


STAROSTWO POWIATOWE W SZCZYTNIE
ul. Sienkiewicza 1
12-100 Szczytno




WYKAZ PROCEDUR OPISOWYCH




Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Procedury opisowe	EDYCJA	STRONA
			B	2

PODZIAŁ PROCEDUR


Nazwa wydziału	Symbol	Procedury				
		Schematyczne	Ustne	Opisowe		
Pełnomocnik ds. jakości	PJ			PJ-01		
				PJ-02		
				PJ-03		
				PJ-04		
				PJ-05		
Wydział Architektury i Budownictwa	Ab	AB-01	AB-02			
			AB-03			
			AB-04			
			AB-05			
			AB-06			
			AB-07			
			AB-08			
			AB-09			
			AB-11			
			AB-12			
			AB-13			
			AB-14			
		Wydział Edukacji, Kultury, Kultury Fizycznej, Zdrowia i Opieki Społecznej	Ez		EZ-01	
				EZ-02	EZ-04	
EZ-03	EZ-05					
	EZ-06					
Wydział Finansowo- Budżetowy	Fin	FIN-01				

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Procedury opisowe	EDYCJA	STRONA
			B	3

Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru, i Gospodarki Nieruchomościami	Gg	GG-02	GG-01	
		GG-04	GG-03	
		GG-07	GG-05	
			GG-06	
			GG-08	
			GG-09	
			GG-10	
Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg	Km		KM-01	
			KM-02	
			KM-03	
			KM-04	
			KM-05	
			KM-06	
			KM-07	
			KM-08	
			KM-09	
			KM-10	
Wydział Organizacyjny	Or	OR-04		
			OR-02	
			OR-03 OR-05	
Biuro Rady	Br	Br-05	Br-07	
		Br-06		


Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami	EDYCJA	STRONA
			B	4

Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska	Roś	ROŚ-11		
			ROŚ-03	
			ROŚ-04	
			ROŚ-06	
			ROŚ-07	
			ROŚ-08	
			ROŚ-09	
			ROŚ-10	
			ROŚ-12	
			ROŚ-13	
			ROŚ-14	
			ROŚ-15	
			ROŚ-16	
			ROŚ-18	
	ROŚ-23			
Wydział Rozwoju Gospodarczego i Promocji	Rg		Rg-01	
			Rg-02	
			Rg-03	
			Rg-04	
			Rg-05	
			Rg-06	
			Rg-07	
			Rg-08	
			Rg-09	
Powiatowy Rzecznik Konsumentów	RzK		RzK-01	
			RzK-02	
			RzK-03	

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami	EDYCJA	STRONA
			B	5


WYKAZ PROCEDUR OPISOWYCH I SHEMATYCZNYCH

1. PJ-01 Nadzór nad dokumentami.
2. PJ-02 Nadzór nad zapisami.
3. PJ-03 Audit wewnętrzny.
4. PJ-04 Nadzór nad produktem niezgodnym z wymogami.
5. PJ-05 Działania korygujące i zapobiegawcze.
6. AB-01 Procedura wydawania pozwolenia na budowę.
7. EZ-02 Procedura wydania opinii dotyczącej wniosku kierowanego na Radę Społeczną przy Zespole Opieki Zdrowotnej w Szczytnie.
8. EZ-03 Procedura wydawania decyzji o umieszczeniu ucznia w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym w Szczytnie.
9. FIN-01 Procedura uchwalania budżetu.
10. GG-02 Wprowadzanie zmian do operatu ewidencyjnego.
11. GG-04 Przyjmowanie materiałów do zasobu geodezyjnego i kartograficznego.
12. GG-07 Procedura sprzedaży nieruchomości Skarbu Państwa.
13. OR-04 Rozpatrzenie skargi.
14. Br-05 Uchwały Rady Powiatu.
15. Br-06 Obsługa posiedzeń Zarządu.
16. ROŚ-11 Procedura wydania pozwolenia wodnoprawnego


Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Wykaz procedur ustnych	EDYCJA	STRONA
			B	6

