

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

1/29



Księga Jakości

*Starostwa Powiatowego
w Bolesławcu*

**STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU**

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

2/29



Opracował:	Pełnomocnik ds. SZJ Mariusz Oliwa podpis	4 lipca 2012r. data
Zatwierdził:	Starosta Bolesławiecki Cezary Przybylski podpis	4 lipca 2012r. data
Dokument obowiązuje od dnia: 9 lipca 2012r.			

KARTA ZMIAN

Numer zmiany	Numer strony	Data	Opis zmiany	Wprowadził zmiany

PRZEGLĄDY DOKUMENTU

l.p.	Data przeglądu	Podpis



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

3/29



SPIS TREŚCI

CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE	4
1. Zatwierdzenie Księgi Jakości	4
2. Ogólna prezentacja Starostwa Powiatowego w Bolesławcu	4
CZĘŚĆ II. WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY PN-EN ISO 9001:2009	5
1. Zakres systemu zarządzania jakością	5
1.1. Postanowienia ogólne	5
1.2. Zastosowanie	6
2. Norma powołana	6
4.1. Wymagania ogólne	7
4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji	8
5. Odpowiedzialność kierownictwa	10
5.1. Zaangażowanie kierownictwa	10
5.2. Orientacja na Klienta	11
5.3. Polityka Jakości	11
5.4. Planowanie jakości	12
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	12
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	12
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa	13
5.5.3. Komunikacja wewnętrzna	13
5.6. Przegląd Zarządzania	14
6. Zarządzanie zasobami	15
6.1. Zapewnienie zasobów	15
6.2. Zasoby ludzkie	15
6.3. Infrastruktura	16
6.4. Środowisko pracy	16
7. Realizacja wyrobu/usługi	17
7.1. Planowanie realizacji usługi	17
7.2. Procesy związane z Klientem	18
7.4. Zakupy	20
7.4.1. Proces zakupu	20
7.4.2. Informacje dotyczące zakupów	20
7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu	21
7.5. Dostarczanie usług	21
7.5.2. Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usługi – patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości	21
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność	21
7.5.3. Własność Klienta	22
7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu	22
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	23
8. Pomiary, analiza i doskonalenie	23
8.1. Postanowienia ogólne	23
8.2. Monitorowanie i pomiary	24
8.2.1. Zadowolenie Klienta Urzędu	24
8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów	24
8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobu	25
8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym	26
8.4. Analiza danych	26
8.5. Doskonalenie	27
8.5.1. Działania korygujące	28
8.5.2. Działania zapobiegawcze	28
CZĘŚĆ III. ZAŁĄCZNIKI DO KSIĘGI JAKOŚCI	299



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

4/29



CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE

1. Zatwierdzenie Księgi Jakości

Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Bolesławcu przedstawia metody i elementy zarządzania Urzędem, opisuje sposób spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 i stanowi podstawowy dokument systemu.

Księga Jakości adresowana jest do wszystkich pracowników, Klientów, dostawców oraz wszystkich stron zainteresowanych utrzymaniem wysokiej jakości pracy Urzędu.

Księga Jakości opisuje działania, czynności oraz procesy zachodzące w Urzędzie, których realizacja stanowi dowód spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Skonstruowana została w taki sposób, aby jej kolejne rozdziały odpowiadały kolejności poszczególnych punktów normy. Zawiera także podstawowe informacje dotyczące Urzędu, terminologii oraz skrótów użytych w tekście.

Niniejszą Księgę Jakości opisującą system zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu przyjęto do zastosowania poprzez zatwierdzenie przez Starostę Bolesławieckiego, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 „Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania”. Dokument sporządzono w jednym wzorcowym dokumencie, który przechowywany jest przez pełnomocnika ds. SZJ. Księga Jakości została także zamieszczona na stronach internetowych Urzędu. Forma elektroniczna Księgi Jakości stanowi dokładną kopię oryginału w formie pisemnej i jest zabezpieczona przed wprowadzaniem zmian.

Nadzór nad rozpowszechnianiem i aktualnością Księgi Jakości oraz dokonywaniem zmian w jej treści sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

2. Ogólna prezentacja Starostwa Powiatowego w Bolesławcu

Starostwo Powiatowe w Bolesławcu działa na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm.) oraz ustaw szczególnych, Statutu Powiatu i Regulaminu Organizacyjnego Urzędu.

Urząd jest jednostką budżetową Powiatu; siedzibą Urzędu jest miasto Bolesławiec. Starostwo Powiatowe w Bolesławcu jest jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, przy pomocy której organy Powiatu wykonują swoje zadania. Starosta Bolesławiecki reprezentuje Starostwo Powiatowe, kieruje bieżącymi sprawami Urzędu, organizuje pracę Zarządu, a także jest kierownikiem Urzędu i zwierzchnikiem służbowym pracowników oraz kierowników powiatowych samorządowych jednostek organizacyjnych. Starosta Bolesławiecki kieruje Urzędem poprzez wydawanie zarządzeń, wytycznych, instrukcji, pism okólnych i poleceń służbowych.

Szczegółową organizację oraz zasady funkcjonowania Urzędu określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Bolesławcu.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

5/29



W skład Urzędu wchodzi następujące Wydziały, Referaty, Biura oraz samodzielne stanowiska według załącznika nr 1 do Księgi Jakości.

Za sprawne funkcjonowanie Urzędu, a w szczególności za zapewnienie warunków umożliwiających wykonywanie zadań należących do Urzędu i koordynowanie funkcjonowania Wydziałów odpowiada Sekretarz Powiatu.

CZĘŚĆ II. WYMAGANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY PN-EN ISO 9001:2009

1. Zakres systemu zarządzania jakością

1.1 Postanowienia ogólne

W procesie dochodzenia do stworzenia systemu zarządzania jakością w Urzędzie a następnie jego doskonaleniu oparto się na zdefiniowanych i rzeczywiście wykonywanych czynnościach usługowych w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu. Realizowane procesy zostały dostosowane do wymagań określonych w normie PN-EN ISO 9001:2001 aby następnie, po nowelizacji normy realizować je zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Przyjęty system zarządzania jakością został oparty na zasadzie, iż ważniejsze jest konsekwentne i rzetelne realizowanie obowiązujących przepisów, uregulowań i aktów prawa powszechnie obowiązującego niż wprowadzanie dodatkowych, a zadania wynikające ze stosowania normy ISO wkomponują się w powszechny zakres funkcjonowania Urzędu.

Niniejsza Księga Jakości stanowi podstawowy dokument Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu. Poszczególne zagadnienia zostały opisane w rozdziałach, odpowiadających kolejności punktów Normy PN-EN ISO 9001:2009. Stosowanie zasad zawartych w opisie Systemu Zarządzania Jakością obowiązują komórki organizacyjne objęte Systemem oraz wszystkich, zatrudnionych tam pracowników Urzędu.

Zgodnie z zapisami artykułów 68 – 71 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. *o finansach publicznych* w Starostwie Powiatowym funkcjonuje kontrola zarządcza stanowiąca ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy. Kontrola zarządcza stanowi podstawę efektywnego zarządzania, dostarczając niezbędnych informacji do podejmowania decyzji związanych z zarządzaniem, sygnalizując przypadki naruszenia prawa, zaniedbania i nieprawidłowości, ewentualne nadużycia i inne uchybienia związane z funkcjonowaniem jednostki. Podstawowymi dokumentami opisującymi system kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym jest zarządzenie Starosty Bolesławieckiego NR 31.IV/11 w sprawie zasad rejestrowania procedur kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

6/29



1.2 Zastosowanie

Wdrożony w Starostwie Powiatowym System Zarządzania Jakością jest zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009. Stosowanie obejmuje swoim zakresem wszystkie komórki organizacyjne i wszystkich zatrudnionych w niej pracowników

Ze względu na specyfikę pracy Urzędu dokonano wyłączeń w tych obszarach jego funkcjonowania, do których nie znajdują zastosowania odpowiednie postanowienia normy ISO 9001:2008. Do obszarów tych zaliczamy :

- 1) **7.3. – Projektowanie i rozwój.** Starostwo Powiatowe w Bolesławcu nie prowadzi prac związanych z projektowaniem usług przez siebie świadczonych, ponieważ zarówno zadania własne, zlecone i powierzone realizowane są na podstawie i zasadach określonych przepisami prawa,
- 2) **7.5.2 - Walidacja procesów dostarczania usługi.** Urząd prowadzi monitorowanie i pomiary każdego procesu związanego z dostarczeniem usługi, w związku z tym nie istnieją takie obszary pracy Urzędu co do których nie dałoby się zweryfikować procesów w następstwie monitorowania lub pomiaru,
- 3) **7.6. - Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.** Urząd nie prowadzi monitorowania i pomiarów procesów przy pomocy specjalnie przeznaczonych do tego celu urządzeń pomiarowych.

