




STAROSTWO POWIATOWE
W GRYFINIE

**KSIĘGA JAKOŚCI
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
STAROSTWA POWIATOWEGO
W GRYFINIE**

Nr egzemplarza: 1	Użytkownik:
Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1


Opracował	Sprawdził	Zatwierdził
Stanowisko: Pełnomocnik ds. SZJ Imię i nazwisko: Barbara Rawecka Data: 30.03.2011 Podpis	Stanowisko: Wicestarosta Imię i nazwisko: Jerzy Miler Data: 30.03.2011 Podpis	Stanowisko: Starosta Imię i nazwisko: Wojciech Konarski Data: 30.03.2011 Podpis

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Gryfinie i udostępnianie jej bez zgody Starosty Gryfińskiego lub Pełnomocnika ds. SZJ jest zabronione


 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	SPIS TREŚCI	Nr rozdziału: -	Strona/Stron: 1/2

Spis treści

- 0. Deklaracja kierownictwa**
- 1. Prezentacja Powiatu i Starostwa Powiatowego**
 - 1.1. Prezentacja Gryfińskiego
 - 1.2. Najistotniejsze dokumenty wyznaczające kierunki działania Powiatu
 - 1.3. Prezentacja Starostwa Powiatowego w Gryfinie
 - 1.4. Struktura organizacyjna Urzędu
- 2. Korzystanie z Księgi Jakości**
 - 2.1. Postanowienia ogólne
 - 2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości
 - 2.3. Zarządzanie Księgą Jakości
- 3. Dokumenty związane**
- 4. System Zarządzania Jakością**
 - 4.1. Wymagania ogólne
 - 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji
- 5. Odpowiedzialność kierownictwa**
 - 5.1. Zaangażowanie kierownictwa
 - 5.2. Orientacja na Klienta
 - 5.3. Polityka i cele jakości
 - 5.4. Planowanie
 - 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
 - 5.6. Przegląd zarządzania
- 6. Zarządzanie zasobami**
 - 6.1. Zapewnienie zasobów
 - 6.2. Zasoby ludzkie
 - 6.3. Infrastruktura
 - 6.4. Środowisko pracy
- 7. Realizacja wyrobu/usługi**
 - 7.1. Planowanie realizacji wyrobu / usługi
 - 7.2. Procesy związane z Klientem
 - 7.3. Projektowanie i rozwój
 - 7.4. Zakupy
 - 7.5. Produkcja i dostarczanie usługi
 - 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów
- 8. Pomiary, analiza, doskonalenie**
 - 8.1. Postanowienia ogólne
 - 8.2. Monitorowanie i pomiary
 - 8.3. Nadzór nad produktem niezgodnym
 - 8.4. Analiza danych
 - 8.5. Doskonalenie
- 9. Definicje i określenia**
 - 8.6. Podstawowe definicje i określenia


 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	SPIS TREŚCI	Nr rozdziału: -	Strona/Stron: 2/2

- 8.7. Dodatkowe definicje i określenia
- 10. Procedury obowiązujące w Starostwie Powiatowym w Gryfinie**
- 11. Wykaz załączników w Księdze Jakości**
- 12. Tabela zmian**

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DEKLARACJA KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 0	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

0. DEKLARACJA KIEROWNICTWA

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DEKLARACJA KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 0	Strona/Stron: 2/2

0. DEKLARACJA KIEROWNICTWA


Deklaruję osobiste zaangażowanie w realizację przyjętej Polityki Jakości oraz kierowanie Starostwem Powiatowym w Gryfinie w sposób umożliwiający osiągnięcie przyjętych celów.

Zobowiązuję wszystkich pracowników Starostwa do zaangażowania się w realizację Polityki Jakości, postępowanie w sposób zgodny z zasadami określonymi w Księdze Jakości oraz aktywny udział w doskonaleniu wdrożonego systemu zarządzania jakością zgodnego z wszystkimi wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Zobowiązuję wszystkich pracowników biorących bezpośredni lub pośredni udział w wykonywaniu zadań będących przedmiotem działania Starostwa do przestrzegania zapisów określonych w Księdze Jakości.


Przedstawicielem kierownictwa jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością. Jest on odpowiedzialny za nadzór i utrzymanie systemu zarządzania jakością oraz jego nieustanne doskonalenie oraz zapewnienie zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami zawartymi w normie PN-EN ISO 9001:2009.

Starosta Gryfiński

 <p>Starostwo Powiatowe w Gryfinie</p>	<p>KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009</p>	<p>Data wydania: 30.03.2011</p>	<p>Wydanie Nr 1</p>
	<p>PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO</p>	<p>Nr rozdziału: 1</p>	<p>Strona/Stron: 1/9</p>

KSIĘGA JAKOŚCI

1. PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 2/9

1. PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO

1.1. Prezentacja powiatu


Powiat gryfiński jest drugim pod względem wielkości z dwudziestu powiatów wchodzących w skład Województwa Zachodniopomorskiego. Położony na południe od Szczecina, rozciąga się wzdłuż rzeki Odry w bezpośrednim sąsiedztwie Niemiec. W skład powiatu wchodzi 130 sołectw tworzących 9 gmin: Banie, Cedynia, Chojna, Gryfino, Mieszkowice, Moryń, Stare Czarnowo, Trzcińsko Zdrój oraz Widuchowa.

Na terenie powiatu istnieją drogowe przejścia graniczne: Gryfino-Mescherin, Krajnik Dolny-Schwedt i Osinów Dolny-Hohenwutzen, a także promowe - Gozdowice-Güstebieser Loose. Ogromnym atutem powiatu jest ukształtowanie jego terenu. Bogactwo krajobrazu tworzą malownicze wzniesienia, piękne i czyste jeziora, liczne wzgórza i pagórki sąsiadujące z równinami, obfitość głązów narzutowych i różnorodność lasów. Właśnie te wartości zadecydowały o utworzeniu na terenie powiatu trzech parków krajobrazowych. Północno-wschodnią część powiatu zajmuje Szczeciński Park Krajobrazowy „Puszcza Bukowa”, obszar pomiędzy dwoma ramionami Odry od Widuchowej do Szczecina zajmuje Park Krajobrazowy „Dolina Dolnej Odry”, zaś w południowej części powiatu, na najdalej wysuniętym na zachód krańcu Polski zlokalizowany jest Cedyński Park Krajobrazowy. Ten pierwszy usytuowany jest w paśmie wzgórz morenowych, będących pozostałością lodowca, zwanych Wzgórzami Bukowymi. Park jest obszarem o wysokich walorach przyrodniczych, krajobrazowo-turystycznych i kulturowych. Malowniczym elementem krajobrazu Parku są jeziora: Glinna, Binowskie oraz sztuczne jezioro Szmaragdowe, które powstało w miejscu XIX wiecznej kopalni wapieni kredowych. Teren Parku obfituje w liczne, interesujące obiekty historyczno-kulturowe. Najcenniejszymi z nich są pozostałości cysterskiego opactwa w Kołbaczu. Najnowszymi elementami w krajobrazie Parku są widoczne z odległości wielu kilometrów, dwa maszty radiowo-telewizyjne w Kołowie. Ze względu na bogatą szatę roślinną, obecność rzadko spotykanych roślin i drzew oraz gatunków zwierząt zwłaszcza ptaków, Puszcza Bukowa posiada ochronne strefy i korytarze ekologiczne wyłączone z powszechnego użytkowania.

„Naturalnie Powiat Gryfiński”

Symbolem, promującym powiat jest logo zawierające hasło „Naturalnie Powiat Gryfiński”, które przedstawia bociana. Jako wizytówka regionu, bocian biały stanowi ważną atrakcję turystyczną propagującą nasze produkty regionalne, a także dorobek artystyczny, kulturalny, oświatowy, naukowy i sportowy Powiatu Gryfińskiego poza jego granicami.

Bocian biały jest jednym z najbardziej znanych i charakterystycznych ptaków w Europie, a Polska jest jego europejską ostoją, ponieważ żyje tu około 20% całej populacji światowej. To właśnie z tego powodu jest uznawany za symbol polskiej przyrody. Jest

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 3/9

również symbolem rodzicielskiej troski, gospodarności i pomyślności. Od niepamiętnych czasów otaczany jest przez Polaków sympatią i szacunkiem. Z uwagi na spadającą liczebność bocian biały podlega ścisłej ochronie gatunkowej i objęty jest programem ochronnym koordynowanym przez Polskie Towarzystwo Przyjaciół Przyrody „Pro Natura” (Program Ochrony Bociana Białego i Jego Siedlisk). Tereny powiatu gryfińskiego, to wymarzone warunki bytowania dla tych ptaków.


W kierunku turystyki...

Powiat Gryfiński na przełomie trzech lat wydał trzy albumy oraz *Informator turystyczny*. Pierwszy z nich "Szlakiem Bocianich Gniazd", wskazuje piękno powiatu w 4 szlakach wiodących przez miejsca, które bociany wybrały na swój dom. Drugą publikacją jest album pn. "Zabytkowe i Współczesne Kościoły w Powiecie Gryfińskim", który jest zaproszeniem do sentymentalnej podróży szlakiem dzieł architektury. W albumie znalazły się fotografie 121 świątyń, wśród których podziwiać można te najstarsze, sięgające okresu średniowiecza, a także obiekty sakralne wzniesione według założeń współczesnych architektów. Trzeci album poświęcony jest malarstwu ściennemu w kościołach Powiatu Gryfińskiego „SIGNUM et RES” ukazuje średniowieczną symbolikę w architekturze sakralnej Powiatu Gryfińskiego.

