

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:1	Stron:52		



Dokumentacja Systemu Jakości PN-EN ISO 9001-2000

KSIĘGA JAKOŚCI

Starostwa Powiatu Grodziskiego

Załącznik do Zarządzenia Starosty z dnia nr.....



Starostwo Powiatu
Grodziskiego

KSIEGA JAKOŚCI

Wydanie II | Nr egz. 19

Data wydania: 2006.10.10

Data modyfikacji:

Strona:2

Stron:52

Czynności	Imię i nazwisko	Funkcja	Data	Podpis
Opracował:	Jan Morwiński	Konsultant zewnętrzny		
Sprawdził:	Joanna Damaziak	Pełnomocnik ds. SZJ		
Zatwierdził:	Marek Wieźbicki	Starosta Powiatu Grodziskiego		

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:3	Stron:52

1. KARTA ZMIAN	5
2. DEFINICJE	6
3. WPROWADZENIE	
3.1 Powiat Grodziski	9
3.2 Starostwo Powiatu Grodziskiego	9
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	
4.1 Wymagania ogólne i wyłączenia.....	12
4.2. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	13
4.3. Nadzór nad dokumentacją	17
4.3.1. Nadzór nad Księgą Jakości	17
4.3.2. Nadzór nad dokumentami wewnętrznymi	18
4.3.3. Nadzór nad dokumentami zewnętrznymi	19
4.3.4. Nadzór nad zapisami	19
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	
5.1 Zaangażowanie kierownictwa	20
5.2 Orientacja na klienta	21
5.3 Polityka jakości	22
5.4 Planowanie systemu zarządzania jakością	23
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	25
5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia	26
5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa	26
5.6 Przegląd zarządzania	26
5.6.1. Postanowienia ogólne	26
5.6.2. Dane wejściowe przeglądu zarządzania	26
5.6.3. Dane wyjściowe przeglądu zarządzania	27
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	
6.1 Zapewnianie zasobów	27
6.2 Zasoby ludzkie	28
6.3 Infrastruktura	29
6.4 Środowisko pracy	31
7. REALIZACJA WYROBU	
7.1 Planowanie realizacji wyrobu	31
7.2 Procesy związane z klientem	33

 <p>Starostwo Powiatu Grodziskiego</p>	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:4	Stron:52

7.2.1. Określenie wymagań dotyczących wyrobu	33
7.2.2. Przegląd wymagań dotyczących wyrobu	34
7.2.3. Komunikacja z klientem	35
7.3 Projektowanie i rozwój	35
7.4 Zakupy	36
7.5 Dostarczanie wyrobu	36
7.5.1. Nadzorowanie dostarczania wyrobu	36
7.5.2. Walidacja dostarczania wyrobu	37
7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność	37
7.5.4. Własność klienta	38
7.5.5. Zabezpieczenie wyrobu	38
7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	39
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE	
8.1 Postanowienia ogólne	39
8.2 Monitorowanie i pomiary	39
8.2.1. Audit wewnętrzny	40
8.2.2. Monitorowanie i pomiary procesów oraz wyrobów	41
8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym	41
8.4 Analiza danych	41
8.5 Doskonalenie	42
8.5.1. Ciągłe doskonalenie	42
8.5.2. Działania korygujące	42
8.5.3. Działania zabezpieczające	42
9. ZAŁĄCZNIKI	
Załącznik nr 1 – Wykaz Kart Informacyjnych	00
Załącznik nr 2 – Wykaz Procedur Procesowych	00
Załącznik nr 3 – Schemat graficzny Starostwa	00
Załącznik nr 4 – Graficzna prezentacja procesów realizowanych Starostwie	

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:6	Stron:52

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 niepożądanego sytuacji,

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

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 II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:7	Stron:52

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.

Niezgodność – 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 ds. SZJ – 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,

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

 <p>Starostwo Powiatu Grodzkiego</p>	<h1>KSIEGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:8	Stron:52

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 II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:9	Stron:52

3.1. Powiat Grodziski

Powiat Grodziski położony jest w odległości ok. 30 km na południowy zachód od Warszawy, liczy ok. 74 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) 35 tys. Mieszkańców.

Gmina Jaktorów – gmina rolnicza, licząca wraz z Międzyborowem 8,5 tys. Mieszkańców.

Gmina Baranów – gmina wiejska o charakterze rolniczym, licząca 4,8 tys. Mieszkańców.

Miasto Podkowa Leśna – miasto – ogród, wpisane w całości w rejestr zabytków.

Gmina Żabia Wola – gmina wiejska, liczy ok. 5,8 tys. mieszkańców

Milanówek – gmina miejska, licząca ponad 15 tys. mieszkańców

3.2. STAROSTWO POWIATU GRODZISKIEGO

W skład Starostwa wchodzi następujące komórki organizacyjne:

1. Wydział Geodezji, Kartografii i 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 d/s Obrony Cywilnej i Zarządzania Kryzysowego;

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:10	Stron:52

11. Biuro Rady Powiatu;
12. Powiatowy Rzecznik Konsumentów;
13. Zespół Radców Prawnych;
14. Kancelaria tajna;
15. Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych;
16. Samodzielne Stanowisko ds. Pozyskiwania Funduszy z Unii Europejskiej;
17. Pełnomocnik Starosty ds. Informacji Niejawnych;
18. Samodzielne Stanowisko ds. Promocji i Ochrony Zdrowia;
19. Samodzielne Stanowisko ds. BHP;
20. Pełnomocnik Starosty ds. ISO.



