

# **Uchwała Nr 24/VII/2005**

**Zarządu Międzygminnego Związku Komunikacyjnego w Jastrzębiu Zdroju  
z dnia 11 lipca 2005 roku**

w sprawie: **wprowadzenia Księgi Jakości Międzygminnego Związku  
Komunikacyjnego w Jastrzębiu Zdroju**

Na podstawie art. 69 ust. 2 ustawy z dnia 08 marca 1990r. o samorządzie gminnym (j.t. Dz. U. z 2001r. Nr 142 poz. 1591 z późniejszymi zmianami)

**Zarząd Związku**

**u c h w a l a :**

## **§ 1**

Wprowadzić do stosowania Księgę Jakości Międzygminnego Związku Komunikacyjnego w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

## **§ 2**

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Zarządu Związku.

## **§ 3**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**PRZEWODNICZĄCY  
ZARZĄDU MZK**  
*Krzysztof Gadowski*  
**mgr inż. Krzysztof Gadowski**

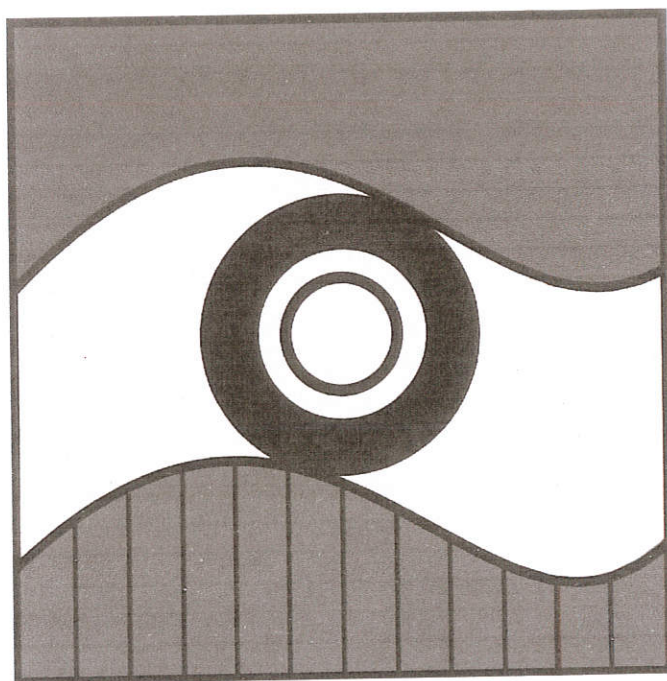
*[Handwritten signature]*

Załącznik nr 1  
do uchwały nr 24/VII/2005  
z dnia 11.06.05.

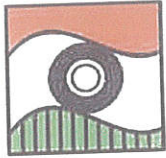
# KSIĘGA JAKOŚCI

*Międzygminnego Związku Komunikacyjnego*

*z siedzibą  
w Jastrzębiu Zdroju*



PRZEWODNICZĄCY  
ZARZĄDU MZK  
mgr Krzysztof Szulowski



## **- SPIS TREŚCI -**

1. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	3
2. ZASADY NADZOROWANIA KSIĘGI JAKOŚCI	3
3. PREZENTACJA ZWIĄZKU	4
HISTORIA POWSTANIA ZWIĄZKU.	4
OBECNA DZIAŁALNOŚĆ.	5
ORGANIZACJA ZWIĄZKU	6
PRZEWOŹNICY ZWIĄZKU.	7
DOCHODY ZWIĄZKU.	7
SYSTEM TARYFOWY	8
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W MIĘDZYGMINNYM ZWIĄZKU KOMUNIKACYJNYM	8
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	10
PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI I ORGANIZACJA BIURA MZK	13
6. ZASOBY LUDZKIE I INFRASTRUKTURA	16
7. REALIZACJA USŁUG	18
7.1 PLANOWANIE	18
7.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUG, ICH PRZEGLĄD I RELACJE Z KLIENTAMI	19
7.3 PROJEKTOWANIE LINII	21
7.4 ZAKUPY	22
7.5 REALIZACJA USŁUG	22
7.5.1 NADZOROWANIE REALIZACJI USŁUG	22
7.5.2 IDENTYFIKACJA USŁUG, ICH STATUS I IDENTYFIKOWALNOŚĆ	23
7.5.3 WŁASNOŚĆ KLIENTA	24
7.5.4 ZABEZPIECZANIE DOKUMENTÓW	24
8. POMIARY, ANALIZY, DOSKONALENIE	25
8.1 ZADOWOLENIE KLIENTÓW	26
8.2 AUDYTY WEWNĘTRZNE	26
8.3 MONITOROWANIE PROCESÓW I USŁUG	27
8.3 NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIAMI	28
8.4 PRZEGLĄD I ANALIZA	29
8.5 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE	29



## **1. ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ**

Wdrożony w Międzygminnym Związku Komunikacyjnym system zarządzania jakością dotyczy całego zakresu jego działalności merytorycznej – organizacji transportu zbiorowego.

Spośród dopuszczalnych wyłączeń zastosowano następujące:

- wymagania określone w punkcie 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2001 dotyczące walidacji procesów. Procesy realizowane przez MZK nie mają charakteru specjalnych – w każdym momencie ich realizacji możliwe jest zweryfikowanie poprawności ich przebiegu i osiągniętych wyników. Wobec powyższego nie zachodzi potrzeba prowadzenia ich walidacji.
- wymagania określone w punkcie 7.6. normy PN-EN ISO 9001:2001 – nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów - z powodu braku urządzeń technicznych służących do monitorowania oraz pomiarów realizowanych przez MZK wyrobów pod kątem ich zgodności z wymaganiami.

## **2. ZASADY NADZOROWANIA KSIĘGI JAKOŚCI**

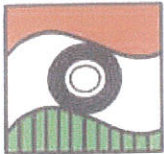
Księga Jakości jest podstawowym dokumentem dotyczącym systemu zarządzania jakością, dostarcza ona informacji o działaniach podejmowanych przez MZK dla zapewnienia zgodności SZJ z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2001.

Załącznikiem do księgi jakości jest aktualne zestawienie celów MZK związanych z realizacją polityki jakości.

Dokumentami związanymi z Księgą Jakości są :

- 1) *Instrukcja postępowania przy uruchamianiu i korygowaniu linii komunikacyjnych* wprowadzona zarządzeniem Dyrektora MZK nr 04/2005 z dnia 25.04..2005 r.
- 2) *Instrukcja prowadzenia audytów oraz działań poaudytowych* wprowadzona zarządzeniem Dyrektora MZK nr 05/2005 z dnia 25.05.2005 r.
- 3) *Instrukcja kancelaryjna* wprowadzona zarządzeniem Dyrektora MZK nr 06/2005 z dnia 13.06.2005 r.
- 4) *Tabela procesów MZK* wprowadzona zarządzeniem Dyrektora MZK nr 07/2005 z dnia 11.07.2005 r.
- 5) *Tabelaryczne zestawienie opisujące procedury nadzoru nad dokumentami* wprowadzone zarządzeniem Dyrektora MZK nr 08/2005 z dnia 11.07.2005 r.





6) *Tabelaryczne zestawienie opisujące procedury nadzoru nad wyrobami niezgodnymi* wprowadzone zarządzeniem Dyrektora MZK nr 09/2005 z dnia 11.07.2005 r.

7) *Tabelaryczne zestawienie opisujące procedury realizacji działań korygujących i zapobiegawczych* wprowadzone zarządzeniem Dyrektora MZK nr 10/2005 z dnia 11.07.2005 r.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników MZK, audytorów, klientów oraz innych zainteresowanych stron.

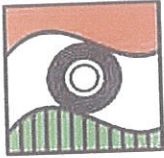
Oryginalny egzemplarz Księgi Jakości w wersji drukowanej przechowywany jest w Referacie Organizacyjno-Kadrowym w zbiorze uchwał Zarządu Związku. Za opracowanie Księgi Jakości, oznaczanie, udostępnianie, ewidencję oraz proponowanie zmian odpowiedzialny jest Dyrektor MZK będący pełnomocnikiem Zarządu ds. systemu zarządzania jakością. Księga Jakości oraz zmiany do niej wprowadzone są uchwałą Zarządu Związku, nadzorowanej w trybie przewidzianym dla takiego aktu wewnętrznego.

