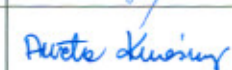


 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	1 z 28

Starostwo Powiatowe w Inowrocławiu

KSIĘGA JAKOŚCI

		Imię i nazwisko	Podpis	Data
Opracował:	Zespół ds. wdrażania SZJ	Alicja Krzos-Pałka		30.10.2009 r.
		Aleksandra Szubarga-Dworek		
		Aneta Kwaśny		
		Janusz Królikowski		
Sprawdził:	Pełnomocnik ds. SZJ	Marian Świątkowski		30.10.2009 r.
Zatwierdził:	Starosta	Tadeusz Majewski		30.10.2009 r.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	2 z 28

SPIS TREŚCI

	Str.
1. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W INOWROCŁAWIU	5
2. STOSOWANA TERMINOLOGIA	6
3. POLITYKA JAKOŚCI	8
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	9
4.1. WYMAGANIA OGÓLNE	9
4.2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI	10
4.2.1. Postanowienia ogólne	10
4.2.2. Księga Jakości	11
4.2.3. Nadzór nad dokumentami	12
4.2.4. Nadzór nad zapisami	12
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	12
5.1. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA	12
5.1.1. Zasady kierowania Starostwem Powiatowym w Inowrocławiu	13
5.2. ORIENTACJA NA KLIENTA	13
5.3. POLITYKA JAKOŚCI	15
5.4. PLANOWANIE	15
5.4.1. Cele dotyczące jakości	15
5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością	15
5.5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKACJA	16
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	16
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa	16
5.5.3. Komunikacja wewnętrzna	16
5.6. PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA	17
5.6.1. Postanowienia ogólne	17

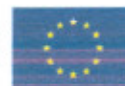


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	3 z 28

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu	17
5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu	17
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	18
6.1. ZAPEWNIENIE ZASOBÓW	18
6.2. ZASOBY LUDZKIE	18
6.2.1. Postanowienia ogólne	18
6.2.2. Kompetencje, szkolenie i świadomość	18
6.3. INFRASTRUKTURA	19
6.4. ŚRODOWISKO PRACY	19
7. REALIZACJA USŁUGI	19
7.1. PLANOWANIE REALIZACJI USŁUGI	19
7.2. PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM	20
7.2.1. Określenie wymagań dotyczących usługi	20
7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi	21
7.2.3. Komunikacja z Klientem	21
7.3. PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ	21
7.4. ZAKUPY	22
7.4.1. Proces zakupów	22
7.4.2. Informacje dotyczące zakupów	22
7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu	23
7.5. DOSTARCZANIE USŁUGI	23
7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi	23
7.5.2. Walidacja procesów usługi	23
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność	24
7.5.4. Własność Klienta	24
7.5.5. Zabezpieczanie usług	24



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	4 z 28

7.6. NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW ..	25
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	25
8.1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	25
8.2. MONITOROWANIE I POMIARY	25
8.2.1. Zadowolenie Klienta	25
8.2.2. Audit wewnętrzny	26
8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów	26
8.2.4. Monitorowanie świadczonych usług	26
8.3. NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ	27
8.4. ANALIZA DANYCH	27
8.5. DOSKONALENIE	27
8.5.1. Ciągłe doskonalenie	27
8.5.2. Działania korygujące	28
8.5.3. Działania zapobiegawcze	28

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	5 z 28

1. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W INOWROCŁAWIU

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

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

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

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

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

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

- Wydział Komunikacji i Transportu,
- Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Leśnictwa,
- Wydział Architektury, Budownictwa i Inwestycji,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	6 z 28

- Wydział Administracyjno-Gospodarczy,
- Biuro Rady,
- Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli,
- Biuro Ochrony Informacji Niejawnych, Zarządzania Kryzysowego i Spraw Obronnych,
- Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

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

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

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

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

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

2. STOSOWANA TERMINOLOGIA

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

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

Definicje:

- **akta sprawy** – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierające dane, informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy,
- **audit SZJ** – ustanowione przez Starostę aktem prawa wewnętrznego narzędzie, zapewniające systematyczną, niezależną ocenę, dostarczające dowodów efektywności SZJ, będące podstawą podjęcia działań korygujących i dalszego doskonalenia; audyty Systemu

