Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu

KSIĘGA JAKOŚCI

		Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował:	Zespół ds. wdrażania SZJ	Alicja Krzos-Pałka		2.06.2010 r.
		Aneta Kwaśny		
		Janusz Królikowski		
Sprawdził:	Pełnomocnik ds. SZJ	Marian Świątkowski		2.06.2010 r.
Zatwierdził:	Starosta	Tadeusz Majewski		2.06.2010 r.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

WOJEWÓDZTWO KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPIS TREŚCI

Str.

1. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W INOWROCŁAWIU 5

2. STOSOWANA TERMINOLOGIA 6

3. POLITYKA JAKOŚCI 8

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ 9

4.1. WYMAGANIA OGÓLNE 9

4.2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI 12

4.2.1. Postanowienia ogólne 12

4.2.2. Księga Jakości 13

4.2.3. Nadzór nad dokumentami 13

4.2.4. Nadzór nad zapisami 13

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA 14

5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA 14

5.1.1. Zasady kierowania Starostwem Powiatowym w Inowrocławiu 14

5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA 14

5.3. POLITYKA JAKOŚCI 16

5.4. PLANOWANIE 16

5.4.1. Cele dotyczące jakości 16

5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością 16

5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA 17

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia 17

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa 17

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna 17

5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA 18

5.6.1. Postanowienia ogólne 18

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu 18
5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu 19
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI 19
6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW 19
6.2. ZASOBY LUDZKIE 19
6.2.1. Postanowienia ogólne 19
6.2.2. Kompetencje, szkolenie i świadomość 19
6.3. INFRASTRUKTURA 20
6.4. ŚRODOWISKO PRACY 20
7. REALIZACJA USŁUGI 21
7.1. PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI 21
7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM 22
7.2.1. Określenie wymagań dotyczących usługi 22
7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi 22
7.2.3. Komunikacja z Klientem 22
7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ 23
7.4. ZAKUPY 23
7.4.1. Proces zakupów 23
7.4.2. Informacje dotyczące zakupów 23
7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu 24
7.5. DOSTARCZANIE USŁUGI 24
7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi 24
7.5.2. Walidacja procesów usługi 24
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność 25
7.5.4. Własność Klienta 25
7.5.5. Zabezpieczanie usług 25

7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW .. 26

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE 26

8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE 26

8.2. MONITOROWANIE I POMIARY 26

8.2.1. Zadowolenie Klienta 26

8.2.2. Audit wewnętrzny 27

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów 27

8.2.4. Monitorowanie świadczonych usług 27

8.3. NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ 28

8.4. ANALIZA DANYCH 28

8.5. DOSKONALENIE 29

8.5.1. Ciągłe doskonalenie 29

8.5.2. Działania korygujące 29

8.5.3. Działania zapobiegawcze 29

9. OCENA RYZYKA 30

1. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W INOWROCŁAWIU

Powiat Inowrocławski odrodził się 1 stycznia 1999 r. jako jednostka samorządowa położona na obszarze województwa kujawsko-pomorskiego. Zajmuje obszar o charakterystycznych cechach geograficznych, ukształtowanej historii i stanowi do pewnego stopnia całość gospodarczą i kulturową. W strukturze Powiatu zajmującego powierzchnię 1223 km² i zamieszkałego przez około 170 tysięcy ludzi, znajduje się 9 gmin, w tym 4 gminy wiejskie: Inowrocław, Rojewo, Dąbrowa Biskupia, Złotniki Kujawskie, 4 gminy miejsko-wiejskie: Gniewkowo, Kruszwica, Janikowo i Pakość oraz gmina miejska Inowrocław.

Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu wchodzi w skład tzw. powiatowej administracji zespolonej. Stanowi zorganizowany zespół osób i środków służących pomocą organom administracyjnym – Zarządowi Powiatu Inowrocławskiego i Radzie Powiatu Inowrocławskiego.

Starostwo zlokalizowane jest w dwóch budynkach – przy ul. Prezydenta Franklina Roosevelta 36-38 i ul. Mątewskiej 17.

W budynku Starostwa przy ul. Prezydenta Franklina Roosevelta 36-38 znajdują się następujące wydziały, biura i stanowiska samodzielne:

- Najwyższe Kierownictwo Starostwa – Starosta, Wicestarosta, Skarbnik, Sekretarz,
- Wydział Budżetowo-Finansowy,
- Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru i Gospodarki Nieruchomościami:
  - Referat Geodezji, Kartografii i Katastru,
  - Referat Gospodarki Nieruchomościami,
- Wydział Organizacyjny i Spraw Obywatelskich,
- Wydział Edukacji, Kultury, Sportu i Zdrowia,
- Biuro Informacji Publicznej i Promocji Powiatu,
- Biuro Rozwoju i Inicjatyw Europejskich,
- Biuro Prawne,
- Biuro Ochrony Informacji Niejawnych, Zarządzania Kryzysowego i Spraw Obronnych,
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów,
- Stanowisko ds. Kadr,
- Stanowisko ds. BHP.

W budynku przy ul. Mątewskiej 17 znajdują się następujące komórki organizacyjne:

- Wydział Komunikacji i Transportu,
- Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa,
- Wydział Architektury, Budownictwa i Inwestycji,
- Wydział Administracyjno-Gospodarczy,
- Biuro Rady,
- Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli,
- Biuro Ochrony Informacji Niejawnych, Zarządzania Kryzysowego i Spraw Obronnych,
- Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

Zakres działania Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu obejmuje zapewnienie pomocy Zarządowi Powiatu Inowrocławskiego w należytym wykonywaniu zadań własnych Powiatu, zleconych oraz z zakresu administracji rządowej powierzonych na podstawie porozumień.

Starostwo zapewnia obsługę merytoryczną, prawną, organizacyjną, techniczną i kancelaryjno-biurową Radzie Powiatu Inowrocławskiego, Zarządowi Powiatu Inowrocławskiego, a także obsługę komisji, zespołów i innych organów pomocniczych, doradczych i opiniodawczych.

Kierownikiem Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu oraz zwierzchnikiem służbowym pracowników Starostwa i kierowników jednostek organizacyjnych Powiatu Inowrocławskiego jest Starosta Inowrocławski.

Starosta sprawuje również zwierzchnictwo w stosunku do powiatowych służb, inspekcji i straży.

Budynki, w których funkcjonuje Starostwo są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

2. STOSOWANA TERMINOLOGIA

W Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu jest wdrożony, utrzymywany i doskonalony System Zarządzania Jakością spełniający wymagania Międzynarodowej Normy ISO 9001:2008 zgodnie z Polską Normą PN-EN ISO 9001:2009.

Stosowana w Systemie Zarządzania Jakością terminologia i definicje są zgodne z Polską Normą PN-EN ISO 9001:2009.