Szkoły Ponadgimnazjalne

Powiat Gryfiński jest organem prowadzącym dla dwóch szkół ponadgimnazjalnych. Pierwsza to **Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 im. Bohaterów spod Siekier w Chojnie**. Szkoła realizuje szereg projektów finansowanych głównie ze środków unijnych. We wrześniu 2010 r. rozpoczęto realizację przedsięwzięcia pn. *"Podniesienie jakości kształcenia zawodowego poprzez wyposażenie pracowni szkolnych"*, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. W latach 2010-2012, w wyniku realizacji projektu zostanie doposażonych siedem specjalistycznych pracowni szkolnych. W pracowni diagnostycznej, hotelarskiej, obsługi konsumenta, gastronomicznej, budowlanej, komputerowej oraz stolarskiej zlokalizowane zostaną odrębne stanowiska do praktycznej nauki zawodu. Założenia projektu zapewniają utworzenie w szkolnych pracowniach 16 nowych stanowisk komputerowych oraz 51 stanowisk praktycznej nauki zawodu, efektem, czego będzie wzrost liczby uczniów z nich korzystających oraz wzrost zdawalności egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.

Szkoła prowadzi również szerokie działania w zakresie edukacji nieformalnej, dzięki którym młodzież może rozwijać się i nabywać nowe umiejętności, jednocześnie podróżując i poznając bogactwo wielokulturowej Europy. Większość tych kontaktów odbywa się w oparciu o *współpracę z międzynarodowym Stowarzyszeniem Douzelage*, organizacją skupiającą po jednym mieście z 23 państw Unii Europejskiej. W szkole prężnie działa *Klub Europejski Douzelage*, gdzie młodzież samodzielnie inicjuje pomysły i realizuje swoje zainteresowania.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 4/9

Drugą ze szkół jest **Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Gryfinie**. Placówka w roku szkolnym 2008/2009 zrealizowała trwający dziesięć miesięcy *projekt pn. "Kompetentna i świadoma dziewczyna – przedsiębiorcza na rynku pracy"* współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem projektu było wzmocnienie atrakcyjności i podniesienie jakości oferty edukacyjnej szkoły realizującej kształcenie zawodowe, ukierunkowane na rozwój kluczowych kompetencji oraz wzmocnienie zdolności absolwentek szkoły do podjęcia zatrudnienia lub samozatrudnienia się. W obecnym roku szkolnym realizowany będzie projekt pn. „*Poprawa jakości kształcenia zawodowego poprzez przebudowę pracowni Zespołu Szkół nr 2 w Gryfinie*”, mający na celu doposażenie specjalistycznych pracowni szkolnych.

Dzięki realizowanym w placówkach projektem, młodzież zdobywa dodatkową wiedzę, jak i doświadczenie. W obydwu szkołach uczniowie licznie uczestniczą w konkursach i olimpiadach zdobywając czołowe miejsca. Widoczna jest także aktywna działalność samorządów uczniowskich (organizacja uroczystości szkolnych, imprez wewnątrzszkolnych, konkursów, kiermaszów książek itp.). Placówki stwarzają warunki do samorządności np. poprzez wybory Samorządu Uczniowskiego poprzedzone kampanią wyborczą, aktywny udział w akcjach charytatywnych i wolontariackich oraz poprzez pisanie projektów w ramach programu Młodzież w Działaniu i Równać Szanse. Swe zainteresowania uczniowie rozwijają w ramach licznych kół zainteresowań, a także mogą poszerzać zdobytą wiedzę poprzez udział w kołach przedmiotowych.

Drogi powiatowe

Długość dróg powiatowych w powiecie gryfińskim wynosi 639,7 km. W połączeniu z drogami krajowymi i drogami wojewódzkimi istniejący układ sieci drogowej pod względem gęstości jest wystarczający dla zapewnienia sprawnego systemu transportowego.

1.2. Najistotniejsze dokumenty wyznaczające kierunki działania powiatu:

- **Statut Powiatu**
- **Wieloletni Program Inwestycyjny**
- **Wieloletni Plan Finansowy**


1.3. Prezentacja Starostwa Powiatowego

Starostwo Powiatowe w Gryfinie jest jednostką budżetową, przy pomocy której Starosta i Zarząd Powiatu realizują zadania powiatu. Siedzibą Starostwa jest miasto Gryfino. Posiada ono także swoją filię w Chojnie. Obecnie w Starostwie zatrudnionych jest 107 pracowników.

Starostwo Powiatowe mieści się w 4 budynkach:

Budynek przy ul. Sprzymierzonych 4
74-100 Gryfino

W budynku ma siedzibę:

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 5/9

- Starosta Gryfiński
- Wicestarosta Gryfiński
- Biuro Obsługi Rady i Zarządu
- Geodeta Powiatowy - Wydział Geodezji, Kartografii i Katastru
- Kancelaria Ogólna
- Rada Powiatu w Gryfinie
- Sekretariat Starosty Gryfińskiego
- Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Nadzoru Właścicielskiego
- Zarząd Powiatu w Gryfinie

Budynek przy ul. 11 Listopada 16D
74-101 Gryfino


W budynku ma siedzibę:

- Skarbnik Powiatu
- Sekretarz Powiatu
- Referat Informatyki
- Samodzielne stanowisko pracy ds. audytu
- Samodzielne stanowisko pracy ds. kontroli
- Sekretariat
- Wydział Architektury i Budownictwa
- Wydział Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki
- Wydział Finansowo-Księgowy
- Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa
- Wydział Organizacji i Informacji
- Wydział Remontów, Inwestycji i Zamówień Publicznych
- Wydział Zarządzania Drogami
- Biuro Obsługi Archiwum Zakładowego

Budynek przy ul. Szczecińska 21
74-100 Gryfino

W budynku ma siedzibę:

- Kancelaria Tajna
- Wydział Komunikacji i Transportu
- Wydział Zarządzania Kryzysowego

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 6/9

Budynek przy ul. Dworcowa 1
74-500 Chojna

W budynku ma siedzibę:

- Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Nadzoru Właścicielskiego
- Wydział Komunikacji i Transportu Filia w Chojnie

Budynek przy ul. Sprzymierzonych 9
74-100 Gryfino

W budynku ma siedzibę:

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Do zadań wydziałów, referatów, biur i samodzielnych stanowisk pracy należą sprawy z zakresu:

Wydział Organizacji i Informacji:

- ✓ organizacji pracy urzędu,
- ✓ kadr,
- ✓ ogólnogospodarcze.

Wydział Finansowo – Księgowy:


- ✓ planowania:
- ✓ obsługi finansowo-księgowej budżetu Powiatu i Starostwa,
- ✓ sprawozdawczości,
- ✓ współpracy z jednostkami organizacyjnymi,
- ✓ ewidencji mienia powiatu oraz Skarbu Państwa, którymi gospodaruje Starosta wykonujący zadania zlecone z zakresu administracji rządowej.

Wydział Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki:

- ✓ edukacji,
- ✓ kultury i kultury fizycznej,
- ✓ współpracy z organizacjami pozarządowymi,
- ✓ promocji.

Wydziału Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa:

- ✓ ochrony środowiska,
- ✓ ochrony przyrody,
- ✓ ochrony zwierząt.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 7/9

Wydział Architektury i Budownictwa:

- ✓ prawa budowlanego,
- ✓ planowania i zagospodarowania przestrzennego.

Wydział Remontów, Inwestycji i Zamówień Publicznych:

- ✓ zamówień publicznych,
- ✓ remontów i inwestycji.

Wydział Komunikacji i Transportu:

- ✓ komunikacji,
- ✓ nadzoru nad badaniami technicznymi pojazdów,
- ✓ nadzoru nad ośrodkami szkolenia kierowców i instruktorami nauki jazdy,
- ✓ transportu drogowego,
- ✓ zarządzania ruchem na drogach powiatowych i gminnych.

Wydział Zarządzania Drogami:


- ✓ opracowania projektów planu rozwoju sieci drogowej,
- ✓ opracowania projektów planu finansowania budowy, utrzymania i ochrony dróg oraz obiektów mostowych,
- ✓ realizacji zadań z zakresu inżynierii ruchu, koordynacja robót w pasie drogowym,
- ✓ wydawania zezwoleń na zajęcie pasa drogowego, na zjazdy z dróg, na przejazdy po drogach powiatowych pojazdów z ładunkiem lub bez ładunku o masie, naciskach osi lub wymiarach przekraczających wielkości określone w odrębnych przepisach oraz naliczania opłat i kar pieniężnych,
- ✓ prowadzenia ewidencji dróg i drogowych obiektów mostowych,
- ✓ przeprowadzania okresowych kontroli stanu dróg i obiektów mostowych,
- ✓ zarządzania ruchem drogowym na drogach powiatowych i gminnych;
- ✓ zatwierdzania projektów stałej i czasowej organizacji ruchu drogowego na drogach gminnych i powiatowych.

Wydział Geodezji, Kartografii i Katastru:

- ✓ geodezji i kartografii,
- ✓ gospodarowania gruntami oraz ochrony prawa własności.

