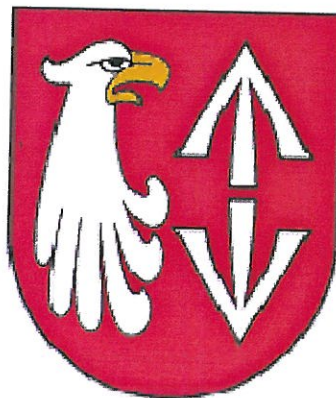


 Starostwo Powiatu Grodzkiego	KSIĘGA JAKOŚCI	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona: 1	Stron: 45

WO.0141.1.2014




Dokumentacja Systemu Jakości PN-EN ISO 9001:2008

KSIĘGA JAKOŚCI

Starostwa Powiatu Grodzkiego

Załącznik do Zarządzenia Starosty z dnia 24 lipca 2014 nr 27/2014

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:2	Stron:45

<i>Czynności</i>	<i>Imię i nazwisko</i>	<i>Funkcja</i>	<i>Data</i>	<i>Podpis</i>
Aktualizował:	Elwira Strzelczyk	Inspektor w Wydziale Organizacyjnym Starostwa Powiatu Grodziskiego	11.07.2014	
Sprawdził:	Joanna Damaziak	Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością	24.07.2014	
Zatwierdził:	Marek Wieźbicki	Starosta Powiatu Grodziskiego	24.07.2014	



Starostwo Powiatu
Grodziskiego

KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie VI	Nakład: 20
Data wydania: 2014.07.24	
Strona:3	Stron:45

1. KARTA ZMIAN	5
2. DEFINICJE	6
3. WPROWADZENIE	9
3.1. Powiat Grodziski	9
3.2. Starostwo Powiatu Grodziskiego	9
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	11
4.1. Wymagania ogólne	11
4.1.1 Wyłączenia	11
4.2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	12
4.3. Nadzór nad dokumentacją	16
4.3.1. Nadzór nad Księgą Jakości	16
4.3.2. Nadzór nad dokumentami wewnętrznymi	17
4.3.3. Nadzór nad dokumentami zewnętrznymi	18
4.3.4. Nadzór nad zapisami	18
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	19
5.1. Zaangażowanie kierownictwa	19
5.2. Orientacja na klienta zewnętrznego	20
5.3. Polityka Jakości	21
5.4. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością	22
5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	25
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	25
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa	25
5.6. Przegląd Zarządzania	26
5.6.1. Postanowienia ogólne	26
5.6.2. Dane wejściowe do Przeglądu Zarządzania	26
5.6.3. Dane wyjściowe z Przeglądu Zarządzania	27
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	28
6.1. Zapewnianie zasobów	28
6.2. Zasoby ludzkie	28
6.3. Infrastruktura	30
6.4. Środowisko pracy	31

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:4	Stron:45

7. REALIZACJA WYROBU	32
7.1. Planowanie realizacji wyrobu	32
7.2. Procesy związane z klientem	33
7.2.1. Określenie wymagań dotyczących wyrobu	34
7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu	35
7.2.3. Komunikacja z klientem	36
7.3. Projektowanie i rozwój	36
7.4. Zakupy	36
7.5. Dostarczanie wyrobu	37
7.5.1. Nadzorowanie dostarczania wyrobu	37
7.5.2. Walidacja dostarczania wyrobu	38
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność	38
7.5.4. Własność klienta.	38
7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu	39
7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	40
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	41
8.1. Postanowienia ogólne	41
8.2. Monitorowanie i pomiary	41
8.2.1. Audit wewnętrzny	42
8.2.2. Monitorowanie i pomiary procesów oraz wyrobów	42
8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym	42
8.4. Analiza danych	43
8.5. Doskonalenie	44
8.5.1. Ciągłe doskonalenie	44
8.5.2. Działania korygujące	44
8.5.3. Działania zapobiegawcze	44

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 – Wzór karty informacyjnej

Załącznik nr 2 – Wykaz Procedur Procesowych


Załącznik nr 3 – Schemat graficzny Starostwa

Załącznik nr 4 – Graficzna prezentacja procesów realizowanych Starostwie

 <p>Starostwo Powiatu Grodzkiego</p>	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:5	Stron:45

1. KARTA ZMIAN

Lp.	Opis zmiany	Miejsce zmiany (nr strony)	Data zmiany	Podpis
1.	Zmiana definicji klienta	6,21	2006.10.10	
2.	Zmiana wskaźników jakości	23,24	2006.10.10	
3.	Zmiana metryki stron	1-53	2009.01.09	
4.	Zmiana dokumentacji SZJ	12-16	2009.01.09	
5.	Przegląd zarządzania	26	2009.01.09	
6.	Zmiana nomenklatury w związku z przyjęciem nowej edycji normy ISO	1-45	2009.07.17	
7.	Aktualizacja celów i mierników jakościowych	23,24	2011.08.08	
8.	Ujednolicenie terminologii, aktualizacja podstaw prawnych	1-45	2014.07.24	

 <p>Starostwo Powiatu Grodziskiego</p>	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:6	Stron:45

2. DEFINICJE

Audit - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces obejmujący obiektywną ocenę stopnia spełnienia kryteriów auditu, stanowi niezależne badanie systemu zarządzania jakością,

Autor procedury – pracownik wyznaczony przez przełożonego lub przełożonych do opracowania konkretnej procedury,

Działanie korygujące - działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądaney sytuacji,

Działanie zapobiegawcze – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney,

Identyfikowalność – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub lokalizacji tego co jest przedmiotem rozpatrywania,

Infrastruktura – (organizacja) system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania organizacji,

Instrukcja – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu,

Klient zewnętrzny - osoba lub organizacja, która otrzymuje wyrób, w sensie najszerszym całe społeczeństwo,

Klient wewnętrzny - pracownik Starostwa, który otrzymuje wyrób niezbędny do wykonywania obowiązków służbowych,


Kompetencje – wykazana zdolność stosowania wiedzy i umiejętności,

Komórka organizacyjna (KO) - wydział, referat lub samodzielne stanowisko pracy w Starostwie,

Kierownik Komórki Organizacyjnej (KKO) – osoba, która zgodnie z zajmowanym stanowiskiem kieruje i odpowiada za prawidłowość pracy komórki organizacyjnej,

Kryteria auditu - zestaw polityk, procedur lub wymagań, stosowanych jako odniesienie,

Księga Jakości - dokument, w którym określono system zarządzania jakością. Zawiera zakres systemu zarządzania jakością, przywołuje udokumentowane

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:7	Stron:45

procedury i opisuje wzajemne oddziaływanie między procesami systemu zarządzania jakością, określa również zakres wyłączonych zagadnień,

Najwyższe Kierownictwo (NK) - to osoby, które na najwyższym szczeblu kierują organizacją i ją nadzorują. W Starostwie są nimi Starosta, Wicestarosta, Członkowie Zarządu, Sekretarz Powiatu, Skarbnik Powiatu,

Nie zgodność – niespełnienie wymagania,

Organizacja – grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań - Starostwo,

Planowanie jakości – część systemu zarządzania jakością ukierunkowana na ustalenie celów dotyczących jakości i określająca procesy operacyjne i związane z nimi zasoby niezbędne do osiągnięcia celów dotyczących jakości,

Polityka jakości – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo,

Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością – osoba z Najwyższego Kierownictwa odpowiedzialna za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością w Starostwie,


Procedura – to ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu,

Procedury oparte na prawie (PP) – ustalony sposób postępowania zawarty w postaci ustaw, rozporządzeń (prawa zewnętrznego, materialnego), regulaminów, instrukcji, zarządzeń, uchwał (prawa wewnętrznego, lokalnego), obowiązujący w Starostwie,

Proces - to zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które moment wejścia przekształcają, poprzez właściwe działanie, w wyjście np.- w postaci decyzji, zaświadczenia (efekt oczekiwany, końcowy). W Starostwie są to powiązane ze sobą czynności, mające na celu wykonanie określonego zadania przy wykorzystaniu odpowiednich zasobów,

Starostwo – Starostwo Powiatu Grodziskiego,

Wyrób - wynik procesu,

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:8	Stron:45

Zarządzanie jakością - skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości,

Zapewnienie jakości – część zarządzania jakością ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że wymagania dotyczących jakości będą spełnione,

Zasoby - to kadra pracownicza, środki finansowe, wyposażenie,

Zgodność – spełnienie wymagania.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:9	Stron:45

3. Wprowadzenia

3.1. Powiat Grodziski

Powiat Grodziski położony jest w odległości ok. 30 km na południowy zachód od Warszawy, liczy blisko 85 tys. mieszkańców i ma powierzchnię 367 km kw. Utworzony został z części dawnych województw: warszawskiego i skierniewickiego. W jego skład weszło sześć gmin: Grodzisk Mazowiecki, Milanówek, Podkowa Leśna należące przed 1998 rokiem do województwa warszawskiego oraz Żabia Wola, Jaktorów, Baranów – z dawnego województwa skierniewickiego.

Grodzisk Mazowiecki – ponad 480 - letnia siedziba Powiatu liczy łącznie z terenami wiejskimi (miasto i gmina) 41,9 tys. mieszkańców.

Gmina Jaktorów – gmina rolnicza, licząca wraz z Międzyborowem 11,1 tys. mieszkańców.

Gmina Baranów – gmina wiejska o charakterze rolniczym, licząca 5,0 tys. mieszkańców.

Miasto Podkowa Leśna – miasto – ogród, wpisane w całości w rejestr zabytków, liczące 3,7 tys. mieszkańców.

Gmina Żabia Wola – gmina wiejska, liczy ok. 7,5 tys. mieszkańców.

Milanówek – gmina miejska, licząca ponad 15,8 tys. mieszkańców.

3.2. STAROSTWO POWIATU GRODZISKIEGO

W skład Starostwa wchodzi następujące komórki organizacyjne:

1. Wydział Architektoniczno – Budowlany,
2. Wydział Finansowy,
3. Wydział Geodezji i Kartografii:
 - 1) Referat Ewidencji Gruntów i Budynków,
 - 2) Powiatowy Ośrodek Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej,
4. Wydział Gospodarki Nieruchomościami,
5. Wydział Komunikacji,
6. Wydział Obsługi Finansowej Oświaty,

 Starostwo Powiatu Grodzkiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:10	Stron:45

7. Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Gospodarki Wodnej,
8. Wydział Organizacyjny,
9. Wydział Oświaty, Kultury i Sportu,
10. Biuro Rady Powiatu,
11. Samodzielne Stanowisko ds. BHP i PPOŻ,
12. Samodzielne Stanowisko ds. Inwestycji,
13. Samodzielne Stanowisko ds. Kontroli,
14. Samodzielne Stanowisko ds. Obronnych, Obrony Cywilnej i Zarządzania Kryzysowego,
15. Samodzielne Stanowisko ds. Pozyskiwania Funduszy Zewnętrznych,
16. Samodzielne Stanowisko ds. Promocji i Ochrony Zdrowia,
17. Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych,
18. Samodzielne Stanowisko Promocji Powiatu,
19. Archiwum,
20. Audytor Wewnętrzny,
21. Kancelaria Tajna,
22. Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych,
23. Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością,
24. Powiatowy Rzecznik Konsumentów,
25. Zespół Radców Prawnych.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie VI	Nakład: 20
			Data wydania: 2014.07.24	
	Strona:11	Stron:45		

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne

System zarządzania jakością PN-EN ISO 9001:2008 wdrożony w Starostwie Powiatu Grodziskiego obejmuje swym zakresem całość procesów zewnętrznych – ukierunkowanych na klienta zewnętrznego, jak i procedur wewnętrznych – ukierunkowanych na klienta wewnętrznego. Identyfikacja procesów pozwoliła na opracowanie i przyjęcie procedur oraz instrukcji optymalizujących funkcjonowanie Starostwa.

W grudniu 2004 r. Zarząd Powiatu Grodziskiego podjął decyzję o podjęciu działań zmierzających do wdrożenia w Starostwie systemu zarządzania jakością PN EN ISO 9001-2000. Jeszcze przed formalnym rozpoczęciem działań zmierzających do ustanowienia SZJ, mając na względzie ekonomię podejmowanych działań, w ramach nowelizacji Regulaminu Organizacyjnego Starostwa w strukturę organizacji włączono stanowisko Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością. Formalną decyzją zapadła dnia 19 grudnia 2004r. kiedy to Zarząd Powiatu Grodziskiego podjął uchwałę w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością PN-EN ISO 9001:2000.

Prace nad wdrożeniem SZJ rozpoczęto w ramach zespołu złożonego z Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością, konsultanta zewnętrznego i pracowników Wydziału Organizacyjnego. W pierwszej kolejności dokonano przeglądu procesów zewnętrznych w poszczególnych jednostkach organizacyjnych Starostwa. Następnie przeanalizowano funkcjonujące w oparciu o obowiązujące regulacje procesy wewnętrzne. Wynikiem tych działań było stworzenie kart informacyjnych oraz kart procedur.

4.1.1 WYŁĄCZENIA:

- pkt 7.3 projektowanie i rozwój – Starostwo Powiatu Grodziskiego nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:12	Stron:45

związanych z wyrobami. Polem działania Starostwa Powiatu Grodziskiego jako usługodawcy jest świadczenie wszelkich usług dla mieszkańców Powiatu.

- pkt 7.5.2 walidacja procesów produkcji i dostarczenia usługi – świadczone przez instytucję usługi nie są efektem procesów produkcyjnych, które nie mają zastosowania w Starostwie,
- pkt 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów - Starostwo Powiatu Grodziskiego, w związku z zakresem realizowanych usług, nie nadzoruje wyposażenia do monitorowania i pomiarów w rozumieniu normy (patrz – Lista wyłączeń). Dlatego też wymogi normy związane z nadzorowaniem wyposażenia do monitorowania i pomiarów są wyłączone.

Powyższe wyłączenia nie wpływają na zdolność organizacji do świadczenia usług administracyjnych i realizacji swoich zadań na wymaganym poziomie.

4.2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością

Wdrożenie SZJ wymaga przygotowania, aktualizacji i nadzoru nad dokumentacją związaną z systemem. Całość dokumentacji opracowano w sposób odpowiadający modelowi opartemu o normy PN-EN ISO 9001:2008. Na dokumentację składa się w pierwszej kolejności:

- Księga Jakości,
- Polityka Jakości,
- Wzór karty informacyjnej,
- Karty Procedur,
- Zapisy powstałe w wyniku przeprowadzania określonych procesów.

W Starostwie funkcjonuje system kart informacyjnych, w których opisano szczegółowo wszystkie usługi świadczone na rzecz klienta zewnętrznego, zgodnie z wzorem karty informacyjnej stanowiącej załącznik do niniejszej Księgi Jakości.

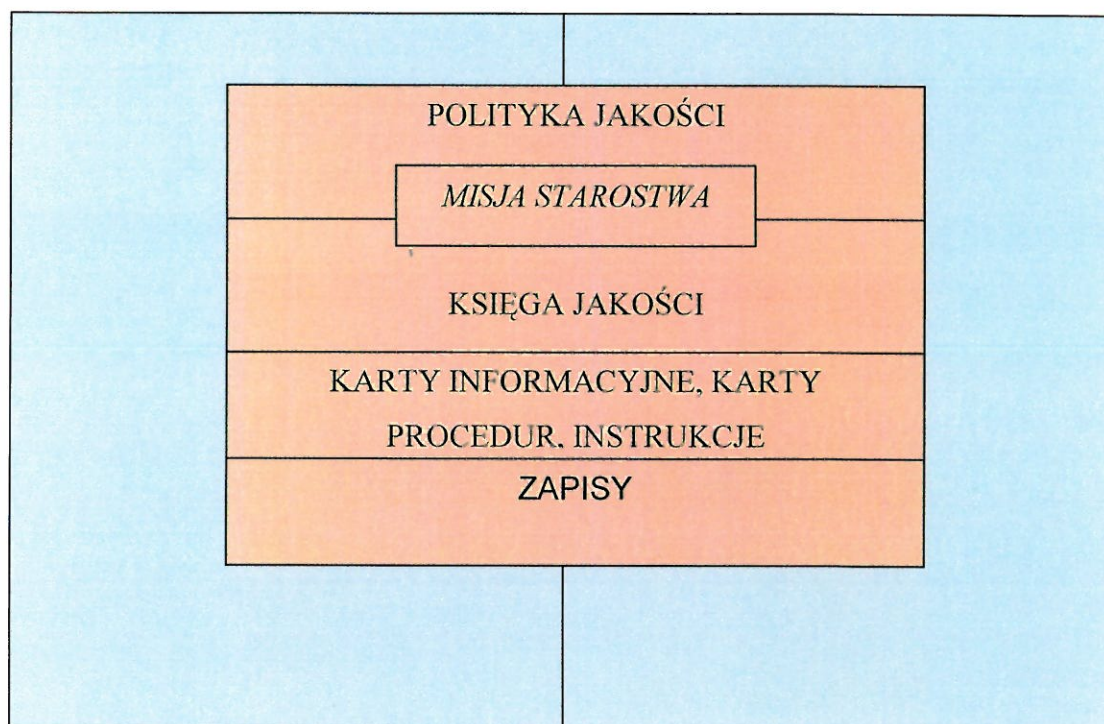
Księga Jakości stanowi podstawowy dla całego SZJ dokument kompleksowo opisujący wdrożony system. W szczególności zawiera opis wymagań wynikających z

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona: 13	Stron: 45

zastosowania norm PN-EN ISO 9001:2008 w zakresie dokumentacji, odpowiedzialności kierownictwa, zarządzania zasobami, realizacji wyrobu, pomiarów, projektowania, rozwoju, analizy i doskonalenia. Księga zawiera także macierz procesów głównych i pomocniczych, analizę struktury Starostwa i opis poszczególnych procesów.

Księga Jakości jest dokumentem opracowanym na potrzeby i przeznaczonym dla Kierownictwa, pracowników oraz klientów Starostwa.

Na dokumentację SZJ składają się ponadto zewnętrzne i wewnętrzne źródła prawa powszechnie obowiązującego, a także akty prawne wewnętrzne dotyczące zasad i sposobu funkcjonowania Starostwa.



 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona: 14	Stron: 45

W ramach wdrożenia SZJ opracowano i przyjęto do praktyki Starostwa 7 Procedur procesowych dotyczących procesów głównych:

- PG-PG-ISO-1 – Załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej.
- PG-PG-ISO-2 – Przygotowanie projektów uchwał Rady Powiatu.
- PG-PG-ISO-3 – Przygotowanie projektów decyzji, zarządzeń Starosty.
- PG-PG-ISO-4 – Przygotowanie projektów uchwał Zarządu Powiatu.
- PG-PG-ISO-5 – Planowanie wieloletniej prognozy finansowej.
- PG-PG-ISO-6 – Planowanie budżetu.
- PG-PG-ISO-7 – Realizacja budżetu.

Kolejnych 6 procedur obejmuje procesy systemowe niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania SZJ:

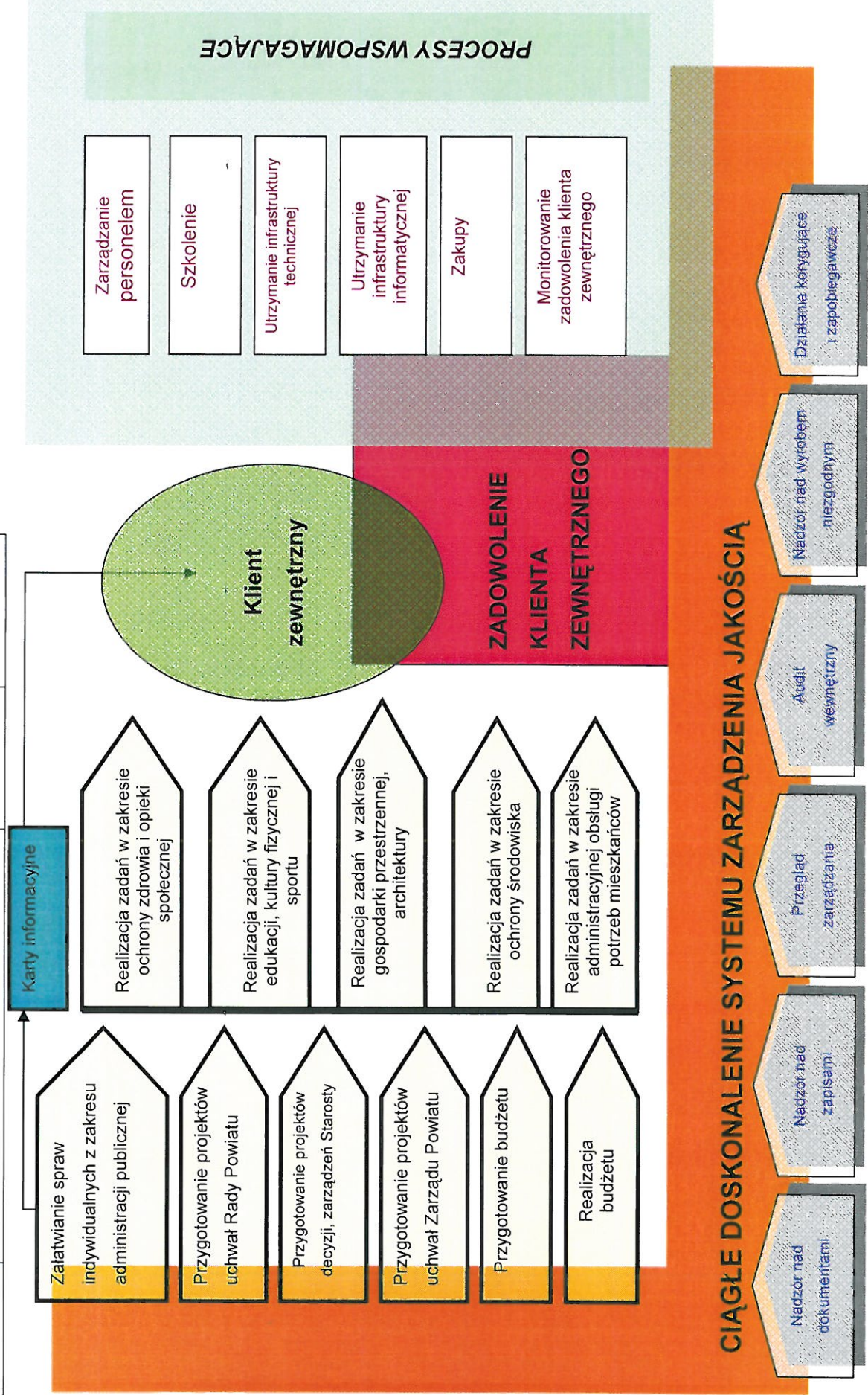
- PG-PS-ISO-1 – Nadzór nad dokumentami.
- PG-PS-ISO-2 – Nadzór nad zapisami.
- PG-PS-ISO-3 – Przegląd Zarządzania.
- PG-PS-ISO-4 – Audit wewnętrzny.
- PG-PS-ISO-5 – Nadzór nad wyrobem niezgodnym.
- PG-PS-ISO-6 – Działania korygujące i zapobiegawcze.

SZJ dopełnia 6 opisanych procedur dotyczących procesów wspomagających:

- PG-PW-ISO-1 – Zarządzanie personelem.
- PG-PW-ISO-2 – Szkolenie.
- PG-PW-ISO-3 – Utrzymanie infrastruktury technicznej.
- PG-PW-ISO-4 – Utrzymanie infrastruktury informatycznej.
- PG-PW-ISO-5 – Zakupy.
- PG-PW-ISO-6 – Monitorowanie zadowolenie Klienta Zewnętrznego.

KSIĘGA JAKOŚCI

PROCESY GŁÓWNE – ZWIĄZANE Z USTAWOWYMI ZADANIAMI SAMORZĄDU POWIATOWEGO



 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:16	Stron:45

4.3. Nadzór nad dokumentacją

Nadzorem objęto wszystkie dokumenty SZJ oraz dokumenty związane z systemem. Są nimi:

- Dokumenty SZJ (Księga Jakości, Procedury systemowe, Procedury procesowe),
- Akty prawne zewnętrzne (ustawy, rozporządzenia),
- Akty prawa miejscowego (Uchwały Rady Powiatu, Uchwały Zarządu Powiatu),
- Dokumenty wewnętrzne regulujące pracę Urzędu (Zarządzenia Starosty, pisma okólne),
- Norma ISO 9001: 2008. Nadzór prowadzony jest zgodnie z procedurą PG-PS-ISO-1 Nadzór nad dokumentami.

Komórki organizacyjne posiadają niezbędną, aktualną dokumentację zawierającą: Księgę Jakości, Procedury procesowe i karty informacyjne w formie elektronicznej oraz wydruki właściwych procedur i kart informacyjnych, a także akty prawne zewnętrzne, akty prawne wewnętrzne oraz inną dokumentację regulującą pracę danej KO.

4.3.1. Nadzór nad Księgą Jakości

Odpowiedzialność za opracowanie, publikację, udostępnianie i nowelizację Księgi Jakości ciąży na Pełnomocniku Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością. Księga Jakości podlega ciągłej analizie i w przypadku zaistnienia konieczności nowelizacji. Pierwsze wydanie Księgi Jakości ukazało się w dwóch drukowanych egzemplarzach, z których jeden przechowywany jest przez Sekretarza Starostwa pełniącego funkcję Pełnomocnika Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością a drugi przechowywany jest przez Starostę Powiatu Grodziskiego. W ramach pierwszego wydania Księga Jakości została przekazana wszystkim komórkom organizacyjnym oraz pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach pracy w formie papierowej i elektronicznej za pisemnym potwierdzeniem.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:17	Stron:45

Księga Jakości wejdzie w życie na mocy stosownego Zarządzenia Starosty. Wszelkie zmiany w Księdze Jakości mogą wejść w życie jedynie na mocy Zarządzenia Starosty. Znowelizowana Księga Jakości w kolejnych wydaniach publikowana będzie w sposób analogiczny jak w przypadku wydania pierwszego na zasadach określonych w procedurze PG-PS-ISO-1 Nadzór nad dokumentami.