Powyższe wyłączenia nie mają wpływu na zdolność i odpowiedzialność Starostwa Powiatowego w Bolesławcu w zakresie dostarczania Klientom usług spełniających ich wymagania.

2. Norma powołana

Księga Jakości opisuje zasady postępowania będące odpowiedzią Urzędu na wymagania zawarte w każdym z rozdziałów normy PN-EN ISO 9001: 2009.

3. Terminy i definicje

W niniejszej Księdze Jakości Starostwa Powiatowego w Bolesławcu została użyta terminologia zgodna z normą PN-EN ISO 9001:2009. Poniższe zestawienie obejmuje terminologię przywoływaną w procedurach oraz skróty używane w niniejszej Księdze Jakości:

- **audit** – systematyczny niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia wymagania,
- **auditor** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu,
- **dokument** - akt mający znaczenie dowodu, ustanawiający uprawnienie lub stwierdzający prawdziwość określonych w nim zdarzeń lub informacji (odpis aktu stanu cywilnego, wyrok, orzeczenie, świadectwo itp.),
- **działanie korekcyjne** – działanie mające na celu wyeliminowanie niezgodności powstałej podczas realizacji procesu,



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

7/29



- **działanie korygujące** – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny powstałej podczas realizacji procesu niezgodności,
- **działanie zapobiegawcze** – działanie mające na celu zapobieżenie powstania niezgodności podczas realizacji procesu,
- **Klient** – organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób – efekt finalny procesu - (wobec której realizowana jest usługa),
- **Kontrola zarządcza** - ogół działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy,
- **Starosta Bolesławiecki** – kierownik Urzędu,
- **niezgodność** – różnica pomiędzy stanem rzeczywistym, a stanem postulowanym wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przyjętych przez Starostwo Powiatowe procedur, związana z dokumentacją lub przebiegiem procesów zachodzących w Urzędzie,
- **SZJ** – System Zarządzania Jakością,
- **Urząd**– Starostwo Powiatowe w Bolesławcu
- **wyrób/usługa** – produkt finalny procesów zachodzących w Starostwie Powiatowym ukierunkowanych na spełnienie wymagań Klienta,
- **zapis** - dokument, w którym podano uzyskane wyniki lub ewidencję przeprowadzonych działań gromadzony w postaci akt spraw,
- **Zarząd** – Zarząd Powiatu Bolesławieckiego.

4. System Zarządzania Jakością

4.1 Wymagania ogólne

W Starostwie Powiatowym w Bolesławcu ustanowiono, udokumentowano i wdrożono System Zarządzania Jakością zgodny z Międzynarodową Normą Jakości ISO 9001:2008.

Mając na uwadze wzrastające oczekiwania Klienta, Urząd podejmuje na bieżąco działania doskonalące oraz dążąc do stworzenia Systemu Zarządzania Jakością odpowiadającego rzeczywistej istocie funkcjonowania Urzędu ego dokonano, następujących czynności:

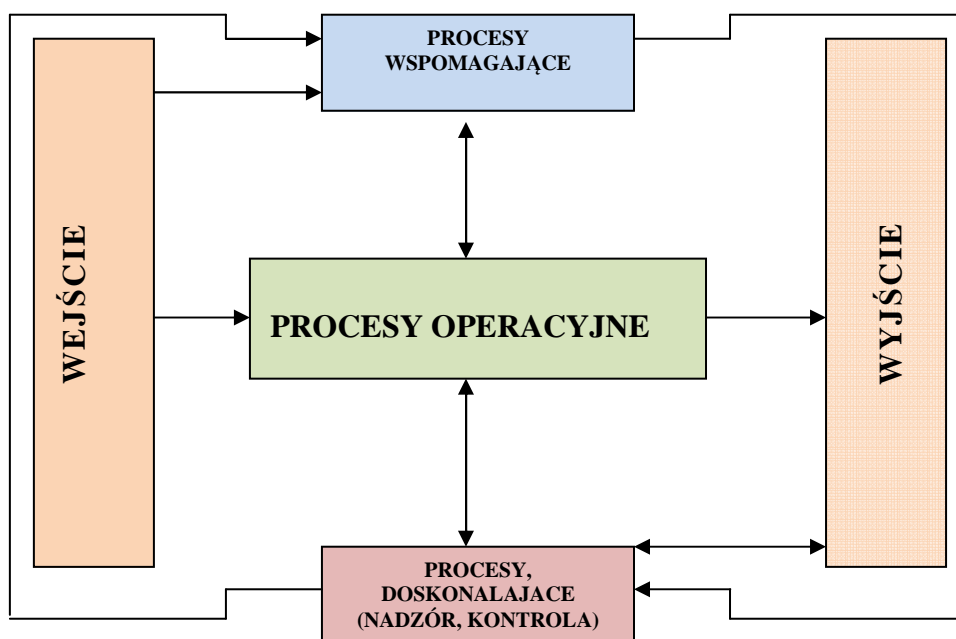
- zidentyfikowano procesy zachodzące w Urzędzie istotne z punktu widzenia zarządzania jakością wraz z określeniem ich zastosowania (według załącznika nr 2 do Księgi Jakości),
- określono wzajemne ich oddziaływanie (ze szczególnym uwzględnieniem dominujących płaszczyzn współdziałania),
- określono zestaw mierników potrzebnych do monitorowania skuteczności przebiegu procesów (ze względu na stałą konieczność ich nadzorowania),
- zapewniono dostępność zasobów i informacji potrzebnych do wspomaganie przebiegu i monitorowania opisanych procesów.



Efekty finalne powyższych czynności podlegają weryfikacji pod kątem ich ciągłego uaktualniania.

Zestawienie procedur ustnych, stanowiące załącznik nr 3 do Księgi Jakości wskazuje również właścicieli procesów odpowiedzialnych za ich realizację. Zestawienie procedur ustnych i mierników podlega bieżącemu monitoringowi, a także bieżącej aktualizacji. Pomiary procesów dokonywane są zgodnie z przyjętymi dla każdego z procesów - okresami rozliczeniowymi. Za przeprowadzenie pomiarów procesów odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu a sprawozdania przedstawiające pomiary procesów, wraz z wnioskami z nich wypływającymi, przedkładane są w celu dokonania stosownej analizy do Biura Kontroli Finansowej i Pełnomocnika ds. SZJ.

Powiązania pomiędzy zdefiniowanymi procesami w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu przedstawia poniższy schemat:



Przyjęty w Urzędzie system zarządzania jakością pozwala jego uczestnikom na skuteczne nadzorowanie świadczonych usług oraz podejmowanie działań ukierunkowanych na usuwanie niezgodności stwierdzonych w trakcie realizacji procesów, na każdym jego etapie.

4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

Przyjęty w Starostwie Powiatowym System Zarządzania Jakością definiuje następujące dokumenty:

- Polityka Jakości (patrz 5.3),



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

9/29



- Księga Jakości (*patrz Część I 1. Zatwierdzenie Księgi Jakości*) i udokumentowane procedury systemowe wymagane normą powszechnie obowiązujące akty prawne,
- akty prawa wewnętrznego ustanawiane przez Radę Powiatu Bolesławieckiego, Zarząd i Starostę Bolesławieckiego.

W Urzędzie przyjęto do stosowania określone zasady postępowania z dokumentacją, które tworzą warunki dla należytego nadzoru i identyfikacji dokumentów w Systemie Zarządzania Jakością. Nadzór nad dokumentacją odbywa się ściśle według zasad określonych przez stosowne akty prawne w szczególności: przez Kodeks postępowania administracyjnego, Instrukcję kancelaryjną, regulamin organizacyjny Urzędu.

Dla odpowiedniego zastosowania aktualnych przepisów prawa pracownikom stworzono warunki korzystania z najbardziej aktualnych wersji programów prawnych LEX oraz Internetu, dając tym samym stały dostęp do publikowanych w nim na bieżąco przepisów prawa.

Mając na uwadze bezpieczeństwo Klientów jak i wytwarzanych zasobów informacji, nadzorem objęte są dane przetwarzane w systemach komputerowych zwłaszcza zaś te publikowane w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu. Całość zagadnień obejmujących zasady korzystania, aktualizowania, jak i wprowadzania informacji do BIP, jak i udzielania informacji publicznej regulują odpowiednio regulamin organizacyjny Urzędu oraz zarządzeniach i instrukcjach Starosty Bolesławieckiego.

Funkcjonujący nadzór nad dokumentami w Urzędzie oparty jest na następujących zasadach:

- opiniowanie dokumentów wprowadzających zmiany organizacyjne i kompetencyjne w stosunku do przyjętego SZJ,
- prowadzenie działań aktualizujących dokumenty będące podstawą funkcjonowania SZJ,
- prowadzenie rejestru zmian dotyczących dokumentacji,
- udostępnianie zainteresowanym aktualnych egzemplarzy dokumentów SZJ.