Wydział Gospodarki Nieruchomościami i Nadzoru Właścicielskiego:

- ✓ gospodarowania nieruchomościami Powiatu oraz Skarbu Państwa, którymi gospodaruje Starosta, wykonujący zadania zleczone z zakresu administracji rządowej,
- ✓ ochrony gruntów rolnych,
- ✓ administrowania zabudowanymi nieruchomościami Powiatu, wykorzystywanymi przez Starostwo do prowadzenia działalności statutowej;
- ✓ ochrony zdrowia.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 8/9

Wydział Zarządzania Kryzysowego:

- ✓ zarządzania kryzysowego i ochrony ludności,
- ✓ obronności.

Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych:

- ✓ ochrony informacji niejawnych.

Biuro Ochrony Informacji Niejawnych:

- ✓ ochrony informacji niejawnych.

Biuro Obsługi Rady i Zarządu:

- ✓ obsługi Rady i radnych, komisji Rady, Zarządu,
- ✓ udostępniania protokołów z sesji, posiedzeń komisji i Zarządu oraz publikacji uchwał Rady i Zarządu,
- ✓ udziału Powiatu w związkach i porozumieniach.

Audytor Wewnętrzny:

- ✓ przeprowadzania audytów finansowych,
- ✓ (audyt operacyjny),
- ✓ przeprowadzania audytu systemów informatycznych,
- ✓ opracowywania rocznych raportów dotyczących audytu.

Samodzielne stanowisko pracy ds. kontroli:


- ✓ sporządzania półrocznych (rocznych) planów kontroli,
- ✓ przeprowadzania kontroli kompleksowych, problemowych, doraźnych i sprawdzających w komórkach organizacyjnych Starostwa oraz w jednostkach organizacyjnych, wchodzących w skład powiatowej administracji zespolonej,
- ✓ wskazania sposobów usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

Powiatowy Rzecznika Konsumentów:

- ✓ ochrony praw konsumentów.

Referat Informatyki:

- ✓ obsługi informatycznej Starostwa i eksploatacji systemów informatycznych,
- ✓ bezpieczeństwa systemów informatycznych i stosowania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.


 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 9/9

1.4. Struktura organizacyjna.

W Urzędzie Starostwa Powiatowego w Gryfinie tworzy się następujące komórki organizacyjne:


- wydział ,
- referat,
- biuro
- samodzielne stanowisko.

Obowiązującą strukturę organizacyjną przedstawia załącznik nr 1 Struktura organizacyjna Starostwa Powiatowego w Gryfinie.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 2/3

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

2.1. Postanowienia ogólne.

Zasady i ustalenia zawarte w niniejszej Księdze Jakości Starostwa Powiatowego w Gryfinie mają zastosowanie we wszystkich komórkach organizacyjnych oraz na samodzielnych stanowiskach pracy, wchodzących w skład procesów realizowanych w Starostwie.

2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości.

2.2.1 Niniejsza Księga Jakości prezentuje Politykę Jakości Starostwa Powiatowego w Gryfinie oraz sposób jej realizacji w warunkach aktualnej organizacji Starostwa. Opisuje ona System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz określa dokumentację SZJ. Księga Jakości obowiązuje na wszystkich stanowiskach pracy uczestniczących w realizacji procesów wyszczególnionych w niniejszej Księdze Jakości.

Księga Jakości jest przeznaczona do użytku wewnętrznego, ale może być udostępniana zainteresowanym Klientom na pisemną prośbę z uzasadnieniem przeznaczenia w wersji egzemplarzy informacyjnych oznaczonych napisem „KOPIA NIENADZOROWANA”.

2.3. Zarządzanie Księgą Jakości.

2.3.1. Wydawane są dwa rodzaje Księgi Jakości:

- egzemplarze podlegające aktualizacji, które są nadzorowane,
- egzemplarze informacyjne (nie podlegające aktualizacji), które nie są nadzorowane.

2.3.2. Każdy podlegający aktualizacji egzemplarz Księgi Jakości jest numerowany i zgodnie z rozdzielnikiem udostępniany komórkom organizacyjnym Starostwa.

Oryginał Księgi Jakości jest przechowywany przez Pełnomocnika ds. SZJ

2.3.3. Egzemplarze informacyjne Księgi Jakości są oznaczone napisem „KOPIA NIENADZOROWANA” i są aktualne w momencie ich wydruku.

2.3.4. Przegląd i ewentualną aktualizację Księgi Jakości przeprowadza się w miarę potrzeb, lecz nie rzadziej niż raz w roku.


2.3.5. Zmiany wprowadzone do podlegających aktualizacji egzemplarzy Księgi Jakości są rejestrowane. Każda zmiana powoduje nowe wydanie odpowiednich stron Księgi Jakości.

Szczegółowe zasady aktualizacji i udostępniania Księgi Jakości są uregulowane procedurą PS-1 „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością”.


2.3.6. Księgę Jakości oraz zmiany w niej zatwierdza Starosta. Odpowiedzialnym za formułowanie treści, aktualizację i dystrybucję Księgi Jakości jest Pełnomocnik ds. SZJ.

2.3.7. Pracownicy Starostwa Powiatowego w Gryfinie są zobowiązani do zapoznania się z treścią/ zmianami Księgi Jakości i jej stosowania.

Dysponujący podlegającym aktualizacji egzemplarzem Księgi są zobowiązani do:


 <p>Starostwo Powiatowe w Gryfinie</p>	<p>KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009</p>	<p>Data wydania: 30.03.2011</p>	<p>Wydanie Nr 1</p>
	<p>KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI</p>	<p>Nr rozdziału: 2</p>	<p>Strona/Stron: 3/3</p>

- przechowywania kompletnego i aktualnego egzemplarza w warunkach zapewniających jego ochronę przed zniszczeniem, zgubieniem i dostępem osób trzecich,
- jego zwrotu w przypadku zmiany stanowiska lub zakończenia pracy w Starostwie,
- jego zwrotu na żądanie Pełnomocnika ds. SZJ.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DOKUMENTY ZWIĄZANE	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE


 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DOKUMENTY ZWIĄZANE	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 2/2

1. DOKUMENTY ZWIĄZANE

System Zarządzania Jakością opisany w niniejszej Księdze Jakości Starostwa Powiatowego w Gryfinie jest oparty na wymaganiach normy PN-EN ISO 9001:2009 „Systemy Zarządzania Jakością Wymagania”.


Podstawę Systemu Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Gryfinie stanowią również normy:

- PN-EN ISO 9000:2006 „Systemy Zarządzania Jakością Podstawy i terminologia”,
- PN-EN ISO 9004:2001 „Systemy Zarządzania Jakością. Wytyczne doskonalenia funkcjonowania”,
- PN-EN ISO 19011:2003 „Wytyczne do auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego”.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011.	Wydanie Nr 1
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 1/6

KSIĘGA JAKOŚCI

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011.	Wydanie Nr 1
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 2/6

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne.

4.1.1. Starostwo Powiatowe w Gryfinie ustanowiło, udokumentowało, wdrożyło i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Starosta Gryfiński usankcjonował wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zarządzeniami:

- Nr 1/2011 z dnia 12 stycznia 2011 w sprawie powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością,
- Nr 7/2011 z dnia 7 lutego 2011 w sprawie wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie,

Z Systemu Zarządzania Jakością wyłączono stosowanie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie:


- pkt 7.3 Projektowanie i rozwój – Starostwo Powiatowe w Gryfinie nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami. Starostwo wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa materialnego i procesowego.
- pkt 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usług – procesy zachodzące w Starostwie są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontroli. Nie zachodzi, więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług..

Zastosowanie ww. wyłączeń nie wpływa na zdolność Starostwa Powiatowego w Gryfinie do dostarczenia wyrobu, który spełnia wymagania klienta i wymagania mających zastosowanie przepisów prawnych.

4.1.2. W działalności Starostwa Powiatowego w Gryfinie wyróżniono 3 grupy procesów, którymi Starostwo zarządza zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009:

I. Główne:

- a) Planowanie
 - Budżet
 - WPI
 - Programy
- b) Realizacja
 - Wydawanie decyzji
 - Wydawanie zaświadczeń
 - Wydawanie zezwoleń
 - Wydawanie opinii

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011.	Wydanie Nr 1
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 3/6

- Wydawanie uprawnień
- Stanowienie aktów prawnych
- Udzielanie dotacji
- Zamówienia publiczne
- Zawierania umów
- Ochrona praw konsumenta
- Udzielanie informacji publicznej oraz informacji o środowisku
- Zarządzanie Kryzysowe
- c) Ocena i weryfikacja.
 - Audyty wewnętrzne
 - Monitorowanie i pomiary
 - Nadzorowanie podległych organów

II. Pomocnicze:

- a) Zatrudnianie i zwalnianie pracowników
- b) Ocena pracowników
- c) Szkolenia
- d) Zakupy
- e) Nadzorowanie infrastruktury IT
- f) Nadzorowanie stanu technicznego budynku

III. Zarządzania:

- a) nadzorowanie i doskonalenie SZJ,


Kolejność i wzajemne oddziaływanie tych procesów przedstawia „Mapa procesów” stanowiąca **załącznik Nr 2** do Księgi Jakości.

4.1.2. Przyjęty SZJ zapewnia odpowiednie środki i daje pracownikom niezbędne kompetencje do:

- nadzorowania świadczonych usług,
- inicjowania działań zapobiegających i korygujących niezgodności,
- identyfikowania i rejestrowania problemów jakościowych,
- weryfikowania wprowadzonych rozwiązań,
- nadzorowania usług niezgodnych z wymogami,
- rozpatrywania skarg i wniosków Klientów,
- spełnienia wymagań Klientów.

