



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

**EDYCJA:
D**

**INDEX:
KJ**

**STRONA:
1**



KSIĘGA JAKOŚCI

**STAROSTWA POWIATOWEGO
W WIERUSZOWIE**

PN-ISO 9001:2009

Edycja D

**STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE****KSIĘGA JAKOŚCI**EDYCJA:
DINDEX:
KJSTRONA:
2

	IMIĘ I NAZWISKO	PODPIS
OPRACOWAŁ:	KRYSTYNA PUCHALSKA PEŁNOMOCNIK	
ZATWIERDZIŁ:	ANDRZEJ SZYMANEK STAROSTA	

DATA WEJŚCIA
W ŻYCIE

Tabela zmian

Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis	Numer zmiany	Numer strony	Data	Podpis

Księga Jakości obejmuje 28 stron oraz 3 załączniki.



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 3

Spis treści

1.	PRZEDMIOT I ZAKRES KSIĘGI JAKOŚCI	5
2.	MISJA I WIZJA	6
3.	TERMINY, DEFINICJE, SKRÓTY	6
4.	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	8
4.1.	Wymagania ogólne	8
4.2.	Wymagania dotyczące dokumentacji	9
4.2.1.	Postanowienia ogólne	9
4.2.2.	Księga Jakości	9
4.2.3.	Nadzór nad dokumentami	11
4.2.4.	Nadzór nad zapisami	11
5.	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	12
5.1.	Zaangażowanie Kierownictwa	12
5.2.	Orientacja na Klienta	12
5.3.	Polityka Jakości	13
5.4.	Planowanie	14
5.4.1.	Cele dotyczące jakości	14
5.4.2.	Planowanie systemu zarządzania jakością	14
5.5.	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	14
5.5.1.	Odpowiedzialność i uprawnienia	14
5.5.2.	Przedstawiciel Kierownictwa	16
5.5.3.	Komunikacja wewnętrzna	16
5.6.	Przegląd zarządzania	17
5.6.1.	Postanowienia ogólne	17
5.6.2.	Dane wejściowe do przeglądu	17
5.6.3.	Dane wyjściowe z przeglądu	18
6.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	18
6.1.	Zapewnienie zasobów	18
6.2.	Zasoby ludzkie	18
6.2.1.	Postanowienia ogólne	18
6.2.2.	Kompetencje, szkolenie i świadomość	18
6.3.	Infrastruktura	19
6.4.	Środowisko pracy	20
7.	REALIZACJA WYROBU	20
7.1.	Planowanie realizacji wyrobu	20
7.2.	Procesy związane z Klientem	20
7.2.1.	Określenie wymagań dotyczących wyrobu	20
7.2.2.	Przegląd wymagań dotyczących wyrobu	21
7.2.3.	Komunikacja z Klientem	21
7.3.	Projektowanie i rozwój	22

**STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE****KSIĘGA JAKOŚCI**EDYCJA:
DINDEX:
KJSTRONA:
4

7.4.	Zakupy	22
7.5.	Produkcja i dostarczanie usługi	22
7.5.1.	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	22
7.5.2.	Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi	23
7.5.3.	Identyfikacja i identyfikowalność	23
7.5.4.	Własność klienta	23
5.5.5.	Zabezpieczenie wyrobu	24
7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	24
8.	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	24
8.1.	Postanowienia ogólne	24
8.2.	Monitorowanie i pomiary	24
8.2.1.	Zadowolenie Klienta	24
8.2.2.	Audit wewnętrzny	25
8.2.3.	Monitorowanie i pomiary procesów	26
8.2.4	Monitorowanie i pomiary wyrobu	26
8.3.	Nadzór nad wyrobem niezgodnym	26
8.4.	Analiza danych	27
8.5.	Doskonalenie	27
8.5.1.	Ciągłe doskonalenie	27
8.5.2.	Działania korygujące	27
8.5.3.	Działania zapobiegawcze	28

Załączniki:

- Załącznik 1/KJ - Mapa procesów
Załącznik 2/KJ - Wykaz procesów
Załącznik 3/KJ - Wykaz procedur pisemnych



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 5

1. PRZEDMIOT I ZAKRES KSIĘGI JAKOŚCI

Księga Jakości opisuje System Zarządzania Jakością wdrożony w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001: 2009. System ten jest dostosowany do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej szczebla powiatowego.

Księga Jakości jest dokumentem określającym organizację pracy i zadania Starostwa niezbędne dla zapewnienia założonej jakości świadczonych usług przedstawionych w ujęciu procesowym, określającym powiązania pomiędzy realizowanymi procesami.

KJ pełni rolę przewodnika po SZJ, który określa:

- zakres świadczenia usług administracji samorządowej oraz wykonywania zadań publicznych o charakterze powiatowym dla dobra społeczności lokalnej.

Księga Jakości adresowana jest przede wszystkim do pracowników Starostwa Powiatowego w Wieruszowie oraz auditorów wewnętrznych i zewnętrznych. Dzięki przejrzystemu opisowi struktury Starostwa, jego organizacji, przebiegu procesów i ujednoczonych sposobów postępowania, a także dzięki określeniu kompetencji, odpowiedzialności i uprawnień Księga Jakości pełni funkcje podręcznika organizacyjnego dla pracowników, a ponadto jest bardzo dobrym narzędziem zarządzania w zdefiniowanych obszarach jakości.

Wzajemne oddziaływania pomiędzy procesami i zarządzanie nimi jest zjawiskiem podlegającym ciągłym zmianom, które wymaga stałego usprawniania, co jest dowodem na to, iż jest to żywy proces podlegający ciągłemu doskonaleniu.

Poszczególne zagadnienia systemu opisano w kolejnych rozdziałach księgi. Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne objęte systemem, a tym samym wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

Księgę Jakości opracowuje i aktualizuje Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością, a zatwierdza Starosta.



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 6

Potrzebę dokonania zmiany w Księdze Jakości może zgłosić każdy pracownik Starostwa, może ona być także wynikiem zaleceń przeglądu zarządzania lub realizacji działań korygujących, czy zapobiegawczych. Decyzję o wprowadzeniu zmian do KJ podejmuje Pełnomocnik ds. SZJ, który sprawuje również nadzór nad ich wdrażaniem.

Zasady dokonywania zmian w Księdze Jakości zostały opisane w procedurze PS-1.