W pracy Urzędu dokumenty zewnętrzne są w całości identyfikowane, obieg ich podlega nadzorowi, w celu zapobieżenia ich niewłaściwemu zastosowaniu. Skuteczność działania przyjętego SZJ jest monitorowana między innymi poprzez analizę zapisów dotyczących dokonywanych przeglądów systemu zarządzania jakością.

Sposób tworzenia, archiwizowania i zabezpieczenia dokumentów oraz sprawowania nadzoru nad zapisami w Urzędzie określa Instrukcja kancelaryjna.

Poszczególne rodzaje zapisów rejestrowane są na odpowiednich stanowiskach pracy, tam są zabezpieczane, przechowywane i przekazywane do archiwizacji.

Zasady nadzoru nad dokumentami przedstawia załącznik nr 2 do Księgi Jakości.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

10/29



5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo podejmuje działania ukierunkowane na osiągnięcie takich rozwiązań organizacyjnych pracy Urzędu, które spełniłyby oczekiwania Klientów i wszystkich zainteresowanych stron poprzez stworzenie niezbędnych warunków techniczno-organizacyjnych i finansowych realizujących wymagania Międzynarodowej Normy ISO 9001:2008, dotyczące jakości obsługi Klienta.

Najwyższe kierownictwo jest zaangażowane we wdrażanie i ciągłe doskonalenie SZJ poprzez:

- wyznaczenie Pełnomocnika ds. SZJ,
- zakomunikowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Klienta jak też przepisów prawnych i innych,
- określenie Polityki Jakości,
- zapewnienie niezbędnych warunków techniczno – organizacyjnych i finansowych,
- zapewnienie odpowiednich zasobów ludzkich,
- ciągłe planowanie celów i działań dotyczących SZJ – aby uzyskać pełną efektywność,
- nadzorowanie utrzymania i doskonalenie wdrożonego SZJ,
- przeprowadzanie przeglądów zarządzania,
- ustalanie komórek organizacyjnym i pracownikom odpowiedzialności i uprawnień,
- informowanie w Urzędzie znaczenia spełnienia wymagań Normy PN-EN ISO 9001:2009 w odniesieniu do Klienta, do wszystkich stron współpracujących oraz przepisów administracyjnych i wymagań ustawowych.

Raz w tygodniu odbywają się posiedzenia Zarządu, na których zapadają wszystkie niezbędne z punktu widzenia zarządzania decyzje. Przekazywanie instrukcji, postanowień, planów, omawianie wyników auditów itp. odbywa się na comiesięcznych naradach Naczelników wszystkich Wydziałów.

Polityka zapewnienia przez Najwyższe Kierownictwo Urzędu odpowiednich zasobów ludzkich daje gwarancję należytego utrzymania przyjętego Systemu Zarządzania Jakością. Poprzez aktywną politykę nadzorowania, weryfikacji i oceny pracy stworzono skuteczne narzędzia zapobiegające odstępstwom od przyjętych zasad i procedur ujętych w Księdze Jakości.

Starosta Bolesławiecki zapewnia właściwy nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem wdrożonego systemu zarządzania jakością. W tym celu Starosta Bolesławiecki na mocy zarządzenia wyznaczył Przedstawiciela Najwyższego Kierownictwa w Urzędzie, powierzając mu zadanie koordynowania utrzymania w Urzędzie systemu zarządzania jakością. Nie utworzono w tym celu odrębnego stanowisko pracy.

Przyjęte zasady współpracy i podział obowiązków w zakresie SZJ dają gwarancję utrzymania uzyskanego poziomu jakości obsługi Klientów.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

11/29



5.2 Orientacja na Klienta

Starostwo Powiatowe w Bolesławcu pełni służebną rolę na rzecz społeczności lokalnej Powiatu Bolesławieckiego. Urząd na mocy powszechnie obowiązującego prawa - jako jedyny uprawniony - świadczy usługi z zakresu administracji samorządowej szczebla powiatowego. Z tego też względu najwyższe kierownictwo dąży do pełnego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań Klientów Urzędu.

Uwzględniając potrzeby Klientów stworzono stronę internetową o adresie www.boleslawiec.pl, na której znajdują się wszystkie informacje, dotyczące funkcjonowania Urzędu i możliwości realizacji spraw. Ponadto, znajdują się na niej bieżące wiadomości o najważniejszych wydarzeniach w województwie, programach europejskich itp.

Dodatkowym ułatwieniem dla Klientów Urzędu będzie stworzenie platformy - e-Urząd – która umożliwi załatwienie spraw urzędowych bez wychodzenia z domu czy biura. E-Urząd daje Klientom możliwość złożenia przez Internet dokumentów oraz sprawdzenia na jakim etapie realizacji jest ich sprawa a osobiste konto zapewnia bezpieczną komunikację z Urzędem. Działania te są możliwe dzięki ustawie o podpisie elektronicznym.

Ponadto w celu bieżącego monitorowania jakości realizacji poszczególnych spraw, ustalono terminy przyjmowania przez Starostę Bolesławieckiego w Bolesławcu skarg i wniosków, dotyczących pracy Urzędu.

W wyniku tych działań Urząd zdobywa niezbędne informacje pozwalające na poprawę komunikacji Urząd – Klient, oraz tworzy takie rozwiązania proceduralne, które zmierzają do podniesienia jakości świadczonych usług, a co za tym idzie - uzyskania satysfakcji Klienta.

5.3 Polityka Jakości

Polityka Jakości w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu, stanowiąca załącznik nr 5 do Księgi Jakości została przekazana do wiadomości wszystkim pracownikom Urzędu oraz udostępniona na stronach internetowych w celu jej prezentacji i szerszego rozpowszechniania wśród Klientów Urzędu. Polityka Jakości jest podstawą do określania celów i zadań dotyczących jakości dla poszczególnych komórek organizacyjnych i szczebli Urzędu, jest także punktem odniesienia dla przyjętych mierników procesów. W trakcie corocznych przeglądów Polityka Jakości i wynikające z niej cele jakościowe podlegają ocenie pod względem aktualności i właściwego stosowania. Pracownicy Urzędu niezależnie od szczebla i komórek organizacyjnych zostali zapoznani z jej treścią poprzez:

- 1) zamieszczenie Polityki Jakości na stronie internetowej Urzędu,
- 2) przekazanie w formie papierowej do wszystkich komórek organizacyjnych,
- 3) wywieszenie treści Polityki Jakości w wybranych pomieszczeniach biurowych, sekretariatach oraz na tablicach ogłoszeń Urzędu,
- 4) zorganizowanie w komórkach organizacyjnych spotkań poświęconych omówieniu roli Polityki Jakości w bieżącej pracy pracowników.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

12/29



Niniejsza Polityka Jakości stanowi podstawę wszelkich działań podejmowanych w sferze organizacyjnej komórek organizacyjnych Urzędu.

5.4 Planowanie jakości

Zaangażowanie najwyższego kierownictwa Urzędu oraz przyjęta i wdrożona Polityka Jakości stanowią gwarancję właściwego ustalenia celów jakości dla poszczególnych szczebli organizacyjnych Urzędu. Cele jakości planuje się tak, aby były jak najbardziej konkretne, realne i mierzalne. Planowanie jakości dokonuje się systematycznie w każdej komórce.

Cechy ustanowionej Polityki Jakości:

- odpowiada specyfice pracy Starostwa Powiatowego,
- jest sformułowana w sposób jasny i zrozumiały,
- jej treść jest szerzona pośród pracowników,
- zobowiązuje Urząd do ciągłego doskonalenia SZJ,
- jest poddawana przeglądom i oceniana względem jej przydatności,
- jest udokumentowana, wdrożona i utrzymana.

Najwyższe kierownictwo Urzędu ustala cele jakościowe poprzez:

- opracowywanie i nadzorowanie długofalowej strategii rozwoju powiatu,
- sporządzanie i realizację rocznych budżetów powiatu, zapewniających środki finansowe do realizacji wyznaczonych celów i zadań SZJ,
- sporządzanie i realizację rocznych programów doskonalenia SZJ, pozwalających spełniać oczekiwania Klienta oraz pracowników Urzędu, osiągać wyznaczone cele odnośnie realizacji procesów.

5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia

Dokumentem, który reguluje funkcjonowanie Starostwa Powiatowego w Bolesławcu jest Regulamin organizacyjny oraz Regulaminy Organizacyjne komórek organizacyjnych. Ponadto, odpowiedzialność i uprawnienia pracowników Urzędu regulują odpowiednio:

- regulamin pracy Urzędu,
- zarządzenia Starosty w zakresie zasad funkcjonowania Urzędu,
- zakresy czynności poszczególnych pracowników,
- wydane przez Starostę pełnomocnictwa i upoważnienia,
- ustawa o pracownikach samorządowych oraz inne ustawy i rozporządzenia wykonawcze,
- Kodeks Etyki pracowników Starostwa Powiatowego.