4.1.4 Powiązania pomiędzy poszczególnymi procesami, dokumenty na wejściu i wyjściu procesu oraz mierniki służące monitorowaniu prawidłowej realizacji zostały przedstawione w **załączniku Nr 4** do Księgi Jakości „Opis procesów Systemu Zarządzania Jakością”.

4.1.5 Wszyscy pracownicy Starostwa zostali zaznajomieni z Systemem Zarządzania Jakością.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011.	Wydanie Nr 1
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 4/6

4.1.6 System podlegać będzie przeglądom dokonywanym przez Starostę i audytom wewnętrznym. Bieżąca analiza wyników tych przeglądów oraz podejmowanie działań korygujących lub zapobiegawczych, pozwoli na stałe doskonalenie usług świadczonych przez Starostwo.

4.1.7 Wszyscy pracownicy, którzy biorą udział w zarządzaniu, kierowaniu, wykonywaniu lub kontroli prac mających wpływ na jakość wykonywanych usług są odpowiedzialni za wdrożenie i utrzymanie systemu jakości. Aktualne dokumenty stanowiące elementy Systemu Zarządzania Jakością dostępne są we wszystkich komórkach organizacyjnych oraz na samodzielnych stanowiskach pracy.

W Starostwie jako źródło aktów prawnych wykorzystywany jest zbiór przepisów prawnych i komputerowy System Informacji Prawnej LEX dla Samorządu.

4.1.8 Starostwo Powiatowe w Gryfinie sprawuje nadzór nad: realizacją, weryfikacją wykonania i odbiorami prac związanych z ustawowymi obowiązkami zlecanymi jednostkom organizacyjnym powiatu oraz zlecanymi innym podmiotom. Zlecenie zakupu, realizacja i nadzór nad realizowanymi zakupami i usługami przebiega zgodnie z procedurą:

4.1.9. Zadania powiatu realizują następujące jednostki organizacyjne:

Oświata:

1. Poradnia Psychologiczno – Pedagogiczna w Gryfinie, w tym filia w Chojnie
2. Specjalny Ośrodek Szkolno – Wychowawczy w Chojnie
3. Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 w Chojnie
4. Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Gryfinie
5. Zespół Szkół Specjalnych w Gryfinie

Pomoc społeczna:

1. Wielofunkcyjna Placówka Opiekuńczo – Wychowawcza w Chojnie
2. Dom Pomocy Społecznej w Nowym Czarnowie
3. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gryfinie

Inne:

1. Powiatowy Urząd Pracy w Gryfinie, w tym filia w Chojnie

Powiatowe osoby prawne

Opieka zdrowotna:


1. Szpital Powiatowy w Gryfinie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.

4.2.1 Postanowienia ogólne.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie zawiera:

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Gryfinie i udostępnianie jej bez zgody Starosty Gryfińskiego lub Pełnomocnika ds. SZJ jest zabronione

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011.	Wydanie Nr 1
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 5/6

1. politykę jakości, cele dotyczące jakości,
2. księgę jakości,
3. udokumentowane procedury systemowe,
4. udokumentowane procedury procesowe,
5. zapisy oraz dokumenty potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów.

Dokumentacja poddawana jest nadzorowi i systematycznej kontroli. Dokumentacja SZJ w połączeniu z aktami normatywnymi, zewnętrznymi i wewnętrznymi opisuje procesy i czynności administracyjne w Starostwie. Wersja elektroniczna dokumentacji SZJ dostępna jest na wszystkich stanowiskach pracy wyposażonych w sprzęt komputerowy pracujący w sieci wewnętrznej Starostwa. Nadzór nad wersją papierową oraz elektroniczną sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

Starostwo realizując swoje zadania działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz unormowania wewnętrzne. W związku z tym, istotną sprawą jest zapewnienie merytorycznym pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów. Dlatego Starostwo objęło nadzorem:

- akty normatywne zewnętrzne:
 1. ustawy,
 2. rozporządzenia,
 3. pozostałe akty prawne,
 4. normy.
- akty normatywne wewnętrzne:
 1. uchwały Zarządu Powiatu,
 2. zarządzenia Starosty,
 3. uchwały Rady Powiatu.
- dokumenty wewnętrzne:
 1. Księgę Jakości,
 2. procedury.


Dokumenty takie jak instrukcje, regulaminy stanowiące wewnętrzne akty prawne Starostwa, omawiające w sposób szczegółowy organizację pracy Starostwa są w zależności od potrzeb i ich stosowania przywoływane w obowiązujących procedurach lub w poszczególnych rozdziałach Księgi Jakości.

4.2.2 Księga Jakości.

Księga Jakości jest opisem opracowanego, wdrożonego, utrzymywanego i ciągle doskonalonego Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie, zgodnie z obowiązującymi wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009.

Nadzór nad Księgą Jakości pełni Pełnomocnik ds. SZJ. Odpowiada on za zgodność zapisów w Księdze Jakości z wymaganiami normy, wdrożenie przyjętych postanowień, monitorowanie i doskonalenie. Wszystkie nadzorowane egzemplarze Księgi Jakości wydane w formie papierowej są oznaczone „KOPIA NADZOROWANA NR ___” i przekazywane użytkownikom

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Gryfinie i udostępnianie jej bez zgody Starosty Gryfińskiego lub Pełnomocnika ds. SZJ jest zabronione

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011.	Wydanie Nr 1
	SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 6/6

zgodnie z „Rozdzielnikiem dokumentów Systemu Zarządzania Jakością”, stanowiącym **załącznik Nr 3** do Księgi Jakości.

Potrzebę zmiany istniejącego dokumentu Księgi Jakości – procedury lub powstanie nowego dokumentu mogą zgłaszać wszyscy pracownicy Starostwa do Pełnomocnika ds. SZJ zgodnie z procedurą PS – 1 „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością”. Zmiany są rejestrowane w „Tabeli zmian” znajdującej się w dokumentach.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami.

W Starostwie Powiatowym w Gryfinie dokumenty wymagane w Systemie Zarządzania Jakością są nadzorowane. Została opracowana, wdrożona i jest utrzymywana procedura PS – 1 „Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością”.

Procedura nadzoru nad dokumentacją obejmuje:

- tworzenie i akceptację dokumentów,
- rozpowszechnianie dokumentów,
- redagowanie, zatwierdzanie i aktualizację dokumentacji,
- przechowywanie dokumentów.

Dokumentacja Systemu Jakości służy umacnianiu działalności Starostwa Powiatowego w Gryfinie oraz zapewnia konsekwentną realizację procesów w sposób ustalony i znany wszystkim uczestnikom procesu.


Bezpośredni nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ. Aktualizację dokumentacji przygotowują kierownicy wydziałów organizacyjnych oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy i przedkładają Pełnomocnikowi do weryfikacji. Pełnomocnik przedstawia dokumentację Staroście do zatwierdzenia. Każda zmiana jest rejestrowana w „Tabeli zmian” załączonych do opracowanych i wdrożonych procedur oraz Księgi Jakości.

4.2.4 Nadzór nad zapisami.

W Starostwie ustanowiono i utrzymuje się zapisy w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymogami normy i dowodów skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością.


Zapisy tworzone są we wszystkich komórkach organizacyjnych oraz na samodzielnych stanowiskach, uczestniczących w Systemie Zarządzania Jakością. Poszczególne procedury obowiązujące w Starostwie Powiatowym w Gryfinie oraz postanowienia niniejszej Księgi Jakości określają wymagane zapisy. W Starostwie ustanowiono procedurę PS – 2 „Nadzór nad zapisami”. Nadzór nad zapisami obejmuje:

- identyfikację zapisu,
- formę zapisu,
- osobę odpowiedzialną za sporządzenie zapisów,
- zakres rozpowszechniania i udostępniania zapisów,
- miejsce i okres przechowywania zapisów.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 1/6

KSIĘGA JAKOŚCI

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 2/6

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa.

Najwyższe kierownictwo Starostwa Powiatowego w Gryfinie zaangażowało się we wdrożenie, rozwój oraz ciągle doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001:2009.

W trakcie wdrażania Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie odbywały się szkolenia i spotkania informacyjne mające przybliżyć pracownikom ważność znaczenia spełnienia wymagań Klienta zewnętrznego i wewnętrznego, jakim są sami pracownicy.

W Starostwie została ustanowiona Polityka Jakości, w której określone są cele dotyczące jakości. Wszyscy pracownicy zostali zapoznani z jej treścią, która jest dostępna we wszystkich komórkach organizacyjnych oraz na tablicach ogłoszeń Starostwa i stronie internetowej.

Starosta przeprowadza raz w roku Przegląd Kierowniczy Systemu Zarządzania Jakością (pkt 5.6), podczas którego jest bezpośrednio zaangażowany w sprawy i problemy związane z jakością świadczonych usług wraz z zapewnieniem odpowiednich zasobów.

5.2. Orientacja na Klienta.

Kierownictwo Starostwa zapewnia identyfikację oraz spełnienie potrzeb i oczekiwań Klienta poprzez zbieranie i analizę informacji zewnętrznych i wewnętrznych.