### **3. PREZENTACJA ZWIĄZKU**

#### **HISTORIA POWSTANIA ZWIĄZKU.**

Do 1991 r. na obszarze całego województwa katowickiego komunikacją miejską zajmowało się głównie Wojewódzkie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Katowicach. W 1991 r. WPK podzielono na Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w oparciu o zajezdnie autobusowe. W rejonie aglomeracji ROW powstało wówczas PKM w Jastrzębiu Zdroju, które pełniło jednocześnie rolę organizatora i przewoźnika komunikacji miejskiej. Wtedy to, w dniu 4 kwietnia 1991 r. 8 gmin ROW (tj. Gaszowice, Czerwionka-Leszczyny, Rybnik, Suszec, Świerklany, Wodzisław Śląski, Zebrzydowice, Żory) utworzyło Międzygminny Związek Komunikacyjny z siedzibą w Jastrzębiu Zdroju, jako związek komunalny. Podstawą prawną powołania do życia Związku była ustawa z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie terytorialnym na mocy, której do zadań własnych gmin został zaliczony lokalny transport zbiorowy. Celem powołania MZK była:

- komunalizacja Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Jastrzębiu Zdroju na rzecz Międzygminnego Związku Komunikacyjnego,



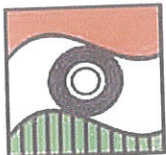
- integracja w sferze organizowania i zarządzania komunikacją miejską na obszarze gmin tworzących Związek, zgodnie z potrzebami gmin, przy uwzględnieniu maksymalizacji efektywności wykorzystania środków finansowych,
- urynkwienie komunikacji miejskiej na obszarze ROW.

W 1992 roku na mocy decyzji Wojewody Katowickiego majątek PKM w Jastrzębiu Zdroju został skomunalizowany na rzecz MZK i przekazany przez Związek w użytkowanie tego przedsiębiorstwa, które w 1993 r. zostało przekształcone w PKM spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością. Z biegiem czasu do Związku przystępowały nowe gminy tj. Jastrzębie Zdrój, Marklowice, Pszów i Rydułtowy. W 1995 roku do MZK należało już 14 gmin aglomeracji ROW. Tworząc związek komunalny, gminy przeniosły na Związek prawa i obowiązki związane z realizacją zadania publicznego, jakim jest zaspokojenie zbiorowych potrzeb wspólnoty lokalnej w zakresie lokalnego transportu zbiorowego. Większość funkcji MZK została przejęta z Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Jastrzębiu Zdroju, które działało jako monopolista w obsłudze komunikacji miejskiej w aglomeracji ROW a zarazem jako organizator i przewoźnik. Na podstawie odrębnych umów o charakterze gospodarczym, Związek rozszerzył zasięg przestrzenny organizowania komunikacji miejskiej na sąsiednie gminy nie należące do MZK tj.: Gorzyce, Lubomia, Ornontowice i Orzesze. Do końca 1995 roku MZK organizował komunikację na obszarze **18** gmin, z czego 4 nie były członkami Związku. Z dniem 1 stycznia 1996 roku, ze Związku wystąpiły gminy Rybnik (największa gmina pod względem liczby mieszkańców i wielkości sieci w aglomeracji ROW) oraz Jejkowice. Rolę organizatora komunikacji na terenie tych gmin przejęło miasto Rybnik.

#### **OBECNA DZIAŁALNOŚĆ.**

Obecnie Międzygminny Związek Komunikacyjny z siedzibą w Jastrzębiu Zdroju zrzesza **11** gmin. Są to zarówno miasta jak i małe gminy , takie jak : Czerwonka-Leszczyny, Jastrzębie Zdrój, Marklowice, Mszana, Pawłowice, Pszów, Radlin, Rydułtowy, Suszec, Wodzisław Śląski oraz Żory. Obszar działania Związku wyznaczają granice administracyjne tych gmin, jak również gmin nie należących do Związku, na terenie których Związek organizuje komunikację





miejską na podstawie odpowiednich umów o charakterze gospodarczym. Są to następujące gminy: Lubomia, Ornontowice, Orzesze oraz Zebrzydowice.

Do obszaru działania Związku należy również zaliczyć część terenu miasta Rybnika, dokąd Związek prowadzi komunikację z gmin należących do Związku. Teren działania Związku zamieszkuje obecnie ponad 500 tys. mieszkańców. Realizacja komunikacji miejskiej na terenie działania Związku przedstawia się następująco :

- prowadzimy obsługę **61** linii autobusowych w tym **42** linii o charakterze ponadlokalnym,
- wykonujemy **8 milionów** wozokilometrów rocznie,
- **54,18 %** tj. **4 524 000** wozokilometrów to komunikacja o charakterze ponadlokalnym, stanowiąca połączenia pomiędzy wszystkimi gminami Związku,
- w ciągu roku przewozimy ponad **26** milionów pasażerów.

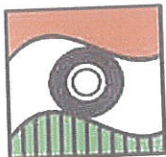
Politykę transportową Związek realizuje przede wszystkim poprzez podnoszenie jakości świadczonych usług a także poprzez wymuszenie konkurencji na rynku usług komunikacyjnych. Ma to swój wyraz w ogłaszanych przetargach na linie autobusowe. Wybiera się firmy gwarantujące zakładaną w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia wysoką jakość wykonywanych usług. Warunki zawarte w podpisanych umowach zabezpieczają wymianę taboru oraz ciągłość świadczonych usług.

#### **ORGANIZACJA ZWIĄZKU**

Najważniejszym organem Związku jest Zgromadzenie w skład którego wchodzi 11 gmin. Jest to organ stanowiący oraz kontrolny Związku. Do jego zadań należy min. uchwalanie budżetu, zmian statutu, określanie strategii kierunków rozwoju systemu komunikacji, określanie zasad polityki taryfowo – biletowej. Spośród Zgromadzenia wyłaniany zostaje 5 osobowy Zarząd Związku, który jest organem wykonawczym Związku. Zarząd min. kieruje pracami Związku, wykonuje uchwały Zgromadzenia a także opracowuje projekty uchwał.

Całą sferę organizacyjną dotyczącą rozkładów jazdy, kontroli biletowej czy infrastruktury przestankowej realizuje Biuro Związku posiadające referaty :

**-Planowania i Organizacji Komunikacji** – zajmujący się układaniem rozkładów jazdy na wszystkie linie autobusowe Związku



- **Kontroli i Nadzoru Ruchu** – zajmujący się kontrolą biletową oraz windykacją
  - **Finansów i Księgowości** – zajmujący się całą sferą spraw finansowych Związku
  - **Organizacyjno Kadrowy** – zajmujący się sprawami organizacyjno - kadrowymi
- Biura.

#### **PRZEWOŹNICY ZWIĄZKU.**

W chwili obecnej Związek posiada trzech przewoźników. Są to następujące firmy przewozowe :

- **Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o.** w Jastrzębiu Zdroju – wykonujące 49,8 % wszystkich zadań przewozowych Związku głównie na terenie Jastrzębia Zdroju oraz gmin sąsiednich,
- **Przedsiębiorstwo Państwowej Komunikacji Samochodowej** w Rybniku wykonujące 28,6% wszystkich zadań przewozowych Związku głównie na terenie powiatu wodzisławskiego,
- firma **V-Bus** sp. z o.o. w Żorach wykonująca 18,4 % wszystkich zadań przewozowych Związku głównie na terenie Żor oraz gmin sąsiednich.

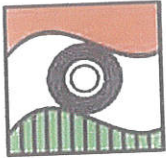
Na zlecenie Związku wykonywana jest także linia 194 relacji Czerwionka – Leszczyny – Gliwice wykonywana przez przewoźnika innego organizatora komunikacji jakim jest KZK GOP Katowice.

