monitorowania i oceny systemu prowadzone są audyty jakości zgodnie z kartą procesu pn. „Przeprowadzanie audytów jakości” i procedurą pn. „Audyty jakości”.

Wszystkie procesy realizowane w Ministerstwie są monitorowane przez właścicieli procesów. Oni też decydują o działaniach korekcyjnych i korygujących dotyczących procesów. Właściciele procesów dokonują co najmniej raz w roku udokumentowanego pomiaru mierników procesów określonych w kartach procesów. Wyniki pomiarów są przedstawiane podczas przeglądów zarządzania.

Usługi publiczne, jak również usługi wewnętrzne, są monitorowane i zanim zostaną przekazane klientowi następuje ich końcowe sprawdzenie i zatwierdzenie. W stosunku do wszystkich usług utrzymywane są zapisy potwierdzające przeprowadzenie weryfikacji i identyfikujące osoby je przeprowadzające.

W przypadku, gdy podczas realizacji usługi zostanie stwierdzona jej niezgodność, jak również w przypadku, gdy niezgodność taka zostanie zidentyfikowana po jej przekazaniu do klienta, realizowane są działania korekcyjne zgodnie z procedurą pn. „Procedura postępowania z niezgodnościami”.

W przypadku, gdy zidentyfikowana zostanie informacja o podejrzeniu lub stwierdzeniu korupcji, podejmowane są działania o charakterze wyjaśniającym i zapobiegawczym określone w procedurze pn. „Procedura reakcji na zdarzenia korupcyjne lub podejrzenie takich zdarzeń”.

Ministerstwo prowadzi starania związane z monitorowaniem wielu aspektów swojego funkcjonowania i funkcjonowania otoczenia, m.in. percepcji klienta, realizacji procesów i świadczenia usług, działań antykorupcyjnych podejmowanych w skali całego kraju. Dane uzyskiwane dzięki

monitorowaniu są analizowane w celu uzyskiwania informacji o skuteczności działania systemu oraz potrzeb jego rozwoju i doskonalenia.

Ministerstwo prowadzi ciągłe działania zmierzające do rozwoju i doskonalenia systemu. Działania te realizowane są zgodnie z kartą procesu pn. „Realizacja działań doskonalących” oraz procedurą „Działania doskonalące”.

Załączniki

Załącznik nr 1. Polityka jakości i antykorupcyjna na lata 2014 – 2016.

Polityka jakości i antykorupcyjna na lata 2014 – 2016

Ministerstwo Spraw Zagranicznych jest urzędem, który zapewnia obsługę realizacji zadań Ministra Spraw Zagranicznych, kierującego działami administracji rządowej: sprawy zagraniczne i członkostwo Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej.

Misja Ministerstwa Spraw Zagranicznych:

„Polsce - służyć, Europę – tworzyć, Świat - rozumieć”

Misją Ministerstwa Spraw Zagranicznych jest realizowanie interesów Rzeczypospolitej Polskiej poprzez współpracę w Europie i świecie na rzecz bezpieczeństwa, demokracji i rozwoju.

Kierownictwo Ministerstwa Spraw Zagranicznych uznaje, że do realizacji misji oraz zapewnienia wysokich standardów działania urzędu niezbędny jest rozwój kultury organizacyjnej opartej o filozofię zarządzania jakością i wartości etyczne. W tym celu Kierownictwo MSZ postanowiło wdrożyć, rozwijać (kolejne etapy wdrażania systemu obejmujące szerszy zakres procesów) i doskonalić system zarządzania jakością i przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym.

Ministerstwo Spraw Zagranicznych zobowiązuje się do wypełniania swej służby publicznej, w tym świadczenia usług publicznych i działania na rzecz ich odbiorców, a w szczególności obywateli i innych instytucji Państwa, w sposób zgodny z prawem i z należytą starannością, tak, aby służba ta przyczyniała się do budowania wiarygodności Ministerstwa Spraw Zagranicznych i państwa.

Cele i zadania związane z doskonaleniem jakości działania Ministerstwa Spraw Zagranicznych to:

- Utrzymanie zadowolenia klientów dzięki stałej identyfikacji ich potrzeb oraz dostosowywania do nich działań Ministerstwa Spraw Zagranicznych przy uwzględnieniu uwarunkowań i ograniczeń prawnych, organizacyjnych i finansowych;
- zapewnienie zaufania opinii publicznej do Ministerstwa Spraw Zagranicznych i polskiej polityki zagranicznej;
- zapewnienie właściwej jakości usług publicznych poprzez między innymi opracowanie o wprowadzanie standardów obsługi klienta;
- wprowadzenie rozwiązań zapewniających racjonalne identyfikowanie potrzeb klientów i skuteczne ich zaspokajanie;
- zapewnienie skuteczności i jakości komunikacji wewnętrznej;
- utrzymanie właściwej atmosfery pracy, a w szczególności relacji pracowników i kadry zarządzającej;
- rozwijanie skutecznych mechanizmów zapobiegających występowaniu konfliktu interesów, niegospodarności i korupcji;
- podnoszenie standardów etycznego postępowania;
- przestrzeganie obowiązujących przepisów.

Pracownicy Ministerstwa Spraw Zagranicznych i placówek zagranicznych są świadomi konieczności przestrzegania zasad etycznych i procedur, zapewniających rzetelne i obiektywne działanie, w tym świadczenie usług publicznych.

Kierownictwo MSZ deklaruje, że nieprzestrzeganie obowiązujących zasad i przepisów, w szczególności działania naruszające zasady polityki antykorupcyjnej, może wiązać się z odpowiedzialnością służbową lub dyscyplinarną, a w szczególnych przypadkach nawet karną.

Kierownictwo Ministerstwa Spraw Zagranicznych deklaruje dokonywanie okresowych

przeглядów i aktualizacji niniejszej polityki oraz zapewnienie niezbędnych zasobów na jej realizację, z zachowaniem zasad wynikających z przepisów ustawy o finansach publicznych.