Zbieranie i analizowanie informacji od Klienta w Starostwie realizowane jest poprzez opracowywanie i analizowanie ankiet adresowanych do Klientów Starostwa, badających ich oczekiwania i satysfakcję oraz analizowanie wpływających do Starostwa skarg i wniosków.

Dążymy do tego, aby Klient w Starostwie Powiatowym w Gryfinie był obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością i w możliwie najkrótszym czasie.

5.3. Polityka i cele jakości.

Polityka Jakości została zatwierdzona i wprowadzona w życie Zarządzeniem Starosty Gryfińskiego Nr 7/2011 z dnia 7 lutego 2011 r. w sprawie wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie.

Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego w Gryfinie jest skuteczna realizacja zadań określonych w przepisach prawa, świadczenie usług o wysokim poziomie jakości poprzez zapewnienie profesjonalnej i przyjaznej obsługi Klientów oraz ciągle doskonalenie tego procesu z uwzględnieniem potrzeb i zmian sygnalizowanych przez Klientów.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 3/6

POLITYKA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFINIE

Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego w Gryfinie jest stworzenie w Powiecie Gryfińskim warunków do stabilnego i zrównoważonego rozwoju opartego na przedsiębiorczej, mobilnej i wykształconej społeczności lokalnej oraz spełnienie oczekiwań każdego mieszkańca w zakresie zapewnienia profesjonalnej i przyjaznej obsługi.


W szczególności określony cel zamierzamy osiągnąć przez:

- 1) wykonywanie zadań Starostwa w sposób sprawny, kompetentny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującymi procedurami,
- 2) zapewnienie pełnej informacji o sposobie załatwiania spraw w Starostwie,
- 3) dążenie do jak najpełniejszego zaspokajania wymagań i oczekiwań Klientów przez wykorzystanie wiedzy o potrzebach Klientów do ciągłego doskonalenia świadczonych usług,
- 4) szkolenie i podnoszenie kwalifikacji oraz kompetencji pracowników zatrudnionych w Starostwie,
- 5) usprawnianie wewnętrznego i zewnętrznego przepływu informacji,
- 6) zatrudnianie pracowników posiadających niezbędną wiedzę teoretyczną, kwalifikacje oraz wysokie umiejętności praktyczne,
- 7) zaangażowanie wszystkich pracowników Starostwa na każdym poziomie organizacyjnym,
- 8) racjonalne wydatkowanie pieniędzy publicznych,
- 9) wprowadzenie, utrzymanie i stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001 : 2009.

Utrzymując i ciągle doskonaląc system zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009, potwierdzamy wiarygodność podejmowanych przez Starostwo działań w celu uzyskania zadowolenia klienta.

Jako Starosta Gryfiński deklaruje zapewnienie zasobów oraz powszechne zaangażowanie wszystkich pracowników w sprawę jakości.

Starosta Gryfiński -
 Wojciech Konarski

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 4/6

Polityka Jakości została udostępniona i jest zrozumiała dla wszystkich pracowników Starostwa. Podstawowe założenia Polityki Jakości umieszczono na ogólnodostępnych tablicach ogłoszeń i stronie internetowej.

Szczegółowe zasady przeglądu i przydatności Polityki Jakości zostały omówione w procedurze PS – 1 „Nadzór nad dokumentacją Sytemu Zarządzania Jakością”.

5.4. Planowanie.

Starosta Gryfiński zarządzeniem Nr 7/2011 z dnia 7 lutego 2011 r. w sprawie wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie poprzez ustanowienie Polityki Jakości Starostwa Powiatowego w Gryfinie zaakceptował wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie.

Starosta uznał, że opracowanie zasad odpowiadających wymaganiom Systemu Zarządzania Jakością wpłynie na poprawę funkcjonowania Starostwa i jest wyjściem naprzeciw wymaganiom i oczekiwaniom Klienta wewnętrznego i zewnętrznego. Wdrażając system przygotowano odpowiednie procedury, instrukcje, cele i Politykę Jakości.

Z Polityki Jakości wynikają dla poszczególnych komórek organizacyjnych oraz dla pracowników pracujących na samodzielnych stanowiskach pracy Starostwa konkretne cele. Aby je doprecyzować (dopasować do specyfiki pracy poszczególnych stanowisk) Starostwo podjęło starania zmierzające do określenia efektywności poszczególnych procesów. Uzyskane w ten sposób wyniki służą jako podstawa do określenia wymiernych i możliwych do zrealizowania celów i standardów. W związku z tym postanowiono określić cele ogólne, które będą realizować wszyscy pracownicy Starostwa, pozostawiając jednocześnie możliwość wyboru celów dodatkowych, specyficznych w pracy na poszczególnych stanowiskach pracy.

Cele ogólne umieszczono w Polityce Jakości. Cele szczegółowe określone zostały w **załączniku nr 5** do Księgi Jakości.

Zbiorcze zestawienia sporządzane będą raz w roku do 31 stycznia za dany rok i przekazywane Pełnomocnikowi.

W przypadku zmiany Polityki Jakości zmianie ulegają również cele z niej wynikające. W czasie tworzenia projektów zmian uwzględnia się w miarę możliwości opinię zainteresowanych stron.


Te elementy zapewniają planowanie Systemu Zarządzania Jakością w celu spełnienia wymagań podanych w punkcie 4.1 normy oraz jego integralność podczas planowania i wdrażania w nim zmian.

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

5.5.1. Kierownikiem Starostwa jest Starosta Gryfiński, który jest równocześnie przewodniczącym organu wykonawczego Powiatu. Starosta kieruje Starostwem przy pomocy Wicestarosty, Sekretarza Powiatu i Skarbnika. Komórkami organizacyjnymi kierują Naczelnicy bądź Kierownicy.

Starosta na podstawie odpowiednich przepisów pisemnie upoważnia pracowników Starostwa do wykonywania czynności administracyjnych w jego imieniu.

Zasady organizacji, funkcjonowania Starostwa oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników są określone w „Regulaminie organizacyjnym”, zarządzeniach Starosty,

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 5/6

procedurach i instrukcjach, a także zakresach obowiązków znajdujących się w aktach osobowych pracowników. Zakresy obowiązków są przypisane dla każdego stanowiska. Wzajemne powiązania organizacyjne i funkcjonalne zawiera schemat organizacyjny, stanowiący **załącznik nr 1** do Księgi Jakości.

5.5.2 W celu zapewnienia wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 Starosta Gryfiński Zarządzeniem Nr 1/2011 z dnia 12 stycznia 2011 r. w sprawie powołania Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością powołał Sekretarza na Pełnomocnika ds. SZJ.

5.5.3 W Starostwie Powiatowym w Gryfinie zapewniono odpowiednie narzędzia do komunikowania się tj.:

- narady kierownictwa Starostwa,
- sieć komputerowa,
- komunikator wewnętrzny;
- pocztę elektroniczną,
- przepływ dokumentów zgodny z „Instrukcją kancelaryjną”,
- wewnętrzną i zewnętrzną sieć telefoniczną.

W/w narzędzia umożliwiają szybki przebieg informacji pomiędzy najwyższym Kierownictwem, kierownikami komórek organizacyjnych oraz pracownikami.


5.6. Przegląd zarządzania.

W celu zapewnienia sprawnego funkcjonowania oraz ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, Kierownictwo dokonuje jego przeglądu. Przegląd systemu jakości dokonywany jest przez Starostę w okresach rocznych. Pełnomocnik ds. SZJ przygotowuje materiały wejściowe do przeglądu poprzez przedłożenie Staroście danych dotyczących:


- wyników auditów,
- informacji zwrotnej od Klientów,
- funkcjonowania procesów i zgodności wyrobu,
- działań zapobiegawczych i korygujących,
- działań podjętych w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania,
- zmian, które mogą wpłynąć na System Zarządzania Jakością,
- zaleceń dotyczących doskonalenia.

Z każdego przeglądu są sporządzane sprawozdania omawiające nieprawidłowości, jakie zostały spostrzeżone w czasie przeglądu. Raport sporządza Pełnomocnik ds. SZJ. Wnioski i zalecenia wynikające z przeglądu, dotyczące kierunków doskonalenia systemu jakości Starostwa oraz świadczonych usług stanowią między innymi dane wejściowe i są podstawą do przeprowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych oraz do planowania auditów wewnętrznych. Dane wyjściowe z przeglądu obejmują decyzje i działania związane z:

- doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów,
- doskonaleniem wyrobu/usługi w powiązaniu z wymaganiami Klienta,
- niezbędnymi zasobami.


 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 6/6

Sposób przeprowadzania przeglądów zarządzania przedstawiony został w procedurze PS – 7 „Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych”.

 <p>Starostwo Powiatowe w Gryfinie</p>	<p>KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009</p>	<p>Data wydania: 30.03.2011</p>	<p>Wydanie Nr 1</p>
	<p>ZARZĄDZANIE ZASOBAMI</p>	<p>Nr rozdziału: 6</p>	<p>Strona/Stron: 1/3</p>

KSIĘGA JAKOŚCI

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 2/3

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów.

Celem realizacji założeń Polityki Jakości i wymagań Systemu Zarządzania Jakością Starostwo Powiatowe w Gryfinie w sposób systematyczny określa i zabezpiecza zasoby niezbędne do funkcjonowania SZJ w postaci środków finansowych, wykwalifikowanej kadry pracowniczej oraz właściwie wyposażonych stanowisk pracy.