Zmiany do Księgi Jakości proponuje Sekretarz Starostwa w formie pisemnej Staroście Powiatu Grodziskiego, który w przypadku ich akceptacji w formie zarządzenia wprowadza kolejną edycję Księgi Jakości.

4.3.2. Nadzór nad dokumentami wewnętrznymi

Dokumenty wewnętrzne objęte SZJ wytwarzane w Starostwie podlegają zatwierdzeniu, oznakowaniu, przekazaniu do użytkowania, udostępnieniu, archiwizacji, publikacji i zmianom zgodnie z procedurą PG-PS-ISO-1 Nadzór nad dokumentami.

Procedura określa szczegółowo sposób postępowania z dokumentami i aktami wewnętrznymi. Stosowanie wyżej wspomnianej instrukcji gwarantuje prawidłowy nadzór nad dokumentami na każdym etapie ich funkcjonowania. Każdy z pracowników Starostwa został zapoznany z procedurą i ma stały dostęp do jej drukowanej i elektronicznej wersji. Właściwy obieg dokumentów wewnętrznych pozwala na łatwy i szybki dostęp do konkretnych dokumentów a równocześnie stanowi zabezpieczenie przed niezamierzonym posłużeniem się nieaktualną wersją dokumentu.

PG-PS-ISO-1 Nadzór nad dokumentami normuje zasady postępowania z korespondencją przesyłaną drogą tradycyjną jak i elektroniczną. W szczególności dotyczy kwestii dekretacji, podpisywania i archiwizowania dokumentacji.

Powyższa procedura opiera się na Instrukcji Kancelaryjnej wydanej w formie załącznika do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:18	Stron:45

w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. nr 14, poz. 67).

Wewnętrzne akty prawne w zakresie wymaganym powszechnie obowiązującymi przepisami publikowane są w Biuletynie Informacji Publicznej <http://www.bip.powiat-grodziski.pl> lub w inny wymagany prawem sposób. Wszystkie akty tego rodzaju są archiwizowane i gromadzone w Wydziale Organizacyjnym.

Informacje istotne z punktu widzenia mieszkańców Powiatu Grodziskiego zamieszczane są także w serwisie internetowym Starostwa <http://www.powiat-grodziski.pl>.

4.3.3. Nadzór nad dokumentami zewnętrznymi

Źródła prawa powszechnie obowiązującego zawarte są w oficjalnych promulgatorach (Dziennik Ustaw, Monitor Polski) otrzymywanych w sposób ciągły przez Starostwo. Ponadto do dyspozycji NK i pracowników Starostwa pozostają elektroniczne bazy powszechnie obowiązujących aktów prawnych w postaci bazy danych LEX. Dokumenty te przechowuje i sprawuje nad nimi nadzór Wydział Organizacyjny.

4.3.4. Nadzór nad zapisami

Zapisy są przechowywane w zakresie identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania przez ustalony czas oraz dysponowania nimi.

Rodzaje sporządzanych zapisów zostały określone w Procedurach procesowych i kartach informacyjnych.

Zasady nadzoru nad zapisami jakości podano w procedurze PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:19	Stron:45

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Istotnym elementem skutecznego wdrożenia i utrzymania SZJ opartego na normach ISO jest zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa. W Starostwie Powiatu Grodziskiego warunek ten jest w pełni zrealizowany.

Najwyższe Kierownictwo (NK) Starostwa zaangażowało się w proces wdrażania SZJ na szeroką skalę i w wielu aspektach. Pomijając formalne decyzje, dotyczące wdrożenia SZJ, wyznaczenia Pełnomocnika Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością, NK przeprowadziło, bazując na uzyskanych w trakcie prac statutowych organów samorządu powiatowego, konsultacji z pracownikami Starostwa, a także opinii klientów oraz organizacji społecznych i jednostek organizacyjnych podległych Starości, analizę uwarunkowań funkcjonowania Starostwa. Efektem tych działań było wypracowanie Misji Starostwa uwzględniającej przede wszystkim zorientowanie na Klienta. Przyjęta Misja stała się asumptem do wypracowania Polityki Jakości bazującej na Misji i zapewniającej w wieloletniej perspektywie czasowej zapewnienie optymalizacji działania Starostwa, pełnej realizacji zadań ciężących na Starości i Starostwie z mocy prawa, a także najpełniejsze usatysfakcjonowanie klienta. Polityka Jakości wprowadzona zarządzeniem Starosty została udostępniona i rozpropagowana wśród pracowników Starostwa, a także opublikowana w sposób zapewniający dotarcie informacji na jej temat do klientów Starostwa.

Polityka Jakości koresponduje z zasadami Przeglądu Zarządzania, przeprowadzanego zgodnie z procedurą PG-PS-ISO-4 Przegląd Zarządzania, opartymi na miernikach wskazanych w Polityce Jakości. Przegląd Zarządzania, przeprowadzany przynajmniej raz do roku, zapewnia prawidłowe funkcjonowanie organizacji i skuteczne zarządzanie. Przegląd Zarządzania przeprowadzany przez NK jest nie tylko wyrazem głębokiego zaangażowania w SZJ ale także pozwala na odpowiednie reagowanie i usuwanie niedoskonałości funkcjonowania Starostwa, zapewniając utrzymanie i doskonalenie SZJ organizacji.

 Starostwo Powiatu Grodzkiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:20	Stron:45

Należy także zwrócić uwagę, iż Sekretarz pełniący funkcję Pełnomocnika Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością należy do grona NK, co stanowi ewidentny przejaw bezpośredniego zaangażowania NK we wdrożenie i utrzymanie SZJ. Na Pełnomocniku ciąży szereg obowiązków związanych z funkcjonowaniem SZJ.

Najwyższe Kierownictwo zapewniło pokrycie kosztów wdrożenia SZJ. Ze względu na konieczność racjonalnej i oszczędnej gospodarki finansowej NK podjęło decyzję o wprowadzeniu SZJ głównie siłami pracowników Starostwa z pomocą konsultanta zewnętrznego.

5.2. Orientacja na klienta zewnętrznego

Zarówno Starosta jak i Starostwo pełnią rolę służebną wobec mieszkańców Powiatu Grodzkiego. To właśnie osoby korzystające z usług Starostwa stanowią grupę określoną mianem klienta zewnętrznego. Ze względu na usytuowanie Starostwa w strukturze administracyjnej możliwe jest także zidentyfikowanie klienta zewnętrznego w sensie szerszym. W tym ujęciu klientem jest całe społeczeństwo, państwo oraz Unia Europejska. W związku z powyższym SZJ opierać musi się przede wszystkim na usatysfakcjonowaniu klienta zewnętrznego. Wizerunek Starostwa budowany jest głównie w codziennych kontaktach pracowników Starostwa z mieszkańcami Powiatu w ramach spraw urzędowych załatwianych w postępowaniach administracyjnych. Niezależnie od wymogów powszechnie obowiązujących przepisów prawa orientacja na klienta zewnętrznego zapewniona jest poprzez:

- opracowanie w ramach SZJ procedur i instrukcji uwzględniających w sposób najpełniejszy potrzeby i wymagania mieszkańców Powiatu,
- opracowanie w ramach SZJ Kart Informacyjnych dla wszystkich procesów ukierunkowanych na klienta zewnętrznego,
- dostosowanie trybu pracy Starostwa do potrzeb mieszkańców (godziny urzędowania),

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:21	Stron:45

- oznakowanie Starostwa w sposób przyjazny mieszkańcom,
- zapewnienie transparentności działania Starostwa – uczestnictwo w ogólnopolskiej akcji „Przejrzysta Polska”,
- zapewnienie udziału mieszkańców w procesach dotyczących strategicznych i najważniejszych z punktu widzenia przyszłości Powiatu Grodziskiego decyzji.

Zadowolenie klienta zewnętrznego stanowi ważny element SZJ i badane jest poprzez monitorowanie zadowolenia klienta zewnętrznego. Monitorowanie gwarantuje rzeczywistą realizację Polityki Jakości i osiągnięcie satysfakcjonującego zadowolenia mieszkańców Powiatu Grodziskiego obsługiwanych przez Starostwo. Monitorowanie zadowolenia klienta zewnętrznego realizowane jest w szczególności poprzez procedurę PG-PW-ISO-6 Monitorowanie zadowolenia klienta zewnętrznego.

5.3. Polityka Jakości

W celu zapewnienia funkcjonowania organizacji, zgodnego ze standardami ISO, NK podjęto działania zmierzające do ustalenia misji jednostki. Przyjęta misja wyznacza ogólne cele i określa sposób funkcjonowania organizacji w stopniu najbardziej ogólnym.

Misja organizacji, z którą zaznajomiono również pracowników, jest podana do wiadomości klientom organizacji w taki sposób, by nawet osoby incydentalnie korzystające z usług organizacji mogły zaznajomić się z ogólnym standardem wyznaczonym misją Starostwa Powiatu Grodziskiego.

Misja została przyjęta zarządzeniem Starosty dnia 9 maja 2005 r. w brzmieniu następującym:

„Misją Starostwa Powiatu Grodziskiego jest profesjonalne realizowanie zadań publicznych wynikających z przepisów prawa, zapewnienie skutecznej obsługi organów samorządu powiatowego oraz ciągły wzrost jakości świadczonych usług.”

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:22	Stron:45

Misja Starostwa Powiatu Grodziskiego realizowana będzie między innymi poprzez:

- skuteczne i satysfakcjonujące Klientów załatwianie spraw z poszanowaniem prawa i interesów mieszkańców ,***
- systematyczne szkolenia i podnoszenie kwalifikacji pracowników Starostwa,***
- wdrożenie i utrzymywanie wdrożonego systemu zarządzania jakością PN-EN ISO 9001:2008.***

5.4. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością

Planowanie strategiczne i przyjęta przez NK Starostwa Powiatu Grodziskiego Polityka Jakości, zapewniają podstawy do ustalenia celów dotyczących jakości.

Z przyjętych w Polityce Jakości mierników wynikają cele do osiągnięcia, podlegające weryfikacji i w dalszej części planowaniu. Przyjmowanie celów na poszczególne lata odbywa się w ramach Przeglądów Zarządzania, nie później niż do końca pierwszego kwartału danego roku.

Najważniejszymi celami¹ wynikającymi z Polityki Jakości są: spełnianie oczekiwań mieszkańców w związku z realizacją zadań publicznych, wprowadzanie nowoczesnych metod zarządzania skierowanych na sprawną i kompetentną obsługę oraz życzliwe i partnerskie traktowanie klienta. Cele te są monitorowane i aktualizowane przez kierownictwo tak, aby organizacja poprzez ich realizację mogła się wciąż doskonalić (pkt. 5.4. Planowanie).

Również każdy z procesów realizowanych przez komórki organizacyjne posiada określone cele, ściśle związane z Polityką Jakości. Poziom ich spełnienia można sprawdzić przy pomocy ustalonych dla nich mierników (np. termin realizacji usługi, ilość wpływających skarg i wniosków).

Realizacja celów wynikających z przyjętej Polityki Jakości wymagała sumienności, współpracy i zaangażowania wszystkich pracowników. Dlatego też, w celu doskonalenia wspólnej pracy pożądane i analizowane są wszelkie propozycje pracowników dotyczące jej usprawnień.



Starostwo Powiatu
Grodziskiego

KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie VI Nakład: 20

Data wydania: 2014.07.24

Strona:23

Stron:45

Wszystkie cele wyszczególnione w Polityce Jakości monitorowane są w corocznych Przeglądach Zarządzania oraz przez przeprowadzane, w regularnych odstępach czasu, audyty wewnętrzne. Audyty pozwalają na bieżące sprawdzanie funkcjonowania systemu zarządzania jakością i efektów podjętych przez komórki organizacyjne działań korygujących i zapobiegawczych. Wyniki przeprowadzonych auditów, analiza ankiet kierowanych do interesantów Starostwa oraz ich skarg i wniosków pozwalają na wyciągnięcie wniosków z dotychczas realizowanej Polityki Jakości i jej celów oraz podjęcie właściwych działań, zmierzających do stworzenia planów doskonalących SZJ.

Planowaniu podlega również realizacja zadań Starostwa na rzecz mieszkańców i pracowników, wynikająca z przyjętego budżetu a mianowicie:

- zakupy dostaw i usług, które znajdują się w planach zamówień publicznych,
- planach inwestycji powiatowych,
- planach szkoleń i form doskonalenia pracowników.

Na potrzeby utrzymania i doskonalenia SZJ w Starostwie przyjmuje się cele skorelowane z miernikami:

Cel jakości	Miernik jakości	Odpowiedzialny za monitorowanie miernika
Sprawność terminowość i kompetentność obsługi	Liczba wydanych decyzji w stosunku do decyzji uchylonych w procedurze odwoławczej.	1. Sekretarz Powiatu 2. Rzecznik Starosty
Życzliwość i partnerstwo w załatwianiu spraw przez interesantów	1. Liczba załatwianych spraw w stosunku do zasadnych skarg (terminowość). 2. Liczba załatwianych	1. Sekretarz Powiatu 2. Rzecznik Starosty

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:24	Stron:45

	spraw w stosunku do zasadnych skarg i wniosków. 3. Liczba informacji w mediach w stosunku do informacji negatywnych.	
Podnoszenie kwalifikacji urzędników	1. Liczba odbytych szkoleń. 2. Liczba urzędników podwyższających swoje kwalifikacje zawodowe.	1. Sekretarz Powiatu 2. Pracownik Wydziału Organizacyjnego
Nowoczesne metody zarządzania – poprzez wprowadzanie pełnej informatyzacji Starostwa	1. Liczba stanowisk komputerowych. 2. Wielkość i dostęp do sieci informatycznej, internetowej.	1. Sekretarz Powiatu 2. Pracownik Wydziału Organizacyjnego
Sprawnie działające kanały komunikacji z klientem zewnętrznym i wewnętrznym	1. Wyniki ankiet. 2. Audyty bez wskazania niezgodności.	1. Sekretarz Powiatu

Wartości poszczególnych mierników przyjmowane są w ramach Przeglądów Zarządzania na każdy rok.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:25	Stron:45

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia

Starostwo Powiatu Grodziskiego wdraża SZJ, aby sposób realizacji zadań publicznych spełniał oczekiwania mieszkańców i podmiotów prawnych działających na naszym terenie. W tym celu został uporządkowany zakres odpowiedzialności i uprawnień na wszystkich szczeblach organizacyjnych organizacji.

Odpowiedzialność, uprawnienia oraz zakres zadań pracowników określone są przede wszystkim w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa, ale również w zarządzeniach Starosty, instrukcjach, procedurach SZJ czy też upoważnieniach, zakresach czynności. Pracownicy przed podjęciem pracy, mają obowiązek zapoznać się z zakresem obowiązków na danym stanowisku pracy. Dwa razy w roku (od czasu wdrożenia systemu), nowoprzyjęci pracownicy zostają przeszkoleni w zakresie funkcjonującego w Starostwie systemu zarządzania jakością przez Pełnomocnika Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością lub wyznaczoną przez niego osobę z Zespołu Auditorów SZJ.

5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa

Osobą odpowiedzialną i nadzorującą prace związane z wdrożeniem SZJ zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2008, uzyskaniem Certyfikatu i ciągłym doskonaleniem Systemu jest Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością. Pełnomocnik jest uprawniony do kontaktów w sprawach certyfikacji i nadzoru nad Systemem Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatu Grodziskiego.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:26	Stron:45

5.6. Przegląd Zarządzania

5.6.1. Postanowienia ogólne

Najwyższe Kierownictwo Starostwa Powiatu Grodziskiego raz w roku dokonuje Przeglądu Zarządzania zgodnie z procedurą systemową PG-PS-ISO-3 Przegląd Zarządzania. Celem przeglądu jest stwierdzenie jego przydatności, adekwatności i skuteczności. Przegląd ma na celu ocenienie możliwości doskonalenia i potrzeb zmian w Systemie Zarządzania Jakością, Polityce Jakości i realizacją celów w niej zawartych.

5.6.2. Dane wejściowe do Przeglądu Zarządzania

Danymi wejściowymi do przeglądu, przygotowywanymi przez Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz wyznaczonych przez niego pracowników, w szczególności audytorów, są następujące dokumenty:

- sprawozdania i wyniki po analizie wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych przeprowadzonych od czasu ostatniego przeglądu,
- sprawozdanie z analizy zgłoszonych skarg i wniosków, jakie trafiły od interesantów do Starostwa,
- sprawozdanie z poprawności realizowanych procesów opisanych w dokumentacji systemu zarządzania jakością,
- zastosowane sposoby przeprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych od ostatniego przeglądu,
- zastosowane rozwiązania, które były konsekwencją decyzji podjętych po poprzednim przeglądzie,
- informacje zwrotne od klientów Starostwa, przetworzone dane z ankiet do badania zadowolenia klientów,
- przewidywane zmiany organizacyjne i inne, które mogą mieć wpływ na system zarządzania jakością,

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:27	Stron:45

- wszelkie działania zewnętrzne, które mają wpływ na System Zarządzania Jakością.

5.6.3. Dane wyjściowe z Przeglądu Zarządzania

Danymi wyjściowymi z Przeglądu Zarządzania są wszelkie decyzje, wnioski i działania dotyczące doskonalenia systemu zarządzania jakością, mające służyć podnoszeniu poziomu świadczonych usług w stosunku do wymagań interesanta oraz określeniu niezbędnych zasobów do ich realizacji.

Każdy przegląd kończy się opracowaniem dokumentacji końcowej w postaci „Raportu z Przeglądu Zarządzania Jakością”, którego oryginał przechowywany jest u Pełnomocnika.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:28	Stron:45

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

Najwyższe Kierownictwo, w poczuciu odpowiedzialności za sprawne i kompetentne funkcjonowanie organizacji, systematycznie dąży do tego, aby umożliwić swobodny rozwój pracowników i ciągle ulepszanie zasobów materialnych, dostosowując standardy pracy i usług do obowiązujących przepisów i zasad określonych w Systemie Zarządzania Jakością. Działania te skierowane są przede wszystkim na:

- systematyczne planowanie środków finansowych na te cele w budżecie Powiatu,
- podnoszenie kwalifikacji pracowników,
- stosowanie nowoczesnych form i narzędzi pracy (skomputeryzowanie Starostwa: Internet, Intranet, własna strona internetowa, elektroniczny obieg dokumentów),
- stosowanie innych środków podnoszących standardy pracy i usług.

Realizacji celu, jakim jest podwyższanie standardu jakości świadczonych usług, służy również system auditów wewnętrznych, a także stałe ulepszanie metod oceny Systemu Zarządzania Jakością.

6.2. Zasoby ludzkie

Wielkość i różnorodność zadań spoczywających na Starostwie Powiatu Grodziskiego wiążących się z realizacją zadań jednostki samorządu terytorialnego tego rodzaju, wymaga od pracowników w nim zatrudnionych wszechstronnych kompetencji.

W Starostwie zatrudnione są osoby na podstawie:

- wyboru (starosta powiatu, wicestarosta),
- powołania (skarbnik),

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:29	Stron:45

- umowy o pracę.

Starostwo zatrudnia około 90 pracowników (stan ten jest zmienny), z których zdecydowana część zajmuje się realizacją usług dla mieszkańców. Mając na względzie podnoszenie jakości wykonywanych usług niezbędne jest, by usługi te wykonywali urzędnicy w pełni przygotowani pod względem kwalifikacji i osobowości.

Starosta Powiatu Grodziskiego wprowadził zarządzeniem procedurę opartą na prawie wewnętrznym dotyczącą oceny pracowników, w tym kadry kierowniczej, a także procedurę naboru na wakujące stanowiska, w tym stanowiska kierownicze. Procedura związana z zatrudnianiem pracowników Starostwa uwzględnia również takie wymogi ustawowe jak służba przygotowawcza i egzamin w przypadku stanowisk urzędniczych.

W zakresie planowania szkoleń, dofinansowania studiów i studiów podyplomowych zbieżnych z zapotrzebowaniem Starostwa, Starosta określa, niezbędne kierunki nauki oraz umożliwia wprowadzenie procedur awansu. Każdy pracownik po odbyciu szkolenia lub studiów oceniany jest przez bezpośredniego przełożonego. Ocena jakości i adekwatności do wykonywanych zadań, podwyższenia kwalifikacji posiada odbicie w kolejnych ocenach pracowniczych.

Wszyscy pracownicy Starostwa Powiatu Grodziskiego są uczestnikami tworzonego Systemu Zarządzania Jakością. Są przekonani o potrzebie i celowości zmian w organizacji oraz świadomi tego, jak ważną rolę każdy z nich odgrywa w organizacji.

Najwyższe Kierownictwo dąży poprzez swoje działania, by pracownicy organizacji byli dobrze wykształconymi i kompetentnymi fachowcami w wielu dziedzinach, posiadającymi wysokie umiejętności praktyczne i doświadczenie w kontaktach z klientami.

Tryb postępowania, odpowiedzialność przy zatrudnianiu nowych pracowników oraz szkolenia, są szczegółowo opisane w procedurze wspomagającej PG-PW-ISO-1 Zarządzanie personelem oraz PG-PW-ISO-2 Szkolenie.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:30	Stron:45

6.3 Infrastruktura

Na infrastrukturę techniczną Starostwa składają się nieruchomości budynkowe, infrastruktura techniczna, biurowa oraz informatyczna.

Siedziba Starostwa Powiatu Grodziskiego znajduje się w Grodzisku Mazowieckim, przy ul. Kościuszki 30.

Wszystkie pomieszczenia biurowe spełniają wymagane przepisami i normami wymagania techniczne. Zważywszy na cele wyznaczone zgodnie z SZJ w Starostwie, organizacja zapewnia utrzymanie należytego stanu infrastruktury. W szczególności przeprowadzane będą bieżące naprawy i remonty, modernizacja stanowisk pracy i rozbudowa sieci informatycznej.

Zadania związane z zapewnieniem należytego stanu infrastruktury przypisane są do Wydziału Organizacyjnego, Wydziału Finansowego, Samodzielnego Stanowisko ds. Inwestycji, Samodzielnego Stanowiska ds. Zamówień Publicznych

a) w zakresie:

1. zaopatrzenie materiałowo- techniczne,
2. zaopatrzenie w materiały biurowe,
3. zaopatrzenie w wodę, energię Elektryczną i gazową,
4. utrzymywanie łączności oraz usług pocztowych,

b) do Wydziału Gospodarki Nieruchomościami w zakresie utrzymywania w należyłym stanie i zgodnie z aktualnym stanem dokumentacji technicznej oraz inwentarzowej,

c) do Samodzielnego Stanowiska ds. Inwestycji w zakresie rozpoznawania potrzeb zmian w infrastrukturze oraz ich planowania,

d) do Wydziału Organizacyjnego w zakresie:

1. administracji siecią informatyczną,
2. kontroli przepływu informacji oraz ochrony danych,
3. konserwacji sprzętu komputerowego,
4. wdrażania systemów informatycznych.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:31	Stron:45

Na infrastrukturę składa się przestrzeń pracy i związane z nią instalacje techniczne. W chwili obecnej w Starostwie Powiatu Grodziskiego funkcjonuje sieć informatyczna i komputerowa zrealizowana w ramach projektu "Dostosowanie infrastruktury informatycznej Starostwa Powiatu Grodziskiego do potrzeb lokalnej społeczności".

6.4 Środowisko pracy

Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy wyraża zobowiązanie do podejmowania działań w celu dążenia do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy. Jako, że nie ma przepisów odnoszących się do tworzenia polityki bezpieczeństwa wytyczną są przepisy prawa pracy, które nakładają na pracodawcę obowiązek ochrony zdrowia i życia pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki. Wszyscy pracownicy Starostwa, odbywają okresowe szkolenia w zakresie BHP, nowoprzyjęci pracownicy odbywają szkolenia wstępne. W zakresie warunków bezpieczeństwa i higieny pracy przeprowadzane są okresowe kontrole służące analizie rzeczywistego stanu bezpieczeństwa i higieny pracy.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:32	Stron:45

7. REALIZACJA WYROBU/USŁUGI

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Zarząd Powiatu i Starosta działając jako organy samorządu terytorialnego realizują zadania na rzecz społeczności lokalnej przy pomocy Starostwa Powiatowego. Usługi realizowane przez Starostwo polegają w przeważającej mierze na wydawaniu decyzji administracyjnych w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej. Pozostałe działania Starostwa Powiatu Grodziskiego polegają na administracyjnej obsłudze Zarządu, Starosty oraz Rady Powiatu, a także wykonywaniu zadań inwestycyjnych i innych związanych z mieniem stanowiącym własność Powiatu lub powierzonym jego pieczy. Przegląd zadań organizacji uzupełnić trzeba także o czynności nadzorcze wykonywane w zakresie zadań własnych jednostki samorządu terytorialnego lub zadań powierzonych. Planowanie usług jest spójne z wymaganiami innych procesów SZJ.

Planowanie realizacji usług opiera się, zarówno na uwzględnieniu potrzeb i oczekiwań klientów, jak również na wymogach obowiązujących Starostwo, a wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Podstawą funkcjonowania Starostwa jest roczny plan dochodów i wydatków ujęty w formie uchwały Rady Powiatu.