Definicje:

- **akta sprawy** – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy,
- **audit SZJ** – ustanowione przez Starostę aktem prawa wewnętrznego narzędzie, zapewniające systematyczną, niezależną ocenę, dostarczające dowodów efektywności SZJ, będące podstawą podjęcia działań korygujących i dalszego doskonalenia; audity Systemu Zarządzania Jakością mogą być przeprowadzone dla celów wewnętrznych (badanie własnego systemu) lub zewnętrznych (prowadzony np. przez instytucję certyfikującą),
- **doskonalenie jakości** – część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności spełniania wymagań dotyczących jakości,
- **działania korygujące** – działania w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanej sytuacji,
- **działania zapobiegawcze** – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej,
- **efektywność** – relacja między osiągniętymi wynikami a wykorzystywanymi zasobami,
- **formularze** – wzory podań lub innych dokumentów urzędowych przeznaczonych do wypełniania według podanych wskazówek,
- **identyfikacja** – znak sprawy – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw,
- **identyfikowalność** – zdolność do przeprowadzenia historii sprawy, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania,
- **infrastruktura** – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania Starostwa,
- **jakość** – stopień, w jakim zbiór właściwości spełnia wymagania,
- **klient zewnętrzny** – osoba lub organizacja, która otrzymuje usługę,
- **klient wewnętrzny** – pracownik Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu,
- **korekcja** – działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności,
- **kryteria auditu** – zestaw polityk, procedur lub wymagań, stosowanych jako odniesienie,
- **Księga Jakości** – dokument, w którym określono System Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu,
- **niezgodność** – działania objęte Systemem Zarządzania Jakością niezgodne z odpowiednimi dla niego wymaganiami,
- **Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością** – przedstawiciel kierownictwa Starostwa, odpowiedzialny za wdrożenie, utrzymanie i sprawne działanie Systemu Zarządzania Jakością,
- **procedura** – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu,

- **proces** – zbiór zadań wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia,
- **System Zarządzania Jakością** – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości,
- **wymaganie** – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe,
- **usługa** – wynik procesu,
- **usługa niezgodna** – usługa, która jest wykonywana dla Klienta, która nie spełnia odpowiednich dla niej wymagań,
- **zapis** – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań,
- **zasoby** – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie,
- **zgodność** – spełnienie wymagania.

Ilekroć w Księdze Jakości jest mowa o:

- **Staroście** – należy przez to rozumieć Starostę Inowrocławskiego,
- **Najwyższym Kierownictwie** – należy przez to rozumieć Starostę Inowrocławskiego, Wicestarostę Inowrocławskiego, Skarbnika Powiatu Inowrocławskiego, Sekretarza Powiatu Inowrocławskiego,
- **Pełnomocniku** – należy przez to rozumieć Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu,
- **Sekretarzu** – należy przez to rozumieć Sekretarza Powiatu Inowrocławskiego,
- **Starostwie** – należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu,
- **Wydziale** – należy przez to rozumieć wydział Starostwa lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie,
- **Naczelniku** – należy przez to rozumieć naczelnika wydziału Starostwa lub kierującego pracą równorzędnej komórki organizacyjnej o innej nazwie,
- **Regulaminie** – należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu,
- **Systemie** – należy przez to rozumieć System Zarządzania Jakością.

3. POLITYKA JAKOŚCI

Realizowanie zasady samorządności poprzez ciągłe doskonalenie jakości usług świadczonych przez Starostwo i dostosowanie ich do wymagań i oczekiwań mieszkańców.

Polityka jakości jest realizowana poprzez:

- wykonywanie zadań w sposób sprawny i kompetentny w trybie i terminach określonych przepisami prawa;
- analizowanie potrzeb i oczekiwań mieszkańców w celu doskonalenia świadczonych usług i poprawiania ich dostępności;
- zapewnienie mieszkańcom kompleksowej informacji o zadaniach realizowanych przez Starostwo;
- przestrzeganie obowiązujących procedur i instrukcji przez pracowników Starostwa;
- wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością i ciągłe jego doskonalenie.

Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu deklaruje, że wdrożony System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz zapewnia zasoby niezbędne do jego wdrożenia i realizacji.

Pracownikom Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu znane są i zrozumiałe założenia Polityki Jakości.

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne

W Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu został ustanowiony, udokumentowany i wdrożony System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. W celu utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością stworzono procedury, wspierające działania i wyznaczające cele Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.

Wszystkie dokumenty włączone do Systemu są nadzorowane.

System Zarządzania Jakością obejmuje swym działaniem wszystkie komórki organizacyjne Starostwa. Strukturę organizacyjną i zakresy spraw załatwianych przez poszczególne Wydziały określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.

Informacja o ustanowionym Systemie Zarządzania Jakością została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników Starostwa.

Podstawowymi cechami Systemu Zarządzania Jakością są:

- powszechność, czyli znajomość założeń, zasad i celów Sytemu przez wszystkich

pracowników,
- ciągłość, oznaczająca trwałość tego samego Systemu, pomimo zmian i modyfikacji założeń,
- regularność i doskonalenie, wiążące się z ciągłą oceną działania Systemu poprzez cykliczne, systematyczne przeglądy jakości i auditu, w następstwie czego są podejmowane czynności doskonalące.

W Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu zostały zidentyfikowane i udokumentowane następujące procesy:

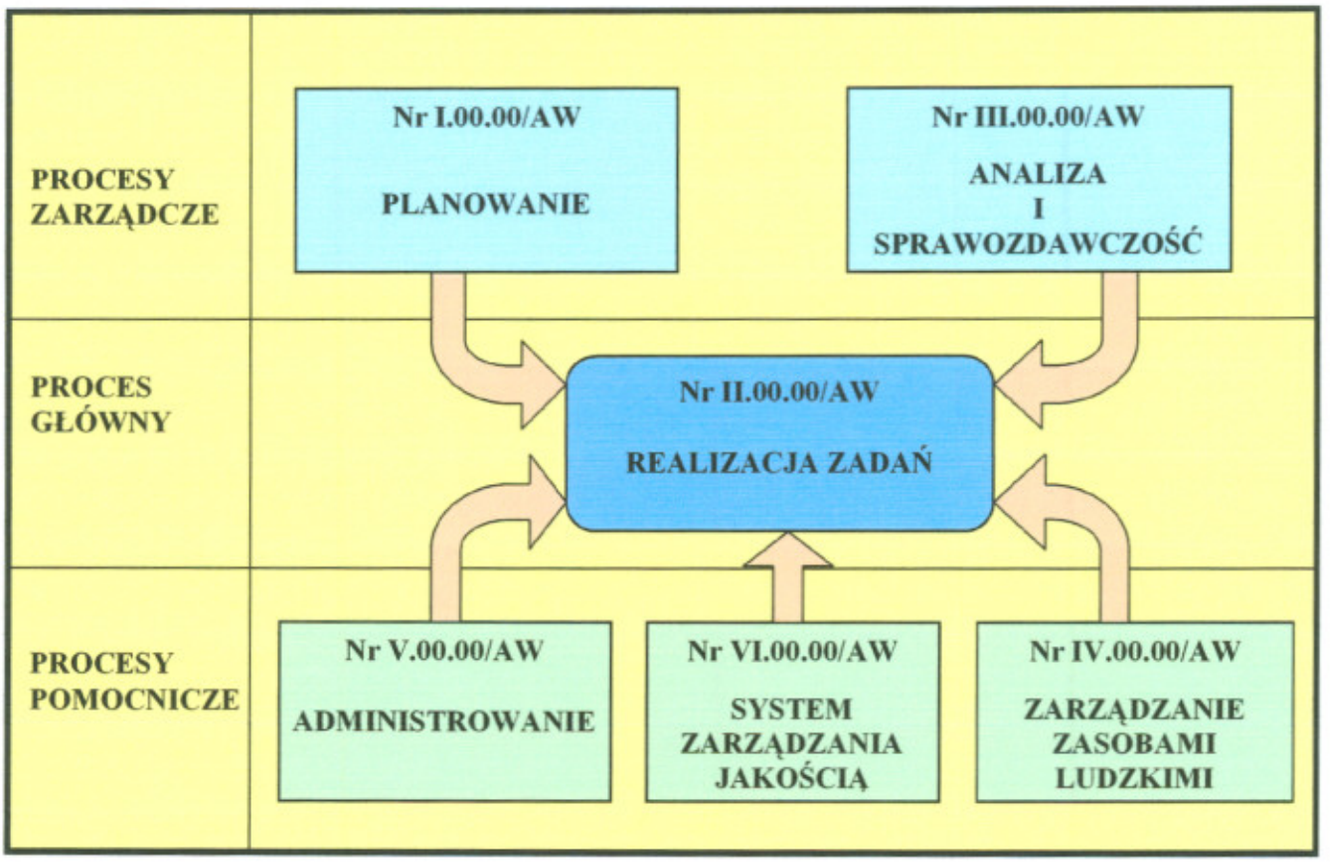
- procesy zarządcze dotyczą dwóch procesów:
  - Nr I.00.00/AW Planowanie,
  - Nr III.00.00/AW Analiza i sprawozdawczość,
- proces główny:
  - Nr II.00.00/AW Realizacja zadań,
- procesy pomocnicze dotyczą trzech procesów:
  - Nr IV.00.00/AW Zarządzanie zasobami ludzkimi,
  - Nr V.00.00/AW Administrowanie,
  - Nr VI.00.00/AW System Zarządzania Jakością.

Procesy realizowane w Starostwie zostały opisane w Kartach procesów:

- Karta procesu Nr I.00.00/AW Planowanie,
- Karta procesu Nr II.00.00/AW Realizacja zadań,
- Karta procesu Nr III.00.00/AW Analiza i sprawozdawczość,
- Karta procesu Nr IV.00.00/AW Zarządzanie zasobami ludzkimi,
- Karta procesu Nr V.00.00/AW Administrowanie,
- Karta procesu Nr VI.00.00/AW System Zarządzania Jakością.

Procesy realizowane w Starostwie są przedstawione na schemacie (rys.1), gdzie uwidocznione są ich wzajemne powiązania.

Rys. 1. Mapa procesów i powiązań między nimi.



Starostwo nie zleca wykonywania zadań na zewnątrz.

Ze względu na specyfikę działania Starostwa dokonano następujących wyłączeń normy PN-EN ISO 9001:2009, nie mających zastosowania w Starostwie:

- projektowanie (7.3),
- walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi (7.5.2.).

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością Starostwa zawiera (rys. 2):

- Politykę Jakości,
- Cele Jakości,
- Księgę Jakości,
- procedury systemowe, wymagane postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009,
- dokumenty łącznie z zapisami, niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania jej procesów.

Rys. 2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością.



4.2.2. Księga Jakości

Księga Jakości została opracowana przez Zespół ds. wdrażania Sytemu Zarządzania Jakością, pod kierownictwem Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Księga uwzględnia opis systemu zarządzania, określa cele zawarte w Polityce Jakości oraz cele dotyczące jakości, zadania, kompetencje, sposoby i narzędzia służące zapewnieniu osiągania zadeklarowanego przez Najwyższe Kierownictwo poziomu świadczenia usług.

Rozdział pierwszy Księgi zawiera prezentację Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu, w rozdziale drugim są podane stosowane terminy, rozdział trzeci przedstawia Politykę Jakości Starostwa. Rozdziały czwarty–ósmy odpowiadają układowi zapisów zawartych w normie PN-EN ISO 9001:2009.

Zasady zawarte w niniejszej Księdze obowiązują wszystkich pracowników Starostwa. Księga Jakości jest dostępna pracownikom Starostwa, jak również Klientom na ich życzenie. Zgodę na kopiowanie Księgi lub jej części wyraża Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością.

4.2.3. Nadzór nad dokumentami

W celu spełnienia wymagań normy została opracowana i wdrożona pisemna procedura Systemu Zarządzania Jakością VI.01.00/AW „Nadzór nad dokumentacją i zapisami". Procedura zawiera zasady nadzorowania dokumentacji systemu.
Reguluje ona między innymi zasady:

- opracowywania i zatwierdzania dokumentów,
- przeglądu dokumentów, aktualizacji, identyfikacji zmian i statusu,
- zapewnienia dostępności w miejscach użytkowania odpowiednich wersji dokumentów,
- zapewnienia czytelności i łatwości do zidentyfikowania dokumentów,
- zapewnienia odpowiedniego nadzoru nad zidentyfikowaniem oraz rozpowszechnianiem dokumentów pochodzących z zewnątrz, niezbędnych do planowania i funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością,
- zapobiegania stosowaniu dokumentów nieaktualnych.

4.2.4. Nadzór nad zapisami

W celu zapewnienia nadzoru nad zapisami oraz spełnienia wymagań normy została ustanowiona i udokumentowana procedura Systemu Zarządzania Jakością VI.01.00/AW „Nadzór nad dokumentacją i zapisami". Zawiera ona zasady dotyczące identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania zapisów i rozporządzania nimi oraz wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania przy tworzeniu zapisów.

Procedura określa jednolitą technicznie formę tworzonych zapisów.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo zaangażowało się w tworzenie i wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłe jego doskonalenie. W ramach cyklu szkoleń, kadra kierownicza Starostwa została zapoznana z zasadami wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością. Odpowiednie szkolenia zostały zorganizowane dla Najwyższego Kierownictwa Starostwa.

Zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa w proces wdrażania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłe doskonalenie jego skuteczności przejawia się w szczególności poprzez:

- zakomunikowanie w Starostwie znaczenia spełnienia wymagań Klienta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych; służą temu przede wszystkim spotkania z kadrą kierowniczą Starostwa oraz odrębne spotkania w grupach roboczych,
- ustanowienie Polityki Jakości zawierającej cele i zobowiązania dotyczące jakości,
- przeprowadzanie corocznych przeglądów zarządzania,
- zapewnienie dostępności zasobów koniecznych do funkcjonowania Systemu i realizacji wyznaczonych dla niego celów jakościowych.

5.1.1. Zasady kierowania Starostwem Powiatowym w Inowrocławiu

Zasady kierowania Starostwem określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu. Strukturę organizacyjną przedstawia rys.3.

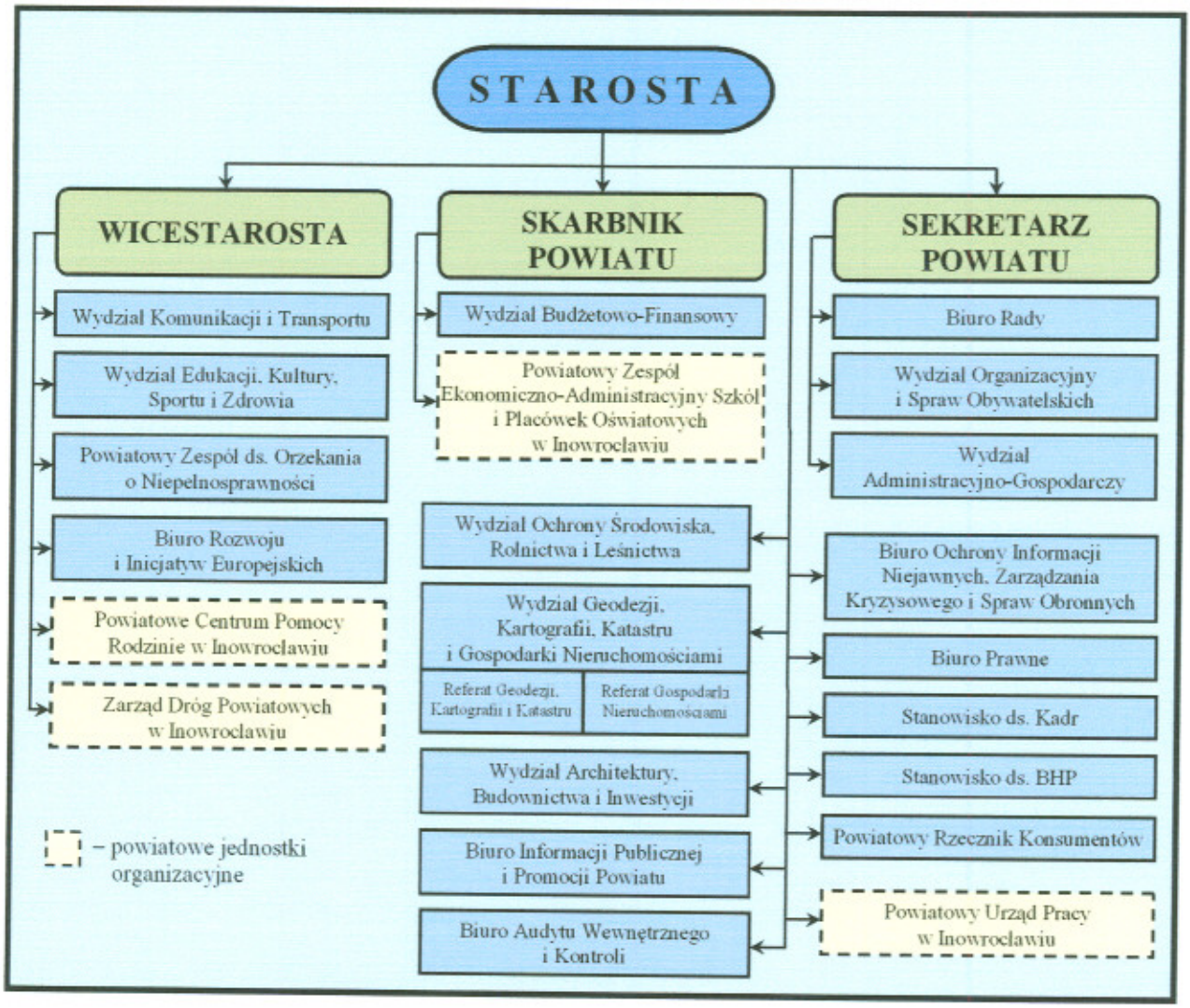
5.2. Orientacja na Klienta

Najwyższe Kierownictwo Starostwa zapewnia:

- identyfikację potrzeb i oczekiwań Klientów,
- sprawną i zgodną z prawem realizację usług,
- poprawę warunków organizacyjnych i technicznych obsługi Klientów,
- tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z Klientem,
- doskonalenie dostępności usług,
- prowadzenie odpowiedniej polityki informacyjnej.

Działaniami podejmowanymi w celu zrozumienia potrzeb i oczekiwań Klientów jest zbieranie i analiza informacji zewnętrznych i wewnętrznych. Pozyskiwanie informacji od Klientów zewnętrznych realizowane jest głównie poprzez analizę skarg i wniosków oraz badania ankietowe. Uzyskane w wyniku badania ankietowego informacje, są wykorzystywane przy podejmowaniu działań dostosowujących i doskonalących jakość świadczonych usług do oczekiwań i wymagań Klientów.

Rys. 3. Struktura organizacyjna Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.



5.3. Polityka jakości

Misją Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu jest realizowanie zasady samorządności poprzez ciągłe doskonalenie jakości świadczonych usług i dostosowanie ich do wymagań i oczekiwań mieszkańców.

Polityka Jakości została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu. Dokument opublikowano również na stronach Biuletynu Informacji Publicznej.

Starosta Inowrocławski przedstawił Politykę Jakości na spotkaniu z Naczelnikami Wydziałów. Polityka Jakości jest przeglądana i weryfikowana na każdym przeglądzie Systemu Zarządzania Jakością.

Politykę Jakości przedstawiono w rozdziale 3 Księgi Jakości.

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

W celu spełnienia wymagań normy, poprzez zapisy w niniejszej Księdze Jakości, Najwyższe Kierownictwo określiło mechanizm ustalania celów jakościowych dotyczących wszystkich Wydziałów oraz wskazało na sposób osiągania tych celów. Polega on na tym, że raz w roku do końca listopada, Naczelnicy Wydziałów określają mierzalne cele jakościowe i przedstawiają je Pełnomocnikowi do spraw Sytemu Zarządzania Jakością. Pełnomocnik analizuje te propozycje, a następnie przedkłada je do akceptacji Najwyższemu Kierownictwu. Cele, mierniki ich osiągania oraz odpowiedzialności za ich realizację są planowane na dany rok kalendarzowy na formularzu celów szczegółowych. Naczelnicy Wydziałów składają informacje o realizacji celów dotyczących jakości, przyjętych na poprzedni okres rozliczeniowy (12 miesięcy) w terminie do końca I kwartału.