Funkcjonujące regulaminy, instrukcje oraz procedury w sposób czytelny ustalają dla wszystkich pracowników granice odpowiedzialności i kompetencji niezależnie od zajmowanych stanowisk. Każdy pracownik Urzędu tuż po objęciu stanowiska pracy jest zapoznawany z zakresem swoich obowiązków i uprawnień. Zapoznanie się z zakresem



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

13/29



czynności pracownik potwierdza własnoręcznym podpisem pod zakresem czynności, którego jeden egzemplarz każdorazowo dołącza się do akt osobowych pracownika.

Ponadto, z regulaminu organizacyjnego Urzędu pracownik czerpie informacje dotyczące usytuowania jego stanowiska pracy w strukturze Urzędu, zasad dekretacji pism, akceptacji dokumentów a z odpowiednich zarządzeń Starosty Bolesławieckiego o przyjętych zasadach awansowania i rozwoju zawodowego na stanowisku pracy.

5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

Osobą odpowiedzialną za podejmowanie decyzji związanych z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymaniem a następnie doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 jest Starosta Bolesławiecki. W ramach swoich uprawnień, Starosta Bolesławiecki wyznaczył przedstawiciela kierownictwa, który posiada odpowiedzialność i uprawnienia do koordynowania czynności wynikających z normy ISO 9001:2008. Do obsługi Systemu Zarządzania Jakością, a w szczególności do przygotowywania projektów decyzji i rozstrzygnięć oraz prowadzenia bieżącej dokumentacji SZJ powołana Pełnomocnika ds. SZJ.

5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

Ze względu na charakter funkcjonalny Urzędu, Zarząd przywiązuje duże znaczenie do stworzenia skutecznego systemu wymiany informacji wewnętrznej. Podstawową zasadą obowiązującą wszystkie komórki organizacyjne jest niezwłoczne przekazywanie wszystkich informacji wpływających do Urzędu do wiadomości właściwych odbiorców w jego strukturze.

Wewnętrzne procesy komunikacyjne w Urzędzie opierają się na następujących narzędziach:

- 1) posiedzenia, narady i spotkania,
- 2) komunikacja pisemna,
- 3) sieć teleinformatyczna, intranet oraz mechanizmy e-Urzędu,
- 4) wewnętrzna i zewnętrzna sieć telefoniczna.

Cyklicznie odbywają się posiedzenia Zarządu, na których podejmowane są rozstrzygnięcia i decyzje dotyczące powiatu i Urzędu. W zależności od potrzeb odbywają się narady Najwyższego Kierownictwa z kierownikami komórek organizacyjnych, których celem jest omówienie najważniejszych kwestii dotyczących działalności Urzędu, a także bieżących spraw organizacyjnych. Jeżeli wymaga tego specyfika pracy w komórce organizacyjnej, kierownicy komórek organizacyjnych organizują spotkania z podległymi pracownikami omawiają sprawy związane z ich bieżącym funkcjonowaniem.

Jednym ze sposobów podniesienia sprawności obecnego systemu przepływu informacji wewnątrz Urzędu jest stałe rozbudowywanie platformy teleinformatycznej, w tym wprowadzanie zintegrowanego systemu elektronicznego obiegu dokumentów bieżących



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

14/29



i finansowych.

Uzupełniającym elementem komunikacji wewnętrznej pomiędzy Starosty Bolesławieckiego a komórkami organizacyjnymi Urzędu są pisma o charakterze informacyjnym lub polecającym, kierowane do kadry kierowniczej Urzędu a także szkolenia i narady szkoleniowe dla pracowników, na których omawiane są nowe projekty i zasady w zakresie zarządzania.

5.6 Przegląd Zarządzania

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności wdrożonego SZJ planuje się i dokonuje w Urzędzie cykliczne przeglądy zarządzania. Dla oceny działania SZJ, w trzecim kwartale roku Najwyższe Kierownictwo dokonuje jego przeglądu. Termin przeglądu ustala Pełnomocnik ds. SZJ w uzgodnieniu ze Starostą Bolesławieckim. Każdorazowo dla każdego przeglądu określa się zasady ich przeprowadzenia obejmujące zakres merytoryczny oraz sposób przepływu dokumentów. Sformułowane w czasie przeglądów wnioski są podstawą do opracowania założeń dotyczących ewentualnych działań doskonalących. Z każdego przeglądu zarządzania sporządzane jest sprawozdanie dla Najwyższego Kierownictwa, w celu podjęcia w razie potrzeby działań naprawczych. Bazą wyjściową do przeglądów zarządzania jakością są:

- wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- wyniki kontroli zewnętrznych i wewnętrznych oraz audytu wewnętrznego,
- raporty z działań zaleconych poprzednimi przeglądami zarządzania,
- opinie Klientów Urzędu wyrażone w ankietach, wnioskach, skargach, interpelacjach,
- wyniki analizy publikacji i mediów,
- informacje dotyczące funkcjonowania procesów w komórkach organizacyjnych oraz świadczonych usług,
- informacje dotyczące rodzaju i aktualnego stanu działań zapobiegawczych lub korygujących podjętych do realizacji w Urzędzie,
- prognozy dotyczące ewentualnych zmian i ich skutków dla systemu zarządzania jakością.

Efektem przeprowadzanych przeglądów są działania o charakterze decyzyjnym ukierunkowane na doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością, jak również samych funkcjonujących w Urzędzie procesów. Podejmowane działania są ściśle skorelowane możliwościami Urzędu i stanowią element wyjściowy do planowania i realizacji polityki zapewnienia niezbędnych zasobów.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

15/29



6. Zarządzanie zasobami

6.1 Zapewnienie zasobów

Starostwo Powiatowe w Bolesławcu stosuje regulaminy i procedury mające na celu właściwe planowanie, a w konsekwencji zapewnienie niezbędnych zasobów dla wdrożenia i utrzymywania na stałym poziomie systemu zarządzania jakością. W celu należytego wykonywania zadań i uzyskania satysfakcji Klienta, Urząd zapewnia następujące środki:

- zasoby infrastrukturalne – bazę lokalową,
- zasoby ludzkie – odpowiednio wykwalifikowany i przeszkolony personel,
- środki techniczne obejmujące materiały biurowe, sprzęt komputerowy, środki łączności i inne niezbędne urządzenia,
- dokumentację i oprogramowanie komputerowe.

6.2 Zasoby ludzkie

Polityka kadrowa Urzędu polega na doborze pracowników o odpowiednim wykształceniu, kwalifikacjach, umiejętnościach i doświadczeniu zawodowym na odpowiednie stanowiska pracy. W Starostwie Powiatowym w Bolesławcu pracownicy stanowią wewnętrzny kapitał, którym zarządza się w oparciu o obowiązujące i ustalone zasady, w skład których wchodzi:

- 1) system planowania, rekrutacji i awansowania pracowników, w celu optymalnego obsadzenia stanowisk oraz poprawy jakości pracy,
- 2) rozwijanie zasobów ludzkich poprzez dostosowanie programów szkoleniowych do standardów stanowisk pracy z uwzględnieniem predyspozycji osobistych pracowników,
- 3) stosowanie mechanizmów oceny wyników pracy w odniesieniu do przyjętych norm.

Podstawowe wymagania kompetencyjne pracowników określa ustawa o pracownikach samorządowych oraz inne ustawy i rozporządzenia, dotyczące zadań samorządu województwa, realizowanych przez Urząd. Rekrutacja pracowników odbywa się na zasadach określonych w przepisach prawnych oraz właściwym zarządzeniu Starosty Bolesławieckiego. Wybór kandydatów do pracy stanowi podstawowy element realizacji przyjętych założeń polityki kadrowej. Wszyscy pracownicy na każdym szczeblu organizacyjnym zobowiązani są do samokształcenia i podnoszenia swoich kwalifikacji. Jednocześnie, na podstawie opracowanych wewnętrznie zasad, Urząd zapewnia pracownikom szkolenia wewnętrzne oraz udział w szkoleniach otwartych organizowanych przez podmioty szkoleniowe. Ponadto, Urząd wspiera samokształcenie pracowników w ramach studiów podyplomowych i uczestnictwa w kursach doszkalających poprzez udzielanie dofinansowania i urlopów szkoleniowych na zasadach określonych w odpowiednim zarządzeniu Starosty Bolesławieckiego.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

16/29



Każdy z pracowników podlega stałej ocenie przez bezpośredniego przełożonego oraz okresowej ocenie kwalifikacyjnej pracowników samorządowych na zasadach określonych w odpowiednich zarządzeniach wewnętrznych.