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	7 z 28

Zarządzania Jakością mogą być przeprowadzone dla celów wewnętrznych (badanie własnego systemu) lub zewnętrznych (przez instytucję certyfikującą),

- **doskonalenie jakości** – część zarządzania jakością ukierunkowana na zwiększenie zdolności spełniania wymagań dotyczących jakości,
- **działania korygujące** – działania w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji,
- **działania zapobiegawcze** – działania w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego,
- **efektywność** – relacja między osiągniętymi wynikami a wykorzystywanymi zasobami,
- **formularze** – wzory podań lub innych dokumentów urzędowych przeznaczonych do wypełniania według podanych wskazówek,
- **identyfikacja** – znak sprawy – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw,
- **identyfikowalność** – zdolność do przeprowadzenia historii sprawy, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania,
- **infrastruktura** – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania Starostwa,
- **jakość** – stopień, w jakim zbiór właściwości spełnia wymagania,
- **klient zewnętrzny** – osoba lub organizacja, która otrzymuje usługę,
- **klient wewnętrzny** – pracownik Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu,
- **korekacja** – działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności,
- **kryteria auditu** – zestaw polityk, procedur lub wymagań, stosowanych jako odniesienie,
- **Księga Jakości** – dokument, w którym określono System Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu,
- **Pełnomocnik do spraw Systemu Zarządzania Jakością** – przedstawiciel kierownictwa Starostwa, odpowiedzialny za wdrożenie, utrzymanie i sprawne działanie Systemu Zarządzania Jakością,
- **procedura** – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu,
- **proces** – zbiór zadań wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia,
- **System Zarządzania Jakością** – system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości,
- **wymaganie** – potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe,
- **usługa** – wynik procesu,
- **zapis** – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań,
- **zasoby** – kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	8 z 28

- **zgodność** – spełnienie wymagań.

Ile razy w Księdze Jakości jest mowa o:

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

3. POLITYKA JAKOŚCI

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

Polityka jakości realizowana poprzez:

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	9 z 28

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

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

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne

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

Wszystkie dokumenty włączone do Systemu są nadzorowane.

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

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

Podstawowymi cechami Systemu Zarządzania Jakością są:

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

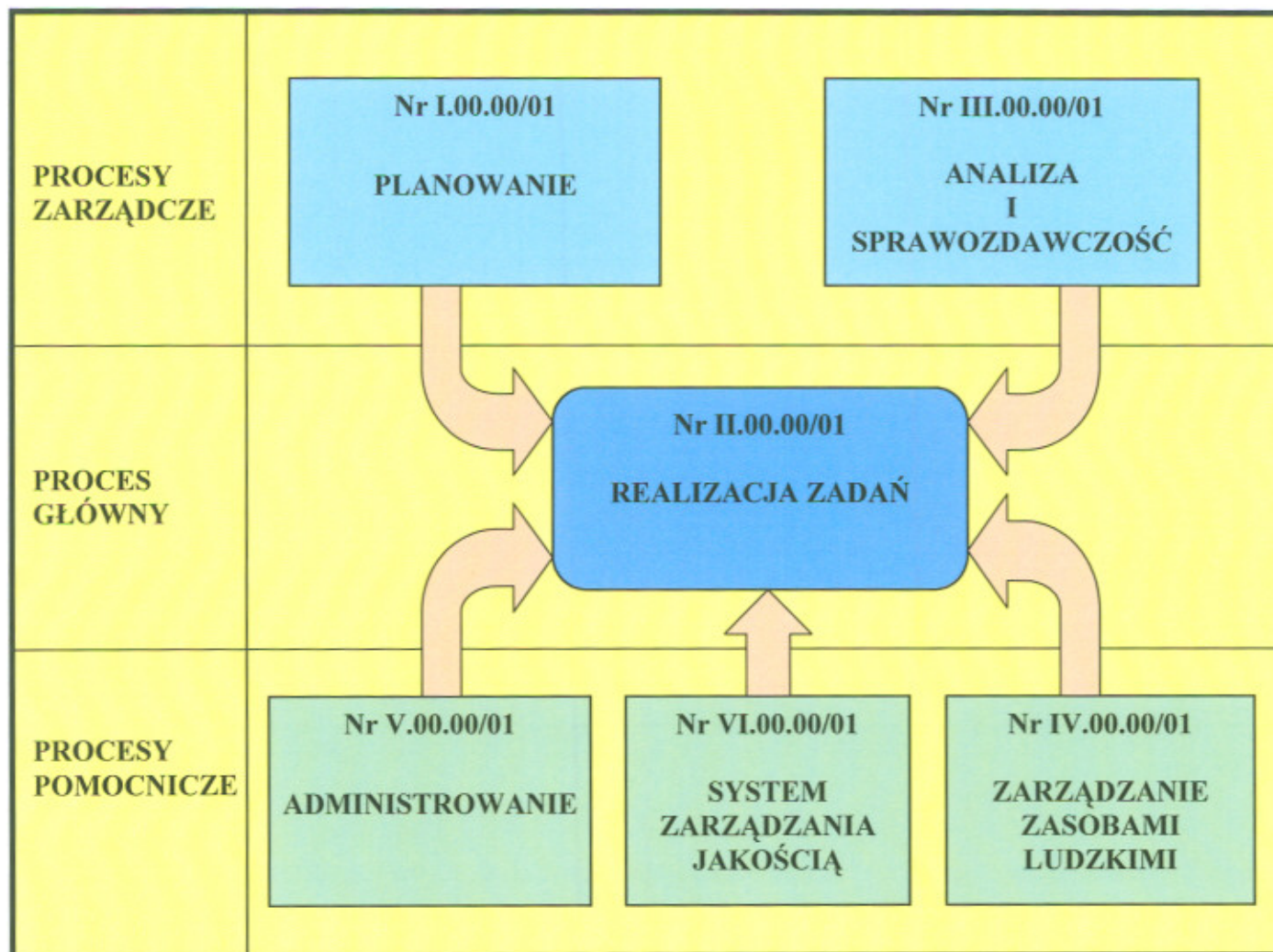
W Starostwie Powiatowym w Inowrocławiu zostały zidentyfikowane następujące procesy:

- procesy zarządcze,
- proces główny,
- procesy pomocnicze.

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

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	10 z 28

Rys. 1 Mapa procesów i powiązań między nimi.



4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

4.2.1. Postanowienia ogólne

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

- Politykę Jakości,
- Księgę Jakości,



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

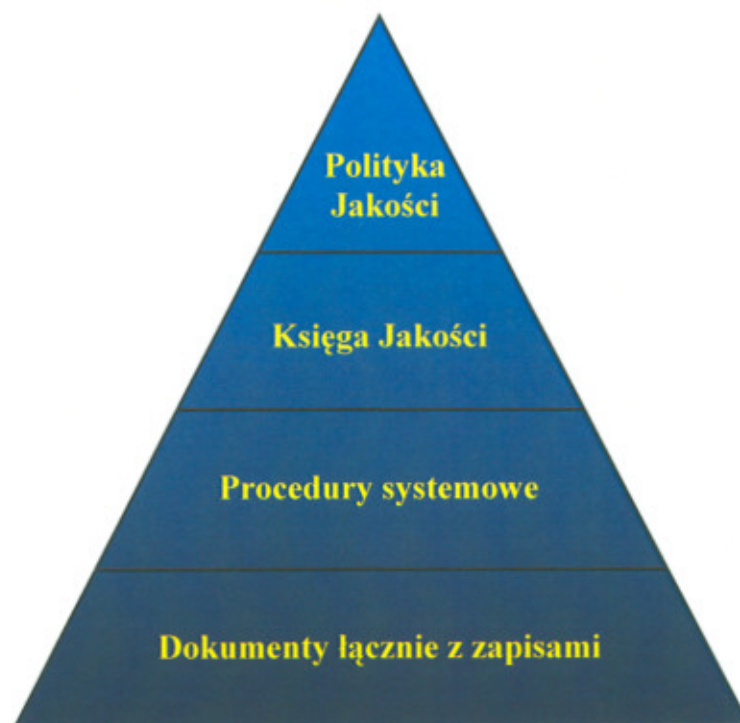
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	11 z 28

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

Rys. 2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością



4.2.2. Księga Jakości

Księga Jakości została opracowana przez Zespół ds. wdrażania Systemu Zarządzania Jakością, pod kierownictwem Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Księga uwzględnia opis systemu zarządzania, określa cele zawarte w Polityce Jakości oraz cele dotyczące jakości, zadania, kompetencje, sposoby i narzędzia służące zapewnieniu osiągnięcia zadeklarowanego przez Najwyższe Kierownictwo poziomu świadczenia usług.