Planowanie realizacji usług w Starostwie, w związku z jego osadzeniem w strukturze administracji publicznej, zmierza nie tyle do poszukiwania nowych zadań, co do znalezienia optymalnego sposobu i zakresu realizacji obowiązków publicznoprawnych nałożonych na jednostkę samorządu terytorialnego, jaką jest Powiat przez ustawodawcę. W tym celu Zarząd Powiatu Grodziskiego na posiedzeniu w dniu 23.07.2014 r. przyjął projekt Strategii Rozwoju Powiatu Grodziskiego na lata 2014 - 2020. Planowany termin przyjęcia Strategii przez Radę Powiatu Grodziskiego: sierpień – wrzesień 2014 r. Powiat Grodziski dysponuje także Wieloletnim Planem Inwestycyjnym, oraz Lokalnym Planem Rewitalizacji. W 2005 r. Starostwo uczestniczyło w ogólnopolskiej akcji „Przejrzysta Polska”, co wiązało się z

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:33	Stron:45

koniecznością podjęcia działań o charakterze planistycznym w zakresie współpracy z organizacjami pozarządowymi. ,

W celu prawidłowego wykonywania usług opracowano listę procesów obejmujących wykonywane usługi, gdzie w opisanych procedurach określono komórki organizacyjne odpowiedzialne za ich wykonanie, zwane właścicielami procesu oraz ewentualne komórki współpracujące przy wykonywaniu zadania, zwane współwłaścicielami procesu. Syntetyczne informacje na temat przebiegu realizacji poszczególnych usług, ze szczególnym uwzględnieniem informacji dotyczących niezbędnych formalności, opłat, terminu, trybu, podstaw prawnych, zamieszczono w kartach informacyjnych. Karty informacyjne dostępne są dla wszystkich klientów, bądź w Punkcie Obsługi Mieszkańców, bądź za pośrednictwem internetowych stron Powiatu Grodziskiego. Karty informacyjne są aktualizowane bezzwłocznie po zmianie przepisów prawnych normujących świadczone usługi.

Realizowane w Starostwie procesy mają określone cele i mierniki ich realizacji. Wykonanie zaplanowanych celów mierzone jest w sposób określony w jednostkowych tabelach procesów, z określoną częstotliwością. Zaplanowane już cele podlegają przeglądom i w razie konieczności następuje ich weryfikacja i aktualizacja.

7.2. Procesy związane z klientem

Zgodnie z definicjami przyjętymi przy wprowadzaniu SZJ klientem zewnętrznym jest każdy podmiot spoza Starostwa, występujący najczęściej o wydanie decyzji administracyjnej w indywidualnej sprawie. Klientem wewnętrznym jest natomiast każdy pracownik Starostwa oraz każda komórka organizacyjna Starostwa.

Wydzielone komórki organizacyjne Starostwa lub stanowiska pracy działają przede wszystkim realizując usługi na rzecz klienta wewnętrznego. Komórkami tymi są:

- Wydział Organizacyjny,

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:34	Stron:45

- Archiwum,
- Kancelaria Tajna,
- Zespół Radców Prawnych,
- Audytor Wewnętrzny,
- Samodzielne Stanowisko ds. Kontroli,
- Samodzielne Stanowisko ds. BHP

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących wyrobu

Wymagania dotyczące wyrobu w przypadku Starostwa Grodziskiego określają w pierwszym rzędzie powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Regulują one w dużej mierze, zarówno tryb postępowania z klientem zewnętrznym, jak i materialne podstawy jakościowe wyrobu.


Powyższe wymogi znane są każdemu pracownikowi Starostwa. Ponadto na każdym pracowniku spoczywa obowiązek stałej aktualizacji stanu swej wiedzy i dbałość o realizację wyrobu w oparciu o prawidłowe i aktualnie obowiązujące przepisy prawne.

W drugiej kolejności wymagania dotyczące wyrobu określają sami klienci.

W celu zidentyfikowania ich potrzeb i oczekiwań od 2005 r. wprowadzono system badań ankietowych na opracowanych przez organizację formularzach. Ankiety dostępne są w Punkcie Obsługi Mieszkańców. Poza bieżącą analizą ankiet oczekiwania klientów identyfikowane są w oparciu o:

- korespondencję ,
- bezpośredni kontakt pracownika z klientem,
- doniesienia mediów,
- analizę skarg i wniosków.

Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Starostwa.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:35	Stron:45

Wszystkie wnioski i sugestie klientów przekazywane są przez pracowników bezpośrednim przełożonym, a uwagi komórek organizacyjnych przekazywane są bezpośrednio przez ich naczelników Sekretarzowi Powiatu. Sekretarz Powiatu przedkłada propozycje modyfikacji procedur Zarządowi Powiatu lub Staroście ze stosowną rekomendacją.

7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu obejmuje zespół czynności niezbędnych dla uruchomienia procesu zaspokojenia zapotrzebowania na określony wyrób (akt normatywny, akt administracyjny, dokument, czynność prawną, czynność materialno - techniczną objętą zakresem zadań Starostwa). Dokonywanie przeglądu zapewnia określenie wymagań dotyczących specyfiki zamawianego wyrobu, oceny zdolności i kompetencji jednostek organizacyjnych Starostwa, do przeprowadzenia procesu oraz możliwości wyeliminowania stwierdzonych różnic.

Na każdym etapie przyjmowania zlecenia na wykonanie usługi lub udzielenia informacji od interesanta (wewnętrznego i zewnętrznego), przeprowadzany jest przegląd wymagań dotyczących tej usługi.

Przegląd wymagań dokonywany jest przez właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną lub pracownika Starostwa:

- w przypadku wniosku klienta zewnętrznego pod kątem zbieżności zgłoszonego zapotrzebowania z odnośnymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, prawidłowości formalnej wniosku, właściwości Starostwa;
- w przypadku wniosku klienta wewnętrznego pod kątem zbieżności zgłoszonego zapotrzebowania z odnośnymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, zgodności z przepisami wewnętrznymi.

Szczególne wymogi wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w przypadku wniosków składanych przez klienta zewnętrznego, są usystematyzowane i podane do publicznej wiadomości poprzez Karty Informacyjne.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:36	Stron:45

7.2.3. Komunikacja z klientem

W komunikacji z klientem zewnętrznym organizacja wykorzystuje następujące kanały komunikacji:

- bezpośredni kontakt pracowników Starostwa z klientami zewnętrznymi,
- kontakt pośredni (wymiana korespondencji tradycyjnej oraz elektronicznej, fax),
- poprzez wyspecjalizowany Punkt Obsługi Mieszkańców,
- ankietowanie i monitorowanie zadowolenia klienta (analiza badań ankietowych, ankiet oraz skarg i wniosków),
- media (strona internetowa Powiatu Grodziskiego, regularne informacje zamieszczane w prasie lokalnej).

7.3. Projektowanie i rozwój

Starostwo Powiatu Grodziskiego, w związku z zakresem realizowanych usług, nie prowadzi prac obejmujących projektowanie usług w rozumieniu normy, a jedynie planowanie swoich zadań. Dlatego też wymogi normy związane z projektowaniem są wyłączone.

7.4. Zakupy

Starostwo Powiatu Grodziskiego jako jednostka sektora finansów publicznych na mocy przepisów powszechnie obowiązujących zobowiązana jest do stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.). Dodatkowo, wszelkie zakupy dokonywane przez Starostwo muszą być uwzględnione w uchwale budżetowej.

W organizacji opracowano dodatkowo procedury, które obejmują zakupy, których wartość wyrażona w złotych nie przekracza równowartości kwoty 30.000 euro i przekracza 30.000 euro.

Zakupów dokonuje wyspecjalizowany pracownik zajmujący Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych w porozumieniu z pracownikiem

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:37	Stron:45

zajmującym Samodzielne Stanowisko ds. Inwestycji, Wydziałem Finansowym oraz właściwą rzeczowo komórką organizacyjną Starostwa. W organizacji przeprowadza się cykliczne szkolenia dotyczące procedur zamówień publicznych. Zakupy przeprowadzane są zgodnie z procedurą PG-PW-ISO-5 Zakupy.

7.5. Dostarczanie wyrobu

7.5.1. Nadzorowanie dostarczania wyrobu

Starostwo Powiatu Grodziskiego dostarcza swe usługi w warunkach nadzorowanych. Nadzór obejmuje stosowanie określonych procedur i instrukcji z poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązujących. Dla zapewnienia skutecznego nadzoru, zdefiniowane, opisane i pogrupowane zostały główne procesy wraz z podprocesami realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne. Zarówno procesy, jak i podprocesy są monitorowane w sposób i z częstotliwością określoną w tabeli procesów. Nie podlegają monitorowaniu podprocesy, które zachodzą incydentalnie.

Zgodność realizowanych w organizacji procesów sprawdzana jest dzięki systematycznym audytom wewnętrznym, przeprowadzanym zgodnie z planem auditów.

Nadzór nad prawidłowym przebiegiem procesów realizowany jest równocześnie poprzez wewnętrzne kontrole prawidłowości realizacji usług dokonywane przez przełożonych. Poszczególne komórki organizacyjne poddane są także kontrolom i nadzorowi wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przez Najwyższą Izbę Kontroli oraz Regionalną Izbę Obrachunkową.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:38	Stron:45

7.5.2. Walidacja dostarczania wyrobu

Starostwo Powiatu Grodziskiego, z racji swego usytuowania w strukturze administracji publicznej i realizacji zadań nie prowadzi prac związanych z walidacją dostarczanych usług w rozumieniu normy, gdyż wszystkie realizowane procesy podlegają kontroli, monitorowaniu i sprawdzeniu w procesie powstawania, tzn. usługi są realizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami i nie dopuszcza się do popełniania błędów z uwagi na ciągłą kontrolę.

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność

Sposób identyfikacji dokumentów wytwarzanych przez Starostwo Powiatu Grodziskiego określony jest w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt stanowiącym załącznik do Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia z dnia z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz.67). Identyfikacja dokonywana jest za pomocą odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych.

7.5.4. Własność klienta

Szczegółowy opis zasad rejestracji, znakowania, przydzielania, załatwiania i przechowywania dokumentów otrzymanych od interesantów oraz postępowania z nimi reguluje procedura PG-PG-ISO-1 Załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej.

W przypadku zagubienia lub zniszczenia dokumentu klienta powiadamia się o tym fakcie w formie pisemnej z podaniem przyczyn i propozycji dalszego sposobu załatwienia sprawy. Wdraża się wówczas działania korygujące. Pracownicy zobowiązani są do zabezpieczania dokumentacji w zamkniętych szafach i pokojach w celu zapobieżenia dostępu do dokumentów osobom nieupoważnionym. Dokumenty, do których nie mogą mieć dostępu osoby niepowołane lub takie, do

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:39	Stron:45

których dostęp nie może mieć nikt do określonego terminu, np. oferty do procedur przetargowych, zamykane są w kasach pancernych.

Starostwo Powiatu Grodziskiego, wszyscy jego pracownicy podlegają wymogom ustawy o ochronie danych osobowych i innym powszechnie obowiązującym przepisom dotyczącym danych wrażliwych.

7.5.5. Zabezpieczanie wyrobu

Zasady postępowania w zakresie przechowywania dokumentów określa Instrukcja kancelaryjna, ustawa o ochronie informacji niejawnych, ustawa o ochronie danych osobowych, rozrządzenie MSWiA w sprawie podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne.

Dokumenty, druki i materiały niezbędne do realizacji zadań przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych (m.in. archiwum, kancelaria tajna) wg zasad określonych we właściwych aktach prawnych. Zasady gospodarowania drukami, formularzami oraz materiałami eksploatacyjnymi niezbędnymi dla wykonywania zadań merytorycznych przez Starostwo, zapewniają ich dostępność oraz utrzymywanie wartości użytkowej.

W Starostwie Powiatu Grodziskiego istnieją również zasady postępowania z dokumentami w formie elektronicznej, a także dostępem do baz elektronicznych w organizacji, opisane w procedurze PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami. Zabezpieczenia obejmują między innymi wprowadzenie haseł dostępowych przy logowaniu do poszczególnych stacji roboczych oraz wprowadzenie haseł przy logowaniu do elektronicznych baz danych.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:40	Stron:45

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Starostwo Powiatu Grodziskiego, w związku z zakresem realizowanych usług nie nadzoruje wyposażenia do monitorowania i pomiarów w rozumieniu normy. Dlatego też wymogi normy związane z nadzorowaniem wyposażenia do monitorowania i pomiarów są wyłączone.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:41	Stron:45

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 Postanowienia ogólne

Jako, że celem nadrzędnym Starostwa pozostaje optymalne zaspakajanie potrzeb mieszkańców Powiatu Grodziskiego, konieczne jest przygotowywanie, planowanie i realizacja procesów pomiaru, monitorowania oraz analizy.

Dzięki prawidłowo prowadzonym procesom tego rodzaju możliwe jest utrzymanie stałego, wysokiego poziomu SZJ a także jego doskonalenie.

8.2 Monitorowanie i pomiary

Starostwo Powiatu Grodziskiego jako organizacja utrzymująca wysoki poziom SZJ wykonuje systematyczne pomiary wyrobów i procesów, a także monitoruje w trybie ciągłym potrzeby klientów.

Podstawowym źródłem informacji są uwagi mieszkańców Powiatu Grodziskiego przekazywane za pośrednictwem Punktu Obsługi Mieszkańców oraz zgłaszane bezpośrednio Staroście (podczas cotygodniowego dyżuru).

Równocześnie uwagi mieszkańców zgłaszane mogą być za pośrednictwem Internetu na adres mailowy: starostwo@powiat-grodziski.pl.

Kolejnym elementem badania zadowolenia klientów jest badanie ankietowe zadowolenia klientów zewnętrznych PG-PW-ISO-6 Monitorowanie zadowolenia klienta zewnętrznego. Ma ono na celu uzyskanie informacji nt. wdrożonego systemu jakości. Wyniki ankiet będą stanowić podstawę do podejmowania działań modyfikujących wdrażany system jakości – korygujących i zapobiegawczych. Pozyskane informacje będą także wykorzystywane przez Najwyższe Kierownictwo do przeprowadzania Przeglądów Systemu Zarządzania Jakością.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:42	Stron:45

8.2.1. Audit wewnętrzny

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Starostwie Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów – planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne. Do przeprowadzenia auditów Starosta powołał zespół audytorów wewnętrznych - pracowników odpowiednio przeszkolonych do przeprowadzania tego typu badań.

Pełnomocnik Starosty ds. Systemu Zarządzania Jakością każdego roku przygotowuje roczny plan auditów. Szczegółowy zakres obowiązków audytorów, przebieg auditów wewnętrznych przedstawia stosowna procedura PG-PS-ISO-4 Audit wewnętrzny.

8.2.2. Monitorowanie i pomiary procesów oraz wyrobów

Poprzez przeprowadzanie auditów wewnętrznych, dokonywanie analizy wprowadzonych do procedur mierników oraz stosowanie procedury nadzoru nad wdrożonymi w Starostwie procedurami, istnieje możliwość ciągłego pomiaru i monitorowania wszystkich wdrożonych procesów, które potwierdzają zdolność do spełniania zamierzonych w nich celów.

W przypadku gdy nie zostają osiągnięte zamierzone cele, podejmowane są działania korygujące i zapobiegawcze zgodnie z procedurą PG-PS-ISO-6 Działania korygujące i zapobiegawcze.

8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym

W Starostwie zostały ustalone zasady postępowania w celu zapewnienia, aby wyrób niezgodny z wymaganiami został zidentyfikowany i był nadzorowany tak, aby zapobiec jego niezamierzonemu użyciu lub przekazaniu klientowi. W przypadku, gdy pomimo podjęcia działań takie przekazanie nastąpi opracowano procedurę w celu zastosowania działań eliminujących niezgodność. Określenie uprawnień, rodzaju wyrobu, w którym mogą wystąpić niezgodności, zasad dokumentowania działań

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:43	Stron:45

związanych z postępowaniem z niezgodnością i zasad podejmowania działań związanych z niezgodnością opisane zostały w procedurze „PG-PS-ISO-5 Nadzór nad wyrobem niezgodnym. KKO są odpowiedzialni za identyfikowanie problemów i niezgodności pojawiających się w pracy kierowanych komórek, ustalenie trybu ich rejestrowania i określanie sposobu usunięcia.

8.4 Analiza danych

Najwyższe Kierownictwo przeprowadza Przeglądy Systemu Zarządzania Jakością, polegające na formalnej ocenie stanu systemu, jego przydatności do Polityki Jakości, nowych celów Starostwa wynikających ze zmieniających się warunków zewnętrznych jak i wewnętrznych.

Źródłem danych umożliwiającymi dokonanie analizy są:

- wyniki działań korygujących i zapobiegawczych podjętych w następstwie wyników z poprzednich przeglądów,
- wyniki auditów wewnętrznych,
- sygnały zwrotne od klientów w postaci skarg, wniosków, odwołań i zażaleń,
- monitorowanie zadowolenia klientów,
- zmiany wprowadzone w systemie (nowe procedury, instrukcje, usługi),
- realizacja wdrożonych procedur (instrukcji),
- podejmowane działania K/Z,
- analiza mierników (celów jakości) .

Z wszystkich podjętych działań sporządzane i archiwizowane są zapisy oraz podejmowane są stosowne czynności.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:44	Stron:45

8.5 Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Kadra kierownicza Starostwa w sposób systematyczny i ciągły doskonali wdrożony System Zarządzania Jakością poprzez monitorowanie, ankietowanie, nadzorowanie i analizę określonej polityki i realizację wytyczonych celów.

Przyjęte i określone w procedurze PG-PW-ISO-2 Szkolenie, zasady szkoleń pracowników jak również podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych, a także dokonywanie przeglądów przez Najwyższe Kierownictwo stanowią gwarancję ciągłego doskonalenia systemu jakości w Starostwie.


8.5.2 Działania korygujące

Wdrożone w Starostwie procedury „Audyt wewnętrzny” i „Podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych” służą wskazaniu trybu postępowania przy określaniu przyczyn powstania niezgodności, ich eliminacji oraz weryfikacji efektów działań korygujących.

8.5.3 Działania zapobiegawcze


Najwyższe Kierownictwo, przeprowadza Przeglądy Systemu Zarządzania Jakością na podstawie następujących informacji:

- wyniki działań korygujących i zapobiegawczych podjętych w następstwie wyników z poprzednich przeglądów,
- wyniki auditów wewnętrznych,
- sygnały zwrotne od klientów w postaci skarg, wniosków, odwołań i zażaleń,
- monitorowanie zadowolenia klientów,
- zmiany wprowadzone w systemie (nowe procedury, instrukcje, usługi),
- realizację wdrożonych procedur (instrukcji),
- podejmowane działania K/Z,
- analiza mierników (celów jakości).

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie VI	Nakład: 20
		Data wydania: 2014.07.24	
		Strona:45	Stron:45

Porównuje zamierzenia z rzeczywiście uzyskanymi wynikami oraz wyciąga wnioski czy System Zarządzania Jakością jest odpowiedni i skuteczny w osiągnięciu zaplanowanych celów.

Jeżeli Kierownictwo uzna, że system odbiega od ustalonych wcześniej i zaplanowanych celów, wystąpiły niezgodności i nieprawidłowości w prowadzonym systemie, to wówczas zgodnie z wdrożoną procedurą podejmowane są działania zapobiegawcze.

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-1	
		Strona	1 / 3
PROCES GŁÓWNY ZAŁATWIANIE SPRAW INDYWIDUALNYCH Z ZAKRESU ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU:

Celem procesu jest zgodne z prawem, terminowe i rzetelne załatwianie spraw.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU:

Starosta

3. KOMÓRKI REALIZUJACE:


1. Wydział Geodezji i Kartografii
2. Wydział Gospodarki Nieruchomościami;
2. Wydział Finansowy;
3. Wydział Organizacyjny;
4. Wydział Komunikacji;
5. Samodzielne Stanowisko Promocji Powiatu;
6. Wydział Architektoniczno – Budowlany;
7. Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Gospodarki Wodnej;
8. Wydział Oświaty, Kultury i Sportu;
9. Samodzielne Stanowisko d/s Inwestycji;
10. Samodzielne Stanowisko ds. Obronnych, Obrony Cywilnej i Zarządzania Kryzysowego;
11. Biuro Rady Powiatu;
12. Powiatowy Rzecznik Konsumentów;
15. Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych;
16. Samodzielne Stanowisko ds. Pozyskiwania Funduszy Zewnętrznych;
18. Samodzielne Stanowisko ds. Promocji i Ochrony Zdrowia;

4. DANE WEJŚCIOWE:

- Karty Informacyjne
- Wnioski

5. DANE WYJŚCIOWE:

- Decyzje
- Ugody administracyjne

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-1	
		Strona	2 / 3
PROCES GŁÓWNY ZAŁATWIANIE SPRAW INDYWIDUALNYCH Z ZAKRESU ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

- Postanowienia
- Protokoły
- Zaświadczenia
- Zawiadomienia
- Wypisy
- Wyrisy
- Informacje
- Sprawozdania
- Zestawienia

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU:

- Sprawozdania/ zestawienia
- Odwołania
- Ankiety satysfakcji interesanta
- Kontrola wewnętrzna
- Audit wewnętrzny
- Przegląd zarządzania

7. MIERNIKI


- Liczba błędów wewnętrznych (w trakcie załatwiania spraw)
- Terminowość
- Liczba skarg interesantów
- Liczba uznanych skarg interesantów

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- **PG-PG-ISO-2 – Przygotowanie projektów uchwał Rady**
- **PG-PG-ISO-3 – Przygotowanie decyzji Starosty**
- **PG-PG-ISO-4 – Przygotowanie projektów uchwał Zarządu**
- **PG-PG-ISO-6 – Planowanie budżetu**
- **PG-PG-ISO-7 – Realizacja budżetu**

9. ZAPISY:

- Księga korespondencyjna
- Instrukcja kancelaryjna
- Wewnętrzne ustalenia (godziny przyjęć interesantów)
- Inne wytyczne (Starosty, Sekretarz, Kierowników Wydziałów)
- Rejestry (spisy) spraw

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-1	
		Strona	3 / 3
PROCES GŁÓWNY ZAŁATWIANIE SPRAW INDYWIDUALNYCH Z ZAKRESU ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

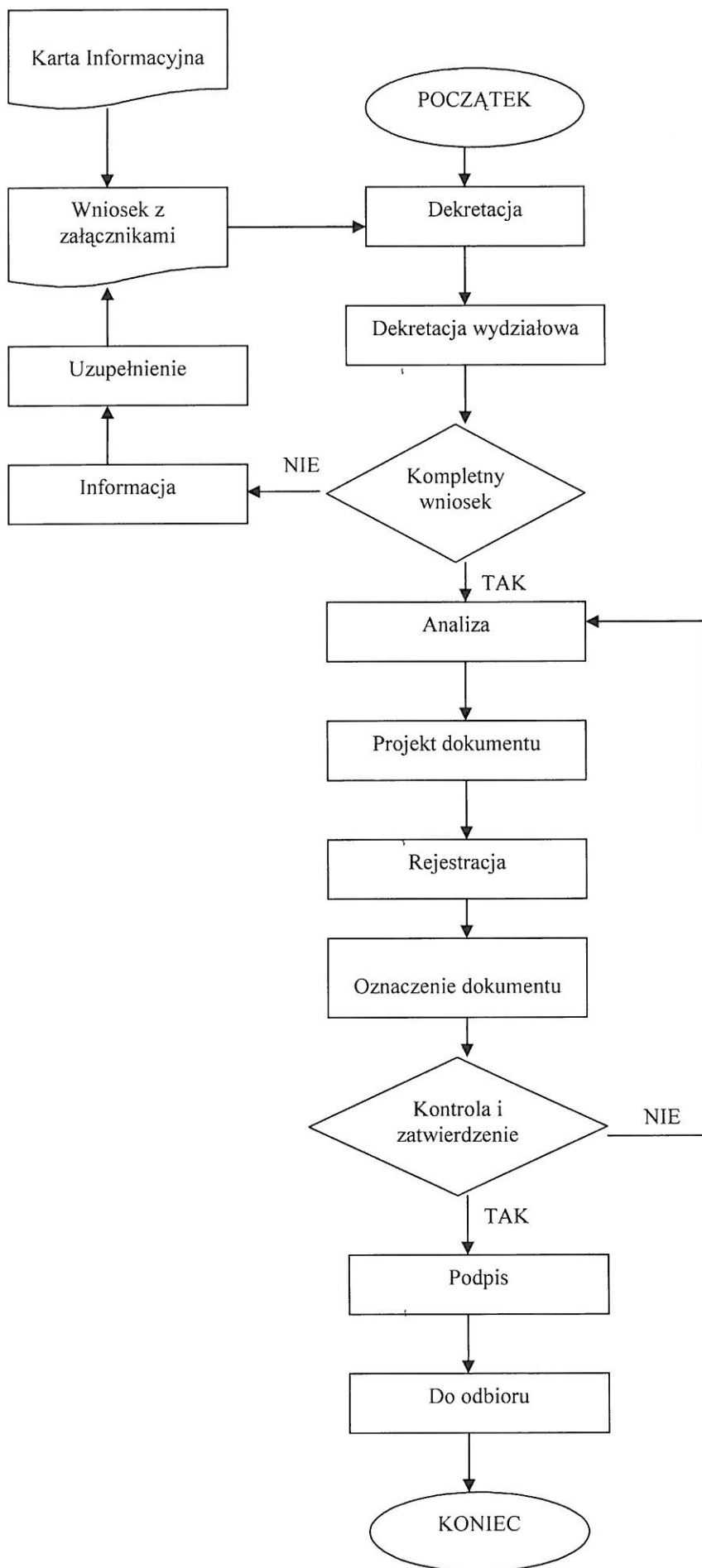
- **Dokumenty prawa zewnętrznego:**
- ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.)
- ustawa z dn. 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 518 z późn. zm.),
- ustawa z dn. 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (tekst jedn. Dz. U. z 2013r., poz. 1232 z późn. zm.),
- ustawa z dn. 16 kwietni 2004 r. o ochronie przyrody (Dz. U z 2013r., poz. 627 z późn. zm.)
- ustawa z dn. 18 lipca 2001 r. Prawo wodne (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 145 z późn. zm.)
- ustawa z dn. 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 1409 z późn. zm.)
- ustawa z dn. 17 maja 1989 r. prawo geodezyjne i kartograficzne (tekst jedn. Dz. U. z 2010 r. nr 193, poz. 1287 z późn. zm.)
- ustawa z dn. 26 marca 1982 r. o scalaniu i wymianie gruntów (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 700),
- ustawa z dn. 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (tekst jedn. Dz. U z 2013 r., poz. 1414 z późn. zm.)
- inne ustawy szczególne z zakresu prawa administracyjnego
- **Dokumenty prawa wewnętrznego:**
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)


11. DEFINICJE I OZNACZENIA

- wg KJ

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Schemat postępowania w **Załączniku 1**



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-2	
		Strona	1 / 2
PROCES GŁÓWNY PRZYGOTOWANIE PROJEKTÓW UCHWAŁ RADY		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest przygotowanie poprawnych merytorycznie i legislacyjnie projektów uchwał Rady Powiatu.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Zarząd Powiatu.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Procedura jest stosowana przy tworzeniu, opracowywaniu i dokumentowaniu uchwał Rady Powiatu we właściwych merytorycznie **KO**.