#### **DOCHODY ZWIĄZKU.**

2/3 dochodów Związku to dochód ze sprzedaży biletów jednorazowych oraz okresowych komunikacji MZK. Pozostała część to dotacje gmin związkowych. Pokrywa ona koszty dowozu młodzieży do szkół i gimnazjów oraz część ulg ustanowionych przez Zgromadzenie Związku.

Okolo 1,5 % całej wykonywanej przez Związek komunikacji to komunikacja miejska wykonywana na zlecenie gmin nie należących do Związku. Są to Lubomia, Orzesze oraz Ornontowice. Komunikacja na terenie tych gmin jest realizowana na podstawie odrębnych umów, w których jest określony zakres wykonywanej komunikacji oraz wysokość stawki za każdy wykonywany przez Związek wozokilometr.





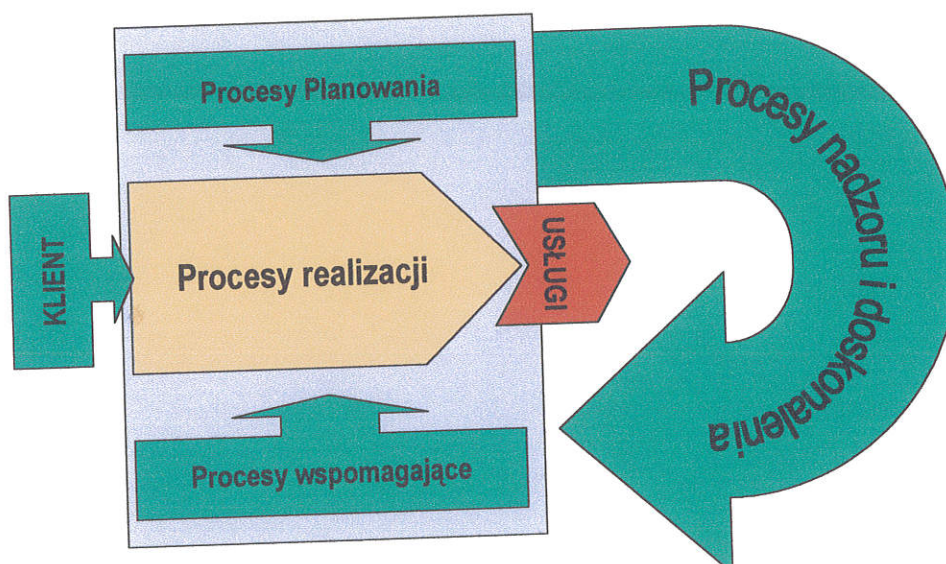
### SYSTEM TARYFOWY

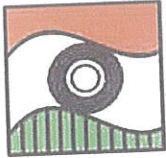
Na terenie działania Związku obowiązuje tzw. taryfa czasowa uzależniająca cenę biletu od przejechanego czasu w autobusie. W strefie do 20 minut obowiązuje tańszy bilet a w strefie powyżej 20 minut bilet droższy. W ostatnim okresie wprowadzono bilet strefy 10 – minutowej, pozwalający podróżować tanio na krótkich odcinkach. Związek honoruje ulgi ustanowione poprzez ustawy zasadnicze oraz uchwały Zgromadzenia Związku. W chwili obecnej bilet ulgowy kształtuje się w zależności od ceny biletu w wysokości około 60 % biletu podstawowego.

### 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W MIĘDZYGMINNYM ZWIĄZKU KOMUNIKACYJNYM

Wprowadzając w oparciu o normę PN-EN ISO 9001:2001 System Zarządzania Jakością w Związku przyjęto zasadę iż nadrzędnym celem jest staranne wykonywanie powierzonego mu zadania publicznego i zaspokajanie przez to potrzeb i spełnianie oczekiwań naszych klientów – pasażerów Związku. Nadrzędny cel o którym mowa wyżej został zapisany w uchwale Zarządu MZK nr 32/XI/2004 z dnia 05 listopada 2004 roku której między innymi ustanowiono zasady Polityki Jakości w Międzygminnym Związku Komunikacyjnym.

Procesy zachodzące w Związku zidentyfikowano i opisano w tabeli procesów wprowadzonej odrębnym zarządzeniem Dyrektora MZK, natomiast powiązania procesów i ich wzajemne relacje przedstawiono w schemacie sekwencji procesów poniżej.





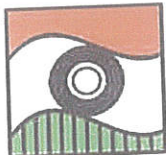
Wyznaczone zostały cele i mierniki dla poszczególnych procesów oraz sposób oraz częstotliwość pomiaru potrzebny do skutecznej realizacji i nadzorowania procesów. Zapewniona została dostępność zasobów (kadrowych, technicznych i finansowych) oraz informacji, które są potrzebne do wspomagania, przebiegu i monitorowania procesów.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością w Związku obejmuje:

- 1) Politykę jakości,
- 2) Księgę Jakości,
- 3) Procedury systemowe oraz procedury nadzorowania procesów, opisane w :
  - dokumentach wewnętrznych (uchwałach Zgromadzenia i Zarządu, zarządzeniach Dyrektora Biura),
  - dokumentach zewnętrznych – aktach normatywnych powszechnie obowiązujących (ustawach i rozporządzeniach)
- 4) Inne dokumenty zawierające informacje niezbędne do planowania, realizacji i nadzorowania procesów w Związku (formularze, druki),
- 5) Zapisy dotyczące jakości w dokumentacji prowadzonej przez Związek.

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem dotyczącym systemu zarządzania jakością, dostarcza ona informacji o działaniach podejmowanych przez MZK dla zapewnienia zgodności SZJ z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2001. Zasady nadzorowania Księgi Jakości omówiono w rozdziale 2. Sposób nadzorowania dokumentów Związku zależny jest od rodzaju dokumentu. Zasady takiego nadzoru opisane zostały w procedurze wprowadzonej zarządzeniem Dyrektora MZK nr 06/2005 z dnia 13.06.2005 r. o *Instrukcji kancelaryjnej*. Obowiązujące w Związku przepisy określają nadzór niezbędny do identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania i określania okresu zachowywania dokumentów wewnętrznych (w tym zapisów) oraz dysponowania nimi. W Związku nadzorowane są też dokumenty zewnętrzne - akty prawne, które regulują procesy służące prawidłowej realizacji podstawowych zadań Międzygminnego Związku Komunikacyjnego.





Należą do nich:

- ustawy,
- rozporządzenia wykonawcze do ustaw.

W celu zapewnienia korzystania z zawsze aktualnych przepisów prawa i zapobieżenia stosowaniu nieaktualnych przepisów wszyscy kierownicy referatów :

- posiadają dostęp do sieciowej wersji programu informacji prawnej LEX ,
- otrzymują, za pośrednictwem referatu Organizacyjno - Kadrowego aktualne Dzienniki Ustaw.

W referacie Organizacyjno - Kadrowym gromadzone są zbiory aktualnych w danym roku Dzienników Ustaw, dostępne wszystkim pracownikom Biura.

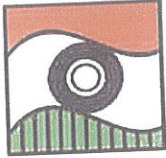
Zgromadzone lub wytworzone w trakcie realizacji poszczególnych procesów i czynności dokumenty oraz zapisy (akta sprawy) podlegają nadzorowi ze względu na ich kategorię archiwalną. Realizowane jest to poprzez między innymi ich właściwe rejestrowanie, znakowanie, kontrolę obiegu, przechowywanie przez ustalony okres archiwizowanie zgodnie z *Instrukcją kancelaryjną* opisaną w Zarządzeniu nr 06/2005. Zapisy dotyczące audytów i przeglądów zarządzania przechowywane są przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z zasadami opisanymi odpowiednio w zarządzeniu Dyrektora nr 05/2005 dotyczącym *Instrukcji prowadzenia audytów oraz działań poaudytowych* a także w Księdze Jakości.

## **5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

Dając wyraz swojego zaangażowania w zapewnienie sprawnego wdrożenia, funkcjonowania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, odpowiedzialność za realizację postanowień Polityki Jakości bierze kierownictwo Związku. Zaangażowanie kierownictwa przejawia się w:

- ustanowieniu polityki jakości.
- wyznaczeniu Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością
- ustanowieniu mierzalnych celów dotyczących jakości
- zapewnianiu dostępności zasobów niezbędnych dla realizacji zadań Związku
- systematycznym przeprowadzaniu przeglądów zarządzania.