Powyższy system działa przy pomocy powiązanych ze sobą procesów, które obejmują pozyskiwanie najodpowiedniejszych dla Urzędu pracowników, nadzorowanie zachodzących zmian w środowisku wewnętrznym i zewnętrznym, budowanie i podtrzymywanie zaangażowania pracowników oraz dążenie do elastyczności oraz podwyższania efektywności pracy.

6.3 Infrastruktura

Znaczącym elementem utrzymania właściwych standardów pracy jest istniejąca w Starostwie Powiatowym infrastruktura techniczna, która obejmuje następujące składniki:

- powierzchnie biurowe Urzędu wraz z niezbędnym wyposażeniem,
- środki łączności w tym sieć teleinformatyczna,
- środki transportu.

Odpowiednie komórki wewnętrzne Urzędu odpowiedzialne są za utrzymanie we właściwym stanie i gotowości technicznej poszczególnych składników infrastruktury i realizują to zadanie we własnym zakresie lub z wykorzystaniem dostawców zewnętrznych (usługi związane z naprawami, remontami lub bieżącym utrzymaniem i konserwacją elementów infrastruktury Urzędu). Ponadto, Starosta Bolesławiecki powołuje corocznie Komisję ds. inwentaryzacji, której zadaniem jest przygotowywanie Urzędu do okresowych inwentaryzacji środków trwałych.

6.4 Środowisko pracy

W Urzędzie określono przepisy i wymagania, zapewniające pracownikom odpowiednie warunki pracy, w tym przepisy bhp, p.poż i uwzględniono je w Regulaminie Pracy. W celu ich należytego utrzymania i monitorowania nieustannego spełniania określonych w przepisach wymogów utworzono w Wydziale Organizacyjnym stanowisko do spraw BHP i p.poż. Pracownik na nim zatrudniony na bieżąco monitoruje środowisko pracy i przeprowadza okresowe szkolenia dla wszystkich pracowników Urzędu.

Raz do roku przeprowadzane są kontrole, mające na celu określenie: stanu technicznego biur, pomieszczeń, korytarzy oraz stanu sprzętów biurowych mieszczących się w nich, stanu stanowiska pracy (wystarczająca ilość miejsca w pokoju, zabezpieczenie kabli, oświetlenie itd.), stanu urządzeń higieniczno-sanitarnych, sprawdzenie oznaczenia dróg ewakuacyjnych, sprzętu p.poż, sprawdzenie wyposażenia apteczek pierwszej pomocy oraz aktualizację badań okresowych – lekarskich. Wyniki kontroli są podstawą do podejmowania działań naprawczych i doskonalących.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

17/29



Specyfika realizowanych produktów mających charakter dokumentów powoduje, że standardowe warunki, w jakich prowadzona jest działalność urzędu administracji publicznej są w pełni wystarczające do zapewnienia zgodności z wymaganiami dotyczącymi realizowanych w nich produktów

7. Realizacja wyrobu/usługi

7.1 Planowanie realizacji usługi

Starostwo Powiatowe w Bolesławcu, ze względu na obszar swojego działania, wykonuje zadania oraz świadczy usługi na rzecz społeczności lokalnej. Zadania te określone są w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w porozumieniach zlecających wykonywanie określonych zadań publicznych. W przywołanych przypadkach realizacja zadań sprowadza się do wydawania decyzji administracyjnych, postanowień i innych rozstrzygnięć w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej. Innym obszarem działalności samorządu powiatowego jest stanowienie aktów prawa miejscowego, zarządzanie majątkiem powiatu oraz nadzór merytoryczny nad działalnością powiatowych samorządowych jednostek organizacyjnych i spółek prawa handlowego z większościowym udziałem powiatu.

W sferze wyżej wymienionych działań Starostwo Powiatowe w Bolesławcu nie przeprowadza procesu planowania zmierzającego do powstania nowych zadań, prowadzi natomiast aktywną politykę planowania w zakresie sposobów i środków wykonania postawionych przez ustawodawcę zadań. Przejawem takiego działania może być na przykład uchwalanie przez Radę Powiatu wieloletnich planów inwestycyjnych jak również długoterminowej wielotorowej strategii rozwoju powiatu.

Kierownictwo Starostwa Powiatowego tworząc SZJ zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2001 przyjął podejście procesowe w zarządzaniu Starostwem.

Podejście takie polega na identyfikacji procesów i ich wzajemnych powiązaniach oraz na zarządzaniu tymi procesami i ich związkami.

W Starostwie Powiatowym w Bolesławcu zidentyfikowano procesy operacyjne obejmujące:

- procesy operacyjne;
- procesy wspomagające;
- procesy doskonalające.

W procesach przedstawiono mierzalne cele jakościowe, dane wejściowe i wyjściowe procesów, właścicieli procesów (odpowiedzialnych) i przebieg procesów.

Część procesów została opisana w odrębnych dokumentach, część zaś jest załącznikami do niniejszej Księgi Jakości – dotyczy to obowiązkowych procedur systemowych.

W opisie procesów zidentyfikowane są akty prawne i normatywne dotyczące procesów, a także sposoby monitorowania procesów. Wskazano też jakich należy dokonywać zapisów



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

18/29



podczas realizacji procesów celem potwierdzenia przebiegu praktyki postępowania z dokumentami SZJ. Powiązania między tymi procesami pokazane są na mapie procesów.

Zidentyfikowane procesy w Starostwie podane są w załączniku nr 2 do Księgi Jakości:

W Starostwie Powiatowym opracowano następujące procedury opisujące stosowne procesy:

- a) sześć obowiązujących procedur systemowych
 - procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami (Ps – 1);
 - procedura auditu wewnętrznego i działań korygujących (Ps – 2);
 - procedura działań zapobiegawczych (Ps – 3);
 - procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym (Ps – 4).
- b) procedury ustne (złącznik nr 3 do Księgi Jakości)”

7.2 Procesy związane z Klientem

Urząd w trakcie realizacji zadań wynikających z obowiązujących ustaw i przepisów szczególnych, prowadzi również sprawy wnoszone przez Klientów indywidualnych. Zakres wymagań dotyczących usługi wykonywanej w takich przypadkach jest każdorazowo określany z uwzględnieniem uwarunkowań określonych przez obowiązujące przepisy prawa. Wymagania dotyczące produktu/usługi określone są przepisami prawa, a ponadto zidentyfikowane w procedurach ustnych.

Każda sprawa wnoszona do Starostwa przez klienta:

- trafia poprzez sekretariat do Starosty w przypadku jego nieobecności do Zastępcy Starosty lub Sekretarza według kompetencji;
- po dekretacji sprawa klienta kierowana jest do pracowników merytorycznie odpowiedzialnych za realizację danego zadania (wydziały, referaty, samodzielne stanowiska, kierownicy jednostek organizacyjnych urzędu);
- pracownik merytoryczny bada możliwość spełnienia przez Starostwo wymagań określonych przez klienta biorąc pod uwagę przepisy prawa, obowiązujące procedury zachowując staranność i rzetelność w postępowaniu;
- dokonuje się zapisu w formie przyjętej w Wydziale;
- ustalenie wymagań odbywa się podczas przyjmowania odpowiednich dokumentów (podań, wniosków itp.) od klienta;
- dokonuje się również uzgodnień ustnych, które klient potwierdza swoim podpisem;
- pracownik sprawdza poprawność sformułowania (wypełnienie) dokumentów, formularzy, ich kompletność i właściwość adresata.

W przypadku powstania rozbieżności między wymaganiami klienta a propozycją załatwienia sprawy przez Starostwo, są one rozwiązywane na drodze dodatkowych uzgodnień z klientem celem wyjaśnienia wszelkich nieporozumień.

Jeżeli zostały zmienione wymagania dotyczące realizacji określonych zadań, pracownik merytorycznie odpowiedzialny, po akceptacji Starosty, Naczelnika Wydziału, wprowadza te



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

19/29



zmiany w odpowiednich dokumentach, drukach, procedurach i odpowiednio powiadamia o zmianach pracowników.

Zapisy dotyczące realizacji usług dla klientów gromadzone są i przechowywane w aktach sprawy.

Elementami weryfikacji ścieżki postępowania przy realizacji czynności jest analiza informacji przedłożonej przez Klienta w formie pisemnej (np. w postaci wniosku) lub ustnej.