Wydział Organizacyjny.

Biuro Rady Powiatu.

Osoby wykonujące opisane w procedurze działania ponoszą odpowiedzialność za ich prawidłowe i terminowe wykonanie.

4. DANE WEJŚCIOWE

- inicjatywa uchwałodawcza wynikająca ze Statutu Powiatu Grodzkiego oraz Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego.

5. DANE WYJŚCIOWE

- podpisane uchwały Rady Powiatu

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU

- analiza uwag do projektów uchwał zgłoszonych na Zarządzie Powiatu
- analiza uwag do projektów uchwał zgłoszonych na posiedzeniach merytorycznych Komisji Rady Powiatu
- analiza uwag zgłoszonych na sesji Rady Powiatu
- analiza uwag do podjętych uchwał Rady Powiatu


7. MIERNIKI

- liczba uwag do projektów uchwał zgłoszonych na Zarządzie Powiatu
- liczba uwag do projektów uchwał zgłoszonych na posiedzeniach merytorycznych Komisji Rady Powiatu
- liczba uwag do projektów uchwał zgłoszonych na sesjach Rady Powiatu
- liczba rozstrzygnięć nadzorczych w przypadku nieważności uchwał Rady Powiatu

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- **PG-PG-ISO-4 – Przygotowanie projektów uchwał Zarządu**

9. ZAPISY

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-2	
		Strona	2 / 2
PROCES GŁÓWNY PRZYGOTOWANIE PROJEKTÓW UCHWAŁ RADY		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

- opinie
- adnotacje
- protokoły z posiedzeń Zarządu Powiatu
- protokoły z posiedzeń Komisji Rady Powiatu
- protokoły z sesji Rady Powiatu
- wyciągi z protokółów

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

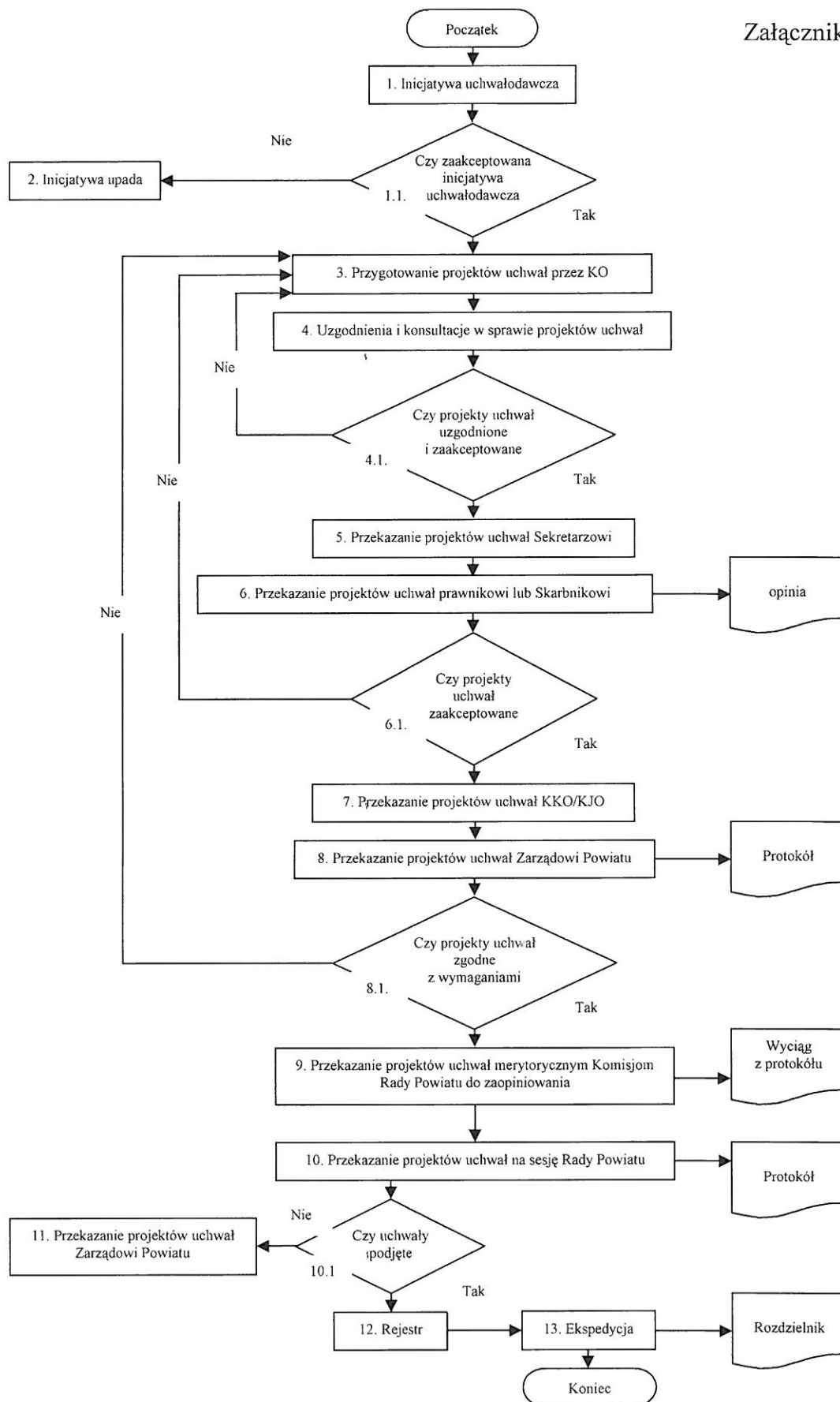
- ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 595 z późn.zm.)
- ustawa z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2011 r. Nr 197, poz. 1172 z późn. zm.)
- ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (j. t.Dz. U. z 20 r. , poz. 782)
- Statut Powiatu Grodziskiego (Uchwała nr 199/2001 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 22 listopada 2001 roku z późniejszymi zmianami)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)


11. DEFINICJE I OZNACZENIA

- oznaczenia wg **KJ**

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- wg. schematu (Załącznik nr 1)



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 3	
		Strona	1 / 2
PROCES GŁÓWNY PRZYGOTOWANIE PROJEKTÓW DECYZJI, ZARZĄDZEŃ STAROSTY		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest przygotowanie merytorycznie i legislacyjnie poprawnego projektu zarządzenia.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Starosta Powiatu

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Procedura jest stosowana przy tworzeniu, opracowywaniu i dokumentowaniu Zarządzeń Starosty we właściwych merytorycznie KO lub JO.

Osoby wykonujące opisane w procedurze działania ponoszą odpowiedzialność za ich prawidłowe i terminowe wykonanie.

4. DANE WEJŚCIOWE

Wniosek, inicjatywa własna Starosty.

5. DANE WYJŚCIOWE

Podpisane zarządzenie, decyzja Starosty.

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU

- Analiza uwag do projektów

7. MIERNIKI

- liczba uwag do projektu na etapie opiniowania
- liczba uwag zgłoszonych przez Starostę

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI


- **PG-PG-ISO-4 – Przygotowanie projektów uchwał Zarządu**

9. ZAPISY

Brak

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 595 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2011 r. Nr 197, poz. 1172 z późn. zm.)

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 3	
		Strona	2 / 2
<i>PROCES GŁÓWNY PRZYGOTOWANIE PROJEKTÓW DECYZJI, ZARZĄDZEŃ STAROSTY</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

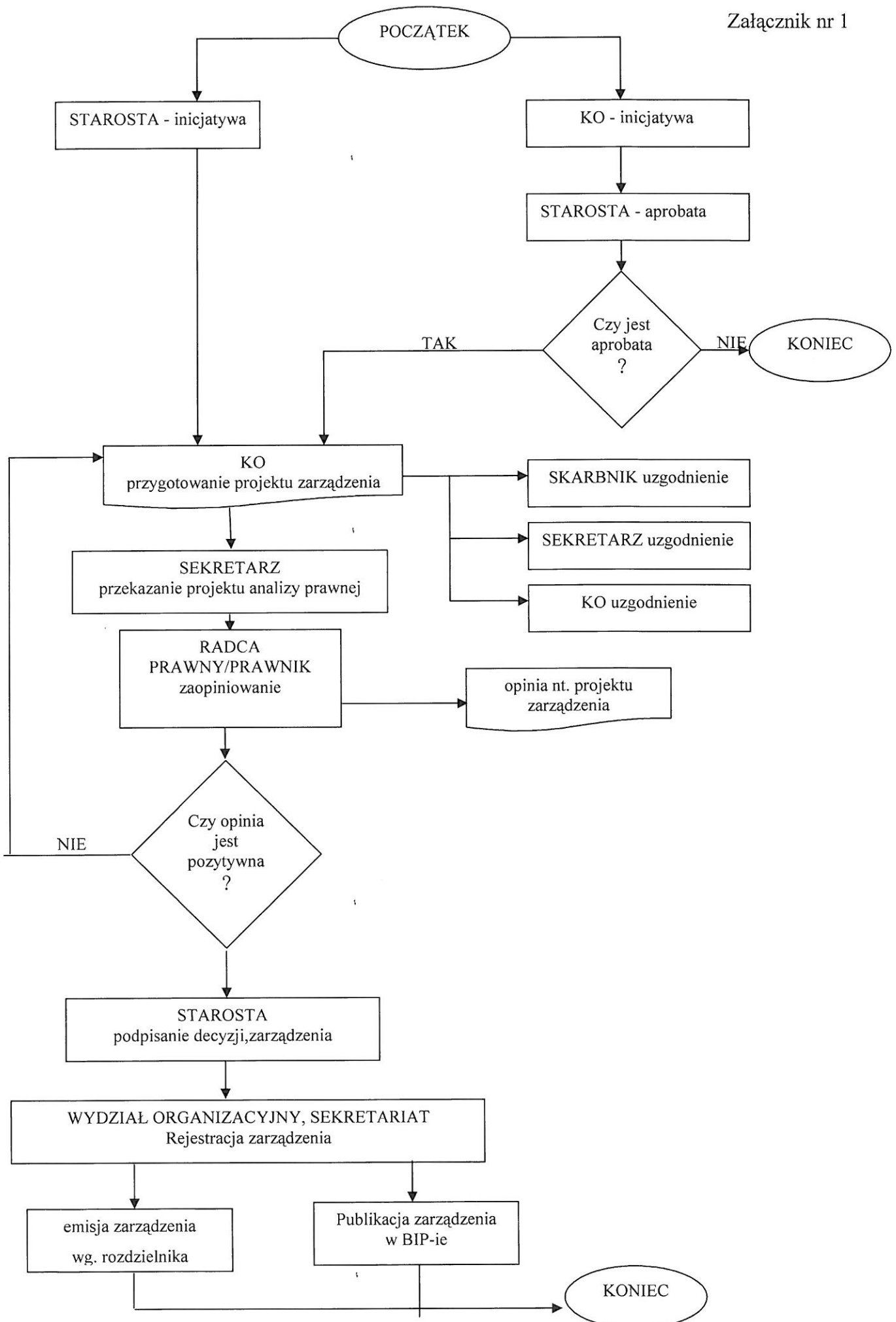
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (j .t Dz. U. z 2014 r., poz. 782)
- Statut Powiatu Grodziskiego (Uchwała nr 199/2001 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 22 listopada 2001 roku z późn. zm.)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)


11. DEFINICJE I OZNACZENIA

- Wg. **KJ**

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Wg. schematu (Załącznik nr 1)



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-4	
		Strona	1 / 2
PROCES GŁÓWNY PRZYGOTOWANIE PROJEKTÓW UCHWAŁ ZARZĄDU		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest zgodnie z prawem przygotowanie projektu uchwały.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Zarząd Powiatu.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wszystkie KO.

4. DANE WEJŚCIOWE

Inicjatywa własna Zarządu, wniosek KKO.

5. DANE WYJŚCIOWE

Podpisana uchwała Zarządu

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU

- Analiza uwag do projektów, zgłoszonych przez Zarząd Powiatu
- Analiza uwag zgłoszonych na posiedzeniu Zarządu

7. MIERNIKI

- liczba uwag do projektu na etapie opiniowania
- liczba uwag zgłoszonych na posiedzeniu Zarządu

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI


- PG- PG-ISO-2 Przygotowywanie projektów uchwał Rady Powiatu

9. ZAPISY

- Protokoły z posiedzeń Zarządu
- Wyciągi z protokołów z posiedzeń Zarządu

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 595 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 20 lipca 2000 r. o ogłaszaniu aktów normatywnych i niektórych innych aktów prawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2011 r. Nr 197, poz. 1172 z późn. zm.)

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO-4	
		Strona	2 / 2
PROCES GŁÓWNY PRZYGOTOWANIE PROJEKTÓW UCHWAŁ ZARZĄDU		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

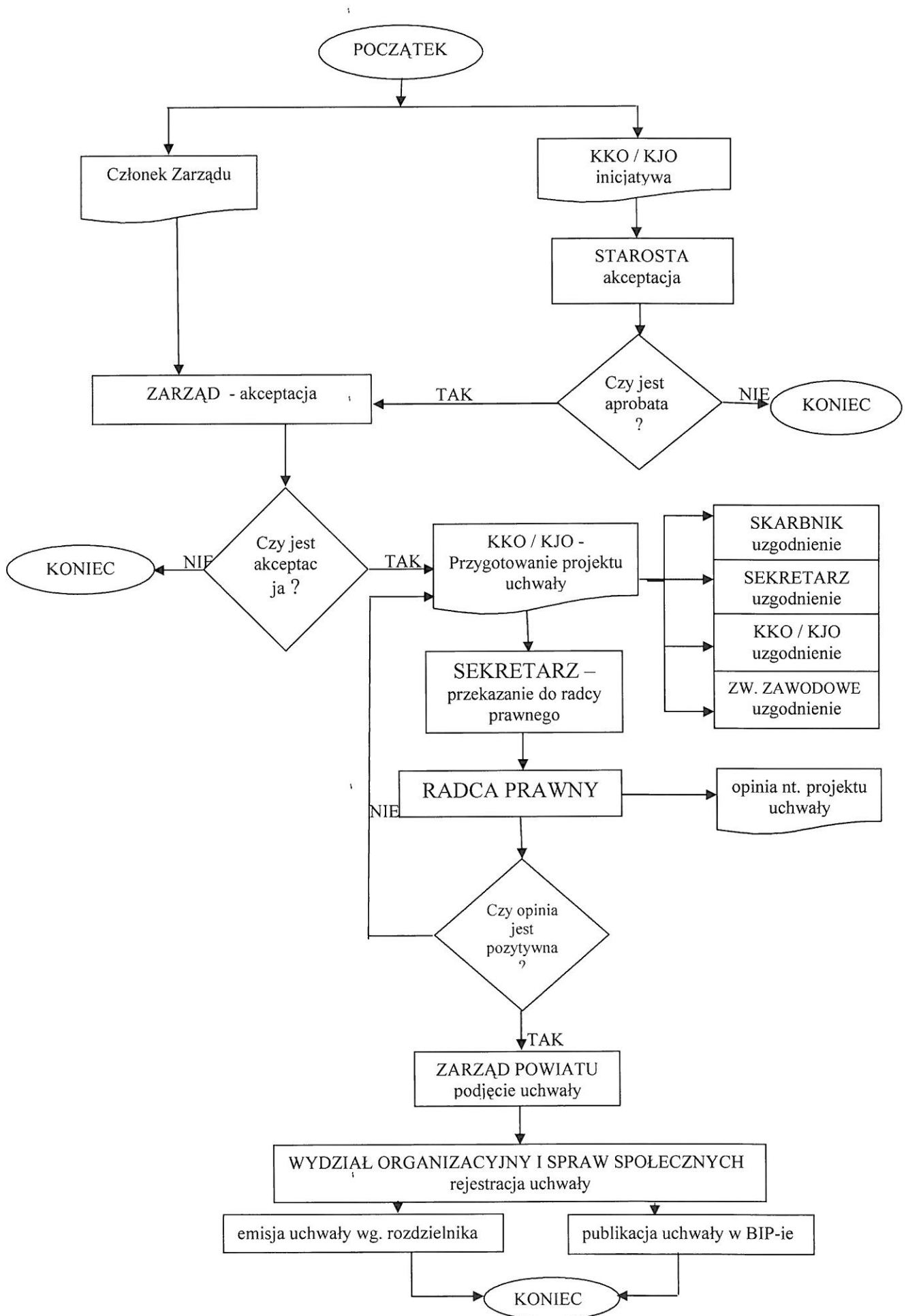
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (j .t Dz. U. z 2014 r., poz. 782)
- Statut Powiatu Grodziskiego (Uchwała nr 199/2001 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 22 listopada 2001 roku z późniejszymi zmianami)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)


11. DEFINICJE I OZNACZENIA

- Wg. KJ

12.SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Wg. schematu (Załącznik nr 1)



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 5	
		Strona	1 / 2
PROCES GŁÓWNY PLANOWANIE WIELOLETNIEJ PROGNOZY FINANSOWEJ		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest zapewnienie prawidłowego postępowania przy opracowywaniu i zmianach wieloletniej prognozy finansowej.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Skarbnik Powiatu.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wydział Finansowy, właściwe merytorycznie KO, kierownicy jednostek organizacyjnych podległych Staroście.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA


- Skarbnik Powiatu odpowiedzialny jest za prawidłowe stosowanie procedury
- Starosta Powiatu odpowiedzialny za nadzór nad prawidłowym stosowaniem procedury
- Dyrektorzy/ kierownicy jednostek podległych Staroście, KKO, pracownicy Starostwa za realizację procedury w zakresie przypadających na nich zadań.

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych /j. t. Dz. U. z 2013 r., poz. 885 z późn. zm./
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym /tj. Dz. U. z 2013r., poz. 595 z późn. zm./
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 marca 2010 r. w sprawie szczegółowej klasyfikacji dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych/ Dz. U. Nr 38, poz. 207 z późn. zm. /
- Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego /Dz. U. z 2010 r. Nr 80, poz. 526 z późn. zm./

6. DANE WEJŚCIOWE

- Dane dotyczące dochodów i wydatków j. s. t. / na dany rok budżetowy oraz ich prognoza na lata następne/
- Dane dotyczące przedsięwzięć wieloletnich, o których mowa w art. 226 ust. 4 pkt 1 ufp (wydatki bieżące i wydatki majątkowe)
- Wieloletnie poręczenia i gwarancje, o których mowa w art. 226 ust 4 pkt 3 ufp
- Przedsięwzięcia (umowy), o których mowa w art. 226 ust. 4 pkt 2 ufp (zapewnienie ciągłości działania jednostki)

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 5	
		Strona	2 / 2
PROCES GŁÓWNY PLANOWANIE WIELOLETNIEJ PROGNOZY FINANSOWEJ		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

7. DANE WYJŚCIOWE

- Opinia RIO o projekcie wieloletniej prognozy finansowej

8. MONITOROWANIE PROCESU

- Zgodność wieloletniej prognozy finansowej z budżetem Powiatu
- Audit wewnętrzny

9. MIERNIKI

- Terminowość sporządzania wieloletniej prognozy finansowej zgodnie z ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych /Dz. U. z 2013 r., poz. 885 z późn. zm./

10. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- PG-PG-ISO-2 – *Przygotowanie projektów uchwał Rady*
- PG-PG-ISO-4 – *Przygotowanie projektów uchwał Zarządu*
- PG-PG-ISO-7 – *Realizacja budżetu*

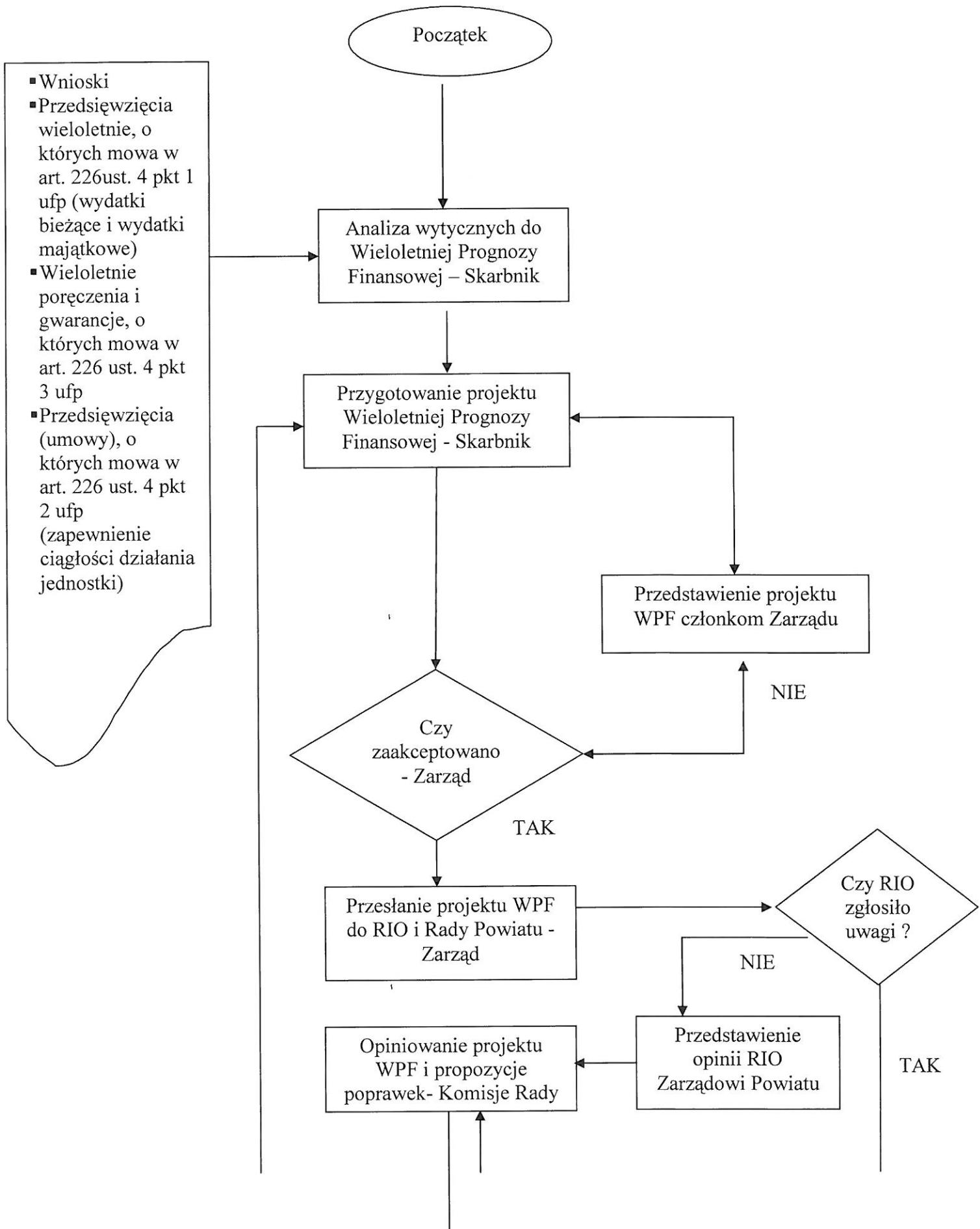
11. ZAPISY

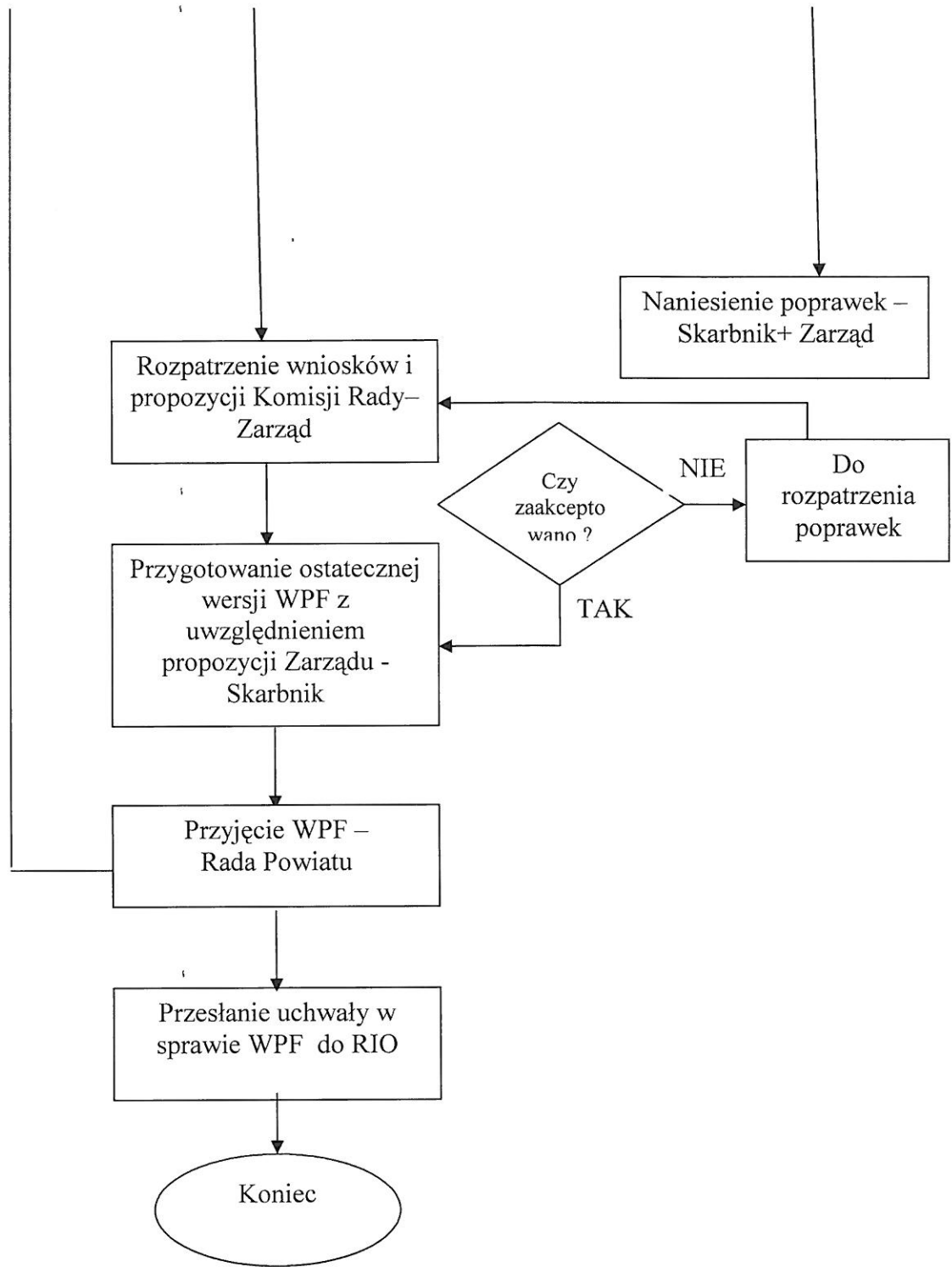
- Rejestry spraw/ rejestr uchwał, rejestr pism do RIO/