Aktualna wersja Księgi Jakości dostępna jest dla pracowników Starostwa w postaci elektronicznej w formacie PDF w wewnętrznej sieci informatycznej. Wydruki Księgi Jakości dokonywane przez pracowników Starostwa nie podlegają aktualizacji. Przed każdorazowym korzystaniem z wydruku KJ pracownicy Starostwa mają obowiązek sprawdzenia jej zgodności z KJ udostępnioną w wewnętrznej sieci informatycznej, za którą odpowiedzialność ponosi Pełnomocnik ds. SZJ.

2. MISJA I WIZJA

Misja Starostwa Powiatowego w Wieruszowie jest ściśle związana z misją Powiatu Wieruszowskiego określoną w Planie Rozwoju Lokalnego Powiatu i brzmi ona:

„Starostwo Powiatowe w Wieruszowie, kierując się przepisami prawa, pragnie tworzyć przyjazne warunki dla wszystkich swoich klientów, pragnie postępować profesjonalnie, kompetentnie i skutecznie, pragnie wychodzić naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom mieszkańców powiatu i wszystkich interesantów.”

Wizja Starostwa Powiatowego w Wieruszowie brzmi:

„Starostwo Powiatowe w Wieruszowie pragnie być instytucją cieszącą się zaufaniem wszystkich członków naszej społeczności lokalnej, która będzie w stanie wykorzystać wszystkie szanse na rozwój powiatu.”

3. TERMINY, DEFINICJE, SKRÓTY

1. **AUDIT** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces zdobycia dowodu i jego obiektywnej oceny w celu określenia zakresu w jakim kryteria auditu są spełnione,
2. **CIĄGŁE DOSKONALENIE JAKOŚCI** – stałe działania mające na celu zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
7

3. DZIAŁANIA KOREKCYJNE – działania podjęte w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney,
4. DZIAŁANIA KORYGUJACE – działania podjęte w celu usunięcia przyczyn wykrytej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney,
5. DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE – działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney,
6. EFEKTYWNOŚĆ – rezultat podjętych działań, opisany relacją uzyskanych efektów do poniesionych nakładów,
7. INSTRUKCJA – jest to szczegółowy opis sposobu wykonywania prac,
8. JAKOŚĆ – zdolność właściwości wyrobu/usługi, systemu lub procesu do spełnienia wymagań,
9. KSIĘGA JAKOŚCI (KJ) – opis Systemu Zarządzania Jakością,
10. NAJWYŻSZE KIEROWNICTWO – Starosta Wieruszowski,
11. NIEZGODNOŚĆ – niespełnienie wymagań (kryteriów),
12. NORMA – norma PN : EN ISO 9001:2009,
13. POLITYKA JAKOŚCI – ogół zamierzeń i celów organizacji dotyczących jakości, w sposób formalny wyrażony przez najwyższe kierownictwo,
14. PROCEDURA – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu,
15. PROCES – zbiór działań realizowanych w odpowiedniej kolejności, w sposób nadzorowany, wzajemnie powiązanych, które przekształcają wejście w wyjście,
16. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA – przegląd funkcjonowania systemu zarządzania jakością przeprowadzany w zaplanowanych odstępach czasu przez najwyższe kierownictwo pod kątem zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności, umożliwiający doskonalenie SZJ,
17. SKUTECZNOŚĆ – stopień, w jakim planowane działania są realizowane i planowane wyniki osiągnięte,
18. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ) – system zarządzania organizacją określający podział odpowiedzialności osób i ich kompetencji w realizacji zadań organizacji,
19. WYMAGANIE – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe,
20. ZAPIS – dowód przeprowadzonych działań, dokonana adnotacja, dokument, akta,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 8

21. ZGODNOSC – spełnienie wymagań,

22. WYDZIAŁ - termin wydział stosowany w dokumentacji SZJ należy rozumieć, jako zespół ludzki kierowany przez Naczelnika, a także samodzielne stanowisko służbowe ujęte w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Wieruszowie.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne

Kierownictwo Starostwa określiło kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania zidentyfikowanych procesów, realizowanych zarówno wewnątrz Starostwa, jak i zleconych na zewnątrz, zapewniło zasoby (finansowe, kadrowe, infrastrukturę i środowisko pracy) oraz informacje i narzędzia niezbędne do prawidłowego ich przebiegu, monitorowania i nadzorowania.

Zidentyfikowane procesy to:

Realizacja zadań wynikających z przepisów prawa - P-1,

Zapewnienie zasobów finansowych - P-2,

Zapewnienie zasobów ludzkich, infrastruktury i środowiska pracy - P-3,

Ocena i weryfikacja - P-4,

Ciągłe doskonalenie - P-5.

Proces Realizacji zadań wynikających z przepisów prawa P-1 realizowany jest w oparciu o obowiązujące przepisy prawne, ustalone procedury operacyjne pisemne, procedury ustne, karty usług opracowane w wybranych wydziałach. Realizacja zadań obejmuje zadania realizowane w Starostwie, jak również zadania zlecone do realizacji podmiotom zewnętrznym. Na zewnątrz realizowany jest nadzór w lasach niestanowiących własności Skarbu Państwa oraz część zadań z zakresu sportu, kultury i turystyki realizowanych w ramach ogłaszanych konkursów, część obsługi prawnej, przeprowadzanie kontroli w stacjach kontroli pojazdów, prace geodezyjne mające na celu modernizację ewidencji gruntów i budynków. Nadzór nad zadaniami zleconymi na zewnątrz jest realizowany na podstawie zapisów zawartych w porozumieniach i umowach na realizację zadań. Starostwo ma możliwość kontroli realizacji zadania na każdym jego etapie.

Wykaz procedur operacyjnych pisemnych przedstawia Zał. nr 3/KJ.



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 9

Procesy Zapewnienia zasobów finansowych P-2 i Zapewnienia zasobów ludzkich, infrastruktury i środowiska pracy P-3 stanowią procesy pomocnicze, które umożliwiają realizację procesu głównego, jakim jest realizacja zadań. W ramach procesów pomocniczych uregulowane zostały zasady: uchwalania budżetu, zatrudniania pracowników, oceny pracy, realizacji szkoleń, zapewnienie właściwego środowiska pracy, remonty i inwestycje.

Proces „Oceny i weryfikacji” P-4 realizowany jest w oparciu o dwie procedury systemowe: nadzoru nad dokumentami Ps-1 i nadzoru nad zapisami Ps-2 oraz mechanizm nadzorowania procesów w ramach rocznych Sprawozdań z realizacji zadań przez poszczególne komórki organizacyjne, opisany w pkt. 8.2.3. Księgi Jakości.

Proces „Ciągłego doskonalenia” P-5 realizowany jest w oparciu o procedurę operacyjną pisemną ciągłego doskonalenia Po-3 oraz procedury systemowe: auditów wewnętrznych Ps-3, nadzoru nad produktem niezgodnym Ps-4, działań korygujących Ps-5, działań zapobiegawczych Ps-6.