W celu zapewnienia wymagań dotyczących jakości usługi realizowanej na rzecz Klienta przeprowadza się bieżące przeglądy wymagań dotyczących wyrobu. Przeglądy te mają na celu eliminację niespójności pomiędzy oczekiwaniami Klienta a obowiązującymi przepisami prawa stosowanymi w trakcie realizacji zadań. Aby zminimalizować rozbieżności mogące wystąpić w trakcie ich wykonywania, Urząd informuje Klienta o możliwości wystąpienia takich zdarzeń (np. wydłużenie terminu). Przegląd wymagań jest realizowany w toku przyjmowania składanych dokumentów. Właściwość rzeczowa, miejscowa i instancyjna badana jest z urzędu, ponadto weryfikacji poddaje się poprawność i kompletność przedłożonej dokumentacji. Przegląd dokonywany jest w oparciu o obowiązujące przepisy prawa i wewnętrzne unormowania inwentaryzowane i systematycznie nadzorowane pod względem swojej aktualności, a w razie wystąpienia zmian, bezzwłocznie dostosowywane do aktualnie obowiązującego stanu prawnego.

Każda usługa i produkt finalny procesu poddawany jest przeglądom, weryfikacji, akceptacji i kontroli. Z przeglądów wymagań dotyczących wyrobu pozostają zapisy dotyczące między innymi wszczęcia postępowania administracyjnego, wezwania stron do uzupełnienia dokumentów itp.

W świetle zmieniających się przepisów szybka, pełna i zawsze aktualna informacja jest podstawowym celem realizacji polityki informacyjnej Urzędu. W celu zapewnienia prawidłowej komunikacji z Klientem Urząd na bieżąco przekazuje informacje: do Biuletynu Informacji Publicznej, na stronę Internetową Urzędu pod adresem: <http://www.bip.powiatboleslawiecki.pl/>, do serwisów internetowych, do stacji telewizyjnych i radiowych lokalnych, regionalnych oraz ogólnokrajowych, do prasy lokalnej, regionalnej oraz ogólnokrajowej, wywiesza na słupach i tablicach ogłoszeniowych.

Ponadto, informacje docierają do Klienta telefonicznie, w bezpośredniej rozmowie, a także na opracowanych przez niektóre Wydziały – formularzach i kartach informacyjnych. Bardzo ważne znaczenie ma informacja zwrotna od osób korzystających od Klientów, partnerów itp. Pozyskiwanie tych informacji umożliwia nam: badania satysfakcji klienta (przeprowadzane przynajmniej raz na dwa lata), analiza skarg i wniosków, przyjęcia interesantów przez kierownictwo.

Klient zawsze może zwrócić się bezpośrednio do pracownika odpowiedniego wydziału, którego obowiązkiem jest udzielenie wyczerpujących i kompetentnych informacji dotyczących sprawy.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

20/29



Ponadto, dla wszystkich Klientów, na stronach internetowych Urzędu zamieszczone są informacje na temat trybu, warunków, opłat i koniecznych do realizacji spraw dokumentów. Redagowany i uzupełniany na bieżąco Biuletyn Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego stanowi zbiór niezbędnych wiadomości mających niejednokrotnie kluczowe znaczenie dla Klientów indywidualnych.

7.3 – patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości

7.4. Zakupy

7.4.1. Proces zakupu

Starostwo Powiatowe jest podmiotem finansów publicznych, stąd też wszelkie zakupy usług lub materiałów odbywają się według obowiązujących przepisów prawnych. Podczas realizacji procesu zakupu stosuje się między innymi przepisy zawarte w ustawie o finansach publicznych, ustawie Prawo zamówień publicznych, ustawie o cenach oraz inne przepisy szczegółowe. O trybie realizacji zakupu decyduje Kierownik. Szczegółowe zasady dokonywania zakupów przy zastosowaniu określonych trybów ustawy oraz weryfikacji Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia określają odrębne procedury.

W celu prawidłowej realizacji przepisów i zasad związanych z procesem zakupu z zastosowaniem Prawa zamówień publicznych, w Urzędzie funkcjonuje komórka, która prowadzi bieżący nadzór nad realizacją w Urzędzie zakupów w trybie wyżej wymienionej ustawy oraz realizuje czynności związane z opiniowaniem wszelkich dokumentów oraz sprawozdawczością w tym zakresie.

Kryteria wyboru i oceny ustalane są w oparciu o wskazania zawarte w obowiązujących przepisach i dokumentowane w każdym przypadku uruchomienia procedury zakupu, przy zastosowaniu któregośkolwiek z wyżej wymienionych trybów. Pozwala to na zagwarantowanie spełnienia koniecznych wymagań dotyczących zakupywanych przez Urząd wyrobów lub usług oraz faktycznej możliwości wykonania umowy przez potencjalnego kontrahenta Urzędu. Zapisy wykorzystywane są przy kolejnych zakupach w celu lepszego przygotowania się do procedury zamówienia.

Wszelkie zakupy planowane są w cyklu rocznym na podstawie przewidywanych potrzeb i zgromadzonych danych. Zakupy realizowane są przy współudziale wszystkich zainteresowanych stron a planowanie ich dokonywania jest w całości uzgadniane ze Skarbnikiem Powiatu.

7.4.2 Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupów definiujące przedmiot zakupu, cechy dostawcy wraz z wyszczególnionymi wymaganiami zawarte są w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia lub postanowieniach umowy ostatecznej z kontrahentem. Przed zakomunikowaniem dostawcy są one weryfikowane pod kątem ich właściwości



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

21/29



i poprawności formalno – prawnej oraz zgodności z przyjętymi w tym zakresie procedurami przez odpowiednie komórki organizacyjne Urzędu.

7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu

Punktem odniesienia dla weryfikacji właściwości zakupionego wyrobu lub usługi są postanowienia umowy zawartej z kontrahentem, której przedmiotem jest dany wyrób lub usługa. Sprawdzenia spełnienia wymagań, a co za tym idzie wykonania umowy zgodnie z jej postanowieniami, dokonuje komórka organizacyjna odpowiedzialna za realizację zamówienia.

7.5 Dostarczanie usług

7.5.1 Nadzorowanie i dostarczanie usługi

Ze względu na charakter funkcjonowania Starostwa Powiatowego działania Urzędu są z góry zaplanowane, a ich realizacja odbywa się w warunkach nadzorowanych. Zasadniczym dokumentem określającym ramy postępowania pracowników Urzędu w sposób ogólny jest Kodeks postępowania administracyjnego. Zawiera ona główne zasady wykonywania czynności urzędniczych, ich rodzaje, znaczenie i skutki prawne, a uzupełniany jest przez instrukcję kancelaryjną. W połączeniu z aktami normatywnymi wewnętrznymi, regulaminem organizacyjnym oraz zakresami obowiązków i uprawnień pracowników zapewniają właściwą realizację procesów.

Każdy pracownik Urzędu posiada swobodny dostęp do wszelkich dokumentów niezbędnych w trakcie realizacji usługi takich jak ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady i Zarządu, przyjęte w Urzędzie procedury lub instrukcje, które obowiązany jest stosować w celu realizacji przypisanych sobie zadań. Ponadto każdy pracownik Urzędu w trakcie wykonywania usługi jest bieżąco nadzorowany i instruowany przez swojego bezpośredniego przełożonego w zakresie wykonywanych czynności zmierzających do wykonania usługi lub załatwienia określonej sprawy.

Jednym z elementów nadzoru oraz monitoringu przebiegu świadczenia usług są mierniki prawidłowości i efektywności procesów zachodzących w Urzędzie, które pozwalają zobrazować rzeczywisty przebieg danych procesów oraz stopień ich skuteczności w stosunku do oczekiwań Klienta. Stanowią one również jeden z wyjściowych elementów dokonywanych przeglądów, w celu doskonalenia przyjętego systemu zarządzania jakością.

7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczanie usługi – patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Starostwo Powiatowe w Bolesławcu świadczy usługi, których w większości przypadków świadectwo znajduje wyraz w formie pisemnej. Identyfikacja



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

22/29



usługi świadczonej przez Urząd odbywa się zatem na podstawie symboli i haseł klasyfikacyjnych zawartych w instrukcji kancelaryjnej, które pozwalają na właściwe określenie rodzaju i tematyki dokonywanych czynności oraz na podstawie innych postanowień tej instrukcji, określających dalsze postępowanie z dokumentami. Poprzez połączenie systemu oznaczania oraz zasad rejestrowania przepływu dokumentów i sposobów ich przechowywania, które to wynikają bezpośrednio z wymagań instrukcji kancelaryjnej możliwe jest także odtworzenie historii realizacji usług i spraw, a także aktualnego umiejscowienia dokumentów świadczących o ich realizacji.

Instrukcja wskazuje sposoby określenia statusu – stanu sprawy lub realizowanych usług. Wprowadza obowiązek oznaczania przez przełożonego sposobu załatwienia, a następnie konieczności końcowego podpisania dokumentu związanego z daną sprawą. W zakresie określania stanu realizowanej sprawy w Urzędzie w miarę potrzeby stosuje się pisemne noty obiegowe, na których umieszcza się treść dekretacji oraz zaznacza etapy i punkty decyzyjne, włączając w to ewentualną datę i podpis osoby przyjmującej sprawę.