12. ZAŁĄCZNIKI

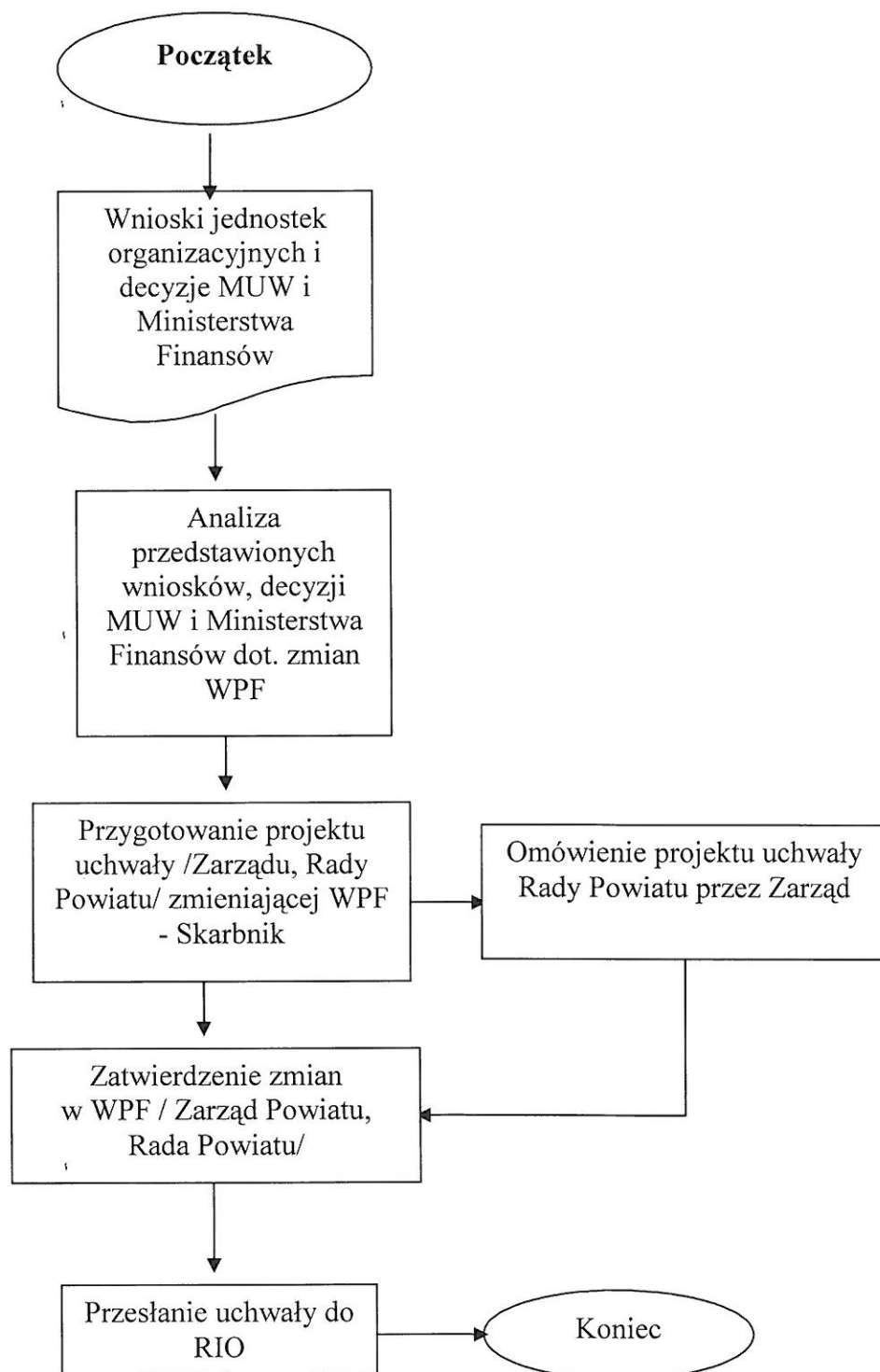
- Schemat Nr 1 – Projektowanie wieloletniej prognozy finansowej
- Schemat Nr 2 – Zmiany wieloletniej prognozy finansowej


Schemat Nr 1. Projektowanie wieloletniej prognozy finansowej powiatu





Schemat Nr 2. Zmiany wieloletniej prognozy finansowej



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 6	
		Strona	1 / 2
PROCES GŁÓWNY PLANOWANIE BUDŻETU		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest zapewnienie prawidłowego postępowania przy opracowywaniu i zmianach budżetu powiatu.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Skarbnik Powiatu.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wydział Finansowy, właściwe merytorycznie KO, kierownicy jednostek organizacyjnych podległych Staroście.

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA


- Skarbnik Powiatu odpowiedzialny jest za prawidłowe stosowanie procedury
- Starosta Powiatu odpowiedzialny za nadzór nad prawidłowym stosowaniem procedury
- Dyrektorzy/ kierownicy jednostek podległych Staroście, KKO, pracownicy Starostwa za realizację procedury w zakresie przypadających na nich zadań.

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych /j. t. Dz. U. z 2013 r., poz. 885 z późn. zm./
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym /tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 595 z późn. zm./
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 marca 2010 r. w sprawie szczegółowej klasyfikacji dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych/ Dz. U. Nr 38, poz. 207 z późn. zm. /
- Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego /Dz. U. z 2010 r. Nr 80, poz. 526/
- Statut Powiatu Grodziskiego (Uchwała nr 199/2001 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 22 listopada 2001 roku z późniejszymi zmianami)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)
- Uchwała Rady Powiatu nr 314/XLVIII/10 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 28 października 2010 roku w sprawie określenia trybu prac nad projektem uchwały budżetowej.

6. DANE WEJŚCIOWE

- Dane dotyczące dochodów i wydatków j. s. t. / wnioski od jedn. organizacyjnych i wydziałów Starostwa, decyzje MUW i Min. Finansów/
- Projekty planów finansowych jednostek organizacyjnych Starostwa

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 6	
		Strona	2 / 2
PROCES GŁÓWNY PLANOWANIE BUDŻETU		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

7. DANE WYJŚCIOWE

- Budżet powiatu
- Opinia RIO o projekcie budżetu
- Decyzje dotyczące zmian w budżecie dla jednostek organizacyjnych Starostwa
- Plany finansowe /budżetu powiatu/ dochodów i wydatków z podziałem na poszczególne rozdziały wg klasyfikacji budżetowej.

8. MONITOROWANIE PROCESU

- Miesięczne wydruki planów dochodów i wydatków, uzgodnienia planów z jednostkami organizacyjnymi Starostwa
- Sprawozdania miesięczne, kwartalne i roczne – Zarząd Powiatu, Rada Powiatu, RIO, MUW
- Audit wewnętrzny

9. MIERNIKI

- Terminowość sporządzania budżetu powiatu zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych / Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm./ oraz Uchwałą Rady Powiatu nr 314/XLVIII/10 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 28 października 2010 roku w sprawie określenia trybu prac nad projektem uchwały budżetowej.

10. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- **PG-PG-ISO-2 – Przygotowanie projektów uchwał Rady**
- **PG-PG-ISO-3 – Przygotowanie decyzji, zarządzeń Starosty**
- **PG-PG-ISO-4 – Przygotowanie projektów uchwał Zarządu**
- **PG-PG-ISO-7 – Realizacja budżetu**

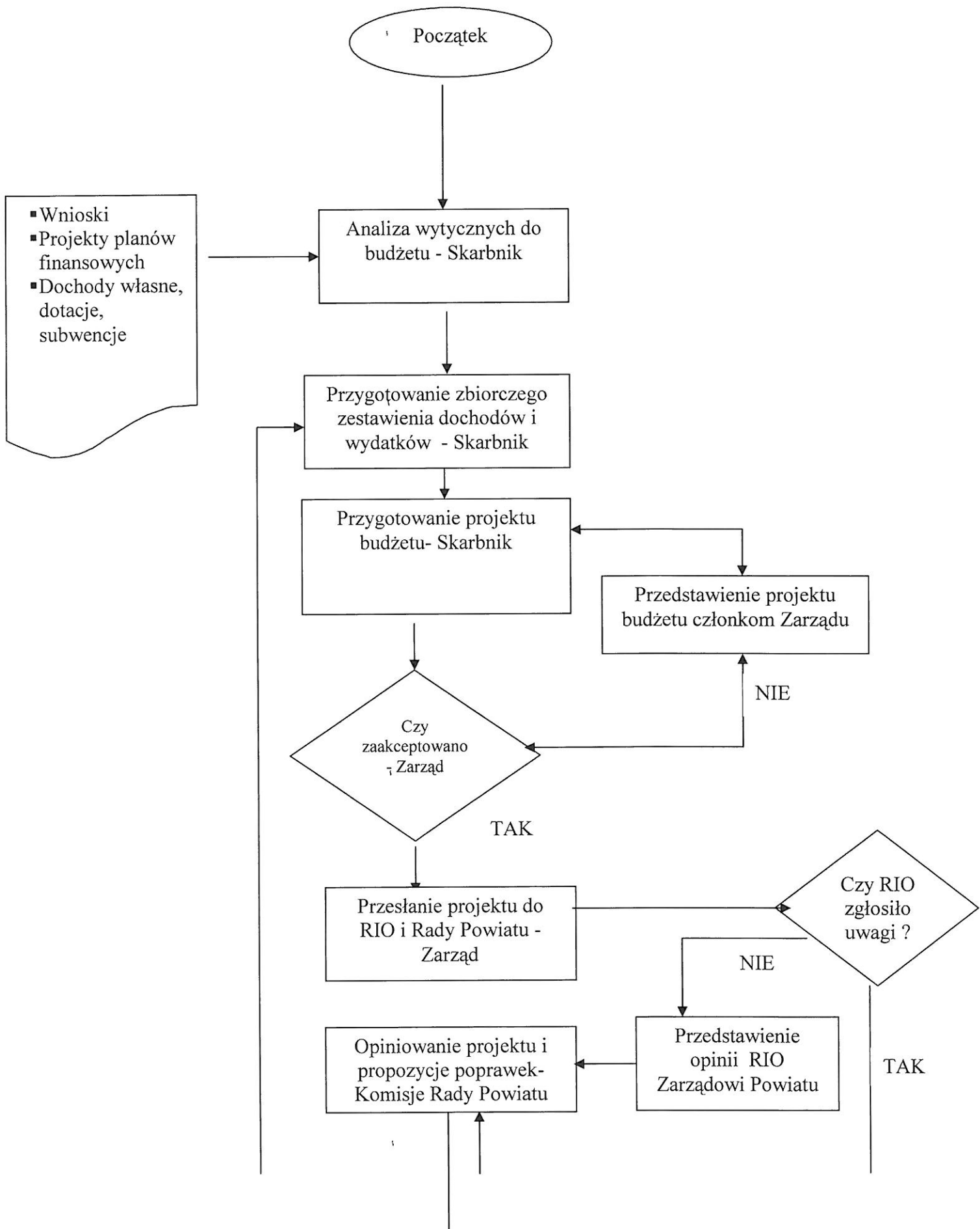
11. ZAPISY

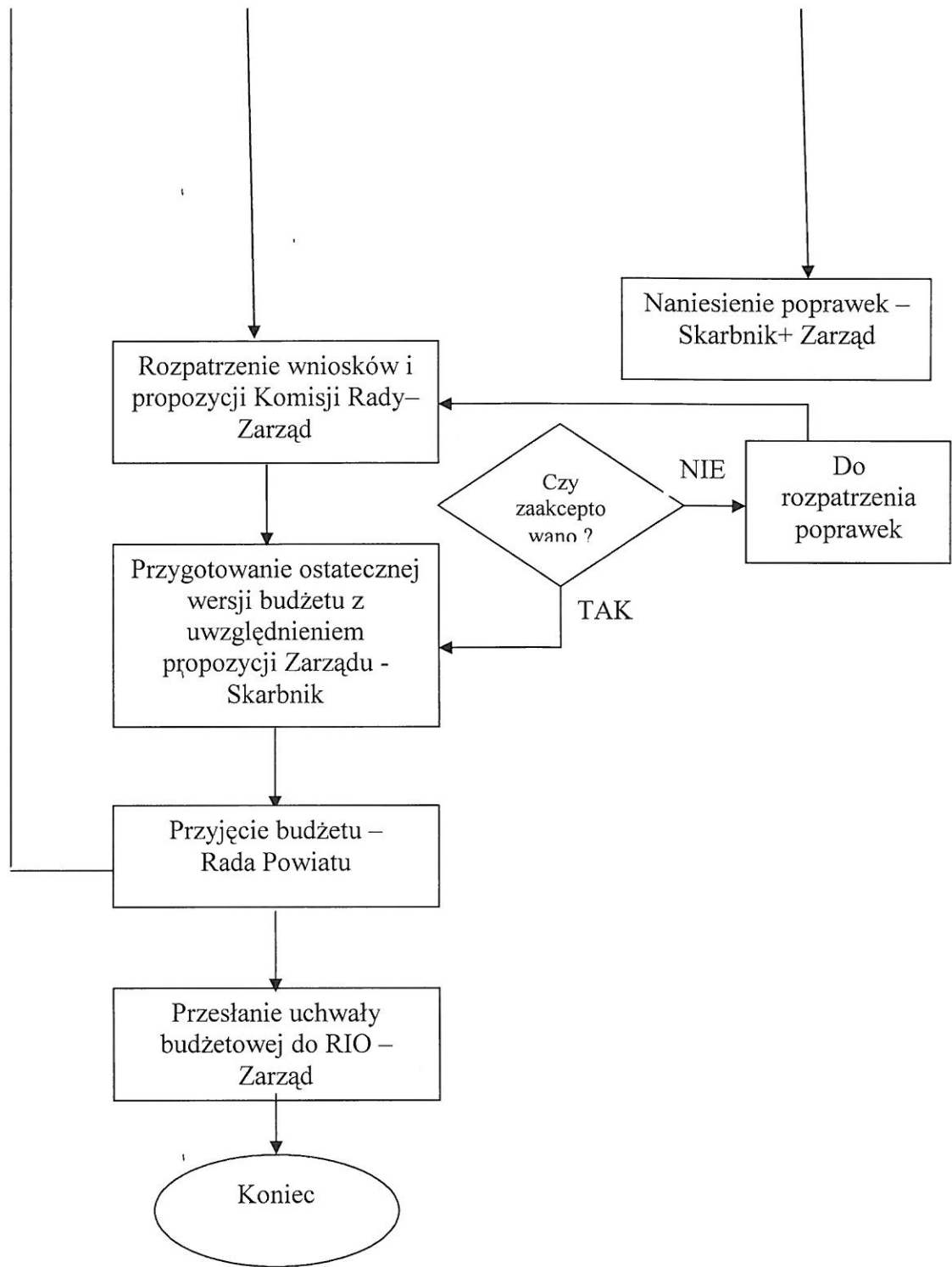
- Wydruki miesięczne planów dochodów i wydatków
- Sprawozdania – Zarząd Powiatu, Rada Powiatu, RIO, MUW
- Rejestry spraw/ rejestr uchwał, rejestr pism do RIO, decyzje dla jednostek/

12. ZAŁĄCZNIKI

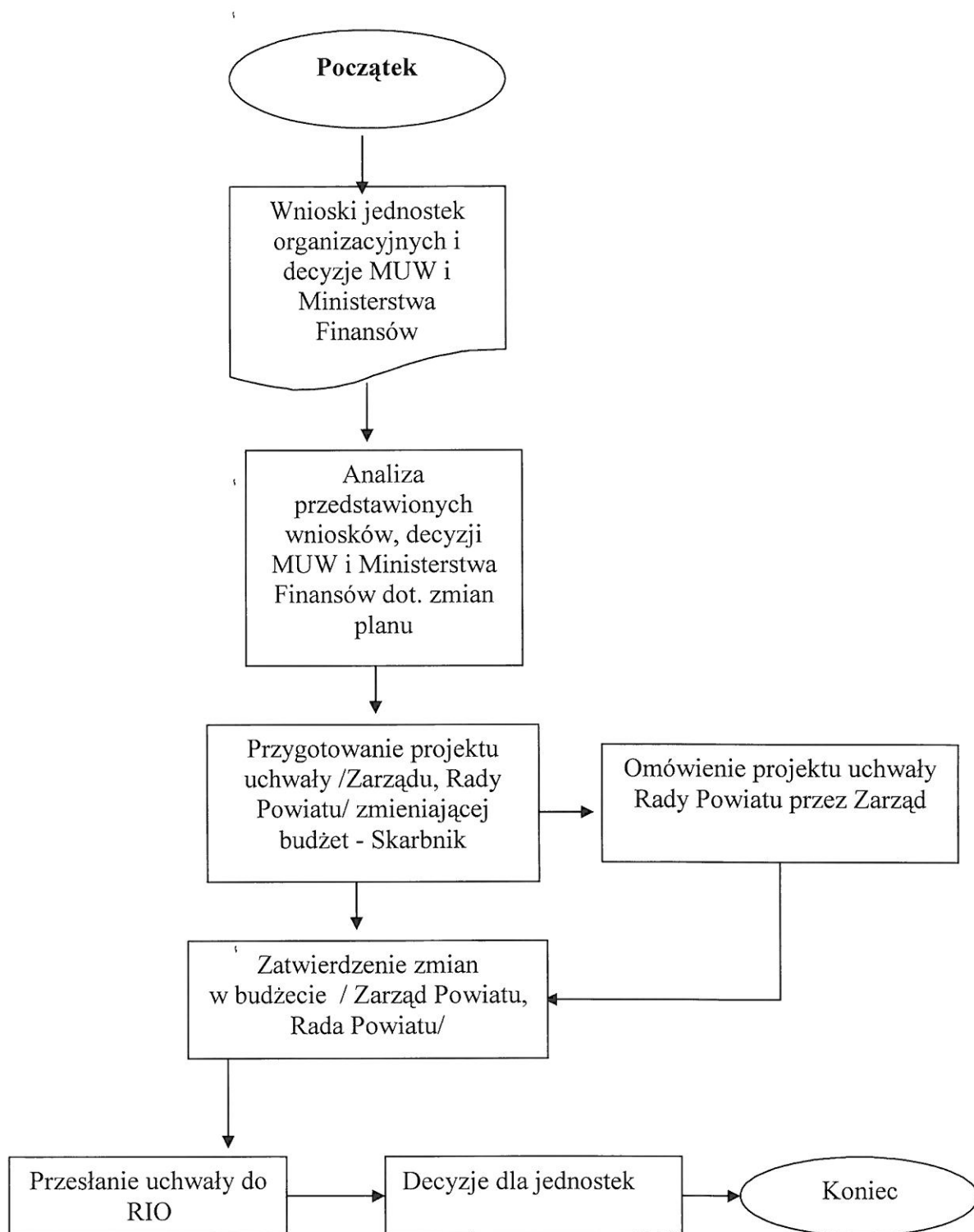
- Schemat Nr 1 – Projektowanie budżetu powiatu
- Schemat Nr 2 – Zmiany planu budżetu powiatu


Schemat Nr 1. Projektowanie budżetu powiatu





Schemat Nr 2. Zmiany planu budżetu powiatu



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 7	
		Strona	1 / 2
PROCES GŁÓWNY REALIZACJA BUDŻETU		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest realizacja budżetu zgodnie z planem i przyjętymi ustaleniami w poszczególnych działach budżetu.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU:

Skarbnik Powiatu

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Proces realizacji budżetu realizuje Wydział Finansowy.

4. DANE WEJŚCIOWE:

Dokumenty wpływające od:

- jednostek nadrzędnych,
- jednostek Starostwa,
- wydziałów Starostwa ,
- interesantów i kontrahentów /osób z zewnątrz/

5. DANE WYJŚCIOWE:

- zestawienia ewidencjonowanych operacji księgowych,
- dyspozycje bankowe,
- sprawozdania.

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU:

Proces jest monitorowany miesięcznie przez Skarbnika Powiatu i Zarząd przez ocenę wykonania budżetu w stosunku do planu na podstawie procentowego wykonania planu dochodów i wydatków. Informacja elektronicznie jest przekazywana do wszystkich wydziałów Starostwa.


7. MIERNIKI:

Procentowa realizacja budżetu w stosunku do planu. W tym celu analizuje się sprawozdania z wykonania budżetu. Wskaźnik wykorzystania budżetu wynosi 100%.

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI:

- PG-PG-ISO-6 – *Planowanie budżetu*
- PG-PW-ISO-3 – *Utrzymanie infrastruktury technicznej*
- PG-PW-ISO-4 – *Utrzymanie infrastruktury informatycznej*
- PG-PW-ISO-5 - *Zakupy*

9. ZAPISY:

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PG-ISO- 7	
		Strona	2 / 2
PROCES GŁÓWNY REALIZACJA BUDŻETU	Wydanie	VI	
	Data	2014.07.24	

- wydruki z zapisu operacji księgowo – finansowych,
- sprawozdania dla: Zarządu Powiatu, RIO, MUW.

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE:

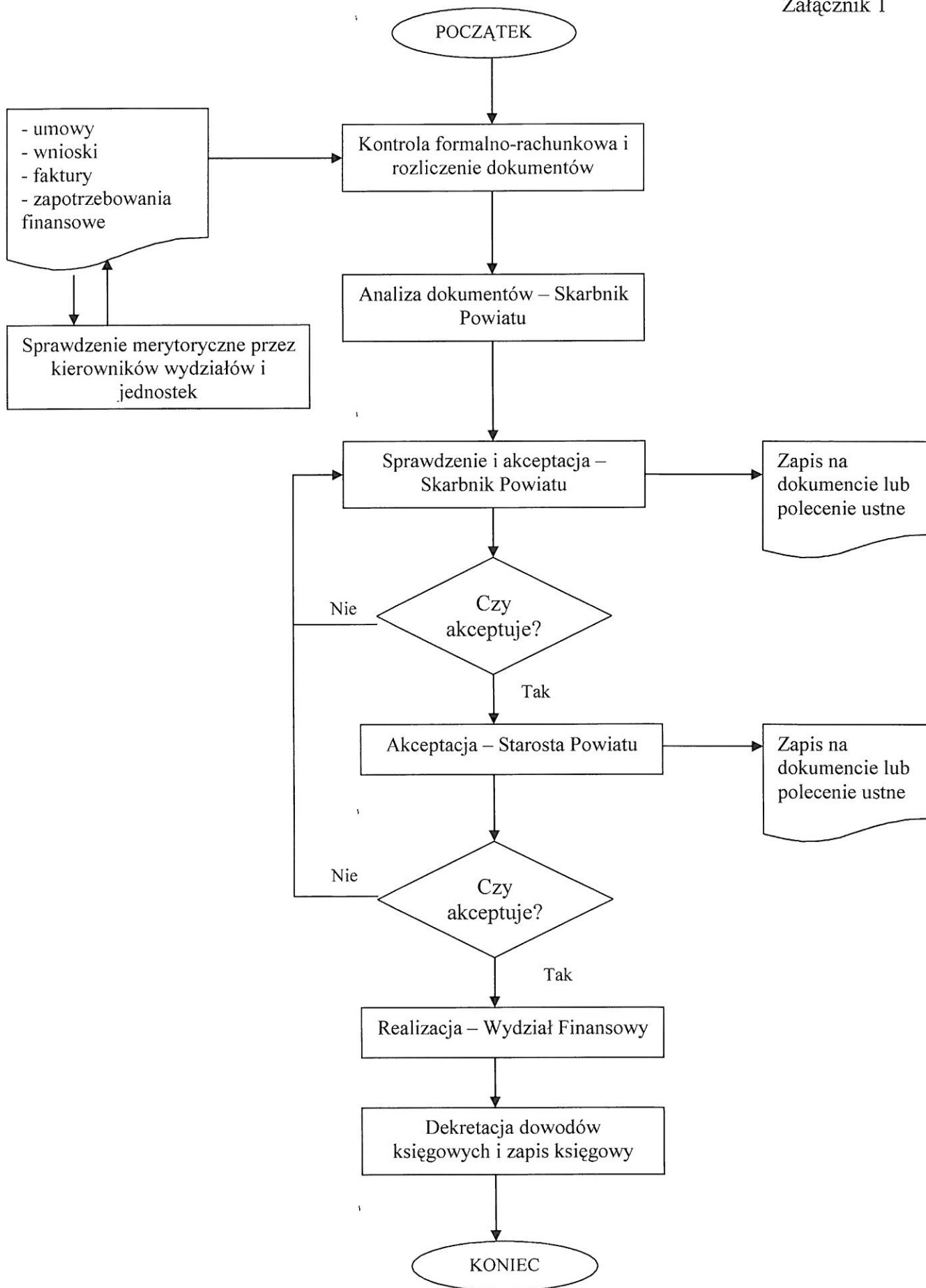
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych /Dz. U. z 2013 r., poz. 885z późn. zm./.
- Ustawa z dnia 13 listopada 2003 r. o dochodach jednostek samorządu terytorialnego /tekst jedn. Dz. U. z 2010 r. Nr 80, poz. 526/.
- Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości /t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 330 z późn. zm./.
- Ustawa z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług /Dz. U. 2004r. Nr 54, poz. 535 z późn. zmianami/.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 marca 2010 r. w sprawie szczegółowej klasyfikacji dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych/ Dz. U. Nr 38 poz. 207 z późn. zm. /.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z 5 lipca 2010 r. w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz planów kont dla budżetu państwa, budżetów jednostek samorządu terytorialnego, jednostek budżetowych, samorządowych zakładów budżetowych, państwowych funduszy celowych oraz państwowych jednostek budżetowych mających siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej/j. t. Dz. U. z 2013 r. poz. 289/


11. DEFINICJE I OZNACZENIA.

- wg Księgi Jakości.