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

W skład dokumentacji SZJ w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie wchodzi :

- Polityka Jakości, ustanowiona zarządzeniem starosty,
- Księga Jakości, ustanowiona zarządzeniem starosty,
- Procedury systemowe wymagane normą ISO 9001, opracowane przez Pełnomocnika,
- Procedury operacyjne pisemne, zapewniające skuteczną i efektywną realizację procesów głównych, wynikających z przepisów prawa, opracowane przez naczelników wydziałów.
- Zapisy wymagane normą ISO 9001.

4.2.2. Księga Jakości

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem opisującym SZJ w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie, nadrzędnym w stosunku do procedur, instrukcji, ustalonych regulaminów, wytycznych, zgodnym z przepisami prawnymi w obowiązującym zakresie funkcjonowania



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
10

Starostwa. Księga Jakości wdrożona została w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie Zarządzeniem Starosty.

W Księdze Jakości opisane zostały:

- zasady funkcjonowania SZJ,
- odpowiedzialność kierownictwa za funkcjonowanie systemu,
- zasady zarządzania zasobami,
- zidentyfikowane procesy i wzajemne oddziaływanie między nimi,
- zasady realizacji zadań w Starostwie (świadczenia usług),
- wyspecyfikowanie wyłączeń wraz z uzasadnieniem,
- nadzorowanie i doskonalenie systemu.

Redaktorem Księgi Jakości jest Pełnomocnik ds. SZJ, który zapewnia jej wdrożenie, aktualizację oraz zgodność jej treści z wymaganiami normy.

Księgę Jakości zatwierdza i ustala datę wejścia w życie Starosta.

System Zarządzania Jakością nie obejmuje zadań niejawnych realizowanych przez Wydział Spraw Społecznych i Zarządzania Kryzysowego, co wynika z ograniczeń ustawy z dnia 22 stycznia 1999 roku o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz.U. z 2005 r. Nr 196 poz. 1631 ze zm.).

Z SZJ wyłączono te punkty normy ISO 9001, które nie mają zastosowania w działalności Starostwa. Zastosowane wyłączenia nie są związane z bezpośrednim wykonywaniem usług na rzecz klienta i nie mają wpływu na jakość usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Wieruszowie.

Wyłączenia dotyczą:

pkt 7.3. projektowanie i rozwój – organizacja wykonuje swoje zadania w oparciu o akty prawne wyższego rzędu, w stosunku do których nie ma prawnej możliwości zaprojektowania zmiany, dokonania weryfikacji lub ich wprowadzenia.

pkt 7.4. zakupy - zakupy jako forma działania, której celem jest dbałość o jakość produktów realizowanych przez Starostwo Powiatowe nie występują w organizacji. Proces



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
11

zakupów, jak i jego wynik nie mają wpływu na produkt przekazywany klientowi. Uzasadnionym jest wyłączenie tego wymagania z SZJ.

pkt 7.5.2 walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi – w związku z tym, że w działalności organizacji istnieją możliwości weryfikowania wyników w następstwie monitorowania i pomiarów procesów produkcyjnych i produktów, nie ma potrzeby przeprowadzania walidacji procesów w sensie rozumienia tego wymagania normy.

pkt 7.6. nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów - w starostwie nie jest wykonywane monitorowanie ani pomiary potrzebne do dostarczenia dowodu zgodności wyrobu z określonymi wymaganiami, w związku z czym nie jest również stosowane wyposażenie do monitorowania i pomiarów w znaczeniu wymagania normy.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami

Dokumenty wymagane w SZJ są nadzorowane.

W celu wypełnienia zapisu normy dotyczącego nadzorowania dokumentacji SZJ w Starostwie opracowano **procedurę systemową Ps-1 „Nadzoru nad dokumentami”**, której celem jest określenie zasad nadzoru odnoszących się do :

- redagowania, zatwierdzania i rozpowszechniania dokumentów,
- dokonywania przeglądów i aktualizacji dokumentacji w razie potrzeby oraz ponowne ich akceptowanie,
- identyfikacji i nadawania statusu dokumentom,
- zapewnienia dostępności aktualnych dokumentów SZJ,
- identyfikowalności dokumentów,
- zapewnienia dostępu do akt prawnych,
- przechowywania dokumentów SZJ.

4.2.4. Nadzór nad zapisami

W Starostwie Powiatowym w Wieruszowie jest sprawowany nadzór nad zapisami, które są gromadzone i przechowywane w celu potwierdzenia zgodności z wymaganiami normy oraz



skuteczności funkcjonowania SZJ. Zapisy są dokonywane w sposób czytelny, łatwy do zidentyfikowania i odszukania.

W celu prawidłowego nadzorowania zapisów ustanowiona została udokumentowana **procedura systemowa Ps - 2 „Nadzór nad zapisami”**.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo jest zaangażowane w ciągły rozwój i doskonalenie SZJ w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie. Wdrożenie SZJ wymagało zintegrowania bieżącego zarządzania operacyjnego z planowaniem i zarządzaniem długookresowym ujętym w Strategii Rozwoju Powiatu Wieruszowskiego oraz Planie Rozwoju Lokalnego.

Najwyższe Kierownictwo określiło Politykę Jakości, cele i zadania jakościowe oraz zobowiązanie do stałej dbałości o jakość świadczonych usług.

W ustanowionej Polityce Jakości Kierownictwo zadeklarowało wolę dbałości o satysfakcję klienta oraz spełnienie wymagań prawnych. Wdrożenie systemu poprzedzone zostało szkoleniami pracowników mającymi na celu stworzenie podstaw do racjonalnego wdrożenia SZJ w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie. W celu prawidłowej realizacji świadczeń w Starostwie realizowana jest ustanowiona polityka szkoleniowa pracowników.

Starosta ustalił stały termin dokonywania przeglądu zarządzania, które odbywają się w miesiącu lutym, zgodnie z ustanowioną **procedurą operacyjną ciągłego doskonalenia systemu Po- 3**.

5.2. Orientacja na Klienta

Klientami Starostwa Powiatowego w Wieruszowie są:

- mieszkańcy powiatu wieruszowskiego oraz inne osoby fizyczne, na rzecz których Starostwo świadczy usługi,
- przedsiębiorcy i osoby prawne,
- organy i jednostki administracji samorządowej, rządowej i państwowej,
- stowarzyszenia i organizacje pozarządowe,
- inne instytucje i organizacje.