6.2. Zasoby ludzkie.

Dla spełnienia celów, jakie stawia się przed Starostwem Powiatowym, Starostwo zatrudnia pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, odpowiednio wyszkolonych.

Za dobór kadry odpowiada Starosta oraz Naczelnicy lub kierownicy poszczególnych komórek organizacyjnych.

System wynagradzania i nagradzania pracowników oparty jest na przepisach ustawy o pracownikach samorządowych oraz zarządzeniu Starosty w sprawie przyznawania nagród pracownikom.

W ramach doskonalenia i podnoszenia kwalifikacji pracownicy biorą udział w szkoleniach. Celem doskonalenia i podnoszenia kwalifikacji pracowników Starostwa jest podwyższanie kwalifikacji niezbędnych do efektywnego wykonywania obowiązków służbowych. Wyniki doskonalenia i podnoszenia kwalifikacji odnotowuje się w dokumentacji osobowej pracownika oraz uwzględnia przy dokonywaniu okresowych ocen kwalifikacyjnych, przeglądach kadrowych i awansach. Podnoszenie kwalifikacji pracowników odbywa się zgodnie z Zarządzeniem Starosty w sprawie określenia zasad doskonalenia i podnoszenia kwalifikacji zawodowego pracowników Starostwa Powiatowego w Gryfinie

6.3. Infrastruktura.


Kierownictwo Starostwa Powiatowego zapewnia swoim pracownikom warunki pracy, które między innymi obejmują:

- przestrzeń wymaganą do pracy i związane z nią urządzenia,
- materiały i narzędzia,
- dostęp do sieci telefonicznej i komputerowej,
- nowoczesny sprzęt biurowy,
- serwis wspomagający.

Istotnym elementem, wspomagającym podnoszenie jakości świadczonych usług jest korzystanie z nowoczesnych technologii. Starostwo posiada wewnętrzną sieć komputerową.

Nadzór nad sprzętem komputerowym sprawują informatycy, którzy obsługują sieć komputerową oraz dbają o sprawne działanie komputerów i serwerów. Czynności powyższe zostały opisane w Zarządzeniu Starosty Gryfińskiego w sprawie zasad funkcjonowania sieci informatycznej Starostwa Powiatowego w Gryfinie.


6.4. Środowisko pracy.

 <p>Starostwo Powiatowe w Gryfinie</p>	<p>KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009</p>	<p>Data wydania: 30.03.2011</p>	<p>Wydanie Nr 1</p>
	<p>ZARZĄDZANIE ZASOBAMI</p>	<p>Nr rozdziału: 6</p>	<p>Strona/Stron: 3/3</p>

Środowisko pracy jest istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność i zadowolenie personelu. Starostwo dokłada starań, aby każde stanowisko pracy było wyposażone w potrzebne przedmioty, spełnione były ogólne wymogi określone przepisami BHP i PPOŻ.


W tym celu:

- przeprowadza się systematyczne kontrole wentylacji kominów i sprawności hydrantów,
- przeprowadza się szkolenie wstępne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników rozpoczynających pracę w Starostwie, informując ich o występującym ryzyku zawodowym na danym stanowisku pracy,
- prowadzi się ewidencję działań w zakresie realizacji obowiązku kierowania pracowników na badania okresowe,
- kontroluje się przestrzeganie zasad wypłaty ekwiwalentu pieniężnego z tytułu przysługującej odzieży ochronnej oraz przydziału środków ochrony indywidualnej,
- bada się oświetlenie,
- przeprowadza zerowanie gniazdek.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU / USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 1/6

KSIĘGA JAKOŚCI

7. REALIZACJA WYROBU / USŁUGI

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU / USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 2/6

7. REALIZACJA WYROBU/USŁUGI

7.1 Planowanie realizacji wyrobu/usługi.

W trakcie planowania realizacji usług w Starostwie zostały zdefiniowane oraz opisane główne procesy, które mają wpływ na jakość świadczonych usług na rzecz Klientów. Informacja o zadaniach i sprawach realizowanych przez Starostwo dostępna jest dla Klientów na każdym stanowisku pracy w Starostwie i w Biuletynie Informacji Publicznej.

W Starostwie zaplanowano i wdrożono działania mające na celu:

- poprawę obsługi Klientów,
- lepsze poznanie ich oczekiwań,
- zapewnienie profesjonalnej kadry, która w przyjaznej atmosferze pomoże Klientowi załatwić sprawę,
- poprawę komunikacji między poszczególnymi pracownikami Starostwa i między Starostwem a Klientem.

Przepisy aktów normatywnych zewnętrznych (ustawy, rozporządzenia i inne przepisy wykonawcze) regulują realizację części zadań, precyzyjnie określają zasady postępowania. W połączeniu z aktami normatywnymi wewnętrznymi (uchwały Rady Powiatu, budżet powiatu, zarządzenia Starosty) oraz zakresami obowiązków i uprawnień pracowników Starostwa zapewnia się ich właściwą realizację.

Akty opisane w rozdziale 1.2. Księgi Jakości „Najistotniejsze dokumenty wyznaczające kierunki działania Powiatu” wskazują cele lokalnej polityki społecznej i gospodarczej.

Planując realizację wyrobu / usługi Starostwo uwzględnia zabezpieczenie odpowiednich zasobów, o których mowa w rozdziale 6 niniejszej Księgi Jakości „Zarządzanie zasobami”.


Szczegółowe zasady nadzoru nad zapisami niezbędnymi do dostarczania dowodów, że procesy realizacji usługi będącej ich wynikiem spełniają wymagania omówiono w procedurze PS – 3 „Nadzór nad zapisami”.

7.2 Procesy związane z Klientem.

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu/usługi rozumiany jest jako wykonywanie wszystkich czynności związanych z przyjęciem dokumentu, sprawy od Klienta zewnętrznego lub wewnętrznego. Starostwo świadcząc usługi na rzecz swoich Klientów, rozpatruje wnoszone sprawy i realizuje następujące zadania:

- rozpatrywanie szczegółowego rodzaju spraw realizowanych zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego,
- prowadzenia spraw nie wymagających wszczynania postępowania administracyjnego i ich dokumentowania,
- zawieranie umów cywilno – prawnych.

Wymagania w stosunku do realizowanych usług przez Starostwo wynikają z aktów normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz potrzeb Klientów.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU / USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 3/6

Potrzeby Klientów formułowane są poprzez:

- korespondencję kierowaną do Starostwa drogą pocztową i elektroniczną,
- bezpośredni kontakt pracownika z Klientem,
- rozmowy telefoniczne,
- media,
- analizę skarg i wniosków,
- stronę internetową Starostwa <http://bip.gryfino.powiat.pl/>

Każdy dokument jest przeglądany przez pracowników Starostwa pod kątem zawartych w nim wymagań.

Starostwo poprzez swoich pracowników stara się realizować wyroby/usługi z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności i pełnym obiektywizmem. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji wyrobu/usługi (parafowanie, aprobaty uprawnionego pracownika, radcy prawnego, kierownictwa Starostwa). Pracownik merytoryczny przyjmując dokumenty od Klienta przeprowadza ich weryfikację i potwierdza jej przeprowadzenie datą i podpisem. O wynikach realizacji wyrobu/usługi Klient jest informowany.

Za identyfikację wymagań Klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Starostwa. Pracownik z kolei przekazuje informację swojemu przełożonemu, a ten poddaje je analizie i przedstawia wnioski podległemu pracownikowi. Wnioski o charakterze systemowym przekazuje Staroście, Wicestarście, Sekretarzowi lub Skarbnikowi, który następnie omawia je na spotkaniach z kadrą kierowniczą Starostwa.

Dla większości spraw z zakresu administracji publicznej opracowane zostały formularze wniosków, druki urzędowe, wypełnienie których ułatwia spełnienie wymogów formalnych co do poprawnego załatwiania spraw w Starostwie.

Zapisy dotyczące realizowanych spraw i zawieranych umów są przechowywane i gromadzone w aktach sprawy.

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i analizowania skarg i wniosków Klientów reguluje Zarządzenie Nr 86/2006 Starosty Gryfińskiego z dnia 11 września 2006 r. w sprawie zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron.


Starostwo kontaktuje się z Klientem przy pomocy korespondencji przekazywanej drogą pocztową. Korespondencja wysyłana jest za potwierdzeniem odbioru. Miejscem przyjmowania i wysyłania korespondencji jest Kancelaria Urzędu/Sekretariat.

Za zawartość przesyłki lub listu odpowiedzialna jest osoba/pracownik polecająca wysłanie przesyłki.

W Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa dostępne są informacje dotyczące organizacji i funkcjonowania Starostwa Powiatowego, prawie miejscowym i przetargach.

7.3 Projektowanie i rozwój.

Proces projektowania opisany w normie PN-EN ISO 9001:2009 w pkt. 7.3 nie jest realizowany w Starostwie Powiatowym w Gryfinie i został potraktowany jako wyłączenie (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN – EN ISO 9001:2009). Nie wpływa on na zdolność Starostwa do dostarczania usługi, która spełnia wymagania Klienta, gdyż Starostwo nie projektuje produktu oferowanego

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU / USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 4/6

Klientowi. Prace realizowane przez Starostwo są określane przepisami prawa zewnętrznego i wewnętrznego.