5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu zaplanowało wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie.

Zapewniono, że System Zarządzania Jakością będzie spełniał wymagania zawarte w pkt 4.1 normy. System ten będzie dążył do osiągania celów dotyczących jakości.

Zarządzeniem Starosty powołano Zespół ds. wdrażania Sytemu Zarządzania Jakością oraz Pełnomocnika do spraw Sytemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu. Następnie odbył się cykl szkoleń, w których uczestniczyli: Kierownictwo Starostwa, członkowie Zespołu oraz Pełnomocnik. Zakres szkoleń obejmował poszczególne

elementy planowania, realizacji, nadzorowania i doskonalenia Systemu.

Najwyższe Kierownictwo zobowiązało Pełnomocnika do zapewnienia zachowania integralności tego Systemu, w czasie planowania i wdrażania zmian w Systemie Zarządzania Jakością.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Odpowiedzialność i uprawnienia pracowników są określone w zakresach czynności, indywidualnych upoważnieniach oraz w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

Starosta Inowrocławski zarządzeniem nr 41/2009 z dnia 7 kwietnia 2009 r. powołał Pełnomocnika do spraw Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu.

Pełnomocnik upoważniony jest do:

- opracowania, wdrożenia oraz dalszego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009,
- udzielania Staroście bieżącej informacji dotyczącej funkcjonowania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością,
- rozpowszechnienia w Starostwie świadomości dotyczącej wymagań Klienta.

Pełnomocnik posiada uprawnienia do kontaktów z Klientami i innymi stronami zainteresowanymi w sprawach dotyczących Systemu.

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

W Starostwie funkcjonuje system komunikacji wewnętrznej, umożliwiający sprawne działanie Systemu. Komunikacja wewnętrzna odbywa się poprzez:

- internet:
  - www.bip.inowroclaw.powiat.pl,
  - www.inowroclaw.powiat.pl,
  - pocztę elektroniczną,
- tablice ogłoszeń,

- media,
- posiedzenia Zarządu Powiatu Inowrocławskiego zwoływane w miarę potrzeby, jednak nie rzadziej niż raz na miesiąc,
- komunikację bilateralną,
- narady Naczelników z Najwyższym Kierownictwem,
- indywidualne spotkania robocze między członkami kierownictwa różnego szczebla – na bieżąco, w razie potrzeby,
- indywidualne robocze rozmowy Naczelników Wydziałów z pracownikami – na bieżąco, w razie potrzeby.

5.6. Przegląd zarządzania

5.6.1. Postanowienia ogólne

Zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 w celu utrzymania skuteczności Systemu Zarządzania Jakością, Starosta Inowrocławski przeprowadza przegląd Systemu Zarządzania Jakością przynajmniej raz w roku. Zamierzeniem przeglądu jest zapewnienie jego przydatności, adekwatności i skuteczności, jak również ocena możliwości doskonalenia oraz potrzeb zmian w Systemie.

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

- wyników z przeprowadzonych auditów,
- analizy skarg i wniosków Klientów,
- analizy badań ankietowych poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Starostwo,
- analizy przebiegu procesów i zgodności świadczonych usług z wymaganiami,
- oceny działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- statusu podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych,
- zaleceń z kontroli problemowych wewnętrznych i zewnętrznych,
- zmian i innych czynników, które mogą mieć wpływ na Starostwo, takich jak warunki finansowe, społeczne lub zmiany przepisów prawnych,
- propozycji i zaleceń dotyczących doskonalenia Systemu.

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

Na podstawie przeprowadzonego przeglądu sporządzane są wnioski i zalecenia, które stanowią dane do:

- doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością i procesów go tworzących,
- doskonalenia świadczonych usług przez Starostwo,
- właściwego zarządzania zasobami.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

W Starostwie planuje się i zapewnia zasoby niezbędne do:

- wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością i ciągłego doskonalenia jego skuteczności,
- podnoszenia poziomu zadowolenia Klienta przez spełnienie jego oczekiwań.

Niezbędne zasoby definiujemy jako wszystkie elementy konieczne do realizacji procesów i czynności określonych w zadaniach Starostwa. Środki finansowe wymagane do realizacji zadań statutowych ujmowane są corocznie w projekcie budżetu, a następnie w formie ostatecznej określane uchwałą budżetową Rady Powiatu Inowrocławskiego.

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Postanowienia ogólne

Pracownicy Starostwa stanowią o skuteczności i jakości realizowanych zadań. Na sprawne i właściwe wykonywanie zadań wpływ mają takie czynniki jak: wykształcenie, umiejętności, doświadczenie i szkolenia.

6.2.2. Kompetencje, szkolenie i świadomość

Pracownicy zatrudnieni w Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, umiejętności i doświadczenia.

Zatrudnianie na wolne stanowiska urzędnicze w Starostwie odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie naboru na wolne stanowiska urzędnicze w Starostwie

Powiatowym w Inowrocławiu oraz na wolne stanowiska kierowników powiatowych jednostek organizacyjnych. Zgodnie z tym dokumentem nabór na wolne stanowiska urzędnicze jest otwarty i konkurencyjny. Niezbędne wymagania pracowników zatrudnianych w Starostwie określa ustawa o pracownikach samorządowych.

W Starostwie dokonywana jest okresowa ocena pracowników. Umożliwia ona sformułowanie wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego. Pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinny być podjęte, aby podnieść jakość świadczonej pracy oraz jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika. Zasady dokonywania okresowych ocen pracowników są uregulowane zarządzeniem Starosty.

W celu zapewnienia osiągania optymalnych efektów w działalności Starostwa, kładzie się nacisk na podnoszenie wiedzy personelu. Pracownicy są kierowani na szkolenia, na zasadach określonych w Systemie podnoszenia kwalifikacji pracowników Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu oraz w ramach środków ujętych w planie finansowym jednostki. Przeprowadzane są szkolenia wewnętrzne.

Zapisy dotyczące wykształcenia, doświadczenia zawodowego, odbytych szkoleń i zdobytych przez pracowników umiejętności, gromadzone są i przechowywane w aktach osobowych pracowników.

6.3. Infrastruktura

Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu zlokalizowane jest w dwóch budynkach – przy ul. Prezydenta Franklina Roosevelta 36-38 i ul. Mątewskiej 17, dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Urzędnicze stanowiska pracy wyposażone są w urządzenia biurowe i sprzęt komputerowy. Nad prawidłowością funkcjonowania sprzętu komputerowego czuwają informatycy.

W celu lepszego kontaktu z Klientem unowocześniona została łączność telefoniczna i faksowa. Starostwo posiada stały dostęp do Internetu.