WYKAZ PROCEDUR USTNYCH


- | | | |
|----|-------|---|
| 1 | AB-02 | Wydawanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę obiektów budowlanych. |
| 2 | AB-03 | Wydawanie decyzji o przeniesieniu pozwolenia na budowę. |
| 3 | AB-04 | Wydawanie decyzji na zmianę sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części. |
| 4 | AB-05 | Wydawanie decyzji o niezbędności wejścia do sąsiedniego budynku, lokalu lub na teren sąsiedniej nieruchomości celem wykonania robót budowlanych (zadanie uśpione). |
| 5 | AB-06 | Zatwierdzanie projektów budowlanych (zadanie uśpione). |
| 6 | AB-07 | Wydawanie decyzji o zmianie pozwolenia na budowę. |
| 7 | AB-08 | Przyjmowanie zgłoszeń o rozbiórcie obiektów budowlanych. |
| 8 | AB-09 | Przyjmowanie zgłoszeń dotyczących wykonania obiektów i robót budowlanych nie wymagających pozwolenia na budowę. |
| 9 | AB-11 | Wydawanie dzienników budowy. |
| 10 | AB-12 | Zadania wynikające z rozporządzenia w sprawie dodatków mieszkaniowych potwierdzających powierzchnię użytkową domów mieszkalnych jednorodzinnych i wyposażenie techniczne. |
| 11 | AB-13 | Zadania wynikające z ustawy o własności lokali potwierdzających samodzielność lokali mieszkalnych lub użytkowych. |
| 12 | AB-14 | Wydawanie innych zaświadczeń potwierdzających w sposób urzędowy fakty lub stan prawny wynikający z prowadzonej ewidencji, rejestrów bądź innych danych znajdujących się w posiadaniu Starostwa. |
| 13 | EZ-01 | Procedura koordynacji imprez kulturalnych o zasięgu powiatowym dofinansowywanych z budżetu Powiatu Szczytnieńskiego |
| 14 | EZ-04 | Wydawanie zaświadczeń dotyczących wpisu do ewidencji Uczniowskich Klubów Sportowych. |
| 15 | EZ-05 | Wydawanie skierowania do placówki realizującej wczesne wspomaganie rozwoju dziecka. |
| 16 | EZ-06 | Rejestracja uczniowskich klubów sportowych oraz stowarzyszeń kultury fizycznej. |
| 17 | GG-01 | Wydawanie materiałów wchodzących w skład zasobu geodezyjnego i kartograficznego. |
| 18 | GG-03 | Wydawanie wypisów i wyrysów z operatu ewidencyjnego oraz zaświadczeń o posiadaniu gospodarstwa rolnego. |
| 19 | GG-05 | Uzgodnianie dokumentacji projektowej. |
| 20 | GG-06 | Zmiana gleboznawczej klasyfikacji gruntów. |

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Wykaz procedur ustnych	EDYCJA	STRONA
			B	7

- | | | |
|----|--------|--|
| 21 | GG-08 | Sprzedaż nieruchomości stanowiących mienie Powiatu. |
| 22 | GG-09 | Oddawanie nieruchomości w trwałą zarząd. |
| 23 | GG-10 | Przenoszenie prawa własności nieruchomości Skarbu Państwa na rzecz dożywotnich użytkowników i właścicieli budynków. |
| 24 | KM-01 | Rejestracja pojazdów. |
| 25 | KM-02 | Wydawanie praw jazdy. |
| 26 | KM-03 | Wydawanie i cofanie zezwoleń dla stacji kontroli pojazdów na przeprowadzanie badań technicznych. |
| 27 | KM-04 | Wydawanie i cofanie uprawnień diagnosty do wykonywania badań technicznych. |
| 28 | KM-05 | Wydawanie i cofanie zezwoleń na prowadzenia ośrodków szkolenia kierowców. |
| 29 | KM-06 | Wpisywanie i cofanie z listy instruktorów nauki jazdy. |
| 30 | KM-07 | Wydawanie zezwoleń na wykorzystanie dróg w sposób szczególny. |
| 31 | KM-08 | Uzgodnianie tras procesji, pielgrzymek i innych imprez o charakterze religijnym. |
| 32 | KM-09 | Udzielanie i cofanie licencji w krajowym transporcie drogowym osób i rzeczy. |
| 33 | KM-10 | Zatwierdzanie projektów organizacji ruchu na drogach powiatowych i gminnych. |
| 34 | OR-02 | Wydawanie zezwoleń na przewóz zwłok. |
| 35 | OR-03 | Wydawanie pozwoleń na przeprowadzenie zbiórki publicznej na obszarze powiatu lub jego części obejmującej więcej niż jedną gminę. |
| 36 | OR-05 | Plan szkoleń dla pracowników Starostwa Powiatowego w Szczytnie |
| 37 | Br-07 | Współpraca z radnymi w zakresie rozpatrywania skarg na Starostę, członków zarządu i kierowników jednostek organizacyjnych. |
| 38 | ROŚ-03 | Wydawanie pozwoleń na wprowadzenie pyłów lub gazów do powietrza. |
| 39 | ROŚ-04 | Wydawanie decyzji o dopuszczalnym poziomie hałasu |
| 40 | ROŚ-06 | Wydawanie pozwoleń na wytwarzanie odpadów. |
| 41 | ROŚ-07 | Zatwierdzanie programów gospodarki odpadami niebezpiecznymi. |
| 42 | ROŚ-08 | Przyjmowanie informacji o wytwarzanych odpadach innych niż niebezpieczne i sposobach gospodarowania tymi odpadami. |

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Wykaz procedur ustnych	EDYCJA	STRONA
			B	8