Kierownictwo Związku w ramach realizacji zadania publicznego jakim jest organizacja transportu zbiorowego, dąży do zagwarantowania należytego



spełnienia wymagań klientów - pasażerów wynikających z przepisów prawa i określonych na podstawie tych przepisów.

Orientacja na klienta znajduje w szczególności odzwierciedlenie w obszarach:

- organizacji pracy Biura Związku
- komunikacji z klientem – pasażerem w tym przekazywaniu informacji o wyrobach i świadczonych przez Związek usługach – omówionej w punkcie 7.2
- określania wymagań dotyczących wyrobów i usług świadczonych przez Związek w tym wymagań klienta – pasażera – omówionych w punkcie. 7.2.
- badania spełnienia określonych wymagań – omówionych w punkcie 8.2

Międzygminny Związek Komunikacyjny jako forma organizacji ponadgminna powołany został w celu realizacji transportu zbiorowego na terenie każdej z gmin związkowej.

Realizując to Związek postawił sobie do zrealizowania następujące zadania :

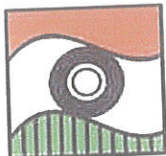
- dbałość o dogodny dla pasażerów układ komunikacyjny

Związek osiąga to stale monitorując napełnienia wszystkich linii, realizując wnioski pasażerów klientów Związku, realizację wniosków poszczególnych gmin związkowych, wprowadzając nowe i korygując dotychczasowe linie komunikacji zbiorowej. Utrzymując międzygminne powiązania komunikacyjne. Efektem jest satysfakcja każdego klienta korzystającego ze środków komunikacji zbiorowej oraz wzrost ilości pasażerów w autobusach obsługujących linie Związku

- dbałość o przyjazną taryfę biletową

Związek osiąga to bieżąco analizując sprzedaż biletów, ceny poszczególnych rodzajów biletów, porównując taryfę przewozową konkurencji. Kształtując umiejętnie taryfę osiągamy maksymalną sprzedaż biletów a poprzez to stabilność ilości korzystających z usług Związku





- dbałość o jakość świadczonych usług przewozowych

Osiągane jest to przez Związek poprzez analizę wniosków oraz skarg klientów – pasażerów na jakość usług świadczonych przez przewoźników, bieżąco kontrolując wykonawców usług przewozowych oraz analizując system ankiet rozprowadzanych wśród pasażerów. Określane są odpowiednie wymagania jakościowe w nowych umowach z wykonawcami usług dla Związku. Realizując to osiągamy zadowolenie klientów – pasażerów Związku a poprzez to stałą wielkość korzystających z usług Związku.

- dbałość o właściwe kwalifikacje pracowników Biura Związku

Szkoląc pracowników podnosimy ich kwalifikacje, uzyskujemy ich satysfakcję z wykonywanej pracy i właściwej zapłaty za wykonywaną tę pracę

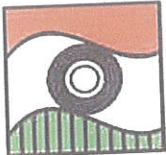
Wynikające z polityki jakości zadania i cele dla komórek organizacyjnych oraz procesów przedstawiono w załączniku nr 1 do Księdze Jakości.

W wprowadzonej zarządzeniem Dyrektora MZK nr 07/2005 z dnia 11.07.2005 r. *Tabeli procesów MZK* wyznaczone zostały cele i mierniki skutecznej realizacji poszczególnych procesów oraz sposób i częstotliwość ich pomiaru.

Zarząd Związku podejmując uchwałę nr 32/XI/2004 dnia 05 listopada 2004 r., w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością według wymagań ISO 9001:2000, powołania pełnomocnika ds. tego systemu oraz ustanowienia polityki jakości wyraził wolę wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością w Międzygminnym Związku Komunikacyjnym.

Do zadań wyznaczonego pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością należy:

- planowania, utrzymywania i doskonalenia systemu jakości zgodnego z PN-EN ISO 9001:2001;
- inicjowania, planowania, nadzorowania i oceny audytów wewnętrznych;
- proponowanie metod poprawy jakości;
- inicjowanie i nadzorowanie działań korygujących i zapobiegawczych;

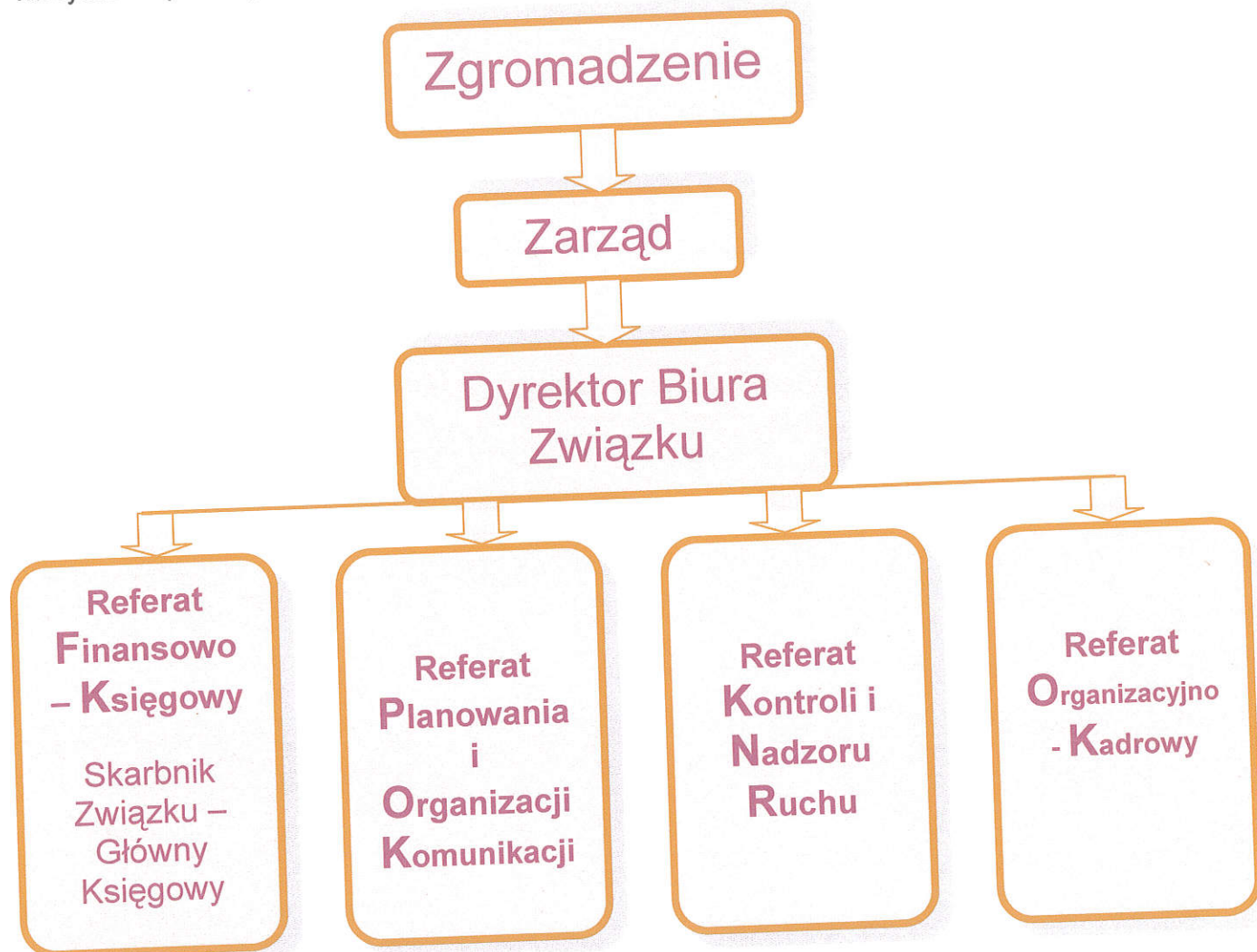


- przeprowadzania szkoleń z zakresu Systemu Zarządzania Jakością.
- przeprowadzanie analiz dotyczących funkcjonowania Systemu Jakości;
- sporządzanie sprawozdań z funkcjonowania Systemu na Przegląd Zarządzania;
- nadzór nad przygotowaniem i zatwierdzaniem celów i zadań;

Wyznaczono właścicieli procesów, którzy prowadzą monitorowanie sprawności i efektywności procesów i przekazują informacje o wynikach ich funkcjonowania. Pełnomocnik ds. Systemu Jakości jest uprawniony do kontaktów z klientami oraz zewnętrznymi jednostkami certyfikującymi nadzorującymi System Zarządzania Jakością .