Rozdział pierwszy Księgi zawiera prezentację Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu, w rozdziale drugim są podane stosowane terminy, rozdział trzeci

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	12 z 28

przedstawia Politykę Jakości Starostwa. Rozdziały czwarty–ósmo odpowiadają układowi zapisów zawartych w normie PN-EN ISO 9001:2009.

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

4.2.3. Nadzór na dokumentami

W celu spełnienia wymagań normy została opracowana i wdrożona pisemna procedura Systemu Zarządzania Jakością VI.01.00/01 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”. Procedura zawiera zasady nadzorowania dokumentacji systemu.

Reguluje ona między innymi zasady:

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

4.2.4. Nadzór nad zapisami

W celu zapewnienia nadzoru nad zapisami oraz spełnienia wymagań normy została ustanowiona i udokumentowana procedura Systemu Zarządzania Jakością VI.01.00/01 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”. Zawiera ona zasady dotyczące identyfikacji, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania zapisów i rozporządzania nimi oraz wskazuje osoby odpowiedzialne za poszczególne działania przy tworzeniu zapisów. Procedura określa jednolitą technicznie formę tworzonych zapisów.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

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

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	13 z 28

Jakością. Odpowiednie szkolenia zostały zorganizowane dla Najwyższego Kierownictwa Starostwa.

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

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

5.1.1. Zasady kierowania Starostwem Powiatowym w Inowrocławiu

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

5.2. Orientacja na klienta

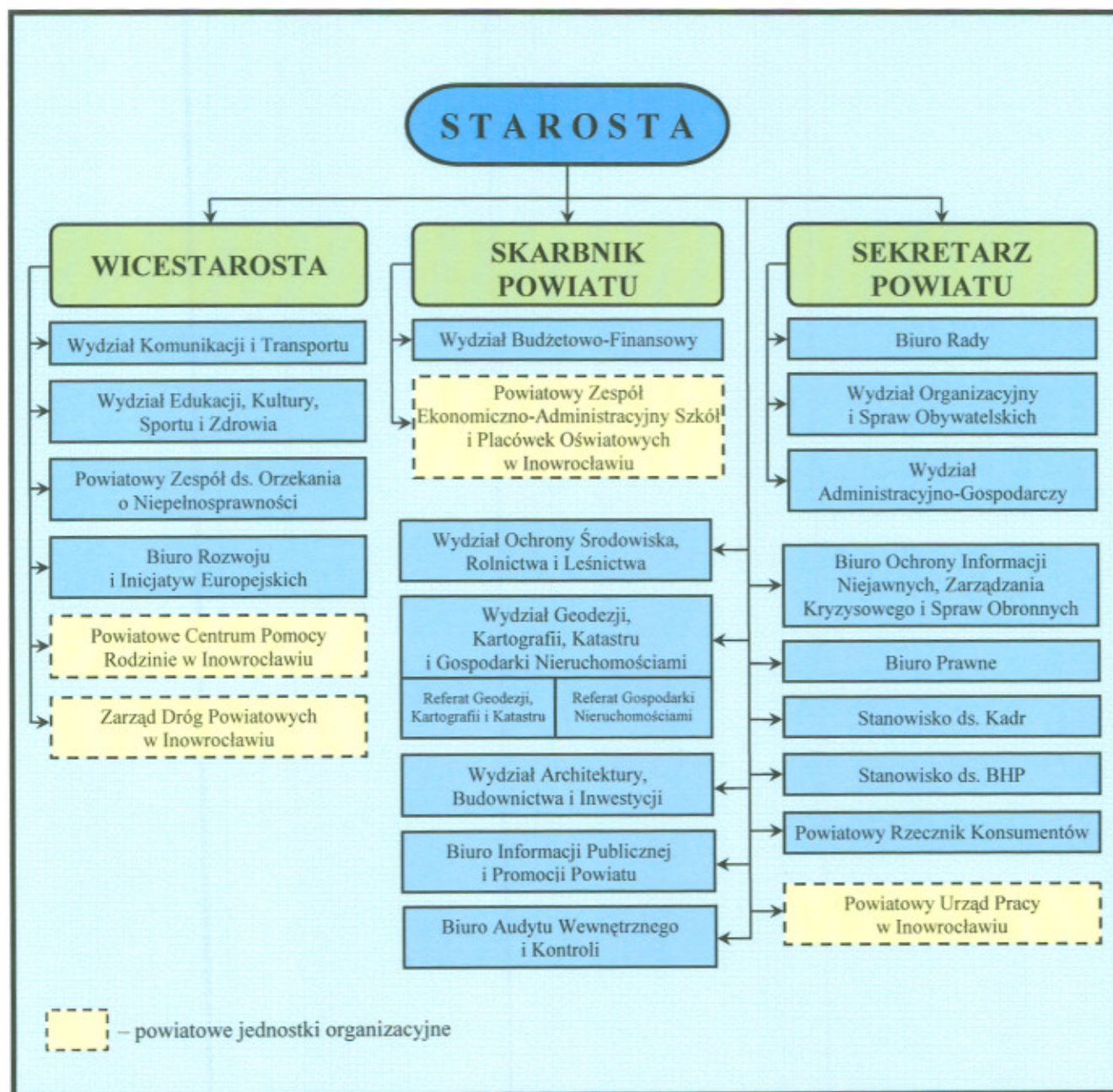
Najwyższe Kierownictwo Starostwa zapewnia:

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

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

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	14 z 28

Rys. 3 Struktura organizacyjna Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	15 z 28

5.3. Polityka jakości

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

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

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

Politykę Jakości przedstawiono w rozdziale 3 Księgi Jakości.

5.4. Planowanie

5.4.1. Cele dotyczące jakości

W celu spełnienia wymagań normy, poprzez zapisy w niniejszej Księdze Jakości, Najwyższe Kierownictwo określiło mechanizm ustalania celów jakościowych dotyczących wszystkich Wydziałów oraz wskazało na sposób osiągania tych celów. Polega on na tym, że raz w roku do końca I kwartału, Naczelnicy Wydziałów określają mierzalne cele jakościowe i przedstawiają je Pełnomocnikowi do spraw Sytemu Zarządzania Jakością. Pełnomocnik analizuje te propozycje, a następnie przedkłada je do akceptacji Najwyższemu Kierownictwu podczas najbliższego przeglądu zarządzania. W ten sam sposób Naczelnicy Wydziałów składają informacje o realizacji celów dotyczących jakości, przyjętych na poprzedni okres rozliczeniowy (12 miesięcy).

5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

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

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

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

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	16 z 28

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

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

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

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

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

Pełnomocnik upoważniony jest do:

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

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

5.5.3. Komunikacja wewnętrzna

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

- internet:
 - bip.inowroclaw.powiat.pl,
 - www.inowroclaw.powiat.pl,
 - pocztę elektroniczną,
- tablice ogłoszeń,
- media,
- posiedzenia Zarządu Powiatu Inowrocławskiego zwoływane w miarę potrzeby, jednak nie rzadziej niż raz na miesiąc,
- komunikację bilateralną,

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	17 z 28

- narady Naczelników z Najwyższym Kierownictwem,
- indywidualne spotkania robocze między członkami kierownictwa różnego szczebla – na bieżąco, w razie potrzeby,
- indywidualne robocze rozmowy Naczelników Wydziałów z pracownikami – na bieżąco, w razie potrzeby.

5.6. Przegląd zarządzania

5.6.1. Postanowienia ogólne

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

5.6.2. Dane wejściowe do przeglądu

Przegląd dokonywany jest na podstawie następujących danych wejściowych:

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

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

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

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	18 z 28

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

W Starostwie planuje się i zapewnia zasoby niezbędne do:

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

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

6.2. Zasoby ludzkie

6.2.1. Postanowienia ogólne

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

6.2.2. Kompetencje, szkolenie i świadomość

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

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

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

W celu zapewnienia osiągania optymalnych efektów w działalności Starostwa, kładzie się nacisk na podnoszenie wiedzy personelu. Pracownicy są kierowani na szkolenia,

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	19 z 28

na zasadach określonych w Systemie podnoszenia kwalifikacji pracowników Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu oraz w ramach środków ujętych w planie finansowym jednostki. Przeprowadzane są szkolenia wewnętrzne.