Starostwo Powiatu
Grodzkiego

KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie II Nr egz. 19

Data wydania: 2006.10.10

Data modyfikacji:

Strona: 11

Stron: 52

----- współpracuje

————— podlega

*Przewodniczący Rady
Powiatu*

Starosta

Członek Zarządu

Członek Zarządu

Wicestarosta

Wydział Oświaty,
Kultury i Sportu

Wydział Ochrony
Środowiska,
Rolnictwa
Gospodarki
Wodnej

Samodzielne
Stanowisko ds.
OC i Zarządzania
Kryzysowego

Kancelaria tajna

Pełnomocnik
Starosty ds. ISO

Wydział
Komunikacji

Wydział
Architektoniczno -
Budowlany

Zespół
Radców
Prawnych

Samodzielne
stanowisko ds.
Promocji i
Ochrony Zdrowia

Wydział Geodezji
Kartografii i
Gospodarki
Nieruchomościami

Pełnomocnik
Starosty ds.
Informacji
Niejawnych

Samodzielne
Stanowisko ds.
BHP

Powiatowy
Rzecznik
Konsumentów

Samodzielne
Stanowisko ds.
Inwestycji

Samodzielne
Stanowisko ds.
Zamówień
Publicznych

Skarbnik

Wydział
Finansowy

Sekretarz

Wydział
Organizacyjny

Samodzielne
Stanowisko ds.
Pozyskiwania
Funduszy z Unii
Europejskiej

Biuro Rady
Powiatu

Samodzielne
Stanowisko
Promocji Powiatu

Archiwum

Załącznik nr 1 do
Regulaminu Organizacyjnego
Starostwa Powiatu Grodzkiego

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:12	Stron:52		

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 Wymagania ogólne

System zarządzania jakością PN EN ISO 9001-2000 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 decyzje 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 Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Formalną decyzja zapadła dnia 19 grudnia 2004 kiedy to Zarząd Powiatu Grodziskiego podjął uchwałę w sprawie wdrożenia systemu zarządzania jakością PN EN ISO 9001-2001.

Prace nad wdrożeniem SZJ rozpoczęto w ramach zespołu złożonego z Pełnomocnika ds. SZJ, 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.

WYŁĄCZENIA:

- pkt 7.3 projektowanie i rozwój – Starostwo Powiatu Grodziskiego nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami. Polem działania Starostwa Powiatu Grodziskiego jako usługodawcy jest świadczenie wszelkich usług dla mieszkańców powiatu.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:13	Stron:52		

- 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 jest nadzoruje wyposażenia do monitorowani 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 na dokumentacją związaną z systemem. Całość dokumentacji opracowano w sposób odpowiadający modelowi opartemu o normy PN EN ISO 9001:2001. Na dokumentację składa się w pierwszej kolejności:

- Księga Jakości,
- Polityka Jakości,
- Karty Informacyjne,
- Karty Procedur,
- Zapisy powstałe w wyniku przeprowadzania określonych procesów.

Wykaz opracowanych Kart Informacyjnych zawiera załącznik nr 1 do KJ, wykaz opracowanych i wdrożonych procedur zawiera Załącznik nr 2.

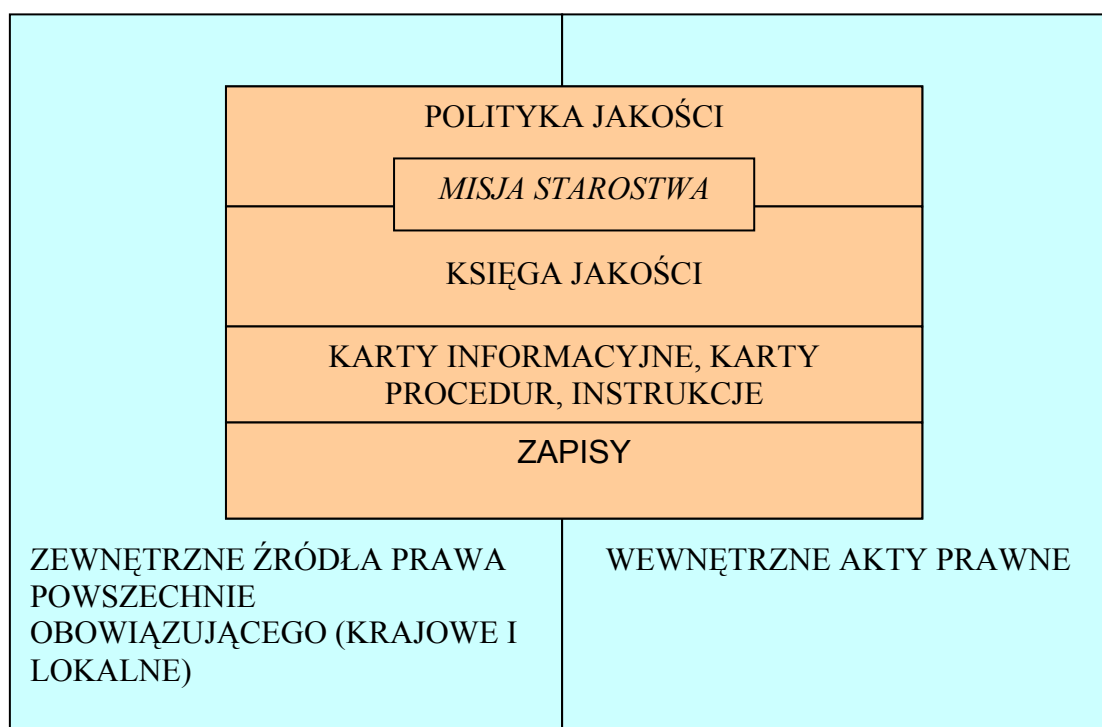
Księga Jakości stanowi podstawowy dla całego SZJ dokument kompleksowo opisujący wdrożony system. W szczególności zawiera opis wymagań wynikających z zastosowania norm PN EN ISO 9001:2000w zakresie dokumentacji, odpowiedzialności kierownictwa, zarządzania zasobami, realizacji wyrobu, pomiarów, projektowania, rozwoju, analizy i doskonalenia. Księga zawiera także macierz

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:14	Stron:52

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.