#### **Podział odpowiedzialności i organizacja Biura MZK**

Schemat organizacyjny Międzygminnego Związku Komunikacyjnego przedstawiono na rysunku poniżej.







Podział obowiązków i uprawnień określony został w Regulaminie Organizacyjnym Biura Związku oraz w zakresach czynności poszczególnych pracowników.

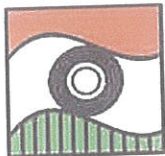
Ze względu na niewielką osobową strukturę firmy, komunikacja wewnętrzna realizowana jest na bieżąco w zależności od potrzeb, poprzez wydawane zarządzenia i pisma informujące. Kadra kierownicza odbywa cotygodniowe spotkania z dyrektorem Biura, na której omawiane są bieżące sprawy organizacyjne. Doraźnie także zwoływane są spotkania zespołu w skład którego wchodzi kierownicy referatów i ich zastępcy, opracowującego różne tematy dotyczące komunikacji pasażerskie czy też różnych opracowań np. Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia na różne zadania.

Dyrektor Biura wraz z kierownikami referatów dokonują przeglądu systemu zarządzania jakością Związku w celu zapewnienia jego stałej przydatności i skuteczności.

Przeglądu dokonuje się wraz z przygotowaniem sprawozdania z działalności co najmniej raz w roku w okresie miesiąca marca. W trakcie przeglądu analizowane są następujące dane:

- wyniki wewnętrznych audytów jakości,
- wyniki kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- sygnału zwrotnego od interesantów w postaci wniosków i skarg,
- wyniki funkcjonowania procesów,
- ocenę stanu realizacji działań korygujących lub zapobiegawczych , podjętych w następstwie wyników z poprzednich przeglądów i audytów,
- badania zadowolenia klientów,
- zalecenia do doskonalenia.

Oceniane są wtedy także wszystkie referaty Biura pod kątem realizacji paragrafów finansowych zawartych w budżecie Związku jak i realizacji wszystkich procesów związanych z działalnością MZK. Podstawą są wyniki finansowe osiągnięte przez poszczególne referaty.



Poszczególne referaty oceniane są pod kątem następujących wyników :

**- referat Kontroli i Nadzoru Ruchu ( KNR )**

- przeprowadzonych kontroli pasażerów korzystających z przejazdów komunikacją zbiorową Związku
- przeprowadzonych kontroli przewoźników realizujących usługę przewozową
- wykonanych badań napełnień linii komunikacji zbiorowej
- ściągłości nałożonych opłat dodatkowych
- prawidłowości prowadzenia korespondencji
- prawidłowości działania procesów związanych z systemem zarządzania jakością

**- referat Planowania i Organizacji Komunikacji ( POK )**

- utrzymania infrastruktury przystankowej
- przygotowania i rozliczania planu wozokilometrów dla przewoźników i poszczególnych gmin związkowych
- wdrażania korek rozkładów jazdy
- prawidłowości prowadzenia korespondencji
- prawidłowości działania procesów związanych z systemem zarządzania jakością

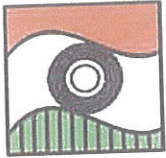
**- referat Finansowo – Księgowy ( FK )**

- realizacji budżetu Związku
- prowadzenia sprawozdawczości
- obiegu dokumentacji finansowej
- prawidłowości działania procesów związanych z systemem zarządzania jakością

**- referat Kadrowo – Organizacyjny ( OK )**

- prowadzenia spraw pracowniczych
- prowadzenia szkoleń pracowników Biura
- obsługi Zgromadzenia, Zarządu i Biura Związku
- prawidłowości działania procesów związanych z systemem zarządzania jakością





Miernikami do oceny pracy poszczególnych referatów są między innymi wpływ i realizacja wniosków i skarg, realizacja poszczególnych paragrafów budżetu Związku, stopień realizacji poszczególnych umów z wykonawcami usług na rzecz Związku, ilość wykonanych kontroli wykonanych przez kontrolerów ruchu, ilość kontroli i napraw infrastruktury przystankowej przez brygadę przystankową, realizacja konkursów, promocji oraz ankiet dla pasażerów i kierowców oraz stopień realizacji poszczególnych procesów zarządzania jakością.

Wynikiem realizacji działań poszczególnych referatów są odpowiednie rejestry tych działań, wypełnione formularze i ankiety, zrealizowane faktury i przelewy, świadectwa i zaświadczenia z odbytych szkoleń pracowniczych, protokoły i notatki służbowe ze spotkań z przedstawicielami gmin członkowskich, raporty z przeprowadzonych kontroli przewoźników i pasażerów, blankiety opłat dodatkowych zapłacone i nie zapłacone przez pasażerów.

Oczekiwany efektem przeprowadzonych przeglądów jest uzyskanie jak najlepszej jakości w realizowaniu poszczególnych zadań dającej zadowolenie korzystających z usług Związku pasażerów a także zlecających zadanie własne gmin – członków Międzygminnego Związku Komunikacyjnego.

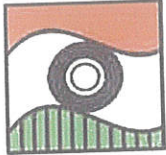
Zapisek wyników takiego przeglądu jest roczne sprawozdanie z działalności Związku.

## **6. ZASOBY LUDZKIE I INFRASTRUKTURA**

Dobór zawodowy pracowników urzędu dokonywany jest według kryteriów wynikających z wymagań kwalifikacyjnych określonych w przepisach prawa oraz zakresu zadań i odpowiedzialności na danym stanowisku .

Dla osiągnięcia wymaganego poziomu świadomości zadań i celów jakościowych każdy pracownik samorządowy zatrudniany w Związku zapoznaje się z :

- Regulaminem Organizacyjnym,
- Regulaminem Pracy,
- zakresem swoich zadań i odpowiedzialności, uprawnieniami i sposobem wykonywania pracy na powierzonym mu stanowisku,
- innymi dokumentami, których znajomość jest niezbędna do pracy na danym stanowisku.



Poziom kwalifikacji i przygotowania zawodowego weryfikowany jest w toku wykonywania zadań powierzonych na danym stanowisku przez bezpośrednich przełożonych.

Związek ułatwia pracownikom stałe podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie zawodowe poprzez kierowanie pracowników na szkolenia prowadzone przez wyspecjalizowane placówki.

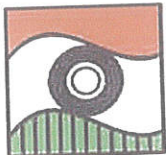
Corocznie na podnoszenie kwalifikacji i doskonalenie zawodowego zapewniane są środki finansowe w ramach planu wydatków Związku określonego w budżecie miasta.

Skuteczność oraz jakość szkoleń, które Związek organizuje lub na które Związek kieruje swoich pracowników poddawana będzie stałej ocenie za pomocą specjalnie do tego celu opracowanego kwestionariusza ankiety. Wszyscy uczestnicy takich form podnoszenia kwalifikacji zawodowych będą wypełniali ww. kwestionariusz, a następnie składali oryginał w Referacie Organizacyjno - Kadrowym, zobowiązanym do zbierania oraz przechowywania w swoich zasobach zapisów dotyczących oceny szkoleń. Informacje uzyskane tą drogą uwzględniane będą w procesie podejmowania decyzji o organizacji szkolenia lub kierowania na nie pracowników.