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

6.3. Infrastruktura

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

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

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

6.4. Środowisko pracy

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

7. REALIZACJA USŁUGI

7.1. Planowanie realizacji usług

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

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	20 z 28

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

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

Procesy zarządcze – związane z dwoma procesami:

- planowanie,
- analiza i sprawozdawczość.

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

Procesy pomocnicze – odpowiedzialne za właściwe utrzymanie i działanie Starostwa.

Przebieg poszczególnych procesów jest planowany i nadzorowany.

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

Podczas realizacji usług określono:

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

7.2. Procesy związane z klientem

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących usługi

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

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

Klientami wewnętrznymi są pracownicy Starostwa.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	21 z 28

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących usługi

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

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

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

7.2.3. Komunikacja z Klientem

Starostwo dysponuje różnorodnymi formami komunikowania się z Klientem, za pomocą których zainteresowany może uzyskać informacje o świadczonych usługach oraz niezbędnych wymaganiach jakie należy spełnić w celu szybkiego i sprawnego załatwienia sprawy. Znaczącym źródłem informacji o Starostwie, Powiecie i jednostkach organizacyjnych jest Biuletyn Informacji Publicznej. Zawartość podanych informacji w Biuletynie reguluje ustawa. Istnieje również możliwość pobrania drogą elektroniczną druków i formularzy. Innymi kanałami komunikacji są:

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

7.3. Projektowanie i rozwój

Wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie projektowania nie dotyczą działalności Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu. Starostwo nie projektuje „produktu”



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	22 z 28

oferowanego Klientowi (np. decyzje, postanowienia, zaświadczenia), „produkt” jest określony przepisami prawa.

7.4. Zakupy

7.4.1. Proces zakupów

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

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

- gospodarności, rzetelności, celowości i oszczędności, z zapewnieniem najlepszych efektów z danych nakładów przewidzianych w przepisach ustawy o rachunkowości i ustawy o finansach publicznych,
- terminowości realizacji zamówień publicznych,
- wyboru najkorzystniejszej oferty, z zachowaniem przepisów ustawy.

Drobne zakupy, są realizowane na podstawie zamówień, składanych przez Wydziały, po uzyskaniu akceptacji Sekretarza lub innej upoważnionej osoby. Zakupy te, są dokonywane w oparciu o obowiązujące przepisy.

Zakupy wymagające wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, w tym przygotowania Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych, prowadzone są we współpracy z Wydziałami odpowiadającymi merytorycznie za dany zakres zakupu i Wydziałem Architektury, Budownictwa i Inwestycji. Wydział Architektury, Budownictwa i Inwestycji prowadzi cały zakres spraw związanych z przygotowaniem i przeprowadzaniem postępowań o udzielenie zamówienia publicznego.

7.4.2. Informacje dotyczące zakupów

Informacje dotyczące zakupów, precyzujące usługę, wyrób, materiały lub roboty budowlane oraz wyspecyfikowane dla nich wymagania są przygotowywane przez osobę właściwą merytorycznie dla przedmiotu tego zakupu. Określane są w projekcie zamówienia, umowy lub wniosku o wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Dokumenty te tworzone są i zatwierdzane, zgodnie z obowiązującymi w Starostwie przepisami i procedurami.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	23 z 28

7.4.3. Weryfikacja zakupionego wyrobu

Osoba odpowiedzialna za zrealizowanie dostawy, kontroluje dostawę pod względem zgodności i kompletności, egzekwuje prawa wynikające z gwarancji, rękojmi lub szczegółowych postanowień umowy. Jakość zakupów jest sprawdzana przez osobę odpowiedzialną za realizację dostawy i zgłaszającą potrzebę zakupu, zgodnie z ustalonymi w zamówieniu wymaganiami. Wszelkie karty gwarancyjne przechowywane są u osób zajmujących się merytorycznie danym zamówieniem.