Orientacja na klienta znalazła swój wyraz m.in. w następujących postaciach:



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
13

- określono wymagania dotyczące świadczonych usług, a w szczególnych wypadkach także te wyspecyfikowane przez klienta,
- zapewniono różnorodne i skuteczne formy komunikacji z klientem,
- ustanowiono pisemną procedurę rozpatrywania skarg i wniosków - Po-14,
- wprowadzono i utrzymywany jest mechanizm badania zadowolenia klienta,
- ustanowiono pisemną procedurę nadzoru nad produktem niezgodnym,
- ustalono zasady doskonalenia umiejętności i zwiększania kompetencji personelu.

W celu rozpoznania potrzeb Klientów w Starostwie:

- zostały wyznaczone stałe godziny przyjmowania klientów przez Starostę,
- gromadzone i analizowane są opinie i uwagi na temat pracy Starostwa publikowane w lokalnej prasie i na stronach internetowych,
- przeprowadzane są badania ankietowe.

5.3. Polityka Jakości

Starosta ustanowił Politykę Jakości dla Starostwa Powiatowego w Wieruszowie poprzez wydanie zarządzenia.

Polityka Jakości została określona w oparciu o cele strategiczne zawarte w Planie Rozwoju Lokalnego Powiatu Wieruszowskiego.

Polityka Jakości:

- jest odpowiednia do celu istnienia Starostwa Powiatowego w Wieruszowie,
- zawiera zobowiązanie do spełniania wymagań i oczekiwań Klientów oraz stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością,
- tworzy ramy do przeglądu i ustanawiania celów jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych, w ramach corocznych przeglądów zarządzania,
- jest zakomunikowana i zrozumiała w organizacji,
- jest przeglądana pod względem jej ciągłej przydatności.



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 14

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

Nadrzędnym strategicznym celem jakości Starostwa jest zapewnienie profesjonalnej obsługi Klientów w przyjaznej instytucji.

W oparciu o Politykę Jakości Starosta wraz z Pełnomocnikiem dokonali wyboru strategicznych celów jakości dla Starostwa, które stanowią podstawę realizowanej Polityki Jakości. W oparciu o cele strategiczne tworzone są roczne, mierzalne cele jakości (zadania do zrealizowania), zatwierdzone przez Starostę dla poszczególnych wydziałów na dany rok kalendarzowy.

Naczelnicy wydziałów kierując się przyjętą przez Kierownictwo Polityką Jakości i określonymi celami strategicznymi ujętymi w Planie Rozwoju Lokalnego, proponują mierzalne cele operacyjne dla podległych wydziałów. Ustanawianie mierzalnych celów operacyjnych jest zbieżne z zadaniami wynikającymi z regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wieruszowie. Działania te są podejmowane w ramach realizacji Procedury ciągłego doskonalenia Po-3.

W oparciu o informacje ujęte w sprawozdaniach z realizacji zadań przez poszczególne wydziały Pełnomocnik dokonuje przeglądu celów operacyjnych i strategicznych, a następnie planuje cele jakościowe na kolejny rok kalendarzowy.

5.4.2. Planowanie systemu zarządzania jakością

Wdrożenie, utrzymywanie oraz doskonalenie SZJ w Starostwie Powiatowym w Wieruszowie zostało zaplanowane przez Starostę w uzgodnieniu z Radą Powiatu. Planowanie systemu zarządzania jakością miało swój początek w grudniu 2005 r. Przeprowadzono cykl szkoleń dla pracowników, wyznaczony został Pełnomocnik ds. SZJ, zaplanowano środki finansowe niezbędne na utrzymanie systemu, wdrożono System Zarządzania Jakością zgodny z normą ISO 9001 i jest on utrzymywany i doskonalony, z uwzględnieniem propozycji i uwag wszystkich pracowników Starostwa.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Najwyższe Kierownictwo zapewniło, że odpowiedzialność i uprawnienia są określone i zakomunikowane wszystkim pracownikom w następujących dokumentach:

- statut powiatu, regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Wieruszowie,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
15

- procedury systemowe wymagane postanowieniami normy,
- procedury operacyjne wymienione w Załączniku nr 3 niniejszej Księgi Jakości,
- zakresy czynności pracowników,
- wydane upoważnienia i pełnomocnictwa.

Pracownicy organizacji, w związku z pełnioną funkcją (zajmowanym stanowiskiem) posiadają określone uprawnienia oraz ponoszą stosowną odpowiedzialność za realizowane przez siebie zadania. Zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności został sprecyzowany w indywidualnych zakresach czynności pracowników, którzy własnoręcznym podpisem potwierdzili fakt przyjęcia ich do wiadomości i stosowania.

W ramach SZJ Starostwa Powiatowego w Wieruszowie:

Starosta odpowiada w szczególności za:

- ustalenie i zatwierdzenie Polityki Jakości,
- zatwierdzenie Księgi Jakości,
- ustalenie organizacji zarządzania, odpowiedzialności i uprawnień pracowników,
- akceptację planów auditów wewnętrznych,
- ustalenie celów strategicznych i akceptację celów operacyjnych,
- dokonywanie przeglądów SZJ,
- zapewnienie środków na funkcjonowanie SZJ,
- podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania, usprawnienia i kierunków rozwoju SZJ.

Naczelnicy odpowiadają za:

- przestrzeganie trybu postępowania opisanego w procedurach systemowych i operacyjnych, w obszarze działania wydziału,
- zidentyfikowanie zadań realizowanych w wydziale,
- przedkładanie Pełnomocnikowi ds. SZJ propozycji celów dotyczących jakości na szczeblu wydziału i realizację wyznaczonych przez najwyższe kierownictwo celów na kolejny rok kalendarzowy,
- wprowadzanie zmian w procedurach operacyjnych zgodnie z procedurą nadzoru nad dokumentami,
- monitorowanie realizacji procesów,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
16

- zgłoszenie zapotrzebowania zatrudnienia kadr niezbędnych do realizacji zadań w wydziale, ich szkolenie i doskonalenie,
- zgłaszanie Pełnomocnikowi ds. SZJ wniosków w zakresie doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością.

Pracownicy odpowiadają za :

- sumienne wykonywanie powierzonych obowiązków, zgodnie z przepisami prawnymi, ustalonymi procedurami, instrukcjami itp.

5.5.2. Przedstawiciel Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo wyznaczyło Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością poprzez wydanie zarządzenia w sprawie powołania Pełnomocnika.

Pełnomocnik ds. SZJ podlega służbowo bezpośrednio Staroście Wieruszowskiemu i jest upoważniony do prowadzenia współpracy z firmą certyfikującą SZJ.