Dokumentacja dotycząca wykształcenia, szkolenia, dyscypliny pracy, umiejętności i doświadczenia, prowadzona jest zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną oraz przepisami określającymi zasady prowadzenia akt osobowych. Nadzór nad zapisami dotyczącymi szkoleń sprawują referat Organizacyjno – Kadrowy

W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania komunikacji na terenie gmin MZK utrzymuje sieć infrastruktury przystankowej, którą na bieżąco kontroluje, naprawia, wyposaża w aktualne rozkłady jazdy, cenniki oraz informacje. Infrastruktura ta jest co pewien okres odnawiana poprzez montowanie nowych tablic i słupków przystankowych. Niezbędnymi do utrzymania tej infrastruktury są samochody służbowe brygady przystankowej i kontrolerów ruchu. Bieżąca realizacja rozkładów jazdy wymaga funkcjonowania systemu opracowywania, drukowania i kopiowania rozkładów jazdy w czym niezbędnym jest odpowiedniej klasy sprzęt komputerowy. Komputery zainstalowane w Biurze Związku oprócz opracowywania rozkładów jazdy, wykonują także podstawowe prace





związane z korespondencją MZK a przede wszystkim pomagają w prawidłowym prowadzeniu rozliczeń finansowych i gromadzeniu danych związanych z windykacją opłat dodatkowych. System informatyczny został wyposażony w odpowiednie oprogramowania typu *Busman* – opracowujący rozkłady jazdy, *Windykator* – pomagający prowadzić system opłat dodatkowych, *Finansowo – Księgowy* – rozliczający faktury wpływające do MZK, *Kadry* – wspomagający pracę referatu Kadrowego. Za nadzór nad całością systemu informatycznego odpowiedzialna jest firma informatyczna wybrana drogą zamówienia publicznego.

Prowadzenie gospodarki biletowej a w związku z tym utrzymywanie magazynu biletów, związane jest z odpowiednim zabezpieczeniem. Magazyn znajdujący się w innej części wynajmowanego przez Związek biurowca został wyposażony w system alarmowy ostrzegający przed kradzieżą.

Prowadzone są także, poprzez poszczególnych kierowników referatów, przeglądy utrzymywania we właściwym stanie wyposażenia oddanego w użytkowanie pracownikom MZK. W razie konieczności sprzęt zostaje odnowiony lub naprawiony.

MZK dbając o odpowiednie zabezpieczanie pracy prowadzi kontrole przeciwpożarowe jak i bhp. Kontrole odbywają w miarę potrzeb i prowadzone są przez odpowiednie służby powołane do tych celów.

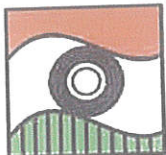
Jednocześnie dbając o właściwie wykonywaną na każdym stanowisku pracę, kieruje pracowników na odpowiednie szkolenia wynikające z właściwego zakresu pracy pracownika.

## **7. REALIZACJA USŁUG**

### **7.1 PLANOWANIE**

Przedmiotem działania Międzygminnego Związku Komunikacyjnego jest wykonywanie zadań w imieniu 11 gmin z zakresu transportu zbiorowego.

Główną sferą działalności MZK jest realizacja zadania publicznego polegającego na zaspokajaniu zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej w zakresie transportu zbiorowego, określonych w ustawie o samorządzie gminnym i innych ustawach oraz Statucie MZK.



Planowanie realizacji wyrobów MZK przede wszystkim opiera się na :

- *Strategii funkcjonowania i rozwoju Międzygminnego Związku Komunikacyjnego z siedzibą w Jastrzębiu Zdroju.*
- ustaleniu planu budżetu Związku i wykonania jego poszczególnych paragrafów
- poszczególnych aktach normatywnych (uchwał , zarządzeń)
- instrukcji postępowania i działania
- przestrzeganiu poszczególnych procedur systemu zarządzania jakością.

## **7.2 WYMAGANIA DOTYCZĄCE USŁUG, ICH PRZEGLĄD I RELACJE Z KLIENTAMI**

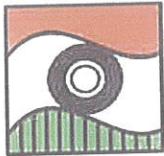
Wymagania w stosunku do przygotowywanych i realizowanych przez MZK usług wyływają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Oczekiwania i wymagania klienta – pasażera rozpoznawane są w MZK w drodze analizy i syntezy informacji zawartej w :

- opiniach i ocenach zebranych w drodze badań nad jakością komunikacji zbiorowej organizowanej przez MZK ,
- wnioskach , opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem Urzędów gmin – członków Związku,
- skargach i wnioskach wpływających do MZK ,
- wnioskach , opiniach i ocenach przekazywanych za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- opiniach i ocenach przekazywanych w bezpośrednim kontakcie pracownika z interesantem ,

Przeгляд wymagań dotyczących usługi rozumiany jest jako zbiór wszystkich czynności niezbędnych dla uruchomienia procesu zaspokojenia zapotrzebowania na określony wyrób (usługę publiczną, akt normatywny, dokument, czynność prawną ). Przeглядu wymagań dokonują uprawnieni pracownicy właściwych referatów,





zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego, poprzez:

- analizę wniosków składanych przez klientów – pasażerów pod kątem jasności żądania, kompletności, właściwości rzeczowej i miejscowej, identyfikacji wnioskodawcy oraz innych wymagań formalnych,
- analizę wszystkich umów z wykonawcami pod kątem zabezpieczenia interesów MZK i możliwości ich przyszłej realizacji

Odpowiednie zapisy dotyczące wyników takich przeglądów są zachowywane w aktach spraw.

W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z klientem – pasażerem Związek na bieżąco zamieszcza informacje :

- na tablicach ogłoszeniowych rozmieszczonych w budynkach Urzędów gmin – członków Związku,
- na podmiotowej stronie Biuletynie Informacji Publicznej,
- na stronie internetowej Związku,
- w prasie lokalnej,
- na słupkach i tablicach infrastruktury przystankowej na terenie działania Związku.

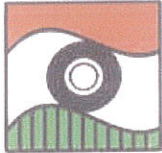
Wyżej wymienione formy komunikacji z pasażerem obejmują głównie informację udostępnianą członkom społeczności lokalnej z mocy prawa (np. uchwał Zgromadzenia Związku) lub służącej ułatwieniu korzystania przez pasażerów z usług komunikacji zbiorowej organizowanej przez Związek ( np. rozkładów jazdy, taryfy biletowej)

Informacje udzielane są ponadto pasażerom na ich wniosek pismem , pocztą elektroniczną a także w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Związku ustnie lub w postaci udostępnienia wydruków lub kopii stosownych dokumentów .

Duże znaczenie mają informacje zwrotne od osób korzystających z usług Związku.

Pozyskiwanie tych informacji umożliwiają:

- badania poziomu zadowolenia pasażera z usług komunikacji zbiorowej (przeprowadzane raz w roku ),
- analizy skarg i wniosków składanych w Związku,
- analizy publikacji w środkach masowego przekazu (w szczególności prasy lokalnej),
- spotkania pracowników Związku przedstawicielami gmin związkowych



### 7.3 PROJEKTOWANIE LINII

Głównym zadaniem Związku jest organizacja komunikacji zbiorowej na terenie gmin związkowych. Zadanie to polega przede wszystkim na odpowiednim projektowaniu linii komunikacji zbiorowej. Zasady postępowania przy projektowaniu i weryfikacji tego zadania określa *Instrukcja postępowania przy uruchamianiu i korygowaniu linii komunikacyjnych* wprowadzona Zarządzeniem Dyrektora Biura nr 04/2005 w dniu 25.04.2005 r.

W procesie projektowania wykorzystywane są przede wszystkim dane uzyskane z przeprowadzonych wcześniej z napełnień pasażerskich, ankiet rozprowadzanych wśród klientów – pasażerów Związku, wnioski poszczególnych gmin Związkowych oraz instytucji oraz poszczególnych potencjalnych pasażerów.

Na podstawie tych danych określone są :

- kryteria przebiegu nowych linii komunikacji zbiorowej
- wielkość wprowadzonych zmian w ich przebiegu
- kryteria jakościowe w obsłudze poszczególnych kursów linii

Uzgodnienia, opinie, zatwierdzanie projektu linii dokonywane są zgodnie z Instrukcją postępowania przy uruchamianiu i korygowaniu linii komunikacyjnych.