- | | | |
|----|--------|---|
| 43 | ROŚ-09 | Wydawanie zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie odzysku, unieszkodliwiania, zbierania i transportu odpadów. |
| 44 | ROŚ-10 | Ustanawianie strefy ochronnej ujęcia wody obejmującej wyłącznie teren ochrony bezpośredniej. |
| 45 | ROŚ-12 | Wydawanie kart wędkarskich. |
| 46 | ROŚ-13 | Prowadzenie rejestru łodzi służących do amatorskiego i zawodowego połowu ryb. |
| 47 | ROŚ-14 | Wydawanie zezwoleń na przegradzanie sieciowymi rybackimi narzędziami więcej niż połowy szerokości łóżyska wody płynącej. |
| 48 | ROŚ-15 | Wydawanie koncesji na poszukiwanie kopalin, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin pospolitych. |
| 49 | ROŚ-16 | Wydawanie decyzji zatwierdzających projekty prac geologicznych, których wykonywanie nie wymaga uzyskania koncesji. |
| 50 | ROŚ-18 | Przyjmowanie dokumentacji geologicznej bez zastrzeżeń lub wydawanie decyzji o odmowie przyjęcia dokumentacji geologicznej. |
| 51 | ROŚ-23 | Wydawanie zezwoleń na usuwanie drzew lub krzewów z nieruchomości będących własnością gminy. |
| 52 | Rg-01 | Promocja i kreowanie pozytywnego wizerunku powiatu. |
| 53 | Rg-02 | Działania w zakresie turystyki. |
| 54 | Rg-03 | Współpraca z samorządami na terenie Polski i z zagranicą |
| 55 | Rg-04 | Wydawnictwa promocyjne. |
| 56 | Rg-05 | Organizacja imprez i zadań kulturalnych i promocyjnych. |
| 57 | Rg-06 | Koordinacja zadań i imprez kulturalnych i promocyjnych o zasięgu powiatowym dofinansowywanych ze środków Starostwa Powiatowego w Szczytnie. |
| 58 | Rg-07 | Współdziałanie ze stowarzyszeniami i instytucjami upowszechniania kultury |
| 59 | Rg-08 | Przygotowanie i przeprowadzanie postępowania w sprawie udzielania zamówień publicznych. |
| 60 | Rg-09 | Administrowanie mieniem komunalnym. |
| 61 | RzK-01 | Działania w zakresie ochrony konsumenta – poradnictwo i pomoc prawna |
| 62 | RzK-02 | Współpraca z właściwą miejscową delegaturą urzędu (UOKiK), organami inspekcji oraz organizacjami konsumenckimi. |
| 63 | RzK-03 | Działania w zakresie edukacji konsumenckiej |

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami PJ-01	EDYCJA	STRONA
			B	10

SPIS TREŚCI

1. Przedmiot i cel działania.
2. Polityka i cel.
3. Odpowiedzialność.
4. Opis postępowania.
 - 4.1. Księga jakości.
 - 4.2. Opracowanie procedur i opisów procesów.
 - 4.3. Opracowanie zmian do dokumentów.
 - 4.4. Rozpowszechnianie dokumentów.
 - 4.5. Nadzór nad aktami prawnymi.
5. Załączniki.


1. Przedmiot i cel działania.

Niniejsza procedura reguluje zasady postępowania w zakresie nadzoru nad dokumentacją systemu zarządzania jakością. Nadzór ten dotyczy:

- tworzenia i akceptacji dokumentów;
- rozpowszechniania dokumentów;
- wprowadzenia zmian do dokumentów;
- przechowywania dokumentów.

Dokumentami objętymi nadzorem w trybie systemu jakości są:

- dokumentacja systemu jakości:
 - a) księga jakości,
 - b) wykaz procedur opisowych,
 - c) wykaz i mapa procesów,
 - d) wykaz zadań,
 - e) akty prawne zewnętrzne

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami PJ-01	EDYCJA	STRONA
			B	11

2. Polityka i cel

Dokumentacja systemu jakości ma służyć umacnianiu działalności Starostwa Powiatowego w Szczytnie zapewnieniu konsekwentnej realizacji procesów w sposób ustalony i znany wszystkim uczestnikom tych procesów.

3. Odpowiedzialność.

3.1 Bezpośredni nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

3.2 Aktualizację wykazu procedur i zadań wydziałowych przygotowują Naczelnicy wydziałów i przedkładają Pełnomocnikowi do weryfikacji i zatwierdzenia.

4. Opis postępowania.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością redaguje Księgę Jakości. Księga odnosi się do wszystkich wymagań normy i reguluje sposób postępowania w zakresie wymagań normy PN-EN ISO 9001.


4.1. Księga Jakości zawiera:

- politykę jakości;
- misję;
- wyłączenia w stosunku do wymagań normy, nie mających zastosowania w praktyce.
- Księgę Jakości zatwierdza Starosta Szczytnieński, który ustala datę jej wejścia w życie.

4.2. Opracowanie procedur.

4.2.1. Pierwsze procedury i zadania wydziałów opracowują naczelnicy wydziałów

4.2.2. Opracowany projekt dokumentu jest weryfikowany przez Pełnomocnika na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001-2000 i spójności z pozostałymi dokumentami systemu jakości.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami PJ-01	EDYCJA	STRONA
			B	12

4.2.3. Zaakceptowane dokumenty są przyjmowane jako część dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością i przechowywane są przez Pełnomocnika.

4.3. Opracowanie zmian do dokumentów systemu jakości.

4.3.1. Wniosek o wprowadzenie zmiany do dokumentów systemu jakości (zał. Nr 1) składa Naczelnik Wydziału, który uzna, że zmiana taka przyczyni się do poprawy efektywności systemu jakości i działania urzędu.

4.3.2. Zmiany dotyczą określonych stron dokumentu systemu jakości. Przebieg ich redagowania i akceptacji określa rozdział 4.2.