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA.

Schemat w **Załączniku 1.**



	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-1	
		Strona	1 / 3
<i>PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD DOKUMENTAMI</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL

Celem procedury jest utrzymanie aktualnych i dokumentów SZJ ISO, zewnętrznych i wewnętrznych aktów prawnych oraz ustalenie zasad ich dostępności w organizacji.

2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura jest stosowana we wszystkich **KO**.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prawidłowe stosowanie procedury odpowiedzialny jest **Pełnomocnik ds. SZJ**.

Za nadzór nad dokumentami stosowanymi w poszczególnych **KO** odpowiedzialni są kierownicy **KO**.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- **KJ**
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67)
- Instrukcja Archiwalna Starostwa Powiatu Grodziskiego (załącznik do Zarządzenia Starosty Powiatu Grodziskiego nr 21/2004 z dnia 28 stycznia 2004 r.
- Procedura **PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami**


5. DEFINICJE

- wg. **KJ**

6. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

6.1. Dokumenty objęte nadzorem

- dokumenty **SZJ**
- akty prawne zewnętrzne
- dokumenty wewnętrzne
- dokumenty finansowe
- umowy z podmiotami zewnętrznymi
- dokumenty interesantów
- dokumenty zewnętrzne

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-1	
		Strona	2 / 3
PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD DOKUMENTAMI		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

- korespondencja przychodząca i wychodząca

6.2. Dokumenty SZJ

6.2.1. Dokumenty **SZJ – KJ, PG-PS, PG-PW i PG-PG** są przyjmowane do praktyki Starostwa w drodze zarządzenia Starosty.

6.2.2. **KJ** ma **KARTĘ ZMIAN** stanowiącą część **KJ**, w której zapisuje się i zatwierdza wszelkie zmiany w danym dokumencie.

6.2.3. Zmiany w dokumentach **SZJ** są dokonywane przez **Pełnomocnik ds. SZJ**, a zatwierdzone przez Starostę w takiej samej formie jak dokumenty wyjściowe.

6.2.5. Istotne zmiany lub większa liczba małych zmian w dokumentach **SZJ** powodują kolejne wydanie dokumentu, a dotychczasowe egzemplarze, z wyjątkiem pierwszego wydania, ulegają zniszczeniu.

6.2.6. Kopie kolejnych wydań dokumentów, mają swoje numery oraz nazwę użytkownika zgodnie z rozdzielnikiem prowadzonym przez pracownika Wydziału Organizacyjnego, któremu **Pełnomocnik ds. SZJ** powierzył to zadanie.

6.2.7. Kolejne wydania dokumentów są dostarczane do poszczególnych **KO** gdzie przechowywane są w wydzielonych, oznaczonych segregatorach..

6.2.8. Oryginały dokumentów **SZJ**, w formie elektronicznej i papierowej, są przechowywane przez **Pełnomocnika ds. SZJ** w jego komputerze oraz w odpowiednio oznaczonych segregatorach.

6.2.9. Za dystrybucję dokumentów **SZJ** oraz nadzorowanie egzemplarzy papierowych jest odpowiedzialny **Pełnomocnik ds. SZJ**.

6.3. Akty prawne zewnętrzne

Wprowadzanie w obieg niezbędnej dokumentacji prawnej odbywa się za pośrednictwem Wydziału Organizacyjnego. Wydział prowadzi zbiór aktów prawnych (w formie elektronicznej – system LEGALIS oraz w formie papierowej – dzienniki ustaw) i udostępnia je poszczególnym **KO** informując jednocześnie o wejściu w życie nowych przepisów i o zmianach do przepisów istniejących.

6.4. Dokumenty wewnętrzne

Sekretariat Starosty prowadzi rejestr i archiwum regulaminów, uchwał oraz zarządzeń, których kopie są dostarczane na podstawie rozdzielnika. Procedury wewnętrzne poszczególnych **KO** są przechowywane przez kierowników właściwych **KO**.


6.5. Dokumenty finansowe

Za przechowywanie dokumentów finansowych (księgowych), dowodów księgowych, za pośrednictwem których zapisom podlega każda operacja gospodarcza, odpowiedzialny jest Wydział Finansowy.

6.7. Umowy z podmiotami zewnętrznymi

Oryginały wszystkich umów z podmiotami zewnętrznymi przechowuje oraz prowadzi ich rejestr Wydział Finansowy. Dokumentacja związana z procedurami zamówień publicznych archiwizowana jest przez pracownika zajmującego Samodzielne Stanowisko ds. zamówień publicznych.

6.8. Dokumenty interesantów

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-1	
		Strona	3 / 3
PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD DOKUMENTAMI		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

Dokumenty będące własnością interesantów Starostwa są przechowywane w archiwach podręcznych w poszczególnych **KO**, a następnie po ich wykorzystaniu archiwizowane w archiwum zakładowym.

6.9. Dokumenty zewnętrzne


Dokumenty zewnętrzne, nie stworzone w Starostwie, których fakt otrzymania przez Starostwo został odnotowany w księdze kancelaryjnej, są przechowywane w archiwach podręcznych poszczególnych **KO**.

6.10. Korespondencja przychodząca i wychodząca

Sposób postępowania z korespondencją reguluje *Instrukcja Kancelaryjna*.

7. ARCHIWIZACJA DOKUMENTÓW

Archiwizację dokumentów Starostwa reguluje *Instrukcja Kancelaryjna*.

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PS-ISO-2	
		Strona	1 / 2
	PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD ZAPISAMI	Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego, rzetelnego przechowywania, archiwizowania oraz udostępniania zapisów związanych z działalnością Starostwa oraz dysponowania tymi zapisami.

2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura jest stosowana we wszystkich **KO**.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prawidłowe stosowanie procedury odpowiedzialny jest **Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzani Jakością**.

Za nadzór nad zapisami w formie papierowej odpowiedzialni są kierownicy **KO**.

Za nadzór nad bezpieczeństwem zapisów elektronicznych odpowiada Informatyk..

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- **Księga Jakości**
- Procedura **PS-1 Nadzór nad dokumentami**
- Procedury wewnętrzne poszczególnych **KO**.
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67)

5. DEFINICJE I OZNACZENIA


- wg **KJ**

6. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

6.1 Postępowanie z zapisami dokonywanymi na nośniku papierowym.

6.1.1. Każdy zapis musi zawierać następujące dane:

- identyfikator zapisu (proces, sprawa),
- przedmiot zapisu,
- osoba dokonująca zapisu,
- data sporządzenia zapisu.


	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PS-ISO-2	
		Strona	2 / 2
	<i>PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD ZAPISAMI</i>	Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

6.1.2. Zapisów dokonują pracownicy Starostwa zgodnie ze swoimi obowiązkami. Poszczególne zapisy są przechowywane w **KO**, w których są sporządzane w wyznaczonych miejscach w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo.

6.1.3. Dostęp do zapisów mają:


- pracownicy poszczególnych **KO** w których dany zapis powstał,
- inne upoważnione osoby.

6.1.4. Zapisy są przechowywane przez czas określony w *Instrukcji kancelaryjnej*.

	PROCEDURA SYSTEMOWA	Załącznik 1 do PG-PS-ISO-2	
		Data	2014.07.24
NADZÓR NAD ZAPISAMI			

*Wykaz nadzorowanych zapisów w formie papierowej dotyczących jakości
wg PN-EN ISO 9001:2008*

Punkt ISO	Nazwa zapisu	Miejsce przechowywania	Odpowiedzialny
5.6.1	Przegląd zarządzania Plany przeglądu zarządzania, Raporty z przeglądu Zarządzania.	PJ	PJ
6.2.2.e	Wykształcenie, szkolenia, umiejętności i doświadczenia Kwestionariusze osobowe, Plany szkoleń, Wnioski o udział pracownika w konferencji/szkoleniu, Karty Szkoleń, Zaświadczenia z przeprowadzonego szkolenia wstępnego BHP.	KO	KKO
7.1.d	Dowody na spełnienie wymagań przez procesy realizacji i wyrobu Zbiorcze zestawienia zleceń złożonych przez pracowników Starostwa, Analizy własne.	KO	KKO
7.2.2	Wyniki przeglądu i działań wynikających z przeglądu wymagań dot. Wyrobu odbywa się na bieżąco podczas przyjmowania odpowiednich dokumentów (pism, druków, wniosków itp.),oznaczanie , nadawanie numerów na dokumentach	KO	KKO
7.4.1	Wyniki oceny dostawców Protokoły odbioru, informacje o niezgodności towaru	KO	KKO
7.5.3	Identyfikacja wyrobu zapewniona jest przez dekretywanie pism zgodnie z symbolem zawartym w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa oraz w teczkach przedmiotowych zgodnie z Jednolitym Wykazem Akt, umożliwia to właściwe rozdzielenie pism	KO	KKO
7.5.4	Zagubienie, uszkodzenie itp. własności interesanta Notatki służbowe o fakcie zagubienia lub uszkodzenia własności interesanta zarejestrowanej w Starostwie. Korespondencja do interesanta o fakcie zagubienia lub uszkodzenia jego własności.	KO	KKO
8.2.2	Audit wewnętrzny Program auditów, Wnioski o audit doraźny, Formularze niezgodności, Formularze powołania audytora wiodącego, Plany auditu, Program auditów wewnętrznych wdrożeniowych.	PJ	PJ
8.2.4	Dowód spełnienia kryteriów przyjęcia ze wskazaniem osoby (osób) uprawnionej (uprawnionych) do zwolnienia wyrobu Odbywa się poprzez zidentyfikowanie sprawy zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną, poprzez podpis Starosty, Wicestarosty, Kierownika zatwierdzającego sprawę	KO	KKO
8.3	Charakter niezgodności i podejmowane później działania, w tym udzielone zezwolenia są natychmiast usuwane podczas realizacji danego procesu, za usunięcie takiej niezgodności jest odpowiedzialny każdy pracownik w ramach swoich kompetencji	KO	PJ
8.5.2.e	Podjęte działania korygujące Raporty z wykonania działań korygujących	PJ	PJ
8.5.3.d	Podjęte działania zapobiegawcze Raporty z wykonania działań zapobiegawczych	PJ	PJ

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-3	
		Strona	2 / 2
PROCES SYSTEMOWY PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA	Wydanie	VI	
	Data	2014.07.24	

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie prawidłowego i skutecznego działania Systemu Zarządzania Jakością oraz właściwa realizacja **Polityki Jakości** i celów jakości.

2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura jest stosowana we wszystkich **KO** i obejmuje cały zakres działania Starostwa .

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prawidłowe stosowanie procedury odpowiedzialny jest **Pełnomocnik ds. SZJ**.

Za przygotowanie przeglądu odpowiedzialny jest **pracownik Wydziału Organizacyjnego wskazany przez Pełnomocnika ds. SZJ** .

Za przeprowadzenie przeglądu odpowiedzialny jest **STAROSTA**.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- **KJ**
- Procedura **PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami**

5. OZNACZENIA I DEFINICJE

- Wg. **KJ**


6. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

6.1. Przegląd SZJ dokonywany jest przez Starostę lub w jego imieniu przez **Pełnomocnika ds. SZJ** i obejmuje następujące zagadnienia:

- realizację ustaleń z poprzedniego przeglądu,
- realizację Polityki Jakości i celów jakości,
- reklamacje i opinie zewnętrzne o pracy Starostwa,
- wyniki auditów wewnętrznych,
- ocenę podjętych działań korygujących i zapobiegawczych,
- szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne,
- ocenę skuteczności **SZJ** i ewentualne propozycje zmian,
- zalecenia dotyczące doskonalenia,
- przyjęcie celów jakości i wskaźników na rok następny,
- inne ważne zagadnienia wynikające z bieżącej działalności.

6.2. Osoby, których obecność na przeglądzie jest wymagana:

- Starosta,
- Wicestarosta,
- członkowie Zarządu,

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-3	
		Strona	2 / 2
	<i>PROCES SYSTEMOWY PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA</i>	Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

- **Pełnomocnik ds. SZJ**

Skład spotkania przeglądowego (poza osobami wyżej wymienionymi) ustala każdorazowo prowadzący przegląd, na wniosek **Pełnomocnik ds. SZJ**

6.3. Przegląd zarządzania jest przeprowadzany raz w roku, nie później niż w terminie jednego miesiąca od zakończenia pełnego auditu wewnętrznego, wg ustalonego wcześniej PLANU PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA (**Załącznik 1**).

6.4. Z przeglądu zarządzania sporządzany jest raport (**Załącznik 2**).

6.5. Raporty z przeglądów zarządzania przechowywane są przez **Pełnomocnika ds. SZJ**.

7. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1. Formularz – PLAN PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

Załącznik 2. Formularz – RAPORT PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

PLAN PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

Numer przeglądu:

Data przeglądu:

Przeгляд prowadzi:


OMAWIANE ZAGADNIENIA:

Plan sporządził Pełnomocnik Starosty ds. SZJ	Grodzisk Mazowiecki,
Starosta:	Grodzisk Mazowiecki,

RAPORT Z PRZEGLĄDU ZARZĄDZANIA

1. Numer przeglądu:
2. Data przeprowadzenia przeglądu:
3. Osoby uczestniczące w przeglądzie:
4. Dokumenty wykorzystywane w trakcie przeglądu:
5. Opis omawianych zagadnień (wg Planu przeglądu):
6. Podsumowanie:

Raport sporządził Pełnomocnik Starosty ds. SZJ:	Grodzisk Mazowiecki,
Starosta:	Grodzisk Mazowiecki,

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PS-ISO-4	
		Strona	1 / 2
	<i>PROCES SYSTEMOWY AUDIT WEWNĘTRZNY</i>	Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL

Celem procedury jest zapewnienie systematycznego i niezależnego badania skuteczności działania **SZJ** i ciągłego jego doskonalenia.

2. ZAKRES STOSOWANIA

Procedura jest stosowana do przygotowania, przeprowadzania i dokumentowania auditów wewnętrznych w Starostwie.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prawidłowe stosowanie procedury odpowiedzialny jest **KSZJ**.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- **KJ**
- Procedura **PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami**
- Procedura **PG-PS-ISO-4 Przegląd zarządzania**
- Procedura **PG-PS-ISO-5 Nadzór nad wyrobem niezgodnym**
- Procedura **PG-PS-ISO-6 Działania korygujące i zapobiegawcze**

5. OZNACZENIA I DEFINICJE

- wg. **KJ**

6. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

6.1. Pełnomocnik ds. SZJ opracowuje roczny program auditów pełnych i częściowych na formularzu PROGRAM AUDITÓW WEWNĘTRZNYCH (**Załącznik 1**).

6.2. Program auditów zatwierdza Starosta.

6.3. Audit pełny przeprowadzany jest raz w roku. Audyty doraźne mogą być przeprowadzone na podstawie decyzji **Pełnomocnik ds. SZJ**. Wniosek o przeprowadzenie auditu doraźnego może składać Starosta, Wicestarosta, Skarbnik, Sekretarz oraz każdy z audytorów.

6.4. Audyty przeprowadzane są przez przeszkolonych w zakresie auditu wewnętrznego pracowników Starostwa.

6.5. Auditor wiodący i pomocniczy powoływany jest przez **Pełnomocnika ds. SZJ** (**Załącznik 2**).

6.6. Auditor wiodący uzgadnia z **Pełnomocnikiem ds. SZJ** dokładny termin auditu oraz opracowuje PLAN AUDYTU (**Załącznik 3**) i dobiera, jeśli to potrzebne, auditorów pomocniczych.

6.7. Zespół auditorów wiodący przeprowadza audit.

6.8. Auditor wiodący omawia niezgodności i wnioski z auditu w obecności zainteresowanych osób oraz **Pełnomocnikiem ds. SZJ**.

6.9. Auditor wiodący opracowuje RAPORT Z AUDITU (**Załącznik 4**) w terminie dwóch tygodni, w przypadku auditu pełnego i w terminie jednego tygodnia, w przypadku auditów częściowych i doraźnych zawierający.

6.11. RAPORTY Z AUDITÓW przekazywane są do auditowanych KO.

6.12. Oryginały raportów przechowuje **Pełnomocnikiem ds. SZJ**

6.13. Działania audytorów jest monitorowana i oceniana na Przeglądach Zarządzania.

7. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1. Formularz – **PROGRAM AUDITÓW.**

Załącznik 2. Formularz - **POWOŁANIE AUDITORA WIODĄCEGO**

Załącznik 3. Formularz – **PLAN AUDITU**

Załącznik 4. Formularz – **RAPORT Z AUDITU**

POWOŁANIE AUDITORA WIODĄCEGO

Niniejszym powołuję

na audytora wiodącego w celu przeprowadzenia auditu wewnętrznego planowego

Nr / pozaplanowego oraz audytora pomocniczego

w obszarze:

w zakresie:

w terminie:

AW:	Grodzisk Mazowiecki,
Pełnomocnik Starosty ds. SZJ:	Grodzisk Mazowiecki,
Starosta:	Grodzisk Mazowiecki,

PLAN AUDITU NR

Planowy

Pozaplanowy

Data auditu:

Cel i zakres auditu:

Obszar auditu:

Auditorzy**Imię i nazwisko**

1 Auditor wiodący

2 Auditor

Harmonogram auditu

Data	Godziny	JO / Zakres

Rozdzielnik:

1.

2.

3.

AW:	Grodzisk Mazowiecki
Pełnomocnik Starosty ds. SZJ:	Grodzisk Mazowiecki

Niezgodności:

.....

Podsumowanie i wnioski:

.....

.....

.....

Załączniki do raportu:

.....

.....

.....


Raport otrzymują:

1.....

2.....

3.....

Auditor wiodący:	Grodzisk Mazowiecki,.....
------------------------	---------------------------

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-5	
		Strona	1 / 2
	PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM	Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie, że sprawa niezgodna z wymaganiami nie zostanie dostarczona interesantowi w sposób niezamierzony, a niezgodności zostaną wyeliminowane.

2. OBSZAR STOSOWANIA

Procedura jest stosowana we wszystkich **KO**.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prawidłowe stosowanie procedury odpowiedzialny jest **Pełnomocnik ds. SZJ**.

Za przegląd sprawy niezgodnej i określenie dalszego sposobu postępowania odpowiedzialny jest **KKO**.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- **KJ**
- Procedura **PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami**
- Procedura **PG-PS-ISO-4 Audit wewnętrzny**
- Procedura **PG-PS-ISO-6 Działania korygujące i zapobiegawcze**

5. OZNACZENIA I DEFINICJE


- wg **KJ**

6. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

6.1. W Starostwie przyjęto zasadę, że w trakcie realizacji procesu załatwiania spraw indywidualnych przejście do kolejnej czynności jest możliwe po upewnieniu się, że czynność poprzednia została załatwiona zgodnie z wymaganiami.

6.2. W przypadku pojawienia się niezgodności w trakcie realizacji procesu osoba prowadząca sprawę podejmuje natychmiast działania mające na celu usunięcie niezgodności.


6.3. Jeśli natychmiastowe usunięcie niezgodności nie jest możliwe **KKO** ocenia zaistniałą sytuację i podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu, a osoba prowadząca sprawę dokonuje odpowiedniego wpisu do protokołu poauditowego, odpowiedzi pokontrolnej lub innego dokumentu związanego z kontrolą lub postępowaniem, podczas którego ujawniono niezgodność.

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-5	
		Strona	2 / 2
PROCES SYSTEMOWY NADZÓR NAD WYROBEM NIEZGODNYM		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

6.4. Jeśli niezgodność jest związana z uszkodzeniem lub zagubieniem dokumentów interesanta, które zostały zarejestrowane w Starostwie, jest on niezwłocznie powiadamiany o tym fakcie, co zostaje odnotowane w aktach sprawy.

6.5. Jeśli niezgodność zostanie zidentyfikowana przez interesanta sprawa zostaje załatwiana zgodnie z zasadami podanymi w opisie procesu **PG-PS-ISO-6 Działania korygujące i zapobiegawcze**

6.6. Każdy pracownik może zgłosić do **Pełnomocnika ds. SZJ**, wszelkie zauważone przez siebie niezgodności związane z realizacją procesu głównego lub procesów pomocniczych i załatwianiem spraw interesanta oraz wszelkie inne niezgodności związane z bieżącą działalnością Starostwa. **Pełnomocnik ds. SZJ** analizuje niezgodności i podejmuje stosowne działania.

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-6	
		Strona	1 / 2
PROCES SYSTEMOWY DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL

Celem procedury jest skuteczne eliminowanie przyczyn rzeczywistych i potencjalnych niezgodności oraz innych niepożądanych sytuacji w działalności Starostwa Powiatowego w Grodzisk Mazowieckim.

2. OBSZAR STOSOWANIA

Procedura jest stosowana przy planowaniu, realizacji i dokumentowaniu działań korygujących i zapobiegawczych we wszystkich **KO**.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za prawidłowe stosowanie procedury odpowiedzialny jest **Pełnomocnik ds. SZJ**.

Za realizację działań korygujących i zapobiegawczych odpowiedzialni są **KKO**, w których te działania są podejmowane.

Za sprawdzenie wykonania działań korygujących i zapobiegawczych odpowiedzialny jest **KKO**, a za ocenę ich skuteczności – **Pełnomocnik ds. SZJ**.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- **Księga Jakości**
- Procedura **PG-PS-ISO-1 Nadzór nad dokumentacją**
- Procedura **PG-PS-ISO-2 Nadzór nad zapisami**
- Procedura **PG-PS-ISO-3 Przegląd zarządzania**
- Procedura **PG-PS-ISO-4 Audit wewnętrzny**
- Procedura **PG-PS-ISO-5 Nadzór nad wyrobem niezgodnym**

5. DEFINICJE I OZNACZENIA

- wg **KJ**


6. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

6.1. Działania korygujące

6.1.1. Działania korygujące podejmowane są po stwierdzeniu niezgodności w bieżącej działalności Starostwa, po auditach wewnętrznych i zewnętrznych, po przeglądach zarządzania oraz po uznanych skargach oraz opiniach interesantów.

6.1.2. Po stwierdzeniu niezgodności podejmowane są natychmiastowe działania korekcyjne, zgodnie z procedurą systemową **PG-PS-ISO-5 Nadzór nad wyrobem niezgodnym**, mające na celu wyeliminowanie niezgodności.

6.1.3. Działania korygujące realizowane są wg wagi konkretnych spraw i ich wpływu na prawidłowe działanie Starostwa..

	PROCEDURA SYSTEMOWA	PG-PS-ISO-6	
		Strona	2 / 2
PROCES SYSTEMOWY DZIAŁANIA KORYGUJĄCE I ZAPOBIEGAWCZE		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

6.1.4. Pełnomocnik ds. SZJ analizuje raporty z auditów, raporty z przeglądów zarządzania, uznane skargi i opinie klientów oraz inne zgłoszenia niezgodności wyrobu.

6.1.5. KKO dokonuje analizy przyczyn niezgodności, proponuje działania korygujące wraz z terminem wykonania, a następnie sprawdza ich wykonanie i udokumentowanie wykonania.

6.1.6. Pełnomocnik ds. SZJ analizuje wpływ wyników działań korygujących na dokumenty systemu zarządzania jakością, jeśli jest to potrzebne, wprowadza poprawki i dokonuje aktualizacji tych dokumentów zgodnie z procedurą systemową **PS-1 Nadzór nad dokumentacją**.

6.1.7. W przypadku działań korygujących związanych ze skargami i wnioskami klientów zewnętrznych podejmowane są działania przewidziane w Kodeksie postępowania administracyjnego lub innych aktach normujących działanie **Starostwa**.

6.1.9. Kompleksowa ocena skuteczności działań korygujących jest dokonywana na przeglądzie zarządzania i zapisywana w **RAPORCIE Z PRZEGLĄDU** zgodnie z procedurą systemową **PG-PS-ISO-3 Przegląd zarządzania**.

6.2. Działania zapobiegawcze

6.2.1. Działania zapobiegawcze podejmuje się tam gdzie to celowe na podstawie analizy wyników auditów wewnętrznych i zewnętrznych, analizy skarg i uwag klientów, analizy zapisów dotyczących jakości, wniosków z przeglądów zarządzania, a także wszelkich innych informacji dotyczących działalności **Starostwa**.

6.2.2. Działania zapobiegawcze realizowane są wg wagi i wpływu konkretnych działań na zapewnienie prawidłowości działania **Starostwa**.


6.2.3. Działania zapobiegawcze inicjuje **Pełnomocnik ds. SZJ** w porozumieniu z **KKO**.

6.2.4. Działania zapobiegawcze w trakcie realizacji są nadzorowane przez osoby odpowiedzialne za ich wykonanie.

6.2.5. Po zakończeniu działań **KKO** sprawdza wykonanie działań.

6.2.6. Pełnomocnik ds. SZJ ocenia skuteczność działań zapobiegawczych..

6.2.7. Kompleksowa ocena skuteczności działań zapobiegawczych jest dokonywana podczas przeglądu zarządzania, a jej wyniki zapisywane są w **RAPORCIE Z PRZEGLĄDU** zgodnie z procedurą systemową **PG-PS-ISO-3 Przegląd zarządzania**.