W ramach wdrożenia SZJ opracowano i przyjęto do praktyki Starostwa 6 Procedur procesowych dotyczących procesów głównych:

- PG-PG-ISO-1 – Załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:15	Stron:52

- 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 budżetu
- PG-PG-ISO-1 – 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 dotyczące 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



Starostwo Powiatu
Grodziskiego

KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie II Nr egz. 19

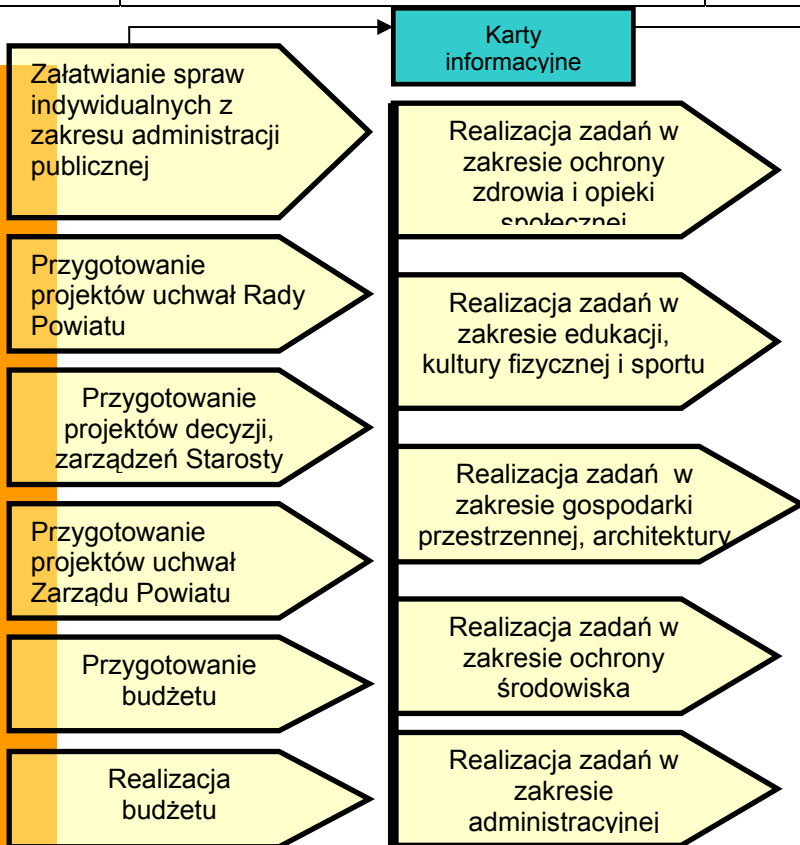
Data wydania: 2006.10.10

Data modyfikacji:

Strona: 16

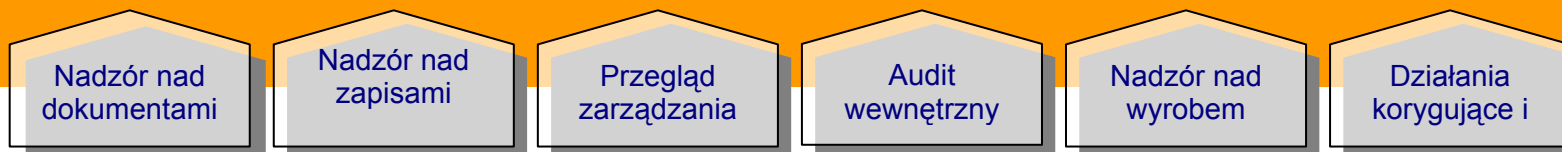
Stron: 52

PROCESY GŁÓWNE – ZWIĄZANE Z
USTAWOWYMI ZADANIAMI
SAMORZĄDU POWIATOWEGO



PROCESY WSPOMAGAJĄCE

CIĄGŁE DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZENIA JAKOŚCIĄ



PROCESY SYSTEMOWE

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:17	Stron:52

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, Karty informacyjne),
- 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. 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. Księga Jakości podlega ciągłej analizie i w przypadku zaistnienia konieczności nowelizacji. Pierwsze wydanie Księgi Jakości ukaże się w dwóch drukowanych egzemplarzach, z których jeden przechowywany będzie przez Sekretarza Starostwa pełniącego funkcję Pełnomocnika ds. ISO , a drugi przechowywany będzie przez Starostę Powiatu Grodziskiego. W ramach pierwszego wydania Księga Jakości zostanie przekazana wszystkim jednostkom organizacyjnym oraz pracownikom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach pracy w formie elektronicznej za pisemnym potwierdzeniem złożonym na Karcie Edycji.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:18	Stron:52		

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 procedurze PG-PS-ISO-1 Nadzór nad dokumentami.

Zmiany do Księgi Jakości proponuje Sekretarz Starostwa w formie pisemnej Starosty Powiatu Grodziskiemu, 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 grudnia 1998 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz.U.1998, nr 160, poz. 1074 z późniejszymi zmianami).

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:19	Stron:52		

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 Wydziale Organizacyjnym.

Informacje dotyczące wytwarzania istotnych z punktu widzenia mieszkańców Powiatu Grodziskiego zamieszczane są także na stronach internetowych 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 LEGALIS. Dokumenty te przechowuje i sprawuje nad nimi nadzór Wydział Organizacyjny.