4.3.3. Zmiana rejestrowana jest na tytułowej stronie dokumentu, w tabelce przewidzianej dla zmian.

4.4. Rozpowszechnianie dokumentów jakości.

4.4.1. Starosta Szczycki akceptuje jeden komplet dokumentacji systemu jakości, która stanowi komplet wzorcowy. Komplet wzorcowy jest przechowywany przez Pełnomocnika.


4.4.2. Pełnomocnik umieszcza w BIP-ie komplet dokumentacji systemu i w miarę potrzeb aktualizuje go.

4.4.3. Rozpowszechnienie dokumentów systemu następuje poprzez BIP.

4.4.4. Dokumentacja systemu jest dostępna dla wszystkich pracowników urzędu.

4.4.5. Rozpowszechnianie zmian do dokumentów.

Pełnomocnik w karcie nowelizacji procedury każdego egzemplarza rejestruje wprowadzoną zmianę. Zmiany te wprowadzane są do dokumentacji systemu umieszczonej w BIP-ie.


Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami PJ-01	EDYCJA	STRONA
			B	13

4.5 Nadzór nad aktami prawnymi.

- 4.5.1 Wpływające do Starostwa akty prawne są analizowane przez Pełnomocnika i w zależności od treści aktu – są kserowane i przekazywane zainteresowanym wydziałom. Naczelnicy wydziałów analizują dany akt i przekazują pracownikowi merytorycznemu wydziału.
- 4.5.2 Oryginalne akty prawne są przechowywane w zbiorze przepisów prawnych w Wydziale Organizacyjnym i są ogólnie dostępne.
- 4.5.3 Naczelnicy i pracownicy poszczególnych wydziałów są zobowiązani do bezwzględnego przestrzegania obowiązujących przepisów prawa.
- 4.5.4 Każdy pracownik ma możliwość korzystania ze zbioru aktów prawnych, a także z korzystania z systemu informacji prawnej LEX dostępnego w sieci wewnętrznej urzędu.

5. Załączniki.

Załącznik nr 1 – Wniosek o zmianę dokumentu

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad dokumentami PJ-01	EDYCJA	STRONA
			B	14

Zał. Nr 1

WNIOSEK O ZMIANĘ DOKUMENTU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

.....
osoba składająca wniosek

.....
Data

.....
dokument systemu jakości (księga jakości, procedura jakości, załącznik/formularz)

propozycja zmian

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


wprowadzono zmiany – nie wprowadzono zmian

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Starostwo Powiatowe w Szczytnie, dnia.....

.....
Autor

.....
Pełnomocnik ds. Systemu Jakości

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad zapisami PJ-02	EDYCJA	STRONA
			B	16

SPIS TREŚCI


1. Cel, przedmiot i zakres
2. Odpowiedzialność.
3. Opis postępowania.
 - 3.1 Identyfikacja zapisów dotyczących jakości.
 - 3.2 Nadzór nad zapisami.
4. Zapisy.
5. Wykaz załączników i formularzy

1. Cel, przedmiot i zakres procedury.

Celem procedury jest zapewnienie, że prowadzone, w ramach systemu jakości, zapisy służą poprawie efektywności jego funkcjonowania. Przedmiotem procedury jest sposób nadzoru nad zapisami dotyczącymi systemu zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Szczytnie. Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach Starostwa objętych systemem.

2. Odpowiedzialność.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, jest odpowiedzialny za nadzór nad prawidłowością i efektywnością funkcjonowania niniejszej procedury. Osoby wymienione w procedurze są odpowiedzialne za realizację przydzielonych im zadań.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad zapisami PJ-02	EDYCJA	STRONA
			B	17

3. Opis postępowania.

3.1 Identyfikacja zapisów dotyczących jakości.

3.1.1 Zapisy dotyczące systemu zarządzania jakością są tworzone we wszystkich komórkach objętych tym systemem.

3.1.2 Miejsca i zakres powstawania zapisów określają dokumenty systemu jakości:

- Księga Jakości
- Procedury

3.2 Nadzór nad zapisami.


3.2.1. Zapisy są przechowywane i archiwizowane wraz z dokumentami w warunkach zabezpieczających przed ich uszkodzeniem lub utratą, przez Naczelnika wydziału, w sposób pozwalający na odpowiednio łatwy dostęp.

3.2.2. Zapisy są rozpowszechniane i udostępniane za pisemnym potwierdzeniem odbioru, lub faktu zapoznania się z zapisem. W przypadku dokumentów elektronicznych, potwierdzenie dokonywane jest drogą elektroniczną, a jego fakt zachowywany, lub pisemnie - w notatce sporządzonej przez nadzorującego zapis.

3.2.3. Udostępnianie lub przekazywanie w szerszym zakresie - w tym dla osób spoza Starostwa jest możliwe tylko za pisemną zgodą Starosty Szczytieńskiego odnotowaną wraz z datą na oryginale udostępnionego zapisu.


3.2.4. Niektóre zapisy mogą być przekazywane lub udostępnione klientowi, niezależnie od zastrzeżeń w tym zakresie, ale tylko w przypadkach przewidzianych przepisami prawnymi.