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-1	
		Strona	1 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY ZARZĄDZANIE PERSONELEM</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest zapewnienie kompetentnej i profesjonalnej kadry , zdolnej do realizacji zadań stojących przed Starostwem poprzez zatrudnianie pracowników o kwalifikacjach zgodnych z określonymi wymaganiami w zakresie wykształcenia , umiejętności i doświadczenia zawodowego, ich stałe kształcenie mające na celu rozwój i podnoszenie kwalifikacji.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Starosta.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wydział Organizacyjny, który odpowiada za prawidłową realizację procesu i jest uprawniony do :

- monitorowania procesu, oceny jego skuteczności
- planowanie działań korygujących, w przypadku stwierdzenia niezgodności w realizacji procesu

4. DANE WEJŚCIOWE

- zestaw dokumentów związanych z przyjęciem pracownika do pracy ,
- oferty kandydatów do pracy,
- akta osobowe pracowników ,

5. DANE WYJŚCIOWE

- wyniki naboru
- umowy o pracę
- świadectwa pracy i pozostała dokumentacja pracownicza ,
- zaświadczenia dla potrzeb pracowników (o zatrudnieniu i wynagrodzeniu) ,
- druki ZUS,


6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU

- wg załączonego schematu.

7. MIERNIKI

- zgodność kwalifikacji pracowników z wymaganiami na zajmowanych stanowiskach

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-1	
		Strona	2 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY ZARZĄDZANIE PERSONELEM</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

- Brak

9. ZAPISY

- Dokumentacja pracownicza

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

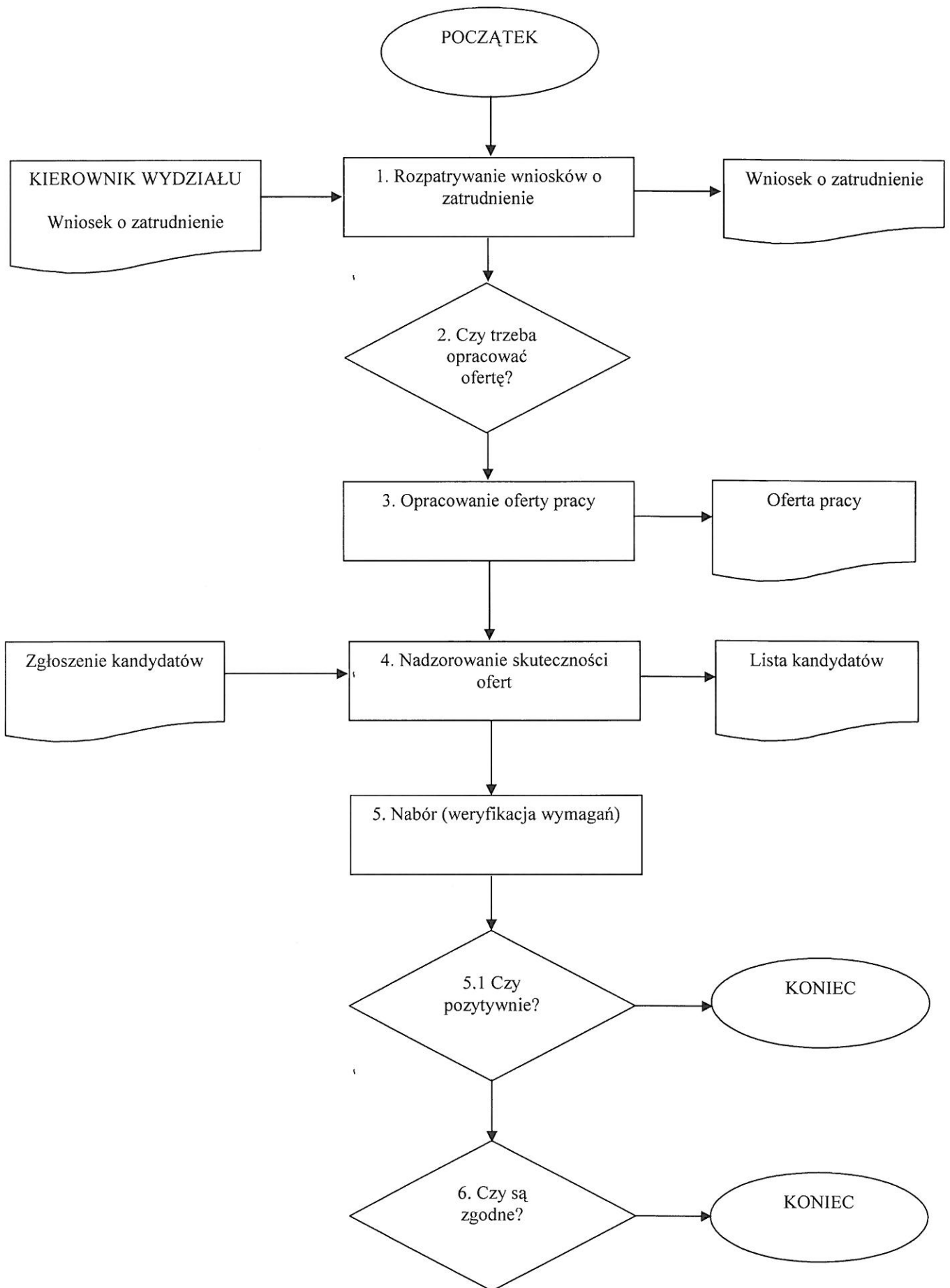
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jedn. Dz. U. 1998 nr 21, poz. 94 z późniejszymi zmianami)
- Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2008 nr 223 poz. 1458 z późniejszymi zmianami)
- Ustawa z dnia z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ograniczeniu prowadzenia działalności gospodarczej przez osoby pełniące funkcje publiczne (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. nr 216, poz. 1584 z późniejszymi zmianami)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)


11. DEFINICJE I OZNACZENIA

- Wg. **KJ**

12.SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Wg. schematu



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-2	
		Strona	1 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY SZKOLENIE</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu szkolenia jest rozwój i utrzymanie kompetencji do właściwego załatwiania spraw.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Starosta

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wszystkie Wydziały

Kierownicy Wydziałów są odpowiedzialni za prawidłowy proces szkolenia.

4. DANE WEJŚCIOWE

- budżet
- potrzeby szkoleniowe wydziałów
- zlecenie/wnioski

5. DANE WYJŚCIOWE

- plan półroczny szkoleń
- ocena szkolenia przez pracownika

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU

- zaświadczenia o ukończonym kursie (dołącza się do akt)
- ocena przeprowadzonych szkoleń

7. MIERNIKI


- ilość uzyskanych dyplomów, zaświadczeń, certyfikatów oraz liczba przeszkolonych do ilości złożonych wniosków
- ocena szkolenia przez pracownika

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- Brak

9. ZAPISY

- świadectwa ukończonych szkoleń ,
- zapisy w aktach pracowników
- raport z przeglądu zarządzania

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-2	
		Strona	2 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY SZKOLENIE</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

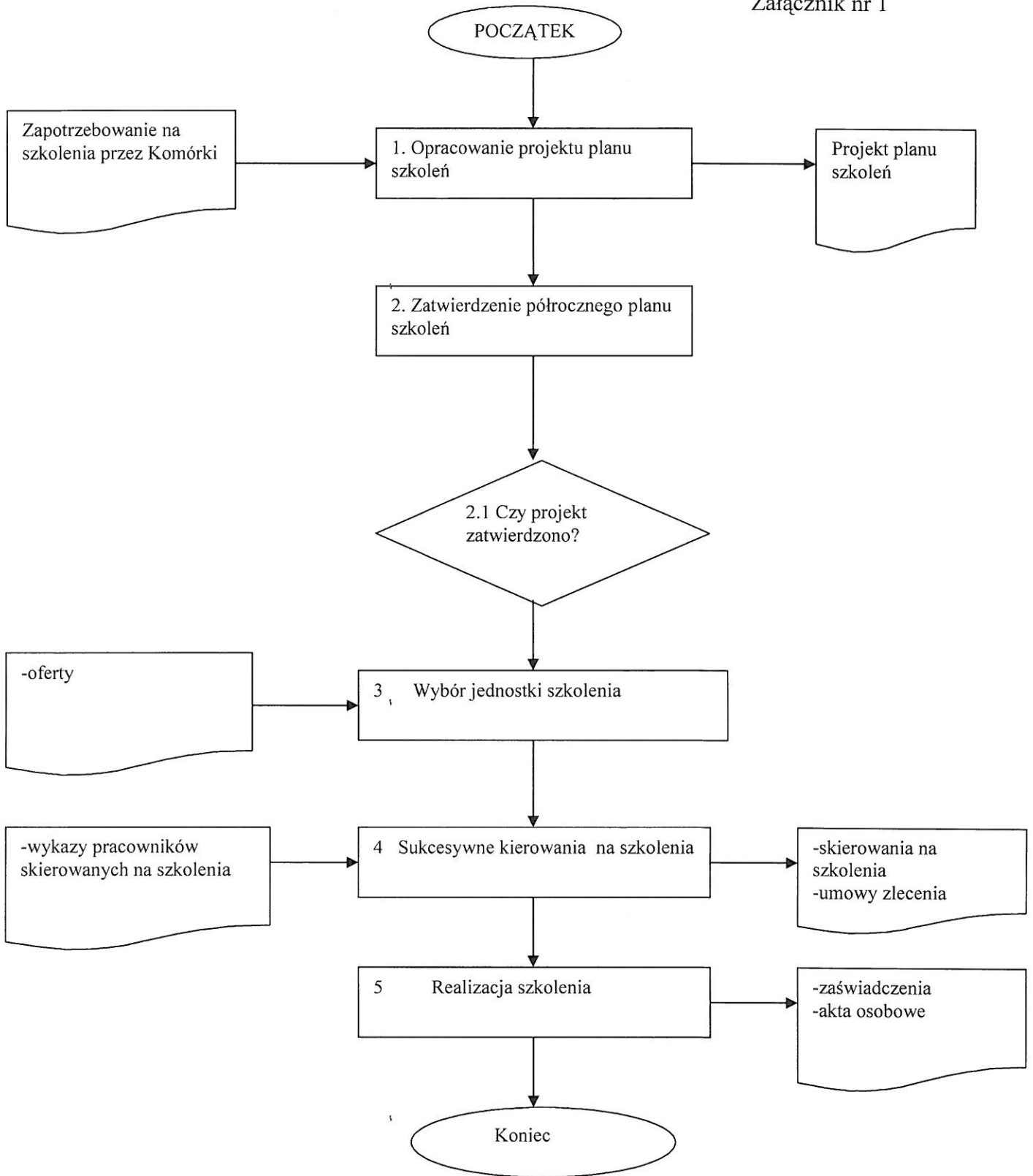
- Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2008 nr 223 poz. 1458 z póź. zm.)
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tekst jedn. Dz. U. 1998.nr 21, poz. 94 z późniejszymi zmianami)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)


11. DEFINICJE I OZNACZENIA

- wg **KJ**

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Schemat w **Załączniku 1.**



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-3	
		Strona	1 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY UTRZYMANIE INFRASTRUKTURY TECHNICZNEJ</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL

Celem procesu jest zapewnienie ciągłości pracy w zakresie:

- utrzymania obiektów (budynków, wyposażenia i maszyn)
- ciągłości dostaw mediów (energii elektrycznej, gazu, wody, łączności telefonicznej, sieci komputerowej)

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Sekretarz

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wydział Finansowy

Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych

Samodzielne Stanowisko ds. Inwestycji

4. DANE WEJŚCIOWE

- Zgłoszenie awarii (ustne, telefoniczne lub na piśmie)
- Notatka z oględzin
- Zapotrzebowanie na naprawę, zakup
- Oferta
- Umowa, zlecenie, zamówienie

5. DANE WYJŚCIOWE

- Faktura
- Książka napraw i obiektu
- Zgłoszenie urządzenia do likwidacji
- Protokół likwidacji
- Dokumentacja powykonawcza

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU


- Zgłaszanie niezgodności i uwag przez pracowników.
- Ocena na podstawie zgłoszeń użytkowników i odpowiednich zapisów

7. MIERNIKI

Liczba zgłaszanych do wydziału awarii w kwartale.

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- PG-PG-ISO-6 *Planowanie budżetu*
- PG-PG-ISO-7 *Realizacja budżetu*
- PG-PW-ISO-5 *Zakupy*

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-3	
		Strona	2 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY UTRZYMANIE INFRASTRUKTURY TECHNICZNEJ</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

9. ZAPISY

- Plan Budżetu
- Rejestry
- Księgi Inwentarzowe

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE

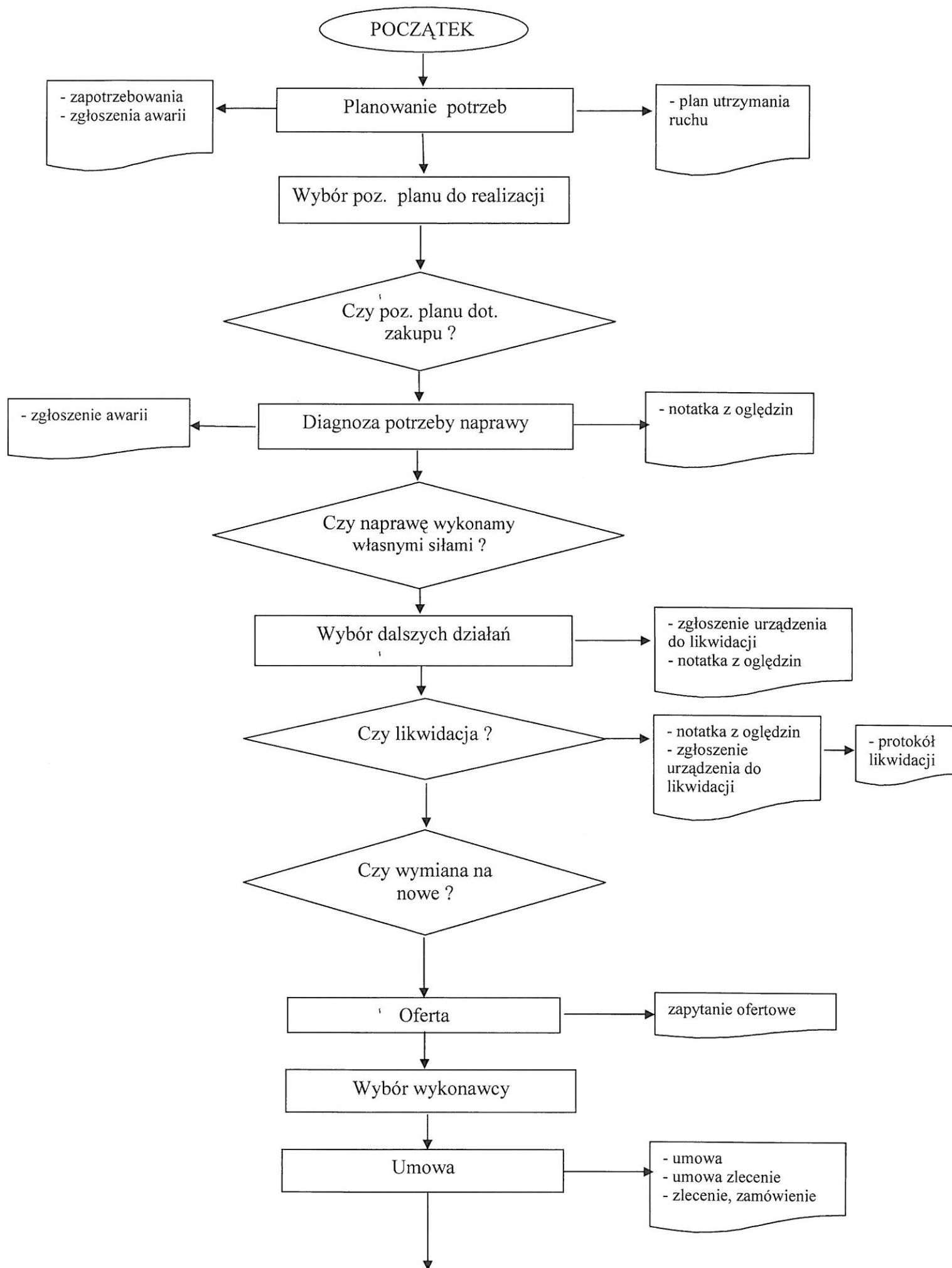
- Instrukcja obiegu i kontroli dowodów księgowych
- Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych z 2004 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.)

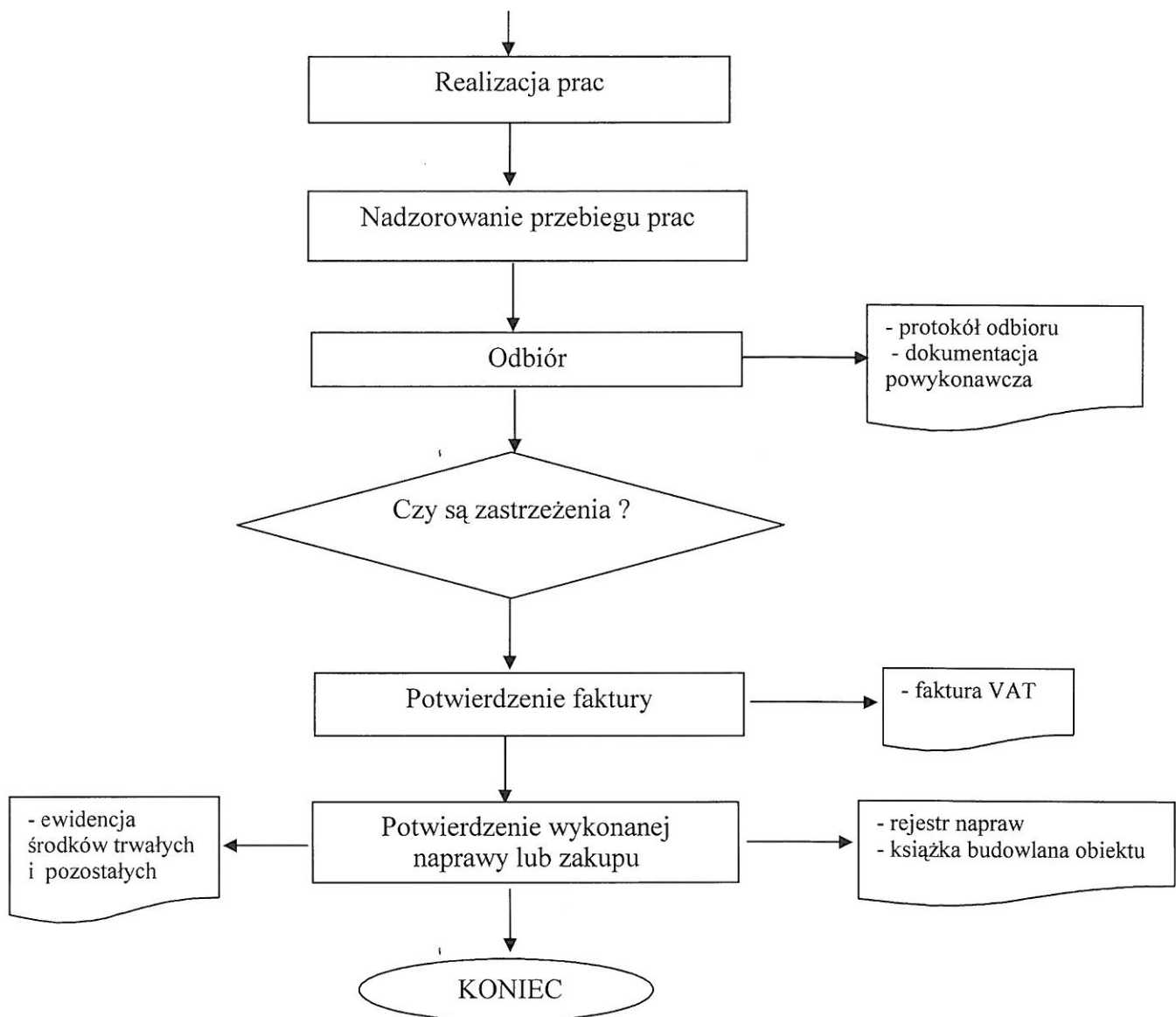
11. DEFINICJE I OZNACZENIA


- wg KJ

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Schemat w **Załączniku nr 1**





	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-4	
		Strona	1 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY UTRZYMANIE INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU:

Celem procesu jest utrzymanie sprawnego działania infrastruktury informatycznej w Starostwie, zapewniającej realizację procesów głównych i pomocniczych.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU:

Sekretarz Powiatu.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE:

Wydział Organizacyjny
Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
Samodzielne Stanowisko ds. Inwestycji

4. DANE WEJŚCIOWE:

- Zgłoszenia pracowników Starostwa dotyczące awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania.
- Harmonogram przeglądów zapobiegawczych.

5. DANE WYJŚCIOWE:

- Zapisy w rejestrze awarii
- Zapisy w harmonogramie przeglądów

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU:

- Okresowe kontrole działania sieci
- Okresowo sporządzane sprawozdania dotyczące systemu informatycznego
- Rejestr zgłoszeń poważnych awarii systemu

7. MIERNIKI EFEKTYWNOŚCI:


- Liczba awarii sprzętu komputerowego

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI:

- Proces zakupów

9. ZAPISY:

- Uwagi dot. awarii w rejestrze awarii

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-4	
		Strona	2 / 2
<i>PROCES WSPOMAGAJĄCY UTRZYMANIE INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ</i>		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE:

- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2013 r., poz. 235 z późn. zm.)
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.)

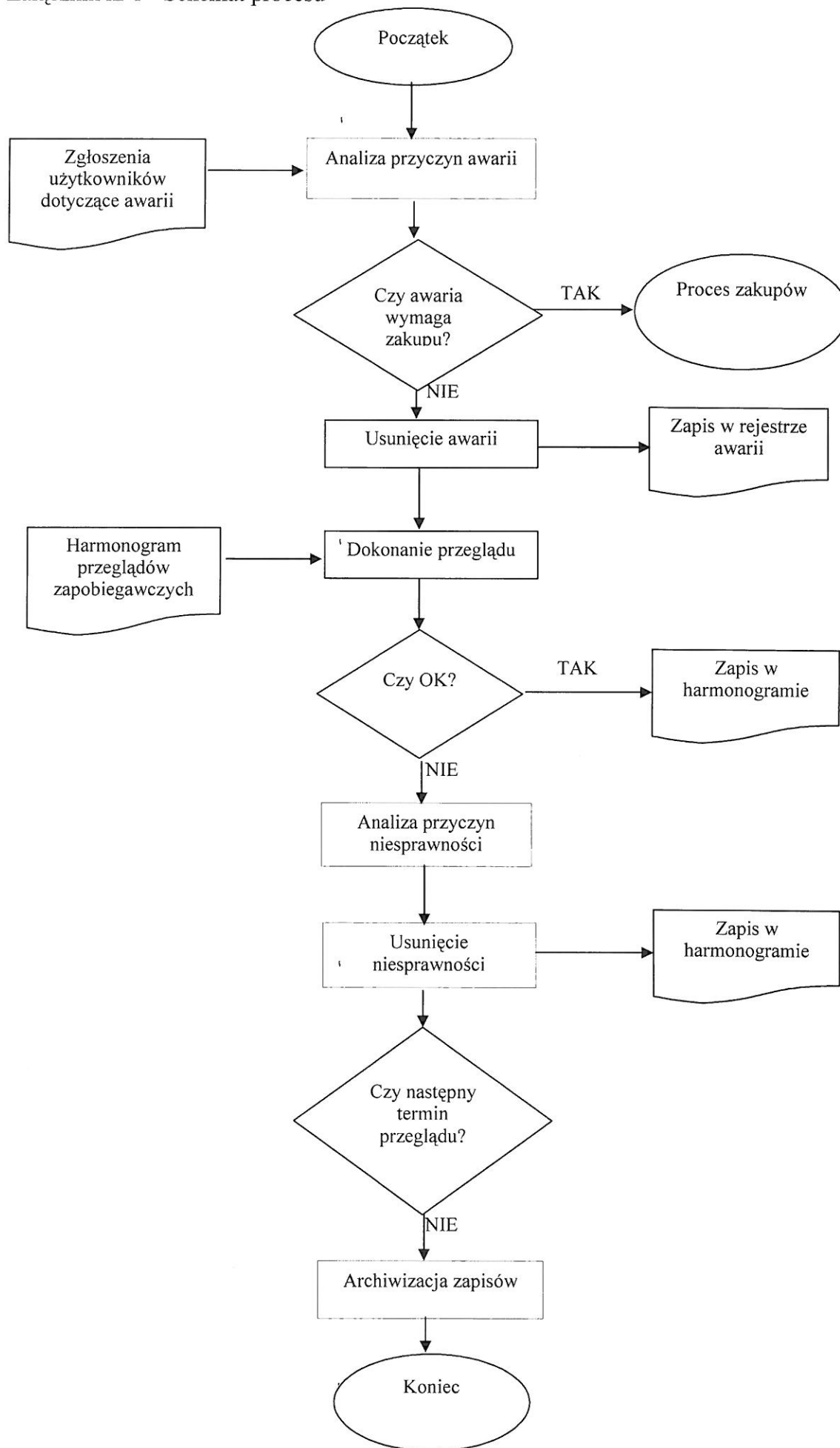
11. DEFINICJE I OZNACZENIA:


- Według KJ

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA:

- Schemat w **Załączniku nr 1**

Załącznik nr 1 - Schemat procesu



	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-5	
		Strona	1 / 2
PROCES WSPOMAGAJĄCY ZAKUPY	Wydanie	VI	
	Data	2014.07.24	

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest terminowe i zgodne z zamówieniami zaopatrzenie w środki materialne, (rzeczy) wartości prawne i niematerialne, wykonanie usług, przeprowadzenie remontów pomieszczeń i sprzętu.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Zarząd.