4.3.4. Nadzór nad zapisami

Zapisy te 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 II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:20	Stron:52

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

Istotnym elementem skutecznego wdrożenia i utrzymania SZJ opartemu 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 wielu aspektach. Pomijając formalne decyzje dotyczące wdrożenia SZJ, wyznaczenia Pełnomocnika ds. 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 Staroście 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 ciążących na Staroście 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 wśród 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 Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:21	Stron:52

Należy także zwrócić uwagę, iż Sekretarz pełniący funkcję Pełnomocnika ds. . 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 Grodziskiego. 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),
- oznakowanie Starostwa w sposób przyjazny mieszkańcom,

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:22	Stron:52		

- 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 badane poprzez Monitorowanie Zadowolenie Klienta Zewnętrznego. Monitorowanie gwarantuje rzeczywistą realizację Polityki Jakości i osiągnięcie satysfakcjonującego zadowolenia mieszkańców Powiatu Grodziskiego obsługiwanych przez Starostwo powiatu grodziskiego. 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 podjęło 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 zarówno pracowników jest podana do wiadomości klientom organizacji w taki sposób, by nawet osoby incydentalnie korzystające z usług organizacji mogły zaznajomić z ogólnym standardem wyznaczanym misją Starostwa Powiatu Grodziskiego.

Misja została przyjęta zarządzeniem starosty dnia 30 marca 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 II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:23	Stron:52

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 9001-2001.

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 następujące cele do osiągnięcia, podlegające weryfikacji i w dalszej części planowaniu:

Cel jakości	Miernik jakości	Odpowiedzialny za monitorowanie miernika
Sprawność, terminowość i kompetentność obsługi	1. 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. Ilość i terminowość załatwianych spraw w stosunku do zasadnych skarg. 2. Ilość zasadnych skarg i wniosków do załatwionych spraw.	1. Sekretarz Powiatu. 2. Rzecznik Starosty.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:24	Stron:52

	3. Proporcja negatywnych informacji w mediach, w stosunku do wszystkich opinii.	
Podnoszenie kwalifikacji urzędników	1. Ilość odbytych szkoleń, 2. Liczba urzędników podwyższających swoje wykształcenie	1. Wicestarosta. 2. Sekretarz Powiatu, 3. Komisja ds. Ocen Pracowników
Nowoczesne metody zarządzania – poprzez wprowadzanie pełnej informatyzacji Starostwa	1. Ilość stanowisk komputerowych, 2. Wielkość i dostęp do sieci informatycznej, internetowej	1. Sekretarz Powiatu. 2. Pracownik Wydziału Organizacyjnego
Sprawnie działające BOK – właściwa komunikacja wewnętrzna	1. Analiza ankiet – nie mniej niż 60% pozytywnych opinii. 2. Analiza auditów.	1. Sekretarz Powiatu

Najważniejszymi celami wynikającymi z Polityki Jakości są: spełnienie 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).

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:25	Stron:52

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.

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 efekty 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 miejskich,
- planach szkoleń i form doszkalcenia pracowników.

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 określony jest 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

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:26	Stron:52		

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 ds. SZJ 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 ISO 9001:2000, uzyskaniem Certyfikatu i ciągłym doskonaleniem Systemu jest Pełnomocnik i Zastępca Pełnomocnika ds. SZJ. Pełnomocnik i Zastępca Pełnomocnika są uprawnieni do kontaktów z jednostkami niezależnymi, zewnętrznymi do kontaktów w sprawach certyfikacji i nadzoru nad systemem zarządzania jakością w Starostwa Powiatu Grodziskiego.

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-4 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

Danymi wejściowymi do przeglądu - przygotowywane przez Pełnomocnika ds. SZJ oraz wyznaczonych przez niego pracowników, w szczególności auditorów, są następujące dokumenty:

 <p>Starostwo Powiatu Grodziskiego</p>	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:27	Stron:52

- 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 w Starostwie przetworzone dane z ankiet do badania zadowolenia klientów,
- przewidywane zmiany organizacyjne i inne, które mogą mieć wpływ na system zarządzania jakością,
- wszelkie działania zewnętrzne, które mają wpływ na system zarządzania jakością.

5.6.3. Dane wyjściowe z przeglądu

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.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:28	Stron:52

Najwyższe Kierownictwo, w poczuciu odpowiedzialności za sprawne i kompetentne funkcjonowanie organizacji systematycznie dąży do tego, aby umożliwić swobodny rozwój pracowników i ciągłe 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 – Starostwa Powiatu, Wicestarosta
- powołania -, sekretarz i skarbnik,
- mianowania,
- umowy o pracę.

Starostwo zatrudnia 72 pracowników (stan z miesiąca sierpnia 2006 r.) z których zdecydowana część zajmuje się realizacją usług dla mieszkańców. Mając na

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:29	Stron:52		

względnie 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.

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 szkoleniach, są szczegółowo opisane w procedurze wspomagającej PG-PW-ISO-1 Zarządzanie personelem oraz PG-PW-ISO-2 Szkolenie.

6.3 Infrastruktura

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

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:30	Stron:52

Siedziba Starosty Powiatu Grodziskiego znajduje się w Grodzisku Mazowieckim przy ul. Kościuszki ...

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

b) do Wydziału Geodezji Kartografii i 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

Na infrastrukturę składa się przestrzeń pracy i związane z nią instalacje techniczne. W chwili obecnej w Starostwie Powiatu Grodziskiego trwają prace nad rozbudową sieci informatycznej i komputerowej w ramach projektu "Dostosowanie infrastruktury informatycznej Starostwa Powiatu Grodziskiego do potrzeb lokalnej społeczności".

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:31	Stron:52

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 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.