W celu zapewnienia należytej identyfikacji i identyfikowalności, właściwe komórki organizacyjne współpracują ściśle z Archiwum Zakładowym, prowadząc zapisy odnoszące się do tej współpracy.

7.5.4 Własność Klienta

Własność Klienta jest odpowiednio identyfikowana, weryfikowana, chroniona i zabezpieczona w oparciu o (w szczególności): Instrukcję kancelaryjną, Instrukcję obiegu dokumentów księgowych, Regulamin organizacyjny Urzędu – w części dotyczącej skarg i wniosków.

W wymienionych aktach znajduje się szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od Klienta oraz sposób postępowania z dokumentami.

Część dokumentów stanowiących własność Klienta składana jest albo bezpośrednio w Wydziale albo w Sekretariacie, gdzie po odpowiednim zadekretowaniu trafia do Wydziału odpowiedzialnego za realizację sprawy oraz za fachowe przechowywanie dokumentów stanowiących własność Klienta. Dokumentacja przechowywana jest w aktach sprawy, archiwizowanych zgodnie z Instrukcją kancelaryjną i Instrukcją dot. postępowania z dokumentacją archiwalną.

7.5.5 Zabezpieczenie wyrobu

Zasady postępowania z przechowywaniem dokumentów określa w szczególności: Instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych, ustawa o ochronie danych osobowych, rozporządzenie MSWiA w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne, ustawa



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

23/29



o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawa o prawie własności przemysłowej.

Dokumenty, druki i materiały niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych (m.in. archiwum, tajna kancelaria) wg zasad określonych we właściwych aktach prawnych.

Zasady gospodarowania drukami, formularzami oraz materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi dla wykonywania zadań merytorycznych przez Urząd, zapewniają ich dostępność oraz utrzymywanie wartości użytkowej.

W Urzędzie istnieją również zasady postępowania z ochroną baz danych prowadzonych elektronicznie poprzez fakt, że: obowiązują hasła wejścia do pamięci komputera oraz wejścia do baz danych, przy czym hasła znają wyłącznie użytkownicy, podlegają szyfrowaniu dane np. z laptopów sporządzane są przez pracowników Wydziału Organizacyjnego (Administradora Systemu) kopie bezpieczeństwa.

7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Patrz punkt 1.2 niniejszej Księgi Jakości.

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Postanowienia ogólne

Starostwo Powiatowe w Bolesławcu zaplanowało i wdrożyło procesy zmierzające do pełnego określenia zgodności zadań i usług wykonywanych w Urzędzie z przyjętymi wymaganiami dotyczącymi jakości, ustanowionymi zarówno w przepisach obowiązującego prawa, jak też w stworzonych do tego celu procedurach i instrukcjach. Procesy te umożliwiają zebranie danych do analizy oraz identyfikacji i podjęcia ewentualnych działań doskonalących.

Bieżący nadzór zawierający w sobie elementy pomiaru, analizy i doskonalenia prowadzony jest na każdym etapie realizacji procesów. Nadzór ten w ramach samokontroli czyli sprawdzenia rzeczywistego spełnienia założeń przyjętych względem danej usługi, dokonywany jest przez każdego pracownika uczestniczącego w procesie jej świadczenia.

W działaniach bierze aktywny udział również bezpośredni przełożony pracownika, pełniąc zarówno rolę obserwatora, jak też weryfikatora wszelkich działań podejmowanych przez pracownika. Jest to sposób postępowania przyjęty na każdym szczeblu zarządzania Starostwa Powiatowego.

Osobnym działaniem, zawierającym w sobie elementy pomiarów, analizy i doskonalenia jest kontrola wewnętrzna i audyt wewnętrzny. Tryb kontroli wewnętrznej a także audytu wewnętrznego określają odrębne procedury. Ponadto, czynności pracowników podlegają pomiarom, analizie i doskonaleniu po przeprowadzonych auditach jakościowych a także różnego rodzaju kontrolach wykonywanych przez zewnętrzne podmioty.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

24/29



8.2 Monitorowanie i pomiary

8.2.1 Zadowolenie Klienta Urzędu.

Jednym z najważniejszych mierników jakości funkcjonowania przyjętego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością są informacje nt. zadowolenia Klienta Urzędu i spełniania ustalonych wymagań. Wszyscy pracownicy Starostwa Powiatowego w Bolesławcu odpowiadają za czynne uczestniczenie w procesie pozyskiwania informacji na temat funkcjonowania Urzędu i zadowolenia Klienta oraz inicjatywę w zakresie podejmowania działań doskonalących.

Ponadto, realizacja działań zmierzających do uzyskania informacji odbywa się poprzez: analizę uwag przekazywanych pocztą elektroniczną do poszczególnych wydziałów, analizę skarg zarejestrowanych w Rejestrze Skarg i Wniosków, analizę interpelacji radnych, badania ankietowe, przyjęcia klientów przez pracowników Urzędu zgodnie z harmonogramem dyżurów przyjmowania skarg i wniosków oraz z bezpośrednich spotkań z Klientami Urzędu.

Takie działania zmierzają do identyfikacji obszarów, które powinny zostać poprawione i udoskonalone.

8.2.2 Audit wewnętrzny

W Starostwie Powiatowym w Bolesławcu określa się zasady przeprowadzania wewnętrznych auditów jakości stanowiące załącznik nr 6 do Księgi Jakości.

8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów

Procesy zidentyfikowane w SZJ są monitorowane i mierzone.

Celem zastosowania każdego z mierników jest weryfikacja spełniania przez dany proces ustalonych założeń, które - w zależności od panujących uwarunkowań - mogą być dowolnie kształtowane. Ponadto mierniki procesów pomagają określić wpływ procesów wspomagających na procesy operacyjne – zasadnicze, a tym samym określić ich środowisko.

Monitorowania i pomiarów procesu dokonuje jego właściciel czyli osoba koordynująca i odpowiedzialna za jego realizację. Monitorowanie i pomiary procesów dokonywane są na bieżąco, aby możliwość wykrycia ewentualnych przyczyn niezgodności i ich usunięcia była jak najbardziej skuteczna. O wszelkich niezgodnościach związanych z realizacją procesów, wynikających z przeprowadzonych pomiarów, właściciel procesu obowiązany jest powiadomić swojego bezpośredniego przełożonego. Przedkładane uwagi są poddawane analizom również w trakcie przeglądu systemu zarządzania jakością, a wnioski z nich wypływające - przedkładane Staroście Bolesławieckiemu, w celu podjęcia decyzji dotyczących uruchomienia działań doskonalących.



8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu

Czynności związane z monitorowaniem i pomiarem wyrobu w Starostwie Powiatowym prowadzone są na bieżąco na każdym etapie wykonywania wyrobu przez pracowników Urzędu biorących udział w procesie realizacji wyrobu we współpracy z ich bezpośrednimi przełożonymi.

Ze względu na specyfikę pracy Urzędu, za punkt odniesienia przy określaniu czy dany wyrób spełnia założone wymagania, służą powszechnie obowiązujące przepisy prawa, zwłaszcza te, które w sposób szczególny odnoszą się do danego wyrobu określając enumeratywnie i wprost wymagania, jakie powinien spełniać wyrób, aby można go było uznać za prawidłowo wykonany i zgodny z wymaganiami Klienta, np.: Kodeks postępowania administracyjnego, Instrukcja kancelaryjna, ustawa – Prawo zamówień publicznych, ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz inne przepisy szczególne.

Spełnienie kryteriów przez dany wyrób potwierdzane jest przez uprawnionego pracownika oraz ewentualnie przez osobę odpowiedzialną za jego przygotowanie lub wykonanie w sposób niebudzący wątpliwości.

W związku z obowiązującymi przepisami prawa nie dopuszcza się do sytuacji, w której wyrób nie spełni wymagań prawnych czy wykonana zostanie taka usługa.

Ryzyko występuje w każdej komórce organizacyjnej Urzędu, towarzyszy każdemu procesowi i jest niezależne od dynamiki zmieniającej się sytuacji w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym.

Ryzyko to możliwość wystąpienia zdarzeń, zarówno negatywnych jak i pozytywnych, które mogą mieć wpływ na osiągnięcie zamierzonych przez Urząd celów. Ryzyko mierzone jest w kategoriach znaczenia i prawdopodobieństwa.

Proces zarządzania ryzykiem w Urzędzie składa się z następujących etapów:

1. Identyfikacja ryzyka
2. Analiza ryzyka
3. Punktowa ocena ryzyka
4. Hierarchizacja ryzyka
5. Podejmowanie działań w obszarach o podwyższonym ryzyku.