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

Wszystkie Wydziały przy czym Kierownicy Wydziałów są odpowiedzialni za przygotowanie zapotrzebowań(zamówień, wniosków) będących przedmiotem zakupów w swoim zakresie. Uprawnienia do zatwierdzania składania oświadczeń woli mają łącznie dwaj członkowie zarządu lub jeden członek zarządu i osoba upoważniona przez zarząd w drodze uchwały. Zarząd może upoważnić pracowników starostwa, kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży oraz jednostek organizacyjnych powiatu do składania oświadczeń woli związanych z prowadzeniem bieżącej działalności powiatu. Jeżeli czynność prawna może spowodować powstanie zobowiązań majątkowych, do jej skuteczności potrzebna jest kontrasygnata skarbnika powiatu lub osoby przez niego upoważnionej.

4. DANE WEJŚCIOWE


- Budżet
- Zapotrzebowania Wydziałów
- Zlecenie/ Wnioski
- Faktura/ rachunek

5. DANE WYJŚCIOWE

- Zbiorcze zapotrzebowanie
- Plan roczny
- Umowa
- Potwierdzenie przyjęcia (protokół, adnotacja na dokumencie zakupu)
- Rejestr dostaw
- Księga inwentarzowa,

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU

- Sprawdzenie zgodności zamówionych wyrobów i usług
- terminowość realizacji zamówień

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-5	
		Strona	2 / 2
PROCES WSPOMAGAJĄCY ZAKUPY	Wydanie	VI	
	Data	2014.07.24	

- Badanie zgodności dostawy, usługi, remontu z umową (zleceniem) ilościowo i jakościowo
- Zgłaszanie niezgodności dostaw towarów – reklamacje

7. MIERNIKI

- Czy ilości i jakość zgodna z zamówieniem
- Czy dostawy w terminie

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- **PG-PG-ISO-6** *Planowanie budżetu*
- **PG-PG-ISO-7** *Realizacja budżetu*

9. ZAPISY

- Zapotrzebowania/Zlecenia
- Zamówienia
- Wniosek o wszczęcie postępowania (> 30.000 euro)
- Faktury
- Protokoły przyjęcia/odbioru
- Ewidencja zakupów – rejestr zakupów
- Dokumenty przyjęcia środka trwałego do użytkowania (OT)

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z PROCESEM

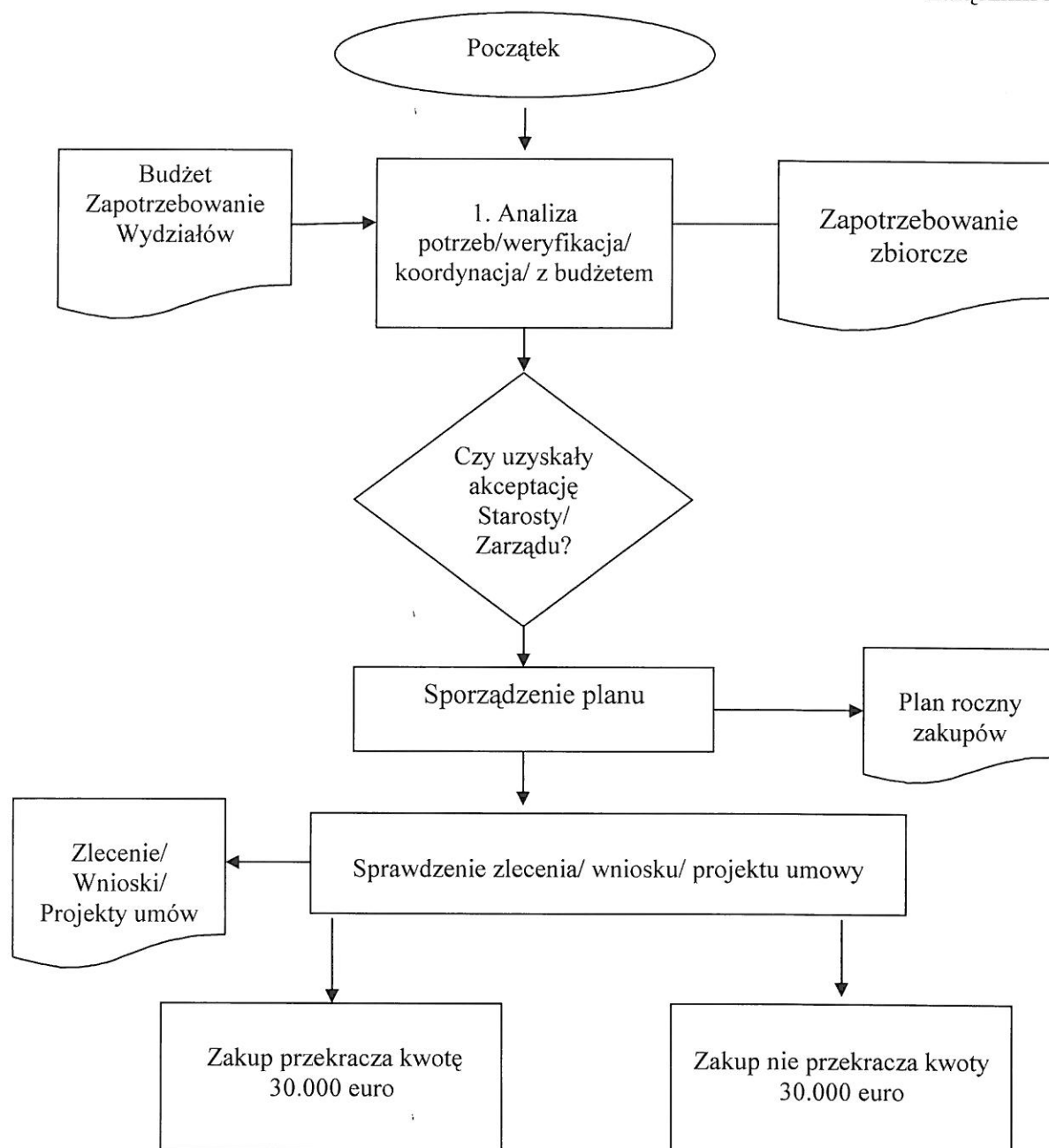
- Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.) oraz rozporządzenia wydane na podstawie delegacji zawartych w ustawie Prawo Zamówień Publicznych
- Plany zakupów – roczne

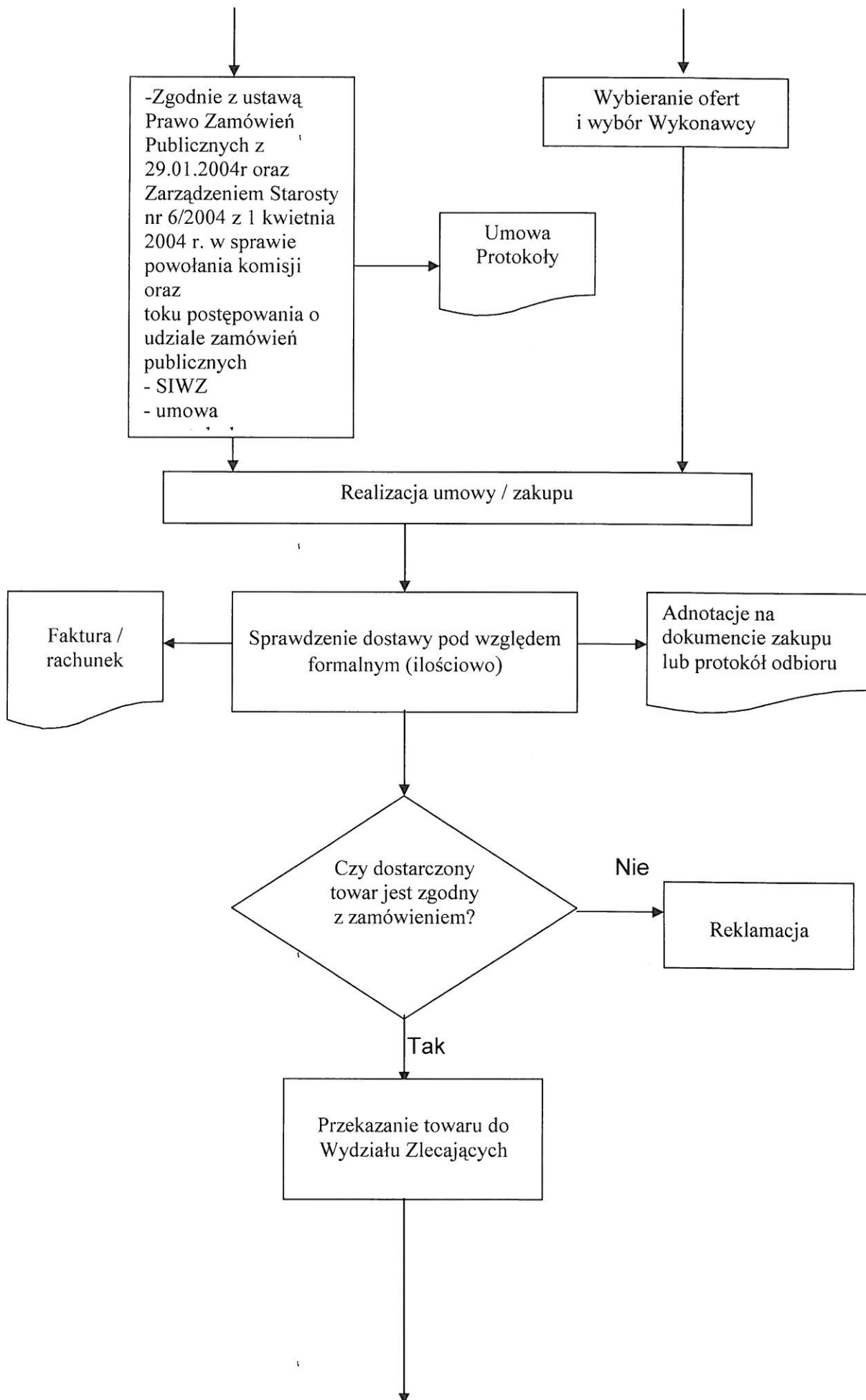
11. DEFINICJE I OZNACZENIA

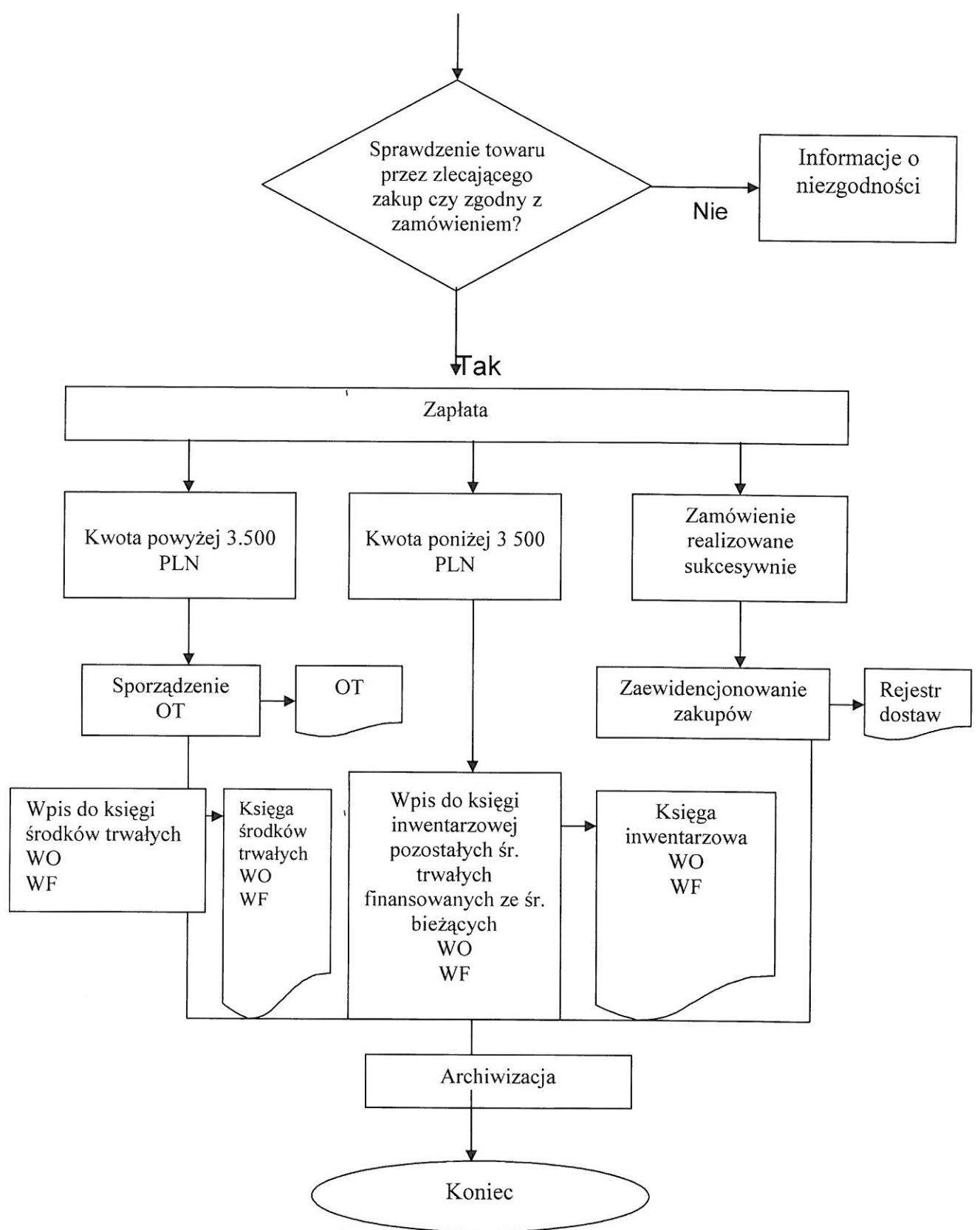
- wg **KJ**


12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Schemat w **Załączniku 1**







	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-6	
		Strona	1 / 2
PROCES WSPOMAGAJĄCY MONITOROWANIE ZADOWOLENIA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

1. CEL PROCESU

Celem procesu jest pozyskanie wiarygodnych informacji zwrotnych dotyczących funkcjonowania Starostwa ze strony klienta zewnętrznego.

2. WŁAŚCICIEL PROCESU

Sekretarz

3. KOMÓRKI REALIZUJĄCE

- Punkt Obsługi Mieszkańców
- Biuro Rady Powiatu (skargi)
- komórki organizacyjne Starostwa Powiatu Grodzkiego realizujące usługi dla klienta zewnętrznego

4. DANE WEJŚCIOWE

- Informacje od mieszkańców Powiatu
- Ankiety
- Skargi i wnioski
- Uwagi pracowników

5. DANE WYJŚCIOWE

- Wyniki ankiet
- Odpowiedzi na skargi

6. SPOSÓB MONITOROWANIA PROCESU


- Analiza auditów
- Analiza ankiet
- Analiza informacji zwrotnej

7. MIERNIKI

- Ilość zasadnych skarg i wniosków do liczby załatwionych spraw
- Proporcja negatywnych informacji w mediach, w stosunku do wszystkich informacji

8. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCESAMI

- **PG-PS-ISO-3 *Przegląd Zarządzania***
- **PG-PS-ISO-4 *Audit wewnętrzny***

	PROCEDURA PROCESOWA	PG-PW-ISO-6	
		Strona	2 / 2
PROCES WSPOMAGAJĄCY MONITOROWANIE ZADOWOLENIA KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO		Wydanie	VI
		Data	2014.07.24

9. ZAPISY

- Raporty auditowe
- Raporty przeglądu zarządzania
- Ankiety
- Wpisy na stronie internetowej
- Notatki służbowe
- Rejestr skarg

10. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z PROCESEM

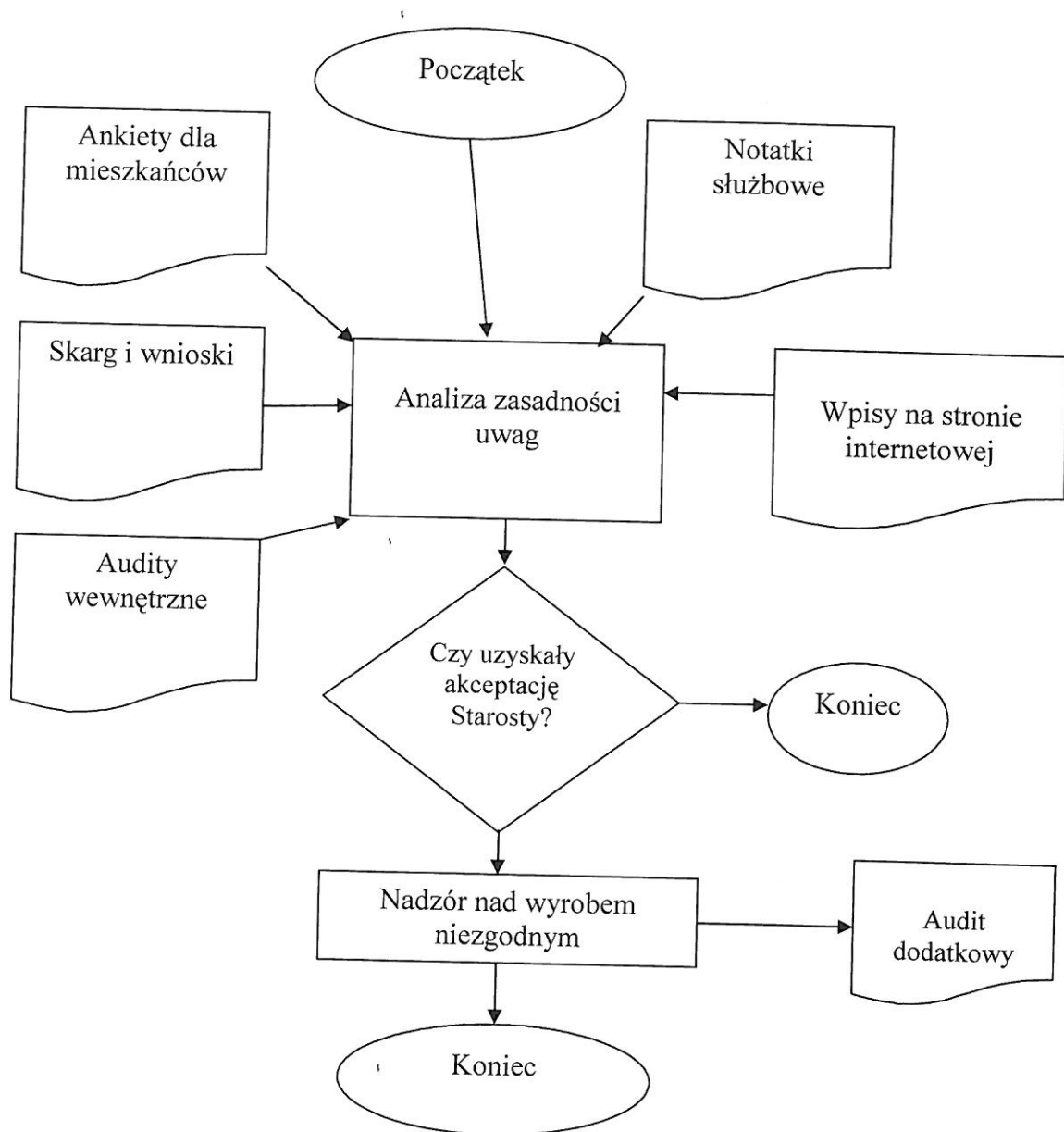
- Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 z późn. zm.)
- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Grodzisku Mazowieckim (Uchwała nr 337/XLIII/14 Rady Powiatu Grodziskiego z dnia 29.05.2014 roku.)

11. DEFINICJE I OZNACZENIA

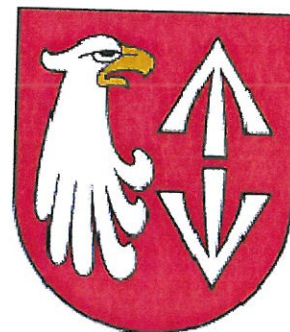
- wg **KJ**

12. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Schemat postępowania w załączniku nr 1



TYTUŁ KARTY INFORMACYJNEJ



1. WYMAGANE DOKUMENTY:

2. PODSTAWA PRAWNA:

3. OPŁATY:

4. MIEJSCE ZŁOŻENIA DOKUMENTU I ODBIORU:

5. JEDNOSTKA ODPOWIEDZIALNA:

6. TERMIN ODPOWIEDZI:

7. TRYB ODWOŁAWCZY:

8. UWAGI:

ZAŁĄCZNIKI:

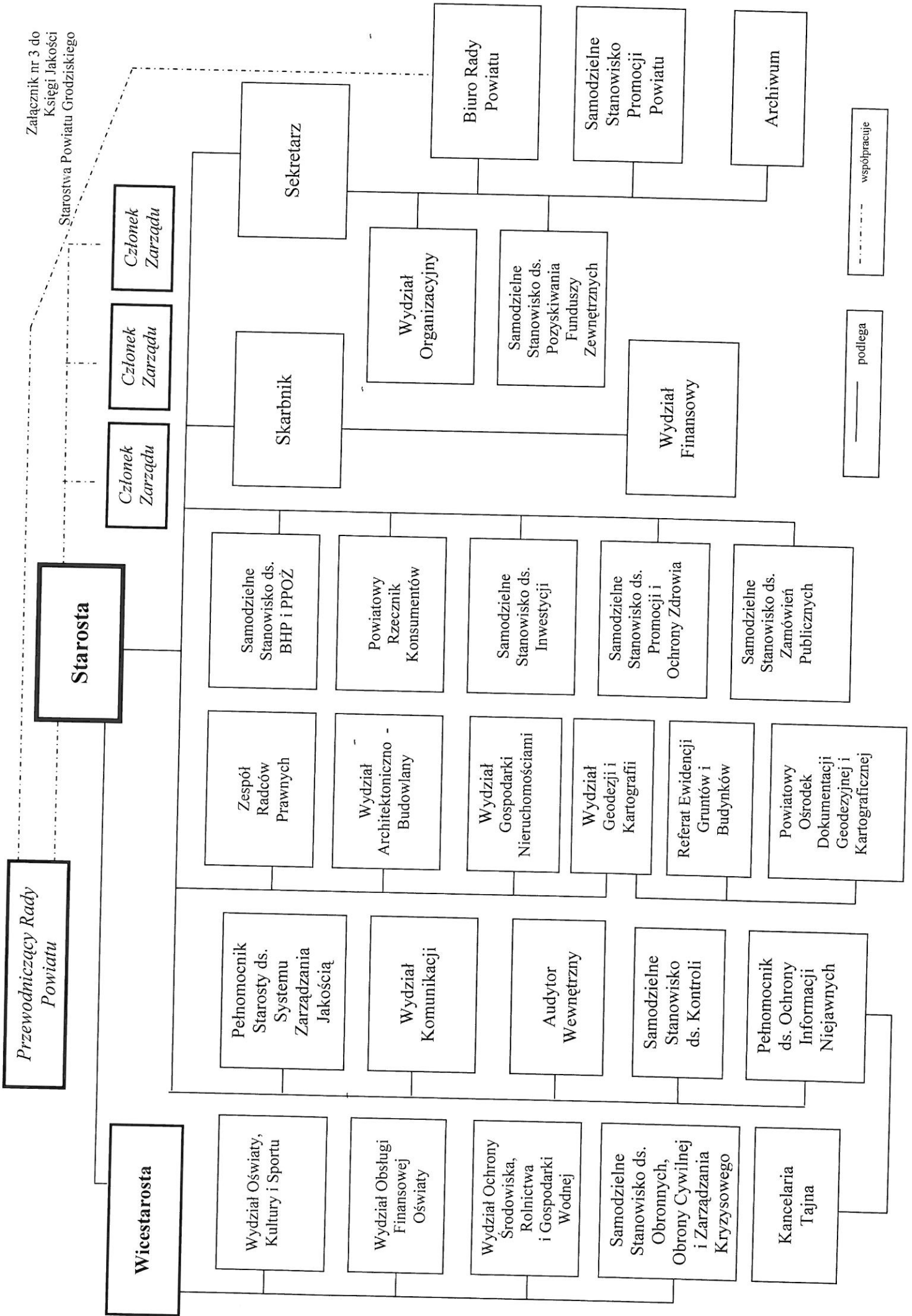
Opracował

Sprawdził

Zatwierdził

WYKAZ PROCEDUR PROCESOWYCH

1. PG-PG-ISO-1 – Załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej
2. PG-PG-ISO-2 – Przygotowanie projektów uchwał Rady Powiatu
3. PG-PG-ISO-3 – Przygotowanie projektów decyzji, zarządzeń Starosty
4. PG-PG-ISO-4 – Przygotowanie projektów uchwał Zarządu Powiatu
5. PG-PG-ISO-5 – Planowanie wieloletniej prognozy finansowej
6. PG-PG-ISO-6 – Planowanie budżetu
7. PG-PG-ISO-7 – Realizacja budżetu
8. PG-PS-ISO-1 – Nadzór nad dokumentami
9. PG-PS-ISO-2 – Nadzór nad zapisami
10. PG-PS-ISO-3 – Przegląd Zarządzania
11. PG-PS-ISO-4 – Audit wewnętrzny
12. PG-PS-ISO-5 – Nadzór nad wyrobem niezgodnym
13. PG-PS-ISO-6 – Działania korygujące i zapobiegawcze
14. PG-PW-ISO-1 – Zarządzanie personelem
15. PG-PW-ISO-2 - Szkolenie
16. PG-PW-ISO-3 – Utrzymanie infrastruktury technicznej
17. PG-PW-ISO-4 – Utrzymanie infrastruktury informatycznej
18. PG-PW-ISO-5 - Zakupy
19. PG-PW-ISO-6 – Monitorowanie zadowolenie Klienta Zewnętrznego



----- współpracuje

_____ podlega

PROCESY GŁÓWNE – ZWIĄZANE Z USTAWOWYMI ZADANIAMI SAMORZĄDU POWIATOWEGO

Załącznik nr 4 do Księgi Jakości Starostwa Powiatu Grodzkiego