Do obowiązków **Pełnomocnika** należy :

- ustanowienie, wdrożenie i utrzymanie procesów potrzebnych w SZJ,
- sprawowanie nadzoru nad dokumentacją SZJ, w tym zapewnienie jej kompletności i zgodności z Normą,
- planowanie, koordynacja i nadzorowanie auditów wewnętrznych,
- sprawowanie nadzoru nad wdrażaniem działań korygujących, zapobiegawczych i doskonalących,
- zapewnienie upowszechnienia w organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta w ramach prowadzonych szkoleń z tego zakresu,
- analiza danych i przygotowywanie sprawozdań na przegląd zarządzania,
- sporządzanie raportu z przeglądu SZJ i nadzór nad realizacją ustaleń.

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

W organizacji zapewniono funkcjonowanie właściwych procesów komunikacyjnych, które zostały ukształtowane na podstawie doświadczeń i potrzeb wynikających z bieżącej działalności.

Są to:



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
17

- cotygodniowe posiedzenia Zarządu Powiatu, w których uczestniczą naczelnicy wydziałów zaangażowani w realizację omawianego zadania,
- spotkania starosty z naczelnikami,
- spotkania (narady) wewnątrzwydziałowe,
- spotkania grup pracowników w ramach doraźnie powoływanych zespołów do realizacji wskazanych zadań,
- szkolenia wewnętrzne,
- okolicznościowe spotkania najwyższego kierownictwa z wszystkimi pracownikami (święteczne, rocznicowe).

Uzupełnieniem funkcjonującego systemu komunikacji wewnętrznej jest zapewnienie wszystkim pracownikom wewnętrznej łączności telefonicznej, dostępu do wewnętrznej sieci informatycznej, poczty elektronicznej oraz kontakty osobiste.

5.6. Przegląd zarządzania

5.6.1. Postanowienia ogólne

Kierownictwo Starostwa dokonuje raz w roku w lutym przeglądu SZJ w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności w ramach ustanowionej **procedury operacyjnej ciągłego doskonalenia Po - 3**.

Przegląd obejmuje:

- ocenę możliwości doskonalenia,
- potrzebę zmian w systemie zarządzania jakością, w tym w polityce jakości i celach dotyczących jakości.

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Dane wejściowe do przeglądu zarządzania obejmują informacje dotyczące:

- wyników auditów,
- informacji zwrotnej od klientów,
- funkcjonowaniu procesów i zgodności usług,
- statusu działań korygujących i zapobiegawczych,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmian, które mogą wpływać na SZJ,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
18

- zaleceń dotyczących doskonalenia.

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania obejmują wszystkie decyzje i działania związane z:

- doskonaleniem skuteczności SZJ i jego procesów,
- doskonaleniem wyrobu (świadczonych usług) w powiązaniu z wymaganiami klienta,
- niezbędnymi zasobami.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

Ze względu na charakter organizacji środki finansowe niezbędne dla działania Starostwa Powiatowego w Wieruszowie są ustalane corocznie w uchwale budżetowej powiatu. W budżecie zostają zaplanowane środki na wdrażanie i utrzymywanie SZJ, ciągłe doskonalenie jego skuteczności oraz zwiększenie zadowolenia klienta przez spełnienie jego wymagań.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Postanowienia ogólne

Warunkiem niezbędnym do zapewnienia odpowiednio wysokiej jakości świadczonych usług jest zatrudnianie personelu kompetentnego na podstawie odpowiedniego wykształcenia, szkolenia, umiejętności i doświadczenia. Mając tego świadomość najwyższe kierownictwo podejmuje działania, by zatrudniani pracownicy w największym stopniu spełniali stawiane wymagania, a także mieli możliwość doskonalenia zawodowego w formie uczestnictwa w różnego rodzaju szkoleniach.

6.2.2. Kompetencje, świadomość i szkolenia

Wymagania kwalifikacyjne pracowników zatrudnionych w organizacji są określone w ustawie z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. z 2008 r. nr 223, poz. 1458) oraz Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz.U. z 2009 r. Nr 50 poz. 398). W stosunku do osoby zatrudnionej na stanowisku głównego księgowego wymagania kwalifikacyjne zawarte są w ustawie o finansach publicznych. W zależności od potrzeb ustala się szczegółowe wymagania kwalifikacyjne (np. znajomość języków obcych, czy specjalnego



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
19

rodzaju oprogramowania, posiadanie uprawnień zawodowych i branżowych). Nabór kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze, w tym na kierownicze stanowiska urzędnicze, jest otwarty i konkurencyjny, zgodny z ustawą o pracownikach samorządowych. Wolnym stanowiskiem urzędniczym jest stanowisko, na które nie został przeniesiony pracownik samorządowy Starostwa Powiatowego w Wieruszowie lub inny pracownik samorządowy zatrudniony na stanowisku urzędniczym posiadający kwalifikacje wymagane na danym stanowisku. W organizacji prowadzona jest dokumentacja dotycząca każdego pracownika, która zawiera ważne dokumenty dotyczące jego wykształcenia, umiejętności, doświadczeń i udziału w różnych formach doskonalenia zawodowego.

Podnoszenie kompetencji, jak i świadomości pracowników starostwa odbywa się przy wykorzystaniu szkoleń doskonalących, w tym m.in.:

- szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych,
- podejmowanych przez pracowników studiów podyplomowych,
- samokształcenia się pracowników.

Realizacja szkoleń odbywa się na podstawie ustalonej zarządzeniem starosty polityki szkoleniowej.

Poprzez realizację szkoleń Starostwo Powiatowe zwiększa gwarancję, że:

- wszystkie procesy realizowane w urzędzie są wykonywane przez pracowników posiadających odpowiednie uprawnienia, kwalifikacje i doświadczenie,
- pracownicy urzędu są świadomi istoty i wagi ich działań oraz sposobu, w jaki przyczyniają się do osiągnięcia celów,
- pracownicy mają świadomość znaczenia jakości usług i zadowolenia Klienta.

6.3. Infrastruktura

Siedzibą Starostwa Powiatowego jest budynek położony w centrum miasta przy ul. Rynek 1-7 stanowiący współwłasność Powiatu Wieruszowskiego. Administrowanie obiektami i wyposażeniem Starostwa oraz zapewnienie warunków materialno – technicznych działalności Starostwa należy do zadań Sekretarza.