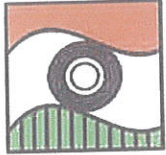
Zaprojektowana w ten sposób linia lub zmiana istniejącej już linii zostaje uruchomiona i po okresie około 2 – 3 miesięcy zostaje zweryfikowana przez zbadanie jej efektywności ( ilość korzystających pasażerów, bilans finansowy ). Po tej analizie wprowadzane są konieczne korekty.

Przeглядami objęte są wszystkie już funkcjonujące linie. Konieczne korekty wprowadzane są zgodnie Instrukcją postępowania.

Na bieżąco monitorowana jest także taryfa Związku pod kątem przyjazności dla każdego rodzaju klienta – pasażera Związku. Na podstawie tych analiz projektowana jest ewentualna zmiana całości lub tylko niektórych zapisów tej taryfy.

Właściwe projektowanie oraz nadzorowanie powyższych zadań, pozwala zachować prawidłową realizację budżetu Związku.





## **7.4 ZAKUPY**

Związek jako jednostka sektora finansów publicznych dokonuje zakupów w zakresie dostaw i usług zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o finansach publicznych i kodeksu cywilnego. Zakupów dokonuje się z uwzględnieniem kryterium legalności, celowości i gospodarności w ramach uchwalonego planu wydatków budżetu Związku i układu wykonawczego na dany rok. Dla zapewnienia sprawnego przebiegu postępowań o udzielenie zamówienia oraz dla potrzeb nadzorowania procesu udzielania zamówień w Biurze Związku, ustanowiona została uchwałą Zarządu komisja przetargowa oraz jej regulamin działania.

Komisja opracowuje kryteria jakościowe oraz opracowuje projekt Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, który następnie przyjmowany jest uchwałą Zarządu Związku. W szczególności dotyczy to zamówień z zakresu usługi przewozowej, druku biletów, dystrybucji biletów oraz wykonania i obsługi infrastruktury przystankowej.

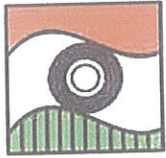
Końcowym etapem każdego zakupu jest jego weryfikacja i dotyczy ona każdego wyżej wymienionego zakupu.

## **7.5 REALIZACJA USŁUG**

### **7.5.1 NADZOROWANIE REALIZACJI USŁUG**

W Związku zostały zdefiniowane i opisane procesy realizowane przez poszczególne referaty. Procesy są monitorowane w sposób i z częstotliwością określoną w jednostkowych tabelach procesów.

Zasady realizacji procesów określone są powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (ustawami i rozporządzeniami), aktami kierownictwa wewnętrznego - uchwałami Zgromadzenia i Zarządu Związku, zarządzeniami Dyrektora Biura. Przestrzeganie przez pracowników ww. zasad zapewnia właściwą realizację procesów .



Nadzorowanie procesów realizacji usług odbywa się poprzez :

- pomiar i ocenę jakości procesów w ramach przeglądu systemu zarządzania jakością,
- audyty przeprowadzane w ramach systemu zarządzania jakością, zwane dalej audytami jakościowymi,
- kontrolę przeprowadzaną przez Komisję Rewizyjną Zgromadzenia w trybie i na zasadach określonych w ustawie o samorządzie gminnym i statucie gminy,
- kontrolę zewnętrzną, przeprowadzaną przez Najwyższą Izbę Kontroli, Regionalną Izbę Obrachunkową oraz inne wyspecjalizowane jednostki uprawnione z mocy przepisów prawa do kontrolowania organów administracji publicznej.
- monitorowanie umów z dostawcami usług dla Związku
- bieżące monitorowanie sprzętu i oprogramowania urządzeń zainstalowanych w Biurze Związku

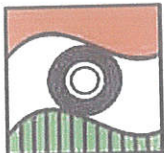
#### **7.5.2 IDENTYFIKACJA USŁUG, ICH STATUS I IDENTYFIKOWALNOŚĆ**

Sposób identyfikacji dokumentów w Związku określony jest w *Instrukcji kancelaryjnej* wprowadzonej zarządzeniem Dyrektora MZK nr 06/2005 z dnia 13.06.2005 r. Identyfikacja dokonywana jest za pomocą odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych określonych w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt stanowiącym załącznik do ww. rozporządzenia. Zapewnia to odpowiednie oznaczanie wszystkich spraw i dokumentów.

Wszystkie czynności Biura Związku związane z wytwarzaniem lub przyjmowaniem dokumentacji, potwierdzania jej odbioru, weryfikacji oznakowania, rejestracji, dekretacji, obiegu, przechowywania przebiegają zgodnie z zasadami określonymi w ww. rozporządzeniu.

Status realizacji określany jest za pomocą wpisów w stosownych rejestrach, podpisów i pieczęci (dla dokumentów) oraz na podstawie informacji uzyskanych od pasażerów, przewoźników (dwukrotnie w ciągu dnia) i kontrolerów liniowych (w przypadku usługi przewozowej).





W przypadku konieczności zidentyfikowania miejsca i czasu jakiegokolwiek zdarzenia mającego związek z realizacją usługi przewozowej wykorzystywane są karty drogowe przewoźników.

### **7.5.3 WŁASNOŚĆ KLIENTA**

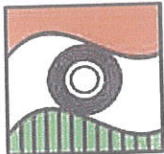
Własność interesanta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o instrukcję kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych, która określa obowiązujący w MZK system przyjmowania i postępowania z dokumentami dotyczącymi spraw wnoszonych przez klienta.

Zapisy w postaci notatek służbowych lub protokołów, dotyczące ustaleń stron przechowywane są w aktach sprawy.

Szczególnością własności klientów – pasażerów stanowią dane osobowe pasażerów ukaranych opłatą dodatkową. Zasady postępowania i ochrony tych zostały ustalone uchwałą Zarządu Związku nr 297/N/2001 z dnia 21 maja 2001 roku w sprawie *ustalenia sposobu zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych Międzygminnego Związku Komunikacyjnego w Jastrzębiu Zdroju*. Istniejący i stale powiększający się zbiór danych osobowych zgłoszony jest w Biurze Centralnego Inspektora Danych Osobowych w Warszawie.

### **7.5.4 ZABEZPIECZANIE DOKUMENTÓW**

W Biurze Związku zabezpieczenie dokumentacji podczas wewnętrznego procesu przetwarzania i dostarczania jej do miejsca przeznaczenia, przechowywania oraz zabezpieczenia opiera się na ściśle określonych normach prawnych, które ustalają zasady funkcjonowania systemu kancelaryjnego, ochrony danych osobowych. Są to instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie danych osobowych, rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne.



Dokumenty, druki, materiały, elektroniczne bazy danych oraz pliki elektroniczne niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i zabezpieczonych stosownie do wymaganego rodzaju ochrony według zasad określonych w ww. aktach normatywnych w :

- pomieszczeniach biurowych zabezpieczonych odpowiednim zamknięciem
- sejfie i szafach metalowych ( druki biletów, akta pracownicze, dane osobowe )
- systemach informatycznych zabezpieczonych wielostopniowymi hasłami dostępu.

## **8. POMIARY, ANALIZY, DOSKONALENIE**

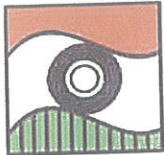
Dokonywanie pomiarów i analiz konieczne jest do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością .

Biuro Związku dokonuje pomiarów i analiz są za pomocą kilku metod, które są podstawowymi danymi wyjściowymi do procesu doskonalenia jego pracy. Do metod tych zaliczyć należy:

- audyty jakościowe ,
- przeglądy zarządzania,
- pomiary jakościowe procesów realizowanych przez Związek,
- badanie poziomu zadowolenia klienta z usług świadczonych przez Związek,
- kontrole przeprowadzane przez Komisje Rewizyjną Związku,
- kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez NIK, RIO i inne uprawnione organy.