6.4. Środowisko pracy

Wymagania dotyczące środowiska pracy określa Regulamin pracy oraz przepisy BHP, które precyzują warunki, w jakich może odbywać się praca. Każdy pracownik świadczący pracę w Starostwie, zobowiązany jest do przestrzegania zasad BHP. Pracownicy przed dopuszczeniem do pracy zapoznawani są z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, mającymi również wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na obsługę Klientów. Informowani są o ryzyku zawodowym występującym na danym stanowisku pracy.

Dokumentacja związana z bezpieczeństwem i higieną pracy znajduje się u inspektora ds. BHP.

7. REALIZACJA USŁUGI

7.1. Planowanie realizacji usług

Starostwo realizuje zadania z zakresu administracji publicznej. Obszar realizowanych zadań i świadczonych usług ustalają ustrojowe przepisy prawne, ustawy oraz przepisy szczegółowe. Głównie jest to realizowanie obowiązków publicznoprawnych wobec członków wspólnoty samorządowej, obejmujące m.in. decyzje, zaświadczenia, zarządzenia i uchwały.

Podczas tworzenia Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu, zgodnym z normą PN-EN ISO 9001:2009, Najwyższe Kierownictwo postanowiło przyjąć podejście procesowe w zarządzaniu Starostwem. Polega ono na identyfikacji procesów i ich wzajemnych powiązań, jak również na zarządzaniu tymi procesami i ich związkami.

W mapie procesów dokonano podziału zidentyfikowanych procesów na zarządcze, główny i pomocnicze.

Procesy zarządcze – związane z dwoma procesami:

- planowanie,
- analiza i sprawozdawczość.

Proces główny – dotyczy bezpośrednio realizacji potrzeb, wymagań i oczekiwań Klientów Starostwa.

Procesy pomocnicze – odpowiedzialne za właściwe utrzymanie i działanie Starostwa.

Przebieg poszczególnych procesów jest planowany i nadzorowany.

Naczelnicy Wydziałów mają zapewnione odpowiednie wyposażenie dla realizacji procesów, środowisko pracy jak również personel posiadający odpowiednie przygotowanie i kwalifikacje. Niezbędną obsługę prawną dla Wydziałów opracowujących projekty uchwał, zarządzeń i decyzji zapewnia Biuro Prawne.

Podczas realizacji usług określono:

- cele dotyczące jakości wraz z wymaganiami,
- potrzeby dotyczące ustanowienia procesów i dokumentów oraz zasobów specyficznych dla realizowanego zadania,
- działania dotyczące weryfikacji, walidacji, monitorowania, pomiarów, kontroli i badań – specyficzne dla danej usługi, z odniesieniem do ustalonych kryteriów przyjęcia,
- zapisy niezbędne do przedstawienia dowodów, że procesy realizacji oraz usługi będące ich wynikiem spełniają wymagania.

7.2. Procesy związane z Klientem

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących usługi

Zgodnie z przyjętym Systemem Zarządzania Jakością, realizowany proces główny opiera się na wymaganiach zawartych w aktach prawnych oraz dodatkowych wymaganiach Klienta.

Klientami zewnętrznymi dla Starostwa są: organizacje, przedsiębiorstwa, instytucje, inne urzędy administracji publicznej oraz osoby fizyczne.

Klientami wewnętrznymi są pracownicy Starostwa.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi

W każdej fazie przyjmowania „zamówienia" na wykonanie danej usługi lub udzielenia informacji, od Klienta zewnętrznego bądź wewnętrznego, jest przeprowadzany dokładny przegląd wymagań dotyczących tej usługi. Zapis wyniku przeglądu polega na umieszczeniu na dokumencie adnotacji „sprawdzono pod względem formalnym" wraz z datą i podpisem osoby sprawdzającej. Odbywa się to na bieżąco podczas przyjmowania odpowiednich dokumentów (pism, druków, wniosków). Każdy Wydział Starostwa zobowiązany jest do rejestracji i realizacji sprawy w terminie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego, a w razie potrzeby do wezwania Klienta do uzupełnienia wniosku. W sytuacji dokonania zmian w danych wejściowych podanych przez Klienta, pracownicy prowadzący daną sprawę ponoszą odpowiedzialność za uwzględnienie tych zmian w procesie podejmowania decyzji.

Pracownicy Starostwa zobowiązani są do informowania Klientów, którzy niepoprawnie lub nie do tego Wydziału złożyli dokument, jakie czynności powinni podjąć lub gdzie się udać, by daną sprawę załatwić szybko i skutecznie, bądź gdzie uzyskają niezbędne informacje.

Wszystkie zapisy, które powstają podczas realizacji procesów są utrzymywane i przechowywane zgodnie z instrukcją kancelaryjną dla organów powiatu oraz innymi obowiązującymi przepisami.

7.2.3. Komunikacja z Klientem

Starostwo dysponuje różnorodnymi formami komunikowania się z Klientem, za pomocą których zainteresowany może uzyskać informacje o świadczonych usługach oraz niezbędnych wymaganiach jakie należy spełnić w celu szybkiego i sprawnego załatwienia sprawy. Znaczącym źródłem informacji o Starostwie, Powiecie i jednostkach organizacyjnych jest Biuletyn Informacji Publicznej. Zawartość podanych informacji

w Biuletynie reguluje ustawa. Istnieje również możliwość pobrania drogą elektroniczną druków i formularzy.
Innymi kanałami komunikacji są:

- tablice ogłoszeń,
- łączność telefoniczna, faksowa, elektroniczna,
- wydawnictwa i publikacje,
- cotygodniowe godziny przyjęć Najwyższego Kierownictwa oraz Naczelników Wydziałów,
- przyjmowanie skarg i wniosków.

7.3. Projektowanie i rozwój

Wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie projektowania nie dotyczą działalności Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu. Starostwo nie projektuje „produktu" oferowanego Klientowi (np. decyzje, postanowienia, zaświadczenia), „produkt" jest określony przepisami prawa.

7.4. Zakupy

7.4.1. Proces zakupów

Zakup usług, wyrobów i materiałów niezbędnych dla funkcjonowania Starostwa oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań odbywa się zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych i na podstawie aktów wewnętrznych.

Zakupy są realizowane, po zweryfikowaniu rzeczywistych potrzeb Starostwa oraz w granicach wydatków, które zostały ujęte w planie finansowym jednostki, z zachowaniem następujących zasad:

- uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów,
- optymalnego doboru metod i środków służących osiągnięciu założonych celów,
- w sposób umożliwiający terminową realizację zadania.

Szczegółowe zasady i tryb postępowania dotyczący zakupów, zostały opisane w karcie procesu V.00.00/AW „Administrowanie".