Bezpośrednio przy Urzędzie, a także w niedalekiej odległości znajdują się parkingi samochodowe. Budynek jest dostosowany do potrzeb urzędu, pracowników i korzystających klientów, w tym również dla osób niepełnosprawnych. Wszystkie stanowiska związane z obsługą klientów wyposażone są w sprzęt komputerowy i inny, niezbędny do prawidłowej



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
20

obsługi. W każdym wydziale wydzielone są stanowiska komputerowe z dostępem do internetu, do których dostęp mają zapewniony wszyscy pracownicy wydziału. Starostwo posiada dwa samochody służbowe. Budynek posiada zainstalowany system monitoringu.

6.4. Środowisko pracy

Specyfika produktów realizowanych w organizacji powoduje, że standardowe warunki w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi produktu.

7. REALIZACJA WYROBU

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym. W SZJ zostały określone procesy potrzebne do świadczenia usług, czyli realizacji zadań powiatu. W wyniku analizy realizowanych zadań wybrano te, które mają istotne znaczenie dla jakości pracy organizacji i w tych przypadkach zidentyfikowano potrzebę ustanowienia procesów. W uzasadnionych przypadkach zostały sformułowane procedury w formie pisemnej, a tam gdzie nie było to konieczne, obowiązują procedury ustne. W procedurach pisemnych zawarto ustalenia dotyczące podejmowania niezbędnych działań w zakresie weryfikacji, monitorowania, kontroli i przyjęcia wyrobu (np. wydanie decyzji, zaświadczenia). W procedurach pisemnych ustalono również zakres niezbędnych zapisów potwierdzających zgodność praktyki z założonymi zasadami. Przy planowaniu procedur ustnych zalecane jest stosowanie formy Kart usług, opracowywanych na potrzeby klientów, a także pracowników. Pracownicy starostwa wypełniając swoje obowiązki zawodowe są świadomi celów jakościowych wykonywanej pracy, wymagań prawnych oraz zapisów, jakie powinny powstać w trakcie realizacji wyrobu - świadczenia danej usługi.

7.2. Procesy związane z Klientem

7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu

Pracownicy komórek organizacyjnych wykonujący zadania zidentyfikowane jako procesy mają obowiązek ustalenia wymagań dotyczących realizowanego przez siebie produktu. Specyfika pracy tej organizacji powoduje, że wymagania te ujęte są w przepisach prawa, a w nielicznych tylko przypadkach klient specyfikuje swoje indywidualne oczekiwania w stosunku do produktu. W wyniku wieloletniej działalności standardem jest to, że pracownicy



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 21

znają przepisy prawne zawierające wymagania dot. realizowanych przez siebie produktów i mają łatwy do nich dostęp. Ponadto w każdej procedurze operacyjnej pisemnej, czy też ustnej wymagania prawne zostały ściśle określone i przypisane konkretnej usłudze realizowanej przez Starostwo Powiatowe w Wieruszowie.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

W organizacji zostały ustalone i wdrożone zasady dotyczące przeglądu wymagań związanych z produktem w sytuacji konkretnego zamówienia (wniosku, podpisywanej umowy) ze strony klienta. Jak opisano wyżej, określenie wymagań dotyczących produktu nie stanowi problemu, a przypadki formułowania indywidualnych wymagań klienta są bardzo rzadkie ze względu na specyfikę produktów realizowanych w organizacji. Niemniej jednak, jeśli taki przypadek ma miejsce jest on wyjaśniany bezpośrednio z klientem w formie tradycyjnie praktykowanej tj. osobistego, telefonicznego lub pisemnego kontaktu. W praktyce działania najczęstszym zjawiskiem jest przegląd wniosku klienta pod kątem jego kompletności oraz właściwości organizacji do realizacji tego konkretnego produktu. Jeżeli organizacja okaże się niewłaściwą do realizacji wniosku klienta jest on przekazywany do organizacji właściwej, o czym klient jest pisemnie powiadamiany. Ustalono w SZJ generalną zasadę, że zgodnie z wymaganiem normy z takiego przeglądu musi być dokonany odpowiedni zapis.

7.2.3. Komunikacja z Klientem

W celu sprawnego komunikowania się z Klientami, Starostwo na swojej stronie internetowej www.powiat-wieruszowski.pl i Biuletynie Informacji Publicznej oraz tablicach informacyjnych w siedzibie organizacji, jednostkach organizacyjnych powiatu, tablicach ogłoszeniowych w urzędach gmin, udostępnianych wg potrzeb, zamieszcza wszystkie niezbędne informacje zgodnie z przepisami prawa oraz podjętymi przez Kierownictwo decyzjami.

Umowy zawarte z Klientami precyzyjnie określają wszystkie niezbędne elementy.

Informacje o świadczonych usługach, walorach Powiatu, prowadzonych postępowaniach, prowadzonym naborze pracowników, w zależności od potrzeb i ustaleń są publikowane w lokalnej prasie i lokalnych rozgłoszeniach radiowych (m.in. serwisy informacyjne), folderach, materiałach promocyjnych, ogłoszeniach w lokalnych mediach, anonsach prasowych,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
22

telewizji regionalnej, itp. Starosta uczestniczy w zebraniach wiejskich, posiedzeniach rad gminnych, zebraniach organizacji pozarządowych, przyjmuje klientów.

Klienci mają możliwość dokonać oceny funkcjonowania urzędu oraz zgłoszenia uwag poprzez wypełnienie Ankiety badania satysfakcji klienta.

Organizacja rozpatruje skargi i wnioski klientów zgodnie z ustaloną procedurą rozpatrywania skarg i wniosków Po-14.

7.3. Projektowanie i rozwój

Ze względu na specyfikę działania organizacji nie ma ona możliwości i potrzeby prowadzenia działań w zakresie projektowania i rozwoju (w sensie rozumienia intencji norm) stąd też uzasadnione jest wyłączenie tego wymagania z SZJ w przypadku tej organizacji.

7.4. Zakupy

W związku z tym, iż zakupy jako forma działania, której celem jest dbałość o jakość produktu nie występuje w organizacji, a proces zakupów jak i jego wynik nie mają wpływu na produkt przekazywany klientowi, uzasadnionym jest wyłączenie tego wymagania SZJ.