3.2.5. Wszelkie informacje o zużyciu, zniszczeniu lub zagubieniu oryginału zapisu muszą być udokumentowane przez pracownika odpowiedzialnego za jego przechowywanie.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad zapisami PJ-02	EDYCJA	STRONA
			B	18

4. Zapisy.

Zapisy dotyczące jakości w Starostwie Powiatowym przechowuje Pełnomocnik przez okres 4 lat.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Audit wewnętrzny PJ-03	EDYCJA	STRONA
			B	20

SPIS TREŚCI

1. Cel.
2. Zakres.
3. Opis postępowania.
 - 3.1 Odpowiedzialność.
 - 3.2 Planowanie i przygotowanie auditu.
 - 3.3 Audit.
4. Zapisy.
5. Wykaz załączników.

1. CEL

Celem niniejszej procedury jest monitorowanie efektywności systemu zarządzania jakością poprzez prowadzenie auditów wewnętrznych.

2. ZAKRES

2.1 Procedura ta dotyczy wewnętrznych auditów systemu jakości, z uwzględnieniem planowania auditów, przeprowadzania auditów i zapisywania wyników z auditów.


3. OPIS POSTĘPOWANIA

3.1 Odpowiedzialność

3.1.1. Pełnomocnik d/s Systemu Jakości (zwany dalej Pełnomocnikiem) jest odpowiedzialny za opracowanie, realizowanie i nadzorowanie planu auditów, wyznaczenie audytora do przeprowadzenia auditu, decydowanie w sprawie działań korygujących, analizę wyników auditów wewnętrznych.

3.2 Planowanie i przygotowania do auditu.

3.2.1 Każda część systemu będzie auditowana przynajmniej raz na 12 miesięcy zgodnie z rocznym planem auditów.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Audit wewnętrzny PJ-03	EDYCJA	STRONA
			B	21

3.2.2 Pełnomocnik opracowuje Plan Auditów Wewnętrznych (załącznik nr 1,) na dany rok.

3.2.3 Plan auditów jest zawsze opatrzony datą i podpisem autora oraz zatwierdzony przez Starostę, sporządzany jest w terminie do 15 marca każdego roku.

3.2.4 Plan auditów może być nowelizowany przez Pełnomocnika w zależności od wyników poprzednich auditów i zmian w systemie jakości.

3.2.5 Pełnomocnik opracowuje grafik planu auditu na dany rok (załącznik nr. 5)

3.2.6 Przynajmniej 10 dni przed planowanym auditem, Pełnomocnik wyznacza audytora, lub zespół auditorów, wystawia kartę auditu (górną część) i powiadamia zainteresowanych. Zespół auditorów pracuje pod przewodnictwem audytora wiodącego.


3.2.7 Pracownicy i Kierownictwo auditowanego działu mają obowiązek udzielać auditorom niezbędnych informacji oraz przedstawiać dokumentację związaną z wykonywanymi pracami.

3.3 Audyty

3.3.1 Auditorzy w trakcie auditu formułują spostrzeżenia i niezgodności dotyczące funkcjonowania systemu jakości na podstawie obiektywnych dowodów i zapisują je na formularzu karta auditu wewnętrznego (załącznik nr 4). Karta otrzymuje kolejny numer z rejestru auditów wewnętrznych (załącznik nr 2).

3.3.2 Auditor analizuje spostrzeżenia i ustala, które z wad są zakwalifikowane jako niezgodności. Dalszy tryb postępowania z niezgodnościami reguluje procedura PJ-05.

3.3.3 Auditor formułuje stwierdzone niezgodności na karcie auditu, omawiając je z auditowanym i uzyskuje jego pisemne potwierdzenie.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Audit wewnętrzny PJ-03	EDYCJA	STRONA
			B	22

3.3.4 Pełnomocnik dokonuje analizy przeprowadzonych auditów, a rezultaty włącza do sprawozdania na przegląd systemu.

4. ZAPISY

4.1 Wszelkie dokumenty związane z przeprowadzeniem auditów wewnętrznych i przeglądem systemu zarządzania jakością przechowuje Pełnomocnik przez okres 4 lat.

5. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW.


5.1 Załącznik nr 1 - Wzór formularza „Plan auditów wewnętrznych”.

5.2 Załącznik nr 2 - Wzór formularza „Rejestr auditów wewnętrznych”.

5.3 Załącznik nr 3 – Lista pytań kontrolnych.

5.4 Załącznik nr 4 - Wzór formularza „Karta auditu wewnętrznego”.

5.5 Załącznik nr 5 - Wzór formularza „Grafik planu auditu”.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Audit wewnętrzny PJ-03	EDYCJA	STRONA
			B	23

Zał. Nr 1

PLAN AUDITÓW WEWNĘTRZNYCH NA ROK

Lp.	KOMÓRKA ORGANIZACYJNA	ROK											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													

OPRACOWAŁ PEŁNOMOCNIK

ZATWIERDZIŁ STAROSTA


Nr Wymag	Treść wymagania	Komórka organizacyjna											
7.5.4	<i>Własność klienta</i>												
7.5.5	<i>Zabezpieczenie wyrobu</i>												
7.6	Nadzorowanie wyposażenia do minit. i pomiar.												
8	POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE												
8.1	Postanowienia ogólne												
8.2	Monitorowanie i pomiary												
8.2.1	<i>Zadowolenie Klienta</i>												
8.2.2	<i>Audity wewnętrzne</i>												
8.2.3	<i>Monitorowanie i pomiary procesów</i>												
8.2.4	<i>Monitorowanie i pomiary wyrobu</i>												
8.3	Nadzór nad wyrobem niezgodnym												
8.4	Analiza danych												
8.5	Doskonalenie												
8.5.1	<i>Ciągłe doskonalenie</i>												
8.5.2	<i>Działania korygujące</i>												
8.5.3	<i>Działania zapobiegawcze</i>												

Numeracja komórek organizacyjnych

Numer	Symbol	Nazwa
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

PEŁNOMOCNIK

.....