7. REALIZACJA WYROBU/USŁUGI

7.1. Planowanie realizacji wyrobu

Starostwo Powiatu Grodziskiego jako urząd służący obsłudze administracyjnej Starosty działającego jako organ samorządu terytorialnego realizuje przede wszystkim zadania na rzecz społeczności lokalnej, które w przeważającym mierze przybierają postać usług polegających na wydawaniu decyzji administracyjnych w indywidualnych sprawach z zakresu administracji publicznej. Pozostałe działania Starostwa Powiatu Grodziskiego polegają na administracyjnej obsłudze 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.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:32	Stron:52		

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 wpływów 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 Rada Powiatu Grodziskiego przyjęła dnia 22 lipca 2004 r. Strategię Rozwoju Powiatu Grodziskiego. Powiat Grodziski dysponuje także Wieloletnim Planem Inwestycyjnym, oraz Lokalnym Planem Rewitalizacji W 2005 r. Starostwo przystąpiło do ogólnopolskiej akcji „Przejrzysta Polska”, co wiązało się z 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 obligatoryjnie co 6 miesięcy, przy zachowaniu możliwości ich częstszej modyfikacji o ile to konieczne.

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

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:33	Stron:52

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 do 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,
- Wydział Finansowy,

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 każdego z pracowników obciąża 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 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

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:34	Stron:52

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

Za identyfikację wymagań klienta odpowiedzialny jest każdy pracownik Starostwa.

Wszystkie wnioski i sugestie klientów przekazywane są przez pracowników bezpośrednim przełożonym, a uwagi komórek organizacyjnych przekazywane SA 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 (usługę publiczną, akt normatywny, aktów administracyjny, dokument, czynność prawną, czynności 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 dokonywane 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;

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:35	Stron:52

- 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.

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 planowaniem swoich zadań. Dlatego też wymogi normy związane z projektowaniem są wyłączone.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:36	Stron:52

7.4. Zakupy

Starostwo Powiatu Grodziskiego jako jednostka sektora finansów publicznych zna mocy przepisów powszechnie obowiązujących zobowiązana jest do stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2004 r. nr 19, poz. 177 z późniejszymi zmianami). Dodatkowo, wszelkie zakupy dokonywane przez Starostwo muszą być uwzględnione w uchwale budżetowej.

Ze względu na prawą konstrukcję zamówień publicznych w organizacji opracowano zgodne z wymogami przepisów powszechnie obowiązujących odrębne procedury:

- zakupów o wartości nie przekraczającej 6000 Euro,
- zakupów o wartości powyżej 6000 Euro

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

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:37	Stron:52

określoną w tabeli procesów. Nie podlegają monitorowaniu podprocesy, które zachodzą incydentalnie.

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

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

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 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia z dnia 18 grudnia 1998 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz.U.98.160.1074). Identyfikacja dokonywana jest za pomocą odpowiednich symboli i haseł klasyfikacyjnych.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:38	Stron:52

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 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 inne powszechnie obowiązujące przepisy dotyczące danych wrażliwych.

7.5.5. Zabezpieczanie wyrobu

Zasady postępowania z przechowywaniem 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, tajna kancelaria) 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.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:39	Stron:52

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.

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

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

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.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:40	Stron:52		

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: powiat_grodziski@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.

8.2.1. Audit wewnętrzny

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Starostwie systemu zarządzania jakością oraz efektywności w osiągnięciu zamierzonych celów – planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne. Do przeprowadzenia auditów Starosta powołał zespół auditorów wewnętrznych - pracowników odpowiednio przeszkolonych do przeprowadzania tego typu badań.

Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością każdego roku przygotowuje roczny plan auditów. Szczegółowy zakres obowiązków auditorów, 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.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>		Wydanie II	Nr egz. 19
			Data wydania: 2006.10.10	
	Data modyfikacji:			
	Strona:41	Stron:52		

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 związanych z postępowaniem z niezgodnością i zasad podejmowania działań związanych z niezgodnością opisane zostało 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,

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:42	Stron:52

- Zmiany wprowadzone w systemie (nowe procedury, instrukcje, usługi),
- Realizację 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.

8.5 Doskonalenie

8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Kadra kierownicza Starostwa w sposób systematyczny i ciągle 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 „Audit 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, przeprowadzając przeglądy systemu zarządzania jakością, na podstawie następujących informacji:

- Wyniki działań korygujących i zapobiegawczych podjętych w następstwie wyników z poprzednich przeglądów,

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:43	Stron:52

- 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)

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.

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:44	Stron:52

9. ZAŁĄCZNIKI

WYKAZ KART INFORMACYJNYCH

I. Wydział Ochrony Środowiska, Rolnictwa i Gospodarki Wodnej (WOŚ)

1. Pozwolenie wodnoprawne na likwidację urządzeń melioracyjnych
2. Pozwolenie wodnoprawne na przebudowę urządzeń melioracyjnych
3. Pozwolenie wodnoprawne na wykonanie urządzeń wodnych
4. Pozwolenie wodnoprawne na szczególne korzystanie z wód (podziemnych)
5. Pozwolenie wodnoprawne na szczególne korzystanie z wód (powierzchniowych)
6. Pozwolenie wodnoprawne dotyczące wprowadzania ścieków do wód
7. Pozwolenie wodnoprawne dotyczące wprowadzania ścieków do ziemi
8. Pozwolenie wodnoprawne dotyczące wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych
9. Pozwolenie wodnoprawne na ustalenie linii brzegu wód (poza linią brzegu dla wód granicznych)
10. Decyzja na ustalenie strefy ochrony ujęcia wody obejmującą wyłącznie teren ochrony bezpośredniej
11. Decyzja dotycząca ustalenia szczegółowych zakresów i terminów utrzymania urządzeń melioracji wodnych szczegółowych
12. Decyzja dotycząca nakazu usunięcia drzew lub krzewów z wałów przeciwpowodziowych oraz w odległości mniejszej niż 3 m od stopy wału
13. Zezwolenie na wycięcie drzew i krzewów
14. Pozwolenie na wytwarzanie odpadów powstających w związku z eksploatacją instalacji, jeżeli wytwarzane są odpady niebezpieczne powyżej 1 tony rocznie lub odpady inne niż niebezpieczne powyżej 5 tys. ton rocznie
15. Decyzja zatwierdzająca program gospodarki odpadami niebezpiecznymi powstającymi w ilości powyżej 100 kg rocznie (do 1 tony)
16. Przyjęcie informacji o odpadach innych niż niebezpieczne powstających w ilości 5 do 5 tys. ton rocznie