7.5. Dostarczanie usługi

7.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi

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

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

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

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

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

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

7.5.2. Walidacja procesów usługi

Wyniki procesów realizowanych w organizacji mogą być ocenione podczas przeprowadzonego monitorowania tych procesów. W związku z powyższym nie ma potrzeby do stosowania walidacji tych procesów w sensie rozumienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009. Dlatego też skorzystano z prawa wyłączenia tego wymagania.

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	24 z 28

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

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

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

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

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

7.5.4. Własność Klienta

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

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

7.5.5. Zabezpieczanie usług

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

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

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

 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	25 z 28

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

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

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

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne

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

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

8.2. Monitorowanie i pomiary

8.2.1. Zadowolenie Klienta

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

Uzyskane informacje pozwalają na podejmowanie działań doskonalących funkcjonowanie poszczególnych Wydziałów Starostwa.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	26 z 28

8.2.2. Audit wewnętrzny

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

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

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

Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością zostały opisane w procedurze VI.02.00/01 „Audyty wewnętrzne”.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów

W celu sprawdzenia zgodności procesów usług dokonuje się ich monitorowania i pomiaru w oparciu o mierniki określone w kartach procesów. Określenie mierników pozwala na analizę osiąganych wyników. Jeśli zaplanowane w procesach wyniki nie są osiągane to właściciele procesów podejmują działania korygujące w celu zapewnienia zgodności procesu. Działania zostały opisane w procedurze VI.03.00/01 „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze”.

Innymi metodami służącymi temu celowi są:

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

Ze wszystkich przeprowadzonych czynności dokonywane są i przechowywane zapisy.

8.2.4. Monitorowanie świadczonych usług

Zadania wykonywane przez pracowników Starostwa odbywają się pod nadzorem Naczelników, dbających o zgodność wydanego dokumentu z obowiązującymi aktami prawnymi. Podpis Naczelnika lub innej osoby upoważnionej oznacza spełnienie wymagań danej usługi. Dokument opatrzone podpisem Starosty lub innej osoby upoważnionej zostaje przekazany Klientowi. Wszystkie dokumenty są przechowywane we właściwych Wydziałach Starostwa.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	27 z 28

8.3. Nadzór nad usługą niezgodną

W Starostwie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z ujawnionymi niezgodnościami. W celu spełnienia wymagań normy w tym zakresie została ustanowiona, udokumentowana procedura systemowa IV.03.00/01 „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze”. Jej celem jest zagwarantowanie, że każda usługa lub jej element niespełniający określonych wymagań nie będzie dalej realizowana oraz nie otrzyma jej osoba zainteresowana. Przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte. Będą stanowiły źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych. W procedurze określone są kompetencje i odpowiedzialności osób w tym zakresie.

8.4. Analiza danych

W celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia Starostwa określa się, zbiera oraz analizuje odpowiednie dane.

Źródłem danych pozwalających na przeprowadzenie analizy są:

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

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

8.5. Doskonalenie

8.5.1. Ciągłe doskonalenie

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



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO - POMORSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



 STAROSTWO POWIATOWE W INOWROCŁAWIU	System Zarządzania Jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009	Numer:	01/2009
	KSIĘGA JAKOŚCI	Obowiązuje od:	1.12.2009 r.
		Strona:	28 z 28

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

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

8.5.2. Działania korygujące

W Starostwie opracowano i wdrożono procedurę systemową VI.03.00/01 „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze”. Procedura określa zasady i tryb postępowania przy ustalaniu przyczyn powstania rzeczywistych niezgodności, ich eliminowania, przy zastosowaniu odpowiednich działań korygujących.

Podjęcie działań korygujących następuje w oparciu o wyniki, w szczególności:

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

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

8.5.3. Działania zapobiegawcze

W Starostwie podejmowane są także działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności. Działania zapobiegawcze podejmowane są na podstawie analizy prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz skutków jakie mogą wyniknąć w przypadku ich zaistnienia. Sposób postępowania dotyczący działań zapobiegawczych został opisany w procedurze systemowej VI.03.00/01 „Nadzór nad usługą niezgodną oraz działania korygujące i zapobiegawcze”.