7.4 Zakupy.

Starostwo Powiatowe dokonuje zakupów usług, wyrobów i materiałów niezbędnych do realizacji podejmowanych działań. W trakcie realizacji zakupów Starostwo Powiatowe opiera się na przepisach ustawy Prawo zamówień publicznych oraz o wewnętrzne ustalenia.

Za realizację zamówień wyłączonych z obowiązku stosowania ustawy Prawo zamówień publicznych odpowiedzialny jest Wydział Organizacji i Informacji, który zajmuje się bieżącymi drobnymi zakupami drobnych usług remontowo-budowlanych oraz wyposażenia stanowisk pracy pracowników.

Ocena i wybór dostawców a następnie ponowna ocena dokonywana jest na podstawie ich zdolności do dostarczania usług/materiałów zgodnych ze specyfikacją przedstawioną przez Starostwo.

Zakupy dokonywane są na podstawie stosownych zapotrzebowań składanych przez kierowników wydziałów/naczelników do Wydziału Organizacji i Informacji. Pracownik odpowiedzialny za realizację danego zakupu wypełnia Notatkę służbową dotyczącą zamówienia i postępuje zgodnie z Zarządzeniem Nr 23/2008 – załącznik nr 3.


Weryfikacja zakupionego wyrobu lub usługi dokonywana jest przez upoważnionego pracownika, merytorycznie odpowiedzialnego za realizację zakupu. Osoba odpowiedzialna za dany zakup zbiera opinie pracowników o zakupionych usługach czy wyrobach i na ich podstawie dokonuje stosownej oceny dostawców na „Karcie oceny dostawcy” (załącznik nr 6). W przypadku gdy średnia ocen jest niższa niż 15 punktów pracownik dokonuje wpisu danej firmy na „Listę dostawców nie polecanych” (załącznik nr 7). Każda negatywna ocena dostawcy wymaga krótkiego uzasadnienia.

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi.

7.5.1. Nadzorowanie i świadczenie usług.

W Starostwie Powiatowym w Gryfinie zostały zdefiniowane i opisane podstawowe procesy, które mają wpływ na jakość świadczonej Klientowi usługi. Do każdego procesu podstawowego przypisane zostały procedury i inne dokumenty wyznaczające sposób postępowania, zakres uprawnień i odpowiedzialności, określające sposób tworzenia i przechowywania zapisów, które w połączeniu ze szczegółowymi zakresami zadań, uprawnień i odpowiedzialności dla każdego pracownika, zapewniają właściwą realizację usług świadczonych przez Starostwo. Dla Klientów zostały udostępnione wzory druków i formularzy.

Stosowane w Starostwie wyposażenie tj. sprzęt i oprogramowanie komputerowe jest nadzorowane celem zapewnienia stałej jego przydatności.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU / USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 5/6

7.5.2. Walidacja.

Proces walidacji opisany w normie PN-EN ISO 9001:2009 w pkt. 7.5.2 nie jest realizowany w Starostwie Powiatowym w Gryfinie i został potraktowany jako wyłączenie (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN-EN ISO 9001:2009). Dla każdego z procesów określone zostały kryteria jego prawidłowego przebiegu, wobec czego nie zachodzi potrzeba przeprowadzania walidacji procesów jako oddzielnej procedury.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność.

Starostwo Powiatowe w Gryfinie stosuje ustalony system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw wpływających i wytwarzanych w Starostwie. Zasady postępowania zawarte są w „Instrukcji kancelaryjnej”, w tym w jednolitym rzeczowym wykazie akt. „Instrukcja kancelaryjna” określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą.

Starosta, Wicestarosta, Sekretarz zapoznając się z korespondencją zamieszczają na niej dyspozycje dotyczące sposobu załatwienia oraz komórkę organizacyjną lub pracownika na samodzielnym stanowisku pracy, odpowiedzialnych za załatwienie sprawy.

Do oznaczenia wydziałów organizacyjnych oraz pracowników na samodzielnym stanowiskach stosowane są symbole określone w Regulaminie Organizacyjnym. Na poszczególnych stanowiskach pracy obowiązuje bezdziennikowy system kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt. Wykaz akt obejmuje wszystkie zagadnienia z zakresu działalności Starostwa.


7.5.4. Własność Klienta.

Podstawowymi elementami stanowiącymi własność Klienta są dokumenty dostarczone przez Klienta w celu realizacji usługi. W Starostwie Powiatowym w Gryfinie funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi przez Klienta. Podlegają one rejestracji, identyfikacji, rozdziałowi, rozpatrywaniu i archiwizowaniu zgodnie z obowiązującymi instrukcjami.

Pracowników Starostwa obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań, zgodnie z przepisami prawa. Dodatkowymi zabezpieczeniami danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Gryfinie są:

- a) wyposażenie budynków w alarm
- b) wyposażenie pomieszczeń biurowych w:
 - zamykane wyposażenie biurowe – szafy, biurka,
- c) zabezpieczenie hasłami komputerów.

Starostwo Powiatowe w Gryfinie sprawuje pieczę nad własnością Klienta, w czasie, gdy znajduje się ona pod nadzorem Starostwa. Jeżeli własność Klienta zostanie zagubiona lub uszkodzona zostaje on o tym powiadomiony w formie pisemnej.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	REALIZACJA WYROBU / USŁUGI	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 6/6

7.5.5. Zabezpieczanie wyrobu.

Starostwo stosuje w swojej pracy zasady postępowania z dokumentami gwarantujące ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane gromadzone w systemach komputerowych nadzorowane są zgodnie z zasadami zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Starostwie Powiatowym w Gryfinie.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

W celu dostarczenia dowodu zgodności z określonymi wymaganiami, wszystkie przyrządy i urządzenia do przeprowadzania pomiarów znajdujące się w Starostwie Powiatowym w Gryfinie są nadzorowane, odpowiednio zabezpieczone, podlegają okresowej kontroli i sprawdzaniu zgodności przez Sekretarza oraz wzorcowaniu przez akredytowane laboratoria i urzędy miar.

Do urządzeń pomiarowych w Starostwie Powiatowym należą:


- Termometr – miejsce użytkowania: archiwum,
- Higrometr – miejsce użytkowania: archiwum,
- Miara – miejsce użytkowania: Wydział Zarządzania Drogami, Wydział Remontów, Inwestycji i Zamówień Publicznych, Wydział Architektury i Budownictwa.

W ramach nadzoru nad wyposażeniem pomiarowym prowadzona jest dokumentacja urządzeń pomiarowych zawierająca:

- Rejestr urządzeń (załącznika nr 8)– w którym podana jest nazwa urządzenia, nr identyfikacyjny pokrywający się z numerem na danym urządzeniu, terminy sprawdzania;
- Certyfikaty i inne dokumenty potwierdzające prawidłowe działanie urządzenia,
- Karta przyrządu (załącznik nr 9), w której zapisywane są wyniki sprawdzania, podana jest częstotliwość i sposób sprawdzania i pomiarów.


Wyposażenie pomiarowe jest przechowywane w warunkach zapewniających ich późniejszą, prawidłową eksploatację.

Wyposażenie pomiarowe, które uległo uszkodzeniu, wykazuje złe działanie, podczas sprawdzania przy pomocy wzorca lub przez firmę zewnętrzną jest serwisowane lub wycofywane z użytkowania i zastępowane nowym.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 1/4

KSIĘGA JAKOŚCI

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 2/4

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne.

Starostwo Powiatowe w Gryfinie planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami Klientów oraz zapewnieniem poprawnego działania Systemu Zarządzania Jakością. W razie potrzeby podejmowane są odpowiednie działania korygujące lub zapobiegawcze wynikające z:

- badania zadowolenia Klienta,
- badania efektywności systemu,
- monitorowania i pomiarów procesów,
- analizy skarg i wniosków,
- przeglądów kierowniczych.

8.2. Monitorowanie i pomiary.

8.2.1. Zadowolenie Klienta.


Zadowolenie Klienta ze świadczonych usług Starostwa Powiatowego w Gryfinie mierzone jest za pomocą ankiet, skarg i wniosków. Wyniki pomiaru zadowolenia Klienta stanowią dane wejściowe do przeglądu kierowniczego Systemu Zarządzania Jakością. Wyniki ankiet, analizy skargi i wniosków są porównywalne z ilością z okresu poprzedniego oraz omawiane na przeglądzie kierowniczym.

8.2.2. Audyty wewnętrzne.

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Starostwie Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009. Proces auditu wewnętrznego został przedstawiony w procedurze PS – 3 „Planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych”. Raporty z przeprowadzonych auditów wewnętrznych są analizowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, a wyniki tej analizy są przedkładane Staroście jako materiał wejściowy do przeglądu kierowniczego SZJ. Przegląd kierowniczy określa procedura PS – 7 „Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych”.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.

W celu udowodnienia zdolności Starostwa do świadczenia usług spełniających wymagania Klienta monitoruje się realizowane procesy. Pomiaram i monitorowaniu podlegają miary jakości danego procesu. Kierownicy komórek organizacyjnych oraz pracownicy na samodzielnych stanowiskach pracy – właściele procesów przekazują dane z monitorowania procesów Pełnomocnikowi ds. SZJ w terminach ustalonych w pkt.5.4. (rozdział 5). Uzyskane dane są gromadzone i analizowane przez Pełnomocnika ds. SZJ i wykorzystywane do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych oraz doskonalenia SZJ. W przypadku stwierdzenia

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 3/4

nieosiągnięcia wyznaczonego celu lub zagrożenia osiągnięcia tego celu dla danego procesu podejmuje się stosowne działania korygujące lub zapobiegawcze.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobów

W Starostwie prowadzone są przez wyznaczonych pracowników kontrole jakości usługi przed przekazaniem Klientowi.