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:45	Stron:52

17. Przyjęcie informacji o odpadach niebezpiecznych powstających w ilości do 100 kg rocznie
18. Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie odzysku lub unieszkodliwiania odpadów
19. Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie transportu i zbierania odpadów
20. Pozwolenie na emitowanie hałasu do środowiska
21. Pozwolenie na emitowanie pól elektromagnetycznych
22. Pozwolenie zintegrowane
23. Uzgodnienie projektu budowlanego i raportu oddziaływania przedsięwzięcia na środowisko
24. Wyłączenie gruntów z produkcji rolnej
25. Pozwolenie na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza
26. Zezwolenie na sprowadzenie zwłok lub urny z prochami z zagranicy i pochowanie
27. Zatwierdzenie projektu prac geologicznych
28. Koncesja na poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin pospolitych na pow. Poniżej 2 ha i wydobywaniu do 10 000 m³
29. Przyznawanie środków na całkowite lub częściowe pokrycie kosztów zalesiania gruntów, przeznaczonych na ten cel w planie zagospodarowania przestrzennego
30. Dopuszczenie reproduktora do rozrodu naturalnego
31. Wydanie karty wędkarskiej
32. Rejestracja łodzi służących do amatorskiego i zawodowego połowu ryb
33. Zgłoszenie instalacji, z których emisja nie wymaga pozwolenia
34. Uzgodnienie projektu decyzji o warunkach zabudowy dla inwestycji
35. Wpis do rejestru zwierząt
36. Raport oddziaływania na środowisko w związku z wydaniem decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:46	Stron:52

II. Wydział Komunikacji (WK)

1. Wydanie krajowego prawa jazdy
2. Wymiana prawa jazdy lub pozwolenia (wymiana ustawowa)
3. Zwrot zatrzymanego prawa jazdy
4. Przywrócenie cofniętego uprawnienia (odzyskanie warunków zdrowia)
5. Wymiana wojskowego dokumentu stwierdzającego uprawnienia do kierowania pojazdem
6. Wydanie pozwolenia do kierowania tramwajem
7. Wydanie prawa jazdy wydanego za granicą po sprawdzeniu kwalifikacji
8. Wydanie wtórnika (pozwolenia do kierowania tramwajem z powodu zmiany danych, utraty itp./
9. Wymiana prawa jazdy wydanego za granicą bez sprawdzenia kwalifikacji
10. wydanie międzynarodowego prawa jazdy
11. Przywrócenie cofniętego uprawnienia (odzyskanie kwalifikacji)
12. Wydanie zaświadczenia
13. Wydanie prawa jazdy przed upływem orzeczonej kary zakazu prowadzenia pojazdów, za pośrednictwem jednostki, która je wydała za granicą (dot. osób zamieszkałych poza granicami RP.)
14. Nadanie cech identyfikacyjnych- numer nadwozia
15. Wyrejestrowanie pojazdu
16. Wyrejestrowanie – kradzież
17. Rejestracja pojazdu nowego zakupionego na terytorium RP
18. Wydanie wtórnika dowodu rejestracyjnego
19. Montaż instalacji gazowej
20. Rejestracja pojazdu z tego samego terenu- bez zmiany tablic
21. Wymiana dowodu rejestracyjnego
22. Zmiana danych zamieszczonych w dowodzie rejestracyjnym
23. Rejestracja pierwsza pojazdu „SAM”
24. Rejestracja pojazdów zabytkowych po raz pierwszy
25. Rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:47	Stron:52

26. Wpis w dowodzie rejestracyjnym o ustanowieniu zastawu rejestrowego
27. Czasowe wycofanie pojazdu z ruchu
28. Wydawanie dowodów rejestracyjnych zatrzymanych przez policję lub inne uprawnione do tego organy
29. Wydawanie kart parkingowych dla osób niepełnosprawnych
30. Wydawanie kart parkingowych dla placówek zajmujących się opieką rehabilitacyjną lub edukacją tych osób
31. Wpis do ewidencji instruktorów
32. Przesłanie akt ewidencyjnych kandydata na kierowcę w celu ponownego egzaminu sprawdzającego kwalifikacje do kierowania pojazdami
33. Uprawnienia diagnosty
34. Wniosek o udzielenie licencji na wykonanie krajowego transportu drogowego na przewóz osób lub rzeczy
35. Wniosek o wydanie zaświadczenia na przewozy drogowe- na potrzeby własne

III. Samodzielne Stanowisko ds. Promocji Powiatu(SPP)

1. Pośrednictwo w procesie rejestracji Stowarzyszenia rejestrowego
2. Rejestracja Stowarzyszenia zwykłego

IV. Wydział Architektoniczno-Budowlany (WAB)

1. Wydanie dziennika budowy
2. Wydanie decyzji; przeniesienie pozwolenia na budowę
3. Zgłoszenie robót nie wymagających pozwolenia na budowę (roboty które można wykonywać bez uzyskania decyzji administracyjnej)
4. Wydanie decyzji; pozwolenie na budowę
5. Rozpatrywanie wniosków w sprawach odstępstw od warunków technicznych
6. Wydanie decyzji; zmiana pozwolenia na budowę
7. Wydanie decyzji; pozwolenia na rozbiórkę
8. Wydanie zaświadczeń o samodzielności lokali