Identyfikacja ryzyka polega na ustaleniu ryzyka zagrażającego poszczególnym działaniom określonym procesów.

W ramach kompleksowej analizy ryzyka dla każdego zidentyfikowanego ryzyka określa się:

1. Przyczyny ryzyka [1 lub więcej]
2. Skutki ryzyka, w razie jego wystąpienia [1 lub więcej]
3. Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka [jedna ocena, przy uwzględnieniu wszystkich przyczyn]
4. Istniejące mechanizmy kontroli i działania prewencyjne [działania, których występowanie zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka]
5. Ocenę znaczenia [ocena dla każdego z zidentyfikowanych skutków ryzyka]



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

26/29



Ocena ryzyka polega na określeniu znaczenia i prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka. Analizę i ocenę ryzyka przeprowadza się dla wszystkich procesów Urzędu. Wszystkie informacje o ryzyku należy wprowadzić do arkusza ryzyka. Przeprowadzona analiza ryzyka jest elementem, który podlega dyskusji i omówieniu przez najwyższe kierownictwo Urzędu na przeglądzie zarządzania i przyczyniać się powinna do podejmowania działań w obszarach wymagających doskonalenia. Na jej podstawie podejmuje się decyzje ds. w zakresie monitorowania procesów, wyznaczania celów oraz dokumentacji objętej systemem. Za przeprowadzenie analizy ryzyka w ramach poszczególnych procesów oraz weryfikację i aktualizację analizy ryzyka przed corocznym przeglądem zarządzania odpowiedzialni są kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych. Pracownicy Urzędu odpowiadają za zidentyfikowanie ryzyk towarzyszący

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

Wszelkie niezgodności dotyczące wyrobów i usług są wykrywane na etapie wykonywania danego wyrobu. Do nadzoru nad wyrobem niezgodnym z wymogami oraz do dokonania natychmiastowej korekcji zobowiązany jest każdy pracownik uczestniczący w procesie jego realizacji. Poprawiony wyrób jest ponownie weryfikowany co do jego zgodności z przyjętymi wymaganiami.

W przypadku dostarczenia niezgodnego wyrobu Klientowi Urzędu zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczące m.in. nieważności decyzji administracyjnej oraz przepisy wskazujące możliwość jej zaskarżenia w trybach i terminach przewidzianych w tych przepisach. Ponadto, Klient jest każdorazowo pouczany o możliwości i sposobie wniesienia odwołania.

W stosunku do postępowania z wyrobem niezgodnym, znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Zasady nadzoru nad wyrobem niezgodnym stanowią załącznik nr 8 do Księgi Jakości.

8.4 Analiza danych

Analiza danych jest procesem myślowym zmierzającym do uzyskania informacji, służących właściwemu diagnozowaniu i określeniu kierunków doskonalenia i rozwoju przyjętego w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu systemu zarządzania jakością. W Urzędzie są określane, zbierane i analizowane wszelkie dane, które mogą być przydatne w celu określenia efektywności funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

Analizie podlegają między innymi dane:

- pochodzące z przeglądów zarządzania,
- z bieżącego monitorowania i pomiarów procesów zachodzących w Urzędzie,
- będące efektem badania zadowolenia Klienta oraz z pochodzących od niego informacji zwrotnych w postaci skarg lub wniosków,
- z przeprowadzonych kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

27/29



- wyników dokonanych audytów i auditów,
- uzyskane z innych źródeł, na przykład od dostawców,
- wyników kontroli zarządczej.
- z samooceny systemu kontroli zarządczej przez osoby zarządzające i pracowników Urzędu.

Raz w roku (chyba, że ustalenia po przeglądzie zarządzania mówią inaczej) dokonuje się pomiarów skuteczności i efektywności realizowanych w Starostwie Powiatowym procesów, pod kątem spełniania założonych celów przyjętych do realizacji w danym roku.

Cyklicznie dokonuje się analizy sprawozdań dotyczących realizacji skarg i wniosków. W tym celu tworzy się zestawienia określające ilość skarg lub wniosków przyjmując kryteria przedmiotowe i podmiotowe.

Informacje zawierające wyniki auditów wewnętrznych oraz zrealizowanych działań doskonalących poddawane są analizie, zgodnie z terminami wynikającymi z zatwierdzonych przez Starostę bolesławieckiego planów. W zakresie auditów tworzy się zestawienia określające stopień realizacji planów auditów oraz wyniki auditów, przyjmując kryteria podmiotowe

i przedmiotowe, natomiast w przypadku analizy wyników działań doskonalących tworzy się plan działań z uwzględnieniem statusu ich realizacji.

Wszelkie informacje dotyczące dostawców usług dla Starostwa Powiatowego zawarte są w specyfikacjach istotnych warunków zamówienia lub w umowach z dostawcami. Przeglądy dostawców dokonywane są co roku, w trakcie przygotowywania planów zamówień publicznych na kolejny rok.

Analizy danych dotyczących systemu zarządzania jakością dokonuje się na każdym szczeblu zarządzania. Zapisy wyników analiz zachowywane są zgodnie z wymaganiami przedstawionymi w Instrukcji kancelaryjnej.

8.5 Doskonalenie

System Zarządzania Jakością przyjęty w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu jest ciągle doskonalony pod względem jego skuteczności i efektywności. Wszelkie informacje, dotyczące funkcjonowania SZJ uzyskane w wyniku kontaktu z Klientem, przeprowadzanych auditów wewnętrznych, przeglądów zarządzania, analizy danych wraz z założeniami Polityki Jakości i celami dotyczącymi jakości stanowią – o ile zajdzie taka potrzeba – podstawę do ustalenia sposobów identyfikacji i wdrożenia działań doskonalących. Działania te mogą przyjąć formę korekcji - czyli czynności podejmowanych w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności, a także działań korygujących lub zapobiegawczych, których wyniki również stanowią punkt odniesienia w procesie doskonalenia przyjętego SZJ.

Wszelkie sugestie dotyczące konieczności podjęcia działań doskonalących są formułowane na podstawie wieloaspektowej analizy informacji dotyczących funkcjonowania przyjętego SZJ przez właściwe komórki organizacyjne Urzędu i przedkładane do wiadomości Staroście Bolesławieckiemu.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

Edycja

Strona

KJ

E

28/29



Jeśli na skutek podejmowanych działań doskonalących konieczne jest wprowadzenie zmian w dokumentacji SZJ – są one wprowadzane przez uprawnione do tego osoby.

Działania doskonalące w odniesieniu do nadzorowanych systemów informatycznych uregulowane są w zarządzeniu Starosty Bolesławieckiego NR 55.IV/12 z dnia 2 lutego 2012r., w sprawie dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu.

8.5.1 Działania korygujące

8.5.2 Działania zapobiegawcze

W Starostwie Powiatowym w Bolesławcu, w miarę istniejącej potrzeby, podejmowane są działania w celu wyeliminowania przyczyn potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanej sytuacji, które jeszcze nie wystąpiły, lecz możliwość ich wystąpienia jest prawdopodobna. Działania zapobiegawcze dostosowane są do skutków, jakie mogłaby spowodować potencjalna niezgodność.

Działaniem korygującym lub zapobiegawczym może być zarówno zakup sprzętu komputerowego jak i zmiana w regulaminie organizacyjnym Urzędu. Decyzje o podjęciu działań może podjąć zarówno kierownik komórki organizacyjnej Urzędu, Starosta Bolesławiecki bądź Zarząd Powiatu według kompetencji oraz w zależności od rodzaju i formy działania korygującego lub zapobiegawczego.

Skuteczność podjęcia działań korygujących sprawdzana jest podczas auditów jakości, auditów wewnętrznych, wewnętrznych i zewnętrznych kontroli problemowych w Urzędzie. Zapisy z podjętych działań przechowywane są w Urzędzie w zależności od rodzaju i formy działania.

Podjęte działania korygujące i zapobiegawcze podlegają weryfikacji i analizie podczas przeglądów zarządzania.

Postępowanie w zakresie podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych stanowią załączniki nr 6 i 7 do Księgi Jakości.



STAROSTWO POWIATOWE W BOLESŁAWCU

System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009

Księga Jakości

Indeks

KJ

Edycja

E

Strona

29/29



CZEŚĆ III ZAŁĄCZNIKI DO KSIĘGI JAKOŚCI

1. Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Bolesławcu.
2. Grupa procesów w Starostwie Powiatowym w Bolesławcu
3. Zestawienie procedur ustnych Starostwa Powiatowego w Bolesławcu
4. Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami
5. Polityka Jakości Starostwa Powiatowego w Bolesławcu
6. Procedura auditów wewnętrznych i działań korygujących
7. Procedura działań zapobiegawczych
8. Procedura nadzoru nad produktem niezgodnym