7.4.2. Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupu usług, wyrobów lub materiałów oraz wyspecyfikowanych dla nich wymagań, określane są każdorazowo we wniosku o udzielenie zamówienia publicznego. Dokument ten tworzony jest i zatwierdzany zgodnie

z obowiązującymi w Starostwie przepisami i procedurami.

7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu

Osoba odpowiedzialna za zrealizowanie dostawy, kontroluje dostawę pod względem zgodności, kompletności i jakości oraz egzekwuje prawa wynikające z gwarancji, rękojmi lub szczegółowych postanowień umowy. Zasady przechowywania dokumentacji związanej z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego określa Regulamin udzielania zamówień publicznych w Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu. Karty gwarancyjne przechowywane są na stanowisku ds. zarządzania mieniem. Instrukcja obsługi przekazywana jest użytkownikowi.

7.5. Dostarczanie usługi

7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi

Zgodnie z Systemem Zarządzania Jakością usługi są realizowane w warunkach nadzorowanych, z zapewnieniem pełnej dostępności informacji dla Klientów Starostwa.

W Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu zostały określone zadania dla poszczególnych Wydziałów. Wewnętrzną organizację pracy Wydziałów systematyzują zakresy czynności poszczególnych pracowników, wewnętrzne procedury i instrukcje oraz polecenia Naczelników.

Uporządkowane w ten sposób zadania, kompetencje i odpowiedzialności, zapewniają stały monitoring procesów zachodzących w Starostwie oraz umożliwiają ich weryfikację i ciągłe doskonalenie.

W celu właściwej realizacji usług dla Klientów wszystkie stanowiska pracy wyposażone są w niezbędne urządzenia biurowe. Każdy pracownik posiada dostęp do stanowiska pracy wyposażonego w komputer wraz z aplikacjami biurowymi.

Dostarczanie dokumentów Klientom następuje w drodze bezpośredniego kontaktu lub za pośrednictwem poczty. Zakres prac związany z usługą realizowaną w ramach procedur jest ustalony i znany każdemu pracownikowi.

Każdy dokument jest właściwie identyfikowany, przechowywany i chroniony do momentu przekazania go Klientowi.

7.5.2. Walidacja procesów usługi

Wyniki procesów realizowanych w organizacji mogą być ocenione podczas przeprowadzonego monitorowania tych procesów. W związku z powyższym nie ma potrzeby do stosowania walidacji tych procesów w sensie rozumienia wymagań normy PN-EN ISO

9001:2009. Dlatego też skorzystano z prawa wyłączenia tego wymagania.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Wszystkie sprawy wpływające do Starostwa są rejestrowane i identyfikowane. Identyfikowanie gwarantuje, że na każdym etapie załatwiania sprawy jest możliwa identyfikacja statusu w odniesieniu do monitorowania. Zasady postępowania zostały zawarte w instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu.

Każda sprawa po wpłynięciu do Starostwa jest na wstępie identyfikowana pod kątem rodzaju dokumentacji i zostaje podzielona na przesyłki podlegające i niepodlegające ewidencji.

Identyfikacji wpływających dokumentów oraz kierowania do poszczególnych Wydziałów, nadając im odpowiednie oznaczenia, dokonuje Starosta bądź działający z jego upoważnienia pracownik przeglądający i przydzielający dokumenty poszczególnym Wydziałom.

Gdy wniosek trafia na właściwe do realizacji danej sprawy stanowisko pracy, zostaje wpisany do spisu spraw (otrzymuje znak sprawy), zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt. Tym samym znakiem sprawy oznaczony jest dokument końcowy i wszystkie dokumenty dotyczące danej sprawy.

7.5.4. Własność Klienta

W celu właściwego załatwienia sprawy Klient musi dostarczyć do Starostwa odpowiednie dokumenty, które mogą zawierać jego dane osobowe, które stanowią jego własność. Przyjmowane dokumenty są rejestrowane w kancelarii ogólnej lub w poszczególnych Wydziałach. Wydziały zapewniają odpowiedni nadzór poprzez ich właściwe oznaczenie, przechowywanie oraz zabezpieczenie przed zniszczeniem lub zaginięciem.

W sytuacji zagubienia bądź zniszczenia dokumentacji osoby upoważnione natychmiast informują o tym Klienta i sporządzają odpowiedni zapis.

7.5.5. Zabezpieczanie usług

W Starostwie wszystkie dokumenty i dane towarzyszące procesom realizacji usług są zabezpieczane. Polega to na odpowiedniej identyfikacji, przechowywaniu w miejscach do tego przeznaczonych oraz ochronie przed uszkodzeniem, zniszczeniem, bądź utratą oraz dostępem osób nieupoważnionych.

Zawartość danych w komputerach chroniona jest poprzez system haseł. Dostęp do haseł mają upoważnieni pracownicy, obsługujący dane stanowisko komputerowe.

Dostarczanie dokumentów Klientom następuje w drodze bezpośredniego kontaktu lub za pośrednictwem poczty. Przygotowywane do wysyłki dokumenty są w odpowiedni sposób pakowane, a następnie, zgodnie z zawartą dyspozycją przesyłane.

Każdy dokument jest właściwie identyfikowany, przechowywany i chroniony do momentu przekazania go Klientowi.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

W Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu wykorzystywany sprzęt kontrolno-pomiarowy jest nadzorowany. Kontrola polega na poddawaniu sprzętu w określonych odstępach czasu do wzorcowania lub legalizacji. Sporządzane z tych operacji zapisy posiadają status nadzorowanych oraz są w posiadaniu pracownika, odpowiedzialnego za ich przechowywanie.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

W Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu zostały zaplanowane i wdrożone procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, niezbędne do: wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi, zapewnienia zgodności Systemu Zarządzania Jakością z postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009, ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

Do realizacji powyższych procesów wraz z wyspecjalizowanym personelem (właściciele procesów, auditorzy, Pełnomocnik) włączani są wszyscy pracownicy Starostwa w fazie podejmowania określonych działań. Obowiązkiem każdego pracownika Starostwa jest dbałość o jakość świadczonych usług poprzez samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełniania założonych wymagań.

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1. Zadowolenie Klienta

Ważnym wskaźnikiem do oceny funkcjonowania Starostwa jest poziom zadowolenia Klienta. W celu pozyskania informacji dotyczących stopnia zadowolenia Klienta wprowadzono System badania poziomu zadowolenia Klientów z usług świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu. Poziom zadowolenia Klienta badany jest również poprzez coroczną analizę skarg, przygotowywaną dla Zarządu Powiatu Inowrocławskiego.

Na podstawie opinii Klientów wyrażonych w ankietach, Starosta lub upoważniona osoba może zdecydować o podjęciu działań dostosowawczych i doskonalących jakość świadczonych usług przez Starostwa. W negatywnie ocenionych przez Klientów Wydziałach, mogą zostać podjęte działania kontrolne, w celu wyjaśnienia potencjalnych nieprawidłowości.