W przypadku stwierdzenia wystąpienia nieprawidłowości, poddaje się je analizie, poszukuje się przyczyn występujących niezgodności z obowiązującymi procedurami oraz podejmuje działania w celu ich wyeliminowania. Jednocześnie wdrażane są odpowiednie do rodzaju i zakresu niezgodności działania korygujące, oraz - w przypadku takiej konieczności – stosowne działania zapobiegawcze.





## 8.1 ZADOWOLENIE KLIENTÓW

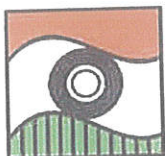
Informacje o poziomie zadowolenia pasażerów z usług świadczonych przez Związek pozyskiwane są z następujących źródeł:

- skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania komunikacji zbiorowej na terenie działania Związku, składanych i rozpatrywanych w trybie i na zasadach określonych w kodeksie postępowania administracyjnego,
- wyników przeprowadzonych badań napełnień wszystkich linii komunikacyjnych,
- wyników przeprowadzanych raz do roku ankiet
- publikacji w środkach masowego przekazu,
- informacji z poszczególnych gmin członków Związku o realizacji komunikacji na terenie każdej z gmin
- rozpatrywania przez Zgromadzenie Związku sprawozdań półrocznych i rocznych z działania Zarządu Związku

Informacje te służą zidentyfikowaniu tych obszarów, w obrębie których występują niezgodności z wymaganiami SZJ, a tym samym powinny zostać poddane działaniom korygującym i/lub zapobiegającym powtórzeniu się tych niezgodności w przyszłości

## 8.2 AUDYTY WEWNĘTRZNE

W MZK są planowane i przeprowadzane audyty wewnętrzne, które pozwalają określić czy System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami normy. Osoby przeprowadzające audyt wewnętrzny są przeszkolone i mają udokumentowane swoje uprawnienia do ich przeprowadzania. Zarządzeniem Dyrektora Nr 05/2005 z dnia 25.05.2005 r. wprowadzono *Instrukcję dotyczącą przeprowadzania auditów oraz działań poauditowych*. Załącznikiem do tego zarządzenia jest plan audytów wewnętrznych, prowadzonych w systemie rocznym.



### **8.3 MONITOROWANIE PROCESÓW I USŁUG**

Nadrzędnym celem MZK jest, oprócz spełniania wymagań stawianych przez prawo, taka realizacja zadań, która pozwoli w sposób stały i ciągły zwiększać zadowolenie klientów.

W tym celu realizowane procesy poddaje się pomiarom efektywności ich przebiegu. Pomiarów te dokonywane są zgodnie z zapisami tabeli procesów i obejmują czasokres przypisany każdemu miernikowi. Wyniki pomiarów stanowią dane wejściowe do przeglądu zarządzania.

Uzyskane w drodze pomiaru dane, wskazują w prosty i czytelny sposób te obszary realizacji procesów, na które należy położyć szczególny nacisk w zakresie działań doskonalących.

Monitorowanie i mierzenie usług realizowanych przez Związek odbywa się na kilku płaszczyznach.

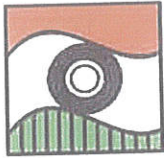
Weryfikacja działania Związku i jego Biura poprzez :

- audyty wewnętrzne jakościowe w ramach SZJ , w trybie i na zasadach określonych w stosownym zarządzeniu Dyrektora Biura,
- kontrole przeprowadzane przez Komisje Rewizyjną Zgromadzenia ,w trybie określonym w statucie Związku
- kontrole zewnętrzne przeprowadzane przez NIK, RIO i inne uprawnione organy, w trybie określonym w przepisach szczególnych,
- sprawozdawczość, prowadzoną przez Biuro w zakresie :
  - wykonania budżetu Związku, w trybie określonym w przepisach o finansach publicznych,
  - statystyki i rachunkowości , w trybie określonym w przepisach o statystyce publicznej i rachunkowości,

Weryfikacja usług wykonywanych przez wykonawców Związku poprzez :

- kontrole jakości wykonywanych przewozów pasażerskich zgodnie z harmonogramem kontroli opracowanym przez referat Kontroli i Nadzoru Ruchu
- kontrole wykonania zleconej wymiany infrastruktury przystankowej





Monitorowaniu podlegają wszystkie linie komunikacji zbiorowej pod kątem ilości korzystających z nich pasażerów czy to w poszczególnych kursach, czy miejsca wsiadania i wysiadania a także posiadania odpowiedniej opłaty za przejazd autobusem.

Z każdego przeprowadzonego pomiaru pozostają odpowiednie zapisy w postaci protokołów, raportów kontroli liniowej, wpisu do dziennika kontroli, rejestry oraz blankiety zapłaty i protokoły – wezwania do zapłaty za przejazd bez ważnego biletu.

#### **8.4 NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIAMI**

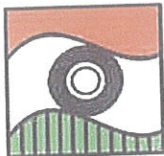
W wyszczególnionych wcześniej procesach działania Związku zidentyfikowano możliwości powstania wyrobów lub usług niezgodnych z wymaganiami. Należą do nich :

- akty organów Związku
- informacje wychodzące na zewnątrz (BIP, informacje udostępniane na wniosek, informacja przystankowa)
- umowy i porozumienia
- zakupione wyroby lub usługi
- dokumenty dostarczone przez interesantów.

Ogólne reguły dotyczące postępowania z wyrobem niezgodnym (sposób wykrywania, przechowywanie zapisów, ponowna weryfikacja naprawionego wyrobu) oraz odpowiednie przepisy prawa i akty kierownictwa wewnętrznego opisujące w szczegółowy sposób postępowania z tymi wyrobami opisane zostały w zarządzeniu Dyrektora MZK nr 09/2005 z dnia 11.07.2005 -*Tabelaryczne zestawienie opisujące procedury nadzoru nad wyrobami niezgodnymi.*

Zidentyfikowany wyrób niezgodny z wymaganiami, po usunięciu jego wad, podlega ponownej weryfikacji w celu wykazania jego zgodności z właściwymi wymaganiami.

Odpowiednie zapisy z przebiegu procedury nadzoru nad wyrobem niezgodnym gromadzi się i przechowuje zgodnie z Instrukcją kancelaryjną dla organów gmin i związków międzygminnych.



## 8.5 PRZEGLĄD I ANALIZA

Przeгляд i analiza danych dokonywane są :

1) systematycznie , w toku bieżącej pracy Biura Związku podczas :

a) okresowo organizowanych posiedzeń Zarządu Związku,

b) organizowanych okresowo spotkań Kierownictwa z Dyrektorem Biura

2) w trakcie przeglądów systemu zarządzania dokonywanych raz w roku przez Kierownictwo Biura w trybie określonym w pkt. 5 niniejszej Księgi Jakości.

Wszystkie działania obejmujące przegląd i analizę danych a następnie syntezę wyników tych czynności , służą wyeliminowaniu nieprawidłowości poprzez podjęcie działań zapobiegawczych i korygujących oraz poprawie jakości i efektywności pracy Związku.

## 8.6 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE

Zdefiniowana w KJ polityka i cele realizowana jest w Związku poprzez :

- odpowiednie planowanie realizacji wyrobów
- monitorowanie wszystkich procesów określonych w KJ poprzez przeprowadzanie audytów wewnętrznych
- podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych

Realizując powyższe kadra kierownicza Związku w sposób systematyczny i ciągły doskonalili wdrożony system zarządzania .

Tryb i zasady realizacji działań korygujących i zapobiegawczych w zależności od charakteru niezgodności stanowiących podstawę do ich podjęcia , w tym :

- akty normatywne zewnętrzne oraz wewnętrzne określające szczegółowe procedury postępowania,
- sposób przeprowadzania analizy przyczyn niezgodności,
- sposób planowania i realizacji działań,
- zapisy wyników,
- weryfikację skuteczności działań .

opisane zostały w procedurze wprowadzonej zarządzeniem Dyrektora nr 10/2005 z dnia 11.07.2005 r. - *Tabelaryczne zestawienie opisujące procedury realizacji działań korygujących i zapobiegawczych* .

Przebieg oraz wyniki działań korygujących i zapobiegawczych dokumentuje się i przedstawia Dyrektorowi Biura.