7.5. Produkcja i dostarczanie usługi

7.5.1. Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi

Wdrożenie SZJ spowodowało, że organizacja prowadzi planowanie oraz realizację swoich produktów w warunkach nadzorowanych. W odniesieniu do intencji normy oznacza to, że pracownicy mają zapewniony dostęp do niezbędnych informacji, w których określono właściwości realizowanych przez nich produktów, a także do opracowań o charakterze regulaminów i instrukcji, w których zawarte są potrzebne im informacje. W szczególności korzystają z otrzymywanych na bieżąco przez organizację aktów prawnych w formie tradycyjnej oraz dysponują programem komputerowym LEX uaktualnianym w sposób ciągły przez operatora. Dysponują również potrzebnym im wyposażeniem w postaci komputerów, kopiarek, drukarek, skanerów itp. Dla wszystkich procedur zidentyfikowanych w organizacji zostały ustalone i wdrożone zasady związane ze zwolnieniem produktu, jego dostawą i działaniami po dostawie oraz zasady monitorowania i pomiarów produktu w trakcie jego realizacji. W procedurach pisemnych zagadnienia te ujęto w części opisowej tych procedur, a



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
23

w przypadku procedur ustnych uregulowano w sposób opisany w punkcie 7.1. niniejszej księgi. Ustalono, jako generalną i obowiązującą zasadę, że przed zwolnieniem produktu do klienta jest on przeglądany, a fakt dokonania tego przeglądu potwierdzany jest zapisem. Realizacja zadań zleconych na zewnątrz jest realizowana zgodnie z zapisami w zawartych umowach i porozumieniach.

7.5.2 Walidacja procesów i dostarczanie usługi

Proces produkcji i dostarczania usług przez starostwo powiatowe jest uregulowany przepisami prawnymi, nie występuje potrzeba weryfikowania wyników w następstwie monitorowania i pomiarów realizowanych wyrobów, wobec czego nie ma potrzeby przeprowadzania walidacji procesów w sensie rozumienia tego wymagania normy.

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Każdy wniosek wpływający z zewnątrz do organizacji jest rejestrowany w Biurze Podawczym Starostwa, gdzie nadawany jest mu indywidualny numer nazywany liczbą dziennika. Wniosek taki po dekretacji trafia do właściwego merytorycznie pracownika wydziału, który rejestruje wniosek w spisie spraw i nadaje mu numer zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r. Nr 14 poz. 67). Nadany w ten sposób numer sprawy używa się przez cały czas trwania tego produktu.

W związku ze specyfiką i ilością powtarzalnych spraw prowadzonych w wydziałach KD i GN dopuszcza się przyjmowanie wniosków od klientów bezpośrednio w komórce merytorycznej władnej do rozpatrzenia danej sprawy. W takim przypadku wniosek rejestrowany jest w danym wydziale w spisach spraw lub w rejestrach baz elektronicznych - komputerowych.

7.5.4 Własność Klienta

Ochrona danych osobowych jest realizowana zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm.). Dokumenty stanowiące własność klienta są zabezpieczone w sposób opisany w punkcie 7.5.5.



7.5.5 Zabezpieczanie wyrobu

Produkty realizowane w organizacji są nadzorowane na wszystkich etapach procesu realizacji. Są przechowywane w pomieszczeniach, do których dostęp ma upoważniony pracownik. Produkty o szczególnym znaczeniu są przechowywane z zabezpieczeniem alarmowym, w szafach metalowych lub w pomieszczeniu kancelarii tajnej posiadającej odpowiednie, określone w przepisach, zabezpieczenie. Takiego szczególnego zabezpieczenia wymagają np. dowody rejestracyjne, prawo jazdy, dokumentacja geodezyjna dane dotyczące obronności. Produkty są przygotowane do wysłania na tym stanowisku pracy, na którym były realizowane. Tu też są adresowane i dostarczane do Biura Podawczego, którego pracownik bezpośrednio zajmuje się wysyłką.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

W starostwie nie jest wykonywane monitorowanie ani pomiary potrzebne do dostarczenia dowodu zgodności wyrobu z określonymi wymaganiami, w związku z czym nie jest również stosowane wyposażenie do monitorowania i pomiarów w znaczeniu wymagania normy. Ten punkt normy wyłączono z SZJ.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

W organizacji zostały ustanowione, wdrożone i utrzymywane procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia potrzebne do wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi wyrobu, zapewnienia zgodności i ciągłego doskonalenia SZJ.

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1. Zadowolenie Klienta

Dla spełnienia tego wymagania normy oraz wykorzystania badania zadowolenia klienta do celów służących doskonaleniu SZJ został ustanowiony mechanizm badania w formie pytań ankietowych skierowanych do klienta organizacji. Ankiety w postaci formularza nr 5/Po-3 dostępne są u tych pracowników komórek organizacyjnych, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem, u wylotów 2 ciągów komunikacyjnych oraz na stronie internetowej powiatu. Na ankiecie znajduje się informacja o celu ankiety oraz sposobie (możliwości) jej oddania po wypełnieniu. Wypełnione ankiety klienci wrzucają do specjalnie oznaczonej skrzynki przy wyjściu z budynku lub wysyłają drogą elektroniczną. Spływ ankiet monitoruje Pełnomocnik,



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
25

który raz w tygodniu przegląda wnioski i uwagi klientów. Te, które wymagają szybkiego podjęcia kroków naprawczych Pełnomocnik na bieżąco omawia z kierownikami właściwych komórek organizacyjnych i wspólnie ustalają sposób rozwiązania problemu. O zrealizowaniu ustaleń kierownik właściwej komórki zobowiązany jest poinformować Pełnomocnika. W styczniu każdego roku kalendarzowego Pełnomocnik sporządza analizę wyników przeprowadzonych badań ankietowych i w trakcie najbliższego przeglądu zarządzania przedkłada kierownictwu propozycje działań doskonalących wynikających z ankiet. Analiza wyników badań stanowi część składową Sprawozdania na przegląd systemu przez Starostę. Wyniki ankiet sporządzane są w miarę możliwości w formie statystycznej, aby uchwycić zarysowujące się w opiniach klientów tendencje. W przyszłości organizacja rozważa wprowadzenie ankiet (o dostosowanym zakresie pytań ankietowych) skierowanych do konkretnych grup klientów urzędu.