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad produktem niezgodnym z wymogami PJ-04	EDYCJA	STRONA
			B	29

SPIS TREŚCI

1. Cel.
2. Zakres.
3. Nadzór.
 - 3.1 Odpowiedzialność.
4. Postępowanie z produktem niezgodnym.

1. Cel

Celem nadzoru nad produktem niezgodnym jest przede wszystkim:

- zidentyfikowanie i nadzorowanie produktu niezgodnego, aby nie trafił on do klienta
- zastosowanie procedury odwoławczej w przypadku produktu już wydanego i zaskarżonego
- zastosowanie procedur OR-04 w przypadku skargi.

2. Zakres


Procedura obejmuje sposób postępowania w przypadkach odwołań od decyzji administracyjnych, wskazuje sposób postępowania z produktem niezgodnym w przypadku złożonego przez klienta odwołania. W przypadku skargi stosowana jest procedura OR-04.

3. Nadzór

3.1 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnymi za wszystkie produkty danego wydziału są Naczelnicy tych wydziałów. Każdy Naczelnik odpowiada za działalność wydziału, którym kieruje oraz nadzoruje bezpośrednio produkt wydziału. Nadzór nad produktem niezgodnym sprawuje także Naczelnik Wydziału. Produkt niezgodny nie może być dopuszczony do wydania, lub w przypadku już wydanego produktu postępowanie z nim winno być zgodne z istniejącą procedurą.

Odwołanie w zależności od właściwości rzeczowej rozpatrują: Wojewoda, Samorządowe Kolegium Odwoławcze lub starosta w sprawach oczywistych omyłek.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad produktem niezgodnym z wymogami PJ-04	EDYCJA	STRONA
			B	30

3.2 Uprawnienia


Sekretarz Powiatu oraz auditorzy wewnętrzni mają prawo przeprowadzać kontrole wewnętrzne we wszystkich wydziałach Starostwa, w których wydawane są decyzje administracyjne. Każdy Naczelnik wydziału może w każdym czasie poprosić o przeprowadzenie kontroli w jego wydziale lub dokonać takiego sprawdzenia samodzielnie. Wnoszone do Starostwa Skargi rozpatrywane są zgodnie z procedurą OR-04.