 <p>Starostwo Powiatu Grodziskiego</p>	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:48	Stron:52

V. Wydział Kultury, Oświaty i Sportu(WOK)

1. Cofnięcie szkole niepublicznej uprawnień szkoły publicznej
2. Nadanie stopnia awansu zawodowego
3. Odmowa wpisu do ewidencji szkół i placówek niepublicznych DECYZJA
4. Wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych ZAŚWIADCZENIE
5. Egzamin na stopień nauczyciela mianowanego ZAŚWIADCZENIE
6. Nadanie szkole niepublicznej uprawnień szkoły publicznej AKT NADANIA
7. Wykreślenie z ewidencji szkół i placówek niepublicznych DECYZJA
8. Kierowanie do kształcenia specjalnego SKIEROWANIE
9. Odmowa nadania stopnia awansu zawodowego DECYZJA
10. Wpis do Ewidencji Klubów Sportowych prowadzonej przez Starostę
DECYZJA

VI. Samodzielne Stanowisko ds. Zamówień Publicznych (ZP)

1. Przetarg w trybie Dialogu Konkurencyjnego
2. Przetarg w trybie Negocjacji z ogłoszeniem
3. Przetarg nieograniczony o wartości poniżej 60.000 Euro
4. Przetarg ograniczony o wartości powyżej 60 000 Euro
5. Przetarg w trybie Zapytania o cenę
6. Przetarg w trybie licytacji elektronicznej
7. Protest złożony do Zamawiającego
8. Przetarg nieograniczony o wartości powyżej 60.000 Euro
9. Przetarg ograniczony – procedura unijna (art. 11 p. 8 PZP) dla dostaw i usług powyżej 137 000 Euro a dla robót budowlanych 5 278 000 Euro.
10. Przetarg w trybie Negocjacji bez ogłoszenia
11. Przetarg nieograniczony-procedura unijna (art. 11 p. 8 PZP) dla robót i usług powyżej 137 000 Euro a dla robót budowlanych 5 278 000 Euro)
12. Przetarg ograniczony o wartości poniżej 60.000 Euro
13. Przetarg w trybie Zamówienia z wolnej ręki

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:49	Stron:52

VII. Wydział Geodezji, Kartografii i Gospodarki Nieruchomościami (WG)

1. Czasowe ograniczenie sposobu korzystania z nieruchomości
2. Odszkodowanie za działki przejęte z mocy prawa pod drogi publiczne w wyniku podziału nieruchomości
3. Nieodpłatne przeniesienie własności działki emerytalnej z gospodarstwa rolnego przekazanego na rzecz Skarbu Państwa w zamian za emeryturę
4. Przekazanie trwałego zarządu nieruchomości Skarbu Państwa lub Powiatu
5. Wydanie wypisów i informacji z ewidencji gruntów i budynków
6. Czasowe zajęcie nieruchomości (siła wyższa lub nagła potrzeba)
7. Ograniczenie sposobu korzystania z nieruchomości
8. Sprzedaż nieruchomości stanowiących własność Skarbu Państwa, a będących w użytkowaniu wieczystym
9. Ustanowienie trwałego zarządu na nieruchomości Skarbu Państwa lub Powiatu
10. Wywłaszczenie nieruchomości
11. Zmiany danych objętych ewidencją gruntów i budynków
12. Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności przysługujące osobom fizycznym
13. Aktualizacja opłaty rocznej z tytułu trwałego zarządu na nieruchomości Skarbu Państwa lub Powiatu
14. Wygaśnięcie trwałego zarządu do nieruchomości Skarbu Państwa lub Powiatu
15. Zwrot wywłaszczonej nieruchomości

VII. Wydział Organizacyjny (WO)

1. Paszporty
2. Zaproszenia dla cudzoziemców
3. Zbiórki publiczne

 Starostwo Powiatu Grodziskiego	<h1>KSIĘGA JAKOŚCI</h1>	Wydanie II	Nr egz. 19
		Data wydania: 2006.10.10	
		Data modyfikacji:	
		Strona:50	Stron:52

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 budżetu
6. PG-PG-ISO-1 – Realizacja budżetu
7. PG-PS-ISO-1 – Nadzór nad dokumentami
8. PG-PS-ISO-2 – Nadzór nad zapisami
9. PG-PS-ISO-3 – Przegląd zarządzania
10. PG-PS-ISO-4 – Audit wewnętrzny
11. PG-PS-ISO-5 – Nadzór nad wyrobem niezgodnym
12. PG-PS-ISO-6 – Działania korygujące i zapobiegawcze
13. PG-PW-ISO-1 – Zarządzanie personelem
14. PG-PW-ISO-2 - Szkolenie
15. PG-PW-ISO-3 – Utrzymanie infrastruktury technicznej
16. PG-PW-ISO-4 – Utrzymanie infrastruktury informatycznej
17. PG-PW-ISO-5 - Zakupy
18. PG-PW-ISO-6 – Monitorowanie zadowolenie Klienta Zewnętrznego



Starostwo Powiatu
Grodzkiego

KSIĘGA JAKOŚCI

Przewodniczący
Rady Powiatu

Wydanie II

Nr egz. 19

Data wydania: 2006.10.10

Data modyfikacji:

Stron: 51

Stron: 52

_____ podlega

Załącznik nr 1 do
Regulaminu Organizacyjnego
Starostwa Powiatu

Starosta

Wicestarosta

Członek

Członek

Wydział Oświaty,
Kultury i Sportu

Pełnomocnik
Starosty ds. ISO

Zespół
Radców
Prawnych

Samodzielne
Stanowisko ds.
BHP

Skarbnik

Sekretarz

Wydział Ochrony
Środowiska,
Rolnictwa
Gospodarki
Wodnej

Wydział
Komunikacji

Samodzielne
stanowisko ds.
Promocji i Ochrony
Zdrowia

Powiatowy
Rzecznik
Konsumentów

Wydział
Organizacji

Biuro Rady
Powiatu

Samodzielne
Stanowisko ds.
OC i Zarządzania
Kryzysowego

Wydział
Architektoniczn
o -Budowlany

Wydział Geodezji
Kartografii i
Gospodarki
Nieruchomościami

Samodzielne
Stanowisko ds.
Inwestycji

Samodzielne
Stanowisko ds.
Pozyskiwania
Funduszy z Unii
Europejskiej

Samodzielne
Stanowisko
Promocji
Powiatu

Kancelaria

Pełnomocnik
Starosty ds.
Informacji
Niejawnych

Samodzielne
Stanowisko ds.
Zamówień
Publicznych

Wydział
Finansowy

Archiwum



Starostwo Powiatu
Grodziskiego

KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie II Nr egz. 19

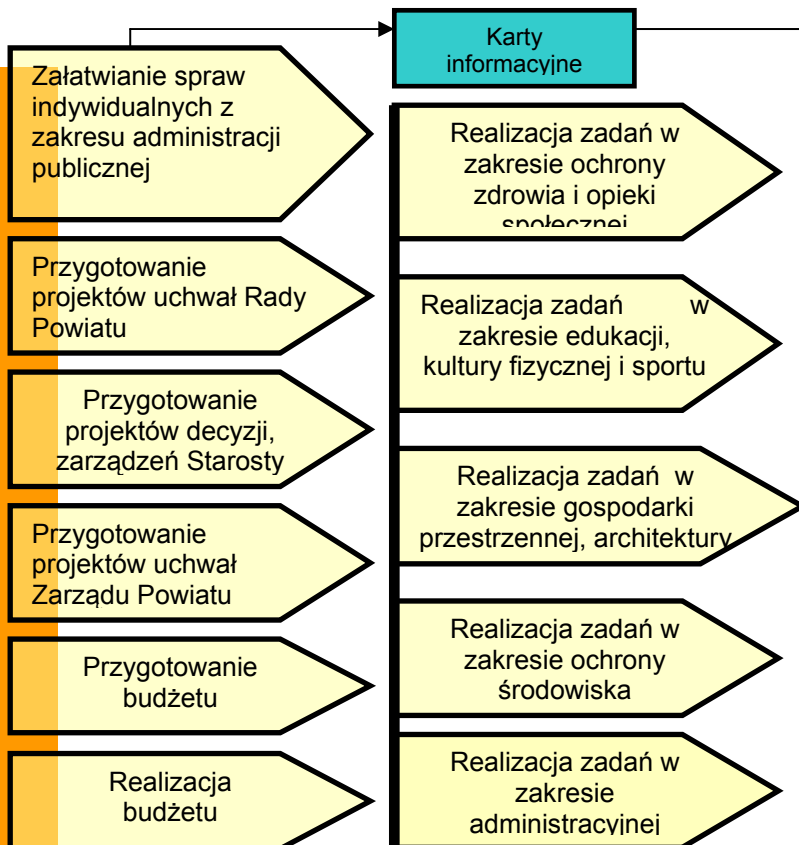
Data wydania: 2006.10.10

Data modyfikacji:

Strona: 52

Stron: 52

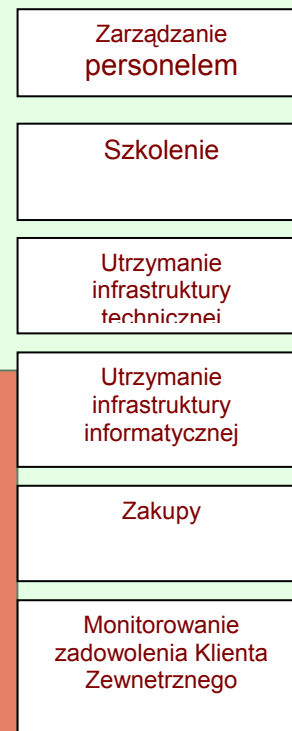
PROCESY GŁÓWNE – ZWIĄZANE Z
USTAWOWYMI ZADANIAMI
SAMORZĄDU POWIATOWEGO



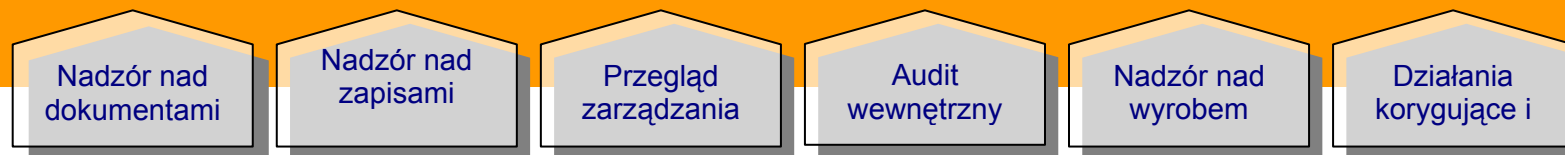
**Klient
Zewnętrzny**

**ZADOWOLENIE
KLIENTA
ZEWNEĘTRZNEGO**

PROCESY WSPOMAGAJĄCE



CIĄGŁE DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZENIA JAKOŚCIĄ



PROCESY SYSTEMOWE