8.2.2. Audit wewnętrzny

Kierownictwo Starostwa ustanowiło i utrzymuje udokumentowaną **procedurę systemową auditów wewnętrznych Ps-3**, której przedmiotem jest uregulowanie trybu planowania i przeprowadzenia wewnętrznych auditów jakości. Audyty wewnętrzne przeprowadzane są przez posiadających odpowiednie przeszkolenie auditorów wewnętrznych legitymujących się odpowiednim certyfikatem oraz przez Pełnomocnika. Zgodnie z przyjętą procedurą audyty wewnętrzne przeprowadzane są w oparciu o roczny Grafik planów auditów (formularz 1/Ps-3) i obejmują wszystkie komórki organizacyjne Starostwa i całą działalność w obszarze systemu jakości. Audit odnosi się zatem do wszystkich procesów, procedur i innych wymagań będących przedmiotem badania. Celem przeprowadzenia tych badań jest stwierdzenie, czy SZJ jest skutecznie wdrożony i utrzymany, a w przypadku stwierdzenia niezgodności spowodowanie usunięcia przyczyn tych niezgodności. W tym celu Pełnomocnik ds. SZJ corocznie do końca grudnia opracowuje i przedstawia do zatwierdzenia Staroście „Program auditów wewnętrznych” sporządzony na formularzu 2/Ps-3. Przy czym przewiduje się możliwość przeprowadzenia auditów pozaplanowych, o ile zostanie stwierdzona potrzeba ich przeprowadzenia (jeżeli sposób realizacji zadań wskazuje potrzebę ich przeprowadzenia). Audyty prowadzone są we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu przez pracowników (posiadających uprawnienia auditora), którzy nie ponoszą bezpośredniej odpowiedzialności za badany zakres działalności. Udokumentowane wyniki z auditów



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE

KSIĘGA JAKOŚCI

EDYCJA:
D

INDEX:
KJ

STRONA:
26

wewnętrznych potwierdzające zgodność lub niezgodność praktyki postępowania z wymogami normy PN : EN ISO 9001: 2009 przekazywane są osobom odpowiedzialnym za obszar, w którym przeprowadzony był audit oraz Pełnomocnikowi. Wyniki auditów wewnętrznych są analizowane przez Pełnomocnika, zaś wnioski przedstawiane w Sprawozdaniu na przegląd systemu jakości dla Naczelnego Kierownictwa.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

Dla stworzenia podstawy do podejmowania działań doskonalących oraz w celu wykazania, że realizowane w organizacji procesy osiągają zaplanowane wyniki został ustanowiony i wdrożony oraz jest utrzymywany mechanizm monitorowania realizowanych w organizacji procesów w oparciu o roczne sprawozdania kierowników komórek organizacyjnych z realizacji zadań – formularz 2/Po-3. Do obowiązków liderów procesów należy monitorowanie realizacji procesów oraz formułowanie propozycji celów dotyczących jakości, które przedkładają Pełnomocnikowi (zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 5.4.1. niniejszej Księgi) do końca stycznia danego roku kalendarzowego. Uzyskane dane są wykorzystywane w opracowaniu Sprawozdania na przegląd, sporządzanego na formularzu 3/Po-3, w ramach **Procedury ciągłego doskonalenia systemu- Po-3.**

8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu

Dla spełnienia wymagań związanych z prowadzeniem działalności w warunkach nadzorowanych, dla każdego produktu realizowanego w organizacji i zleconego do realizacji na zewnątrz, zostały ustalone odpowiednie metody jego monitorowania i pomiarów. Celem ich jest umożliwienie weryfikacji czy zostały spełnione wymagania dotyczące produktu na poszczególnych etapach jego realizacji oraz zwolnienia go do klienta. Szczególną uwagę zwraca się na tzw. punkty krytyczne, czyli takie etapy procesu realizacji produktu, które mają szczególne znaczenie dla osiągnięcia zaplanowanych wyników i bez weryfikacji których nie jest możliwe przejście do następnych zaplanowanych w procedurze czynności. Dla potrzeby monitorowania i pomiaru produktu zostały też uściślone kompetencje i odpowiedzialność poszczególnych osób na kolejnych etapach realizacji produktu. Powyższe kwestie zostały opisane w procedurach pisemnych, a w przypadku procedur ustnych ustalone metodą opisaną w pkt. 7.1. niniejszej Księgi.



8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Kierownictwo Starostwa ustanowiło i utrzymuje udokumentowaną **Procedurę systemową nadzoru nad wyrobem niezgodnym Ps - 4**. Celem nadzoru nad produktem niezgodnym jest identyfikacja i nadzorowanie produktu niezgodnego tak, aby nie trafił on do Klienta zewnętrznego. Jeżeli produkt niezgodny zostanie wykryty po dostaniu się do klienta wdrożone zostanie działanie mające na celu ograniczenie niekorzystnych dla klienta i organizacji skutków zaistniałych niezgodności.

8.4. Analiza danych

Na podstawie danych uzyskanych od Kierowników komórek organizacyjnych, zawartych w Sprawozdaniach rocznych z realizacji zadań – formularz 2/Po-3 Pełnomocnik przeprowadza analizę tych danych pod kątem :

- wyników badań stopnia zadowolenia klientów z usług Urzędu,
- zgodności z wymaganiami (ustawami, przepisami, wymaganiami klienta) świadczonych usług przez poszczególne komórki organizacyjne Urzędu,
- obserwowanych trendów zmian zachodzących w zidentyfikowanych procesach w Urzędzie i powiązań między tymi procesami,
- obserwowanych trendów zmian w świadczonych usługach przez Urząd,
- możliwości przeprowadzenia działań zapobiegawczych.

Dane z przeprowadzonej analizy są zamieszczane przez Pełnomocnika w sprawozdaniu na przegląd SZJ – formularz 3/Po-3.

8.5. Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

W wyniku wdrożenia SZJ zostały ustanowione i wdrożone mechanizmy zalecane przez normę, które doskonaleniu nadają charakter ciągły i systemowy. Wdrożono bowiem politykę jakości, mechanizmy stosowania celów dot. jakości, audyty wewnętrzne, analizę danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przegląd zarządzania. Ciągłość zapewniono poprzez ustalenie terminu cyklicznego (regularnego) rocznego przeglądu zarządzania i



STAROSTWO POWIATOWE W WIERUSZOWIE			
KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA: D	INDEX: KJ	STRONA: 28

ustanowienie dla pozostałych mechanizmów ich cyklicznej realizacji, skorelowanej z przeglądem zarządzania w ramach **Procedury ciągłego doskonalenia Po-3**.

8.5.2. Działania korygujące

W celu skutecznego podjęcia działań eliminujących przyczyny stwierdzonych w organizacji niezgodności, a także w celu zapobiegania ich powtórnemu wystąpieniu została ustanowiona i wdrożona oraz jest utrzymywana pisemna **Procedura systemowa działań korygujących Ps-5**.

8.5.3. Działania zapobiegawcze

Dla ustanowienia skutecznego mechanizmu podejmowania działań zapobiegawczych, w celu spełnienia wymagania normy w tym zakresie, została ustanowiona, wdrożona i jest utrzymywana udokumentowana, pisemna **Procedura systemowa działań zapobiegawczych Ps-6**. Jej głównym celem jest umożliwienie identyfikacji potencjalnych niezgodności i usuwania ich przyczyn, zanim wystąpią.