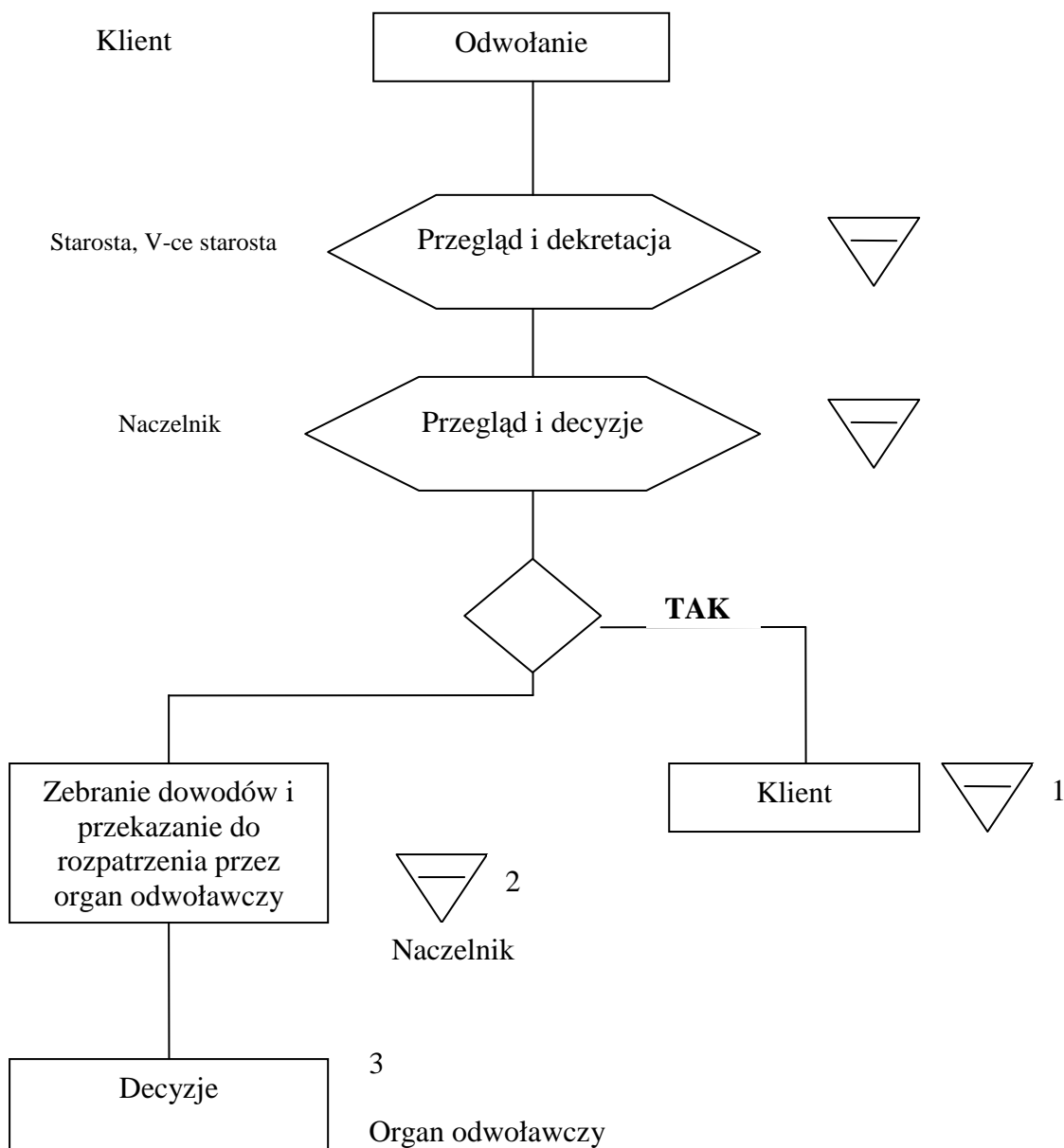
4. Tryb postępowania


- skargi – procedura OR-04;
- odwołania – w/g poniższego schematu.

5. Postępowanie z produktem niezgodnym.

- Wadliwa merytorycznie decyzja nie spełniająca wymogów Kodeksu Postępowania Administracyjnego – odwołanie
- oczywista omyłka pisarska – odwołanie
- niewłaściwa obsługa klienta (przewlekane sprawy, nie dotrzymanie terminu, niewłaściwe zachowanie urzędnika – skarga.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad produktem niezgodnym z wymogami PJ-04	EDYCJA	STRONA
			B	31



Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad produktem niezgodnym z wymogami PJ-04	EDYCJA	STRONA
			B	32

1. Naczelnik uznaje odwołanie za zasadne, uchyla zaskarżoną decyzję i wydaje nową, w przypadku oczywistej omyłki dokonuje sprostowania.
2. W przypadku stwierdzenia braku przesłanek do uchylenia decyzji naczelnik przesyła zaskarżoną decyzję wraz z aktami sprawy do organu odwoławczego.
3. Organ odwoławczy podejmuje następującą decyzję:
 - przesyła sprawę do ponownego rozpatrzenia
 - podejmuje ostateczne rozstrzygnięcie

6. Dokumenty związane

Kodeks Postępowania Administracyjnego:


- Dział II – Rozdział 10 KPA – odwołania
- Dział VIII – Rozdział 2 KPA – skargi

7. Zapisy


a) odnośnie skarg w procedurze OR-04

b) odnośnie odwołań

- parafa starosty lub v-ce starosty i dekretacja
- parafa i decyzja naczelnika

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Nadzór nad produktem niezgodnym z wymogami PJ-04	EDYCJA	STRONA
			B	33

- pismo naczelnika do organu odwoławczego
- decyzja naczelnika dotycząca sprostowania oczywistej omyłki lub uchylenie zaskarżonej decyzji i wydanie nowej.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	35

SPIS TREŚCI

1. Polityka i cel.
2. Przedmiot i zakres stosowania.
3. Odpowiedzialność.
4. Procedura działań korygujących.
5. Przegląd systemu przez kierownictwo.
6. Procedura działań zapobiegawczych.
7. Zapisy.
8. Załączniki.

1. Polityka i cel.

Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Szczytnie jest świadome, że istotnym warunkiem uzyskania satysfakcji Klientów jest demonstracja ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.


Aby ten cel osiągnąć, Kierownictwo wdraża spójny proces doskonalenia systemu, który prowadzi do podwyższenia jego efektywności, poprzez usprawniające zmiany w samym systemie oraz odpowiednie korekty polityki jakości i jej celów.

2. Przedmiot i zakres stosowania.

Niniejszy dokument reguluje i wiąże działania, mające kluczowe znaczenie dla zapewnienia ciągłego i systematycznego doskonalenia systemu zarządzania jakością. Dokument obejmuje cztery kluczowe działania:

- działania korygujące, podejmowane dla analizowania i usuwania przyczyn ujawnionych niezgodności;
- systematyczne gromadzenie danych, dotyczących funkcjonowania systemu i ich analiza;
- wykorzystanie gromadzonych danych w trybie przeglądu systemu przez Kierownictwo;
- formułowanie przez Kierownictwo zadań w kierunku doskonalenia systemu i podejmowanie działań zapobiegających potencjalnym niezgodnościom.