8.2.2. Audit wewnętrzny

W celu zapewnienia stałej przydatności wdrażanego Systemu oraz jego efektywności w osiąganiu zamierzonych celów – planowane i podejmowane są audity wewnętrzne zgodne z pkt 8.2.2 normy PN-EN ISO 9001:2009. Do przeprowadzenia tych auditów Starosta powołał odpowiednio przeszkolonych pracowników. Wyniki auditów są zapisywane, rejestrowane i przekazywane odpowiednim właścicielom procesów, którzy w sytuacji stwierdzenia niezgodności podejmują działania korygujące.

Pełnomocnik nadzoruje działania związane z planowaniem auditów, ich przeprowadzaniem i koordynacją czynności poauditowych oraz opracowuje program auditów.

Rezultaty auditów są przedstawione w raportach i przekazywane Pełnomocnikowi oraz do wiadomości Naczelnikom Wydziałów.

Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością zostały opisane w procedurze VI.02.00/AW „Audity wewnętrzne".

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

W celu sprawdzenia zgodności procesów usług dokonuje się ich monitorowania i pomiaru w oparciu o mierniki określone w kartach procesów. Określenie mierników pozwala na analizę osiąganych wyników. Jeśli zaplanowane w procesach wyniki nie są osiągane to właściciele procesów podejmują działania korygujące w celu zapewnienia zgodności procesu. Działania zostały opisane w procedurze VI.03.00/AW „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze".

Innymi metodami służącymi temu celowi są:

- analiza skarg i wniosków wpływających do Starostwa,
- przeprowadzanie kontroli wewnętrznych,
- przeprowadzanie auditów wewnętrznych.

Ze wszystkich przeprowadzonych czynności dokonywane są i przechowywane zapisy.

8.2.4. Monitorowanie świadczonych usług

Zadania wykonywane przez pracowników Starostwa odbywają się pod nadzorem

Naczelników, dbających o zgodność wydanego dokumentu z obowiązującymi aktami prawnymi. Podpis Naczelnika lub innej osoby upoważnionej oznacza spełnienie wymagań danej usługi. Dokument opatrzony podpisem Starosty lub innej osoby upoważnionej zostaje przekazany Klientowi. Wszystkie dokumenty są przechowywane we właściwych Wydziałach Starostwa. Dokumenty powstające jako wynik realizacji procesu, zostały określone w pkt. 7 Karty procesu II.00.00/AW „Realizacja zadań".

8.3. Nadzór nad usługą niezgodną

W Starostwie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z ujawnionymi niezgodnościami. W celu spełnienia wymagań normy w tym zakresie została ustanowiona, udokumentowana procedura systemowa IV.03.00/AW „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze". Jej celem jest zagwarantowanie, że każda usługa lub jej element niespełniający określonych wymagań nie będzie dalej realizowana oraz nie otrzyma jej osoba zainteresowana. Przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte. Będą stanowiły źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych. W procedurze określone są kompetencje i odpowiedzialności osób w tym zakresie.

8.4. Analiza danych

W celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Starostwa określa się, zbiera oraz analizuje odpowiednie dane.
Źródłem danych pozwalających na przeprowadzenie analizy są:

- końcowe raporty z przeprowadzonych auditów wewnętrznych,
- skargi i wnioski Klientów,
- podjęte działania korygujące i zapobiegawcze,
- wyniki z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- zapisy z przeprowadzonych przeglądów,
- oceny dostawców.

Odpowiedzialnym za analizę danych dotyczących Systemu jest Pełnomocnik, współpracujący w tym zakresie z auditorami wewnętrznymi. Pełnomocnik podczas przeglądu przedstawia zbiorczą informację dotyczącą analizy danych. W wyniku analizy sporządzana jest ocena możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia Sytemu oraz wskazanie jego kierunków.

8.5. Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

Starostwo prowadzi ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. W celu określenia zakresu procesu doskonalenia wykorzystywane są: Polityka Jakości, cele jakościowe, wyniki auditów jakościowych i kontroli problemowych, analiza danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przeglądy zarządzania.

Odpowiedzialnym za ciągłe doskonalenie Systemu jest Pełnomocnik. Podczas całego procesu ciągłego doskonalenia uczestniczą aktywnie wszyscy pracownicy Starostwa poprzez przedstawianie propozycji oraz inicjowanie działań doskonalących.

Co roku System poddawany jest przeglądom dokonywanym przez Najwyższe Kierownictwo Starostwa z udziałem Pełnomocnika oraz Naczelników Wydziałów. Celem przeglądu jest weryfikacja i aktualizacja Polityki Jakości, ocena skuteczności Systemu, procesów, aktualizacja danych Systemu, jak również adaptacja istniejącego Systemu.

8.5.2. Działania korygujące

W Starostwie opracowano i wdrożono procedurę systemową VI.03.00/AW „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze". Procedura określa zasady i tryb postępowania przy ustalaniu przyczyn powstania rzeczywistych niezgodności, ich eliminowania, przy zastosowaniu odpowiednich działań korygujących.
Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

- skarg i wniosków Klientów,
- wyników z przeprowadzonego badania ankietowego Klientów,
- informacji od pracowników,
- auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wniosków z przeglądów Systemu,
- wniosków Naczelników,
- wniosków Najwyższego Kierownictwa Starostwa.

Pracownicy zobowiązani są, w przypadku ujawnienia niezgodności, zgłosić potrzebę działań korygujących bezpośredniemu przełożonemu.

8.5.3. Działania zapobiegawcze

W Starostwie podejmowane są także działania eliminujące przyczyny potencjalnych

niezgodności. Działania zapobiegawcze podejmowane są na podstawie analizy prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia. Sposób postępowania dotyczący działań zapobiegawczych został opisany w procedurze systemowej VI.03.00/AW „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze".

9. OCENA RYZYKA

Ryzyko występuje w każdym Wydziale Starostwa, towarzyszy każdemu procesowi i niezależne jest od dynamiki zmieniającej się sytuacji w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym. Ryzyko to możliwość wystąpienia zdarzeń, negatywnych i pozytywnych, mogących mieć wpływ na osiągnięcie zamierzonych przez Starostwo celów. Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu ryzyka zagrażającego poszczególnym działom określonym w Kartach procesów i innych dokumentach związanych z procesami. W ramach kompleksowej analizy ryzyka dla każdego zidentyfikowanego ryzyka określa się przyczyny ryzyka, skutki ryzyka w razie jego wystąpienia, prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka, istniejące mechanizmy kontroli i działania prewencyjne, ocenę znaczenia.

W ramach wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością przeprowadzana jest raz w roku analiza ryzyka wszystkich zdefiniowanych procesów w Starostwie.

Za nadzór nad prawidłowym przeprowadzeniem analizy odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. SZJ.

Wszystkie informacje o ryzyku zawarte są w arkuszu ryzyka.