Celem powyższych działań jest zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości usług poprzez ich weryfikację w ciągu całego procesu, tj. na etapach:

- analizy wymagań,
- planowania realizacji,
- odbioru dostaw materiałów i usług,
- realizacji usługi,
- rozliczenie zlecenia.

Przyjęty system definiowania błędów zapewnia, że zostają one właściwie określone, sklasyfikowane i udokumentowane. Błędy są poddawane analizie ilościowej i jakościowej, co stanowi podstawę do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych. Wskazane są odpowiedzialności i rodzaje podejmowanych działań.

8.3. Nadzór nad produktem niezgodnym.

W Starostwie zostały ustalone zasady działania dotyczące nadzorowania usług niezgodnych lub niespełniających odpowiednich wymagań. Dotyczy to zarówno usług wykonywanych dla Klientów jak i dokumentów dostarczonych przez Klientów. Nadzorowanie spraw i dokumentów odbywa się w formie oceny, sprawdzania, wezwania do uzupełnienia lub zaniechania postępowania przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych. Odpowiednie zapisy gromadzone są w aktach sprawy.

Postępowanie z produktem niezgodnym zostało określone w procedurze PS – 4 „Nadzorowanie wyrobu / usługi niezgodnej”.

8.4. Analiza danych.


Przepisy prawa, a przede wszystkim Kodeks Postępowania Administracyjnego określają terminy rozpatrywania przez Starostwo spraw Klientów.

W celu zapewnienia źródła danych o czasie realizacji usług wpływająca dokumentacja sygnowana jest pieczęcią wpływu i datą, dzięki temu możliwe jest monitorowanie i pomiary czasu realizacji usług ujętych w SZJ, liczby odwołań oraz skarg i wniosków Klientów.

Analiza danych dostarcza informacje o:

- zadowoleniu Klienta,
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi wyrobu,
- właściwościach i trendach procesów i wyrobów, łącznie z możliwościami prowadzenia działań zapobiegawczych,
- dostawcach.

8.5. Doskonalenie.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 4/4

8.5.1. Starostwo Powiatowe w Gryfinie w sposób systematyczny doskonali System Zarządzania Jakością poprzez wykorzystanie:

- Polityki Jakości,
- celów jakościowych (w jakim stopniu cele zostały spełnione),
- wyników auditów wewnętrznych

oraz ciągle monitorowanie systemu, nadzorowanie i realizację polityki jakości, analizę danych, przeglądy kierownictwa, a także poprzez działania korygujące i zapobiegawcze.

8.5.2. Analizie poddaje się działania korygujące mające na celu określenie wymagań dotyczących:


- przeglądu niezgodności (w tym reklamacji Klienta),
- ustalenia przyczyn niezgodności,
- oceny potrzeby działań zapewniających, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- ustalenia i wdrażania niezbędnych działań,
- zapisów wyników podjętych działań,
- przeglądu podjętych działań korygujących.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura PS – 5 „Działania korygujące”. Zbiorczą informację z dokonanej analizy przedstawia Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością podczas przeglądu systemu.

8.5.3. Starostwo stale analizuje działania zapobiegawcze w celu określenia:


- potencjalnych niezgodności i ich przyczyn,
- oceny potrzeby działań zapobiegających wystąpieniu niezgodności,
- ustalenia i wdrażania niezbędnych działań,
- przeglądu podjętych działań zapobiegawczych.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura PS – 6 „Działania zapobiegawcze”. Zbiorczą informację z dokonanej analizy przedstawia Pełnomocnik ds. SZJ podczas przeglądu systemu.

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DEFINICJE I OKREŚLENIA	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

9. DEFINICJE I OKREŚLENIA

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DEFINICJE I OKREŚLENIA	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 2/3

9. DEFINICJE I OKREŚLENIA

9.1. Podstawowe definicje i określenia.

Akta sprawy – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie. itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu sprawy;

Audit – systematyczny, niezależny udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu;

Auditor – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;

Dane – informacje dotyczące jakości, które podlegają aktualizacji;

Dokument – informacja i jej nośnik;

Informacja – znaczące dane;

Jakość – stopień, w jakim zbiór konkretnych właściwości spełnia wymagania;

Księga Jakości – dokument, w którym zdefiniowano i opisano System Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryfinie;


Niezgodność – niespełnienie wyspecjalizowanego wymagania;

Organizacja – spółka, korporacja, firma, przedsiębiorstwo lub instytucja, albo jakakolwiek ich część, samodzielnie lub nie, publiczne lub prywatne, o własnych zadaniach i administracji – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań;

Pełnomocnik ds. SZJ – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością;

Polityka jakości – ogół zamierzeń i kierunków działań organizacji dotyczących jakości w sposób formalny wyrażonych przez Najwyższe Kierownictwo;

Procedura – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	DEFINICJE I OKREŚLENIA	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 3/3

Proces - system działań, który wykorzystuje zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy;

System Zarządzania Jakością – system zarządzania niezbędny do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości;

Usługa – wynik procesu bezpośredniego współdziałania Starostwa i Klienta oraz wewnętrznej działalności Starostwa, w celu zaspokojenia potrzeb Klienta;

Walidacja – potwierdzenie, że wytworzony wyrób/usługa jest zdolny spełnić wymagania związane z zastosowaniem/oczekiwaniem;

Wyrób – wynik działań lub procesów;

Zadowolenie Klienta – percepcja Klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione;

Zapis – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań;

Zasoby – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie, metody;

Zarządzanie jakością – skoordynowane działanie dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

9.2. Dodatkowe definicje i określenia.

Starosta – Starosta Gryfiński


Klient – osoba lub organizacja na rzecz, której Starostwo świadczy usługi;

Komórka organizacyjna – wydział, biuro, samodzielne stanowisko pracy;

Sekretarz – Sekretarz Powiatu Gryfińskiego;


Skarbnik – Skarbnik Powiatu Gryfińskiego;

Starostwo – Starostwo Powiatowe w Gryfinie;

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFINIE	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 1/2


KSIĘGA JAKOŚCI

10. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFINIE

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFINIE	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 2/2


1. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFINIE

<i>Lp.</i>	<i>Nr procedury</i>	<i>Tytuł procedury</i>
		Procedury Systemowe
1.	PS – 1	Nadzór nad dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością
3.	PS – 2	Nadzór nad zapisami
4.	PS – 3	Planowanie i przeprowadzanie auditów wewnętrznych
5.	PS – 4	Nadzorowanie wyrobu / usługi niezgodnej
6.	PS – 5	Działania korygujące
7.	PS – 6	Działania zapobiegawcze
8.	PS – 7	Przeprowadzanie przeglądów kierowniczych
		Procedury Procesowe
9.	PP – 1	Wydawanie decyzji administracyjnych
10.	PP – 2	Wydawanie zezwoleń
11.	PP – 3	Wydawanie opinii
12.	PP – 4	Wydawanie uprawnień
13.	PP – 5	Udzielania dotacji

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 1/2


KSIĘGA JAKOŚCI

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI

 Starostwo Powiatowe w Gryfinie	KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 30.03.2011	Wydanie Nr 1
	WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 2/2


11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW W KSIĘDZE JAKOŚCI

- 11.1. Załącznik nr ISO KJ/1 do Księgi Jakości „Struktura Organizacyjna Starostwa Powiatowego w Gryfinie”.
- 11.2. Załącznik nr ISO KJ/2 do Księgi Jakości „Mapa procesów obowiązujących w Starostwie Powiatowym w Gryfinie”.
- 11.3. Załącznik nr ISO KJ/3 do Księgi Jakości „Rozdzielnik dokumentów Systemu Zarządzania Jakością”.
- 11.4. Załącznik nr ISO KJ/4 do Księgi Jakości „Opis procesów Systemu Zarządzania Jakością”.
- 11.5. Załącznik nr ISO KJ/5 do Księgi Jakości „Cele jakości”.
- 11.6. Załącznik nr ISO KJ/6 do Księgi Jakości „Karta oceny dostawcy”
- 11.7. Załącznik nr ISO KJ/7 do Księgi Jakości „Lista dostawców nie polecanych”
- 11.8. Załącznik nr ISO KJ/8 do Księgi Jakości „Rejestr urządzeń pomiarowych”.
- 11.9. Załącznik nr ISO KJ/9 do Księgi Jakości „Karta urządzenia pomiarowego”.

 <p>Starostwo Powiatowe w Gryfinie</p>	<p>KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009</p>	<p>Data wydania: 30.03.2011</p>	<p>Wydanie Nr 1</p>
	<p>TABELA ZMIAN</p>	<p>Nr rozdziału: 12</p>	<p>Strona/Stron: 1/3</p>

KSIĘGA JAKOŚCI

12. TABELA ZMIAN

 <p>Starostwo Powiatowe w Gryfinie</p>	<p>KSIĘGA JAKOŚCI System Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009</p>	<p>Data wydania: 30.03.2011</p>	<p>Wydanie Nr 1</p>
	<p>TABELA ZMIAN</p>	<p>Nr rozdziału: 12</p>	<p>Strona/Stron: 3/3</p>

--	--	--	--	--