Dokument dotyczy całej działalności Starostwa, objętej systemem jakości i wszystkich komórek, realizujących tą działalność.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	36

3. Odpowiedzialność.

STAROSTA jest odpowiedzialny za:

- dokonywanie systematycznych przeglądów systemu;

PEŁNOMOCNIK jest odpowiedzialny za:


- przygotowywanie pisemnego sprawozdania na przegląd funkcjonowania systemu przez Kierownictwo oraz wykonanie pisemnego raportu z tego przeglądu;
- nadzór nad realizacją działań korygujących i zapobiegawczych oraz analizę ich efektywności;
- akceptacja działań korygujących
- ocena efektywności działań korygujących

NACZELNICY WYDZIAŁÓW są odpowiedzialni za:

- gromadzenie danych w obszarach wyznaczonych im przez Pełnomocnika i dostarczanie wyników w ustalonej formie i terminie;
- analizę niezgodności i proponowanie działań korygujących;
- efektywne wdrażanie działań zapobiegawczych i zaakceptowanie działań korygujących.

AUDITORZY są odpowiedzialni za:

- prawidłowe przeprowadzenie auditu,
- sporządzenie kart auditu wewnętrznego,
- formułowanie niezgodności,
- sprawozdanie z wykonania działań korygujących (wspólnie z Pełnomocnikiem)

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	37

4. Opis postępowania

4.1 Analiza danych.

4.1.1 Pełnomocnik identyfikuje obszary systemu zarządzania jakością, w których będą gromadzone dane i prowadzona ich analiza dla stworzenia podstaw do doskonalenia systemu.

4.1.2 Identyfikacja obszarów podlegających gromadzeniu danych i ich analizie zapewnia uwzględnienie wszystkich ważnych elementów systemu, w tym:

- skargi i wnioski klientów;
- audyty wewnętrzne;
- monitorowanie procesów,
- badanie zadowolenia Klienta.

4.1.3 Pełnomocnik ustala metodykę badania satysfakcji Klienta, a Naczelnicy wydziałów przeprowadzają te badania w trybie określonym w punkcie 8.2.1 Księgi Jakości.

4.1.4 Pełnomocnik dokonuje przeglądu i analizy danych. Na tej podstawie identyfikuje elementy celowych usprawnień systemu zarządzania jakością oraz działań zapobiegawczych. Wyniki analizy stanowią część sprawozdania pełnomocnika na przegląd systemu przez Kierownictwo.


5. Procedura działań korygujących.

5.1 Auditor kwalifikuje błędy, uchybienia oraz spostrzeżenia z auditów wewnętrznych jako niezgodności.

5.2 Pełnomocnik może formułować niezgodności, wynikające również z innych, niż audyty wewnętrzne, źródeł, jak:

- odwołania Klientów,
- skargi i wnioski Klientów, biorąc pod uwagę zasady określone w punkcie 5.1.

5.3 Pełnomocnik wystawia karty działań korygujących na formularzu załącznik nr1, oddzielnie dla każdej niezgodności i wyznacza osobę odpowiedzialną za sformułowanie propozycji działań korygujących.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	38

5.4 Osoba odpowiedzialna określa przyczynę niezgodności i proponuje działania korygujące, następnie Pełnomocnik akceptuje proponowane działania korygujące. Zakres proponowanych działań korygujących jest proporcjonalny do przewidywanych skutków ewentualnego powtórzenia się niezgodności i stopnia zagrożenia wizerunku i interesów Starostwa z tego powodu.

5.5 Pełnomocnik decyduje, dla których niezgodności mają być podjęte działania korygujące lub wyznacza ich zakres, mając na uwadze:

- bilans przewidywanych nakładów na działanie korygujące i skutków ewentualnego powtórzenia się niezgodności w przypadku ich nie podjęcia.

5.5.1 Osoby odpowiedzialne wdrażają zaakceptowane działania korygujące, wynik zapisują na karcie niezgodności i zwracają Auditorowi.

5.5.2 Pełnomocnik nadzoruje wykonanie działań korygujących i bada ich efektywność, podejmując w razie potrzeby stosowne działanie.

5.5.3 Pełnomocnik dokonuje zapisów dokumentujących wykonanie działań korygujących na formularzu Zał. Nr 1 i przechowuje je.


6. Przegląd systemu przez Kierownictwo.

Raz w roku Starosta dokonuje planowego przeglądu Systemu Jakości. Przegląd ma na celu:

- sprawdzenie konsekwencji realizacji i przestrzegania wymagań określonych w dokumentacji systemowej;
- ocenę efektywności funkcjonowania systemu dla realizacji polityki jakości i osiągnięcia jej celów;
- sformułowanie ewentualnych korekt polityki jakości i jej celów wytycznych do zmian w systemie dla jego doskonalenia oraz określenie ewentualnych działań zapobiegawczych.

6.1 Procedura przeprowadzenia przeglądu systemu jakości.

6.1.1 Starosta na wniosek Pełnomocnika wyznacza termin przeglądu.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	39

6.1.2 Pełnomocnik sporządza pisemne sprawozdanie z funkcjonowania systemu jakości za okres od ostatniego przeglądu i wręcz je Staroście na 10 dni przed wyznaczonym terminem przeglądu.

6.1.3 Sprawozdanie zawiera:

- raport z realizacji wytycznych z ostatniego przeglądu, w tym ustalonych działań zapobiegawczych;
- wyniki danych, gromadzonych w trybie punktu 4.1., w tym:
 - a) raport z wyników auditów wewnętrznych;
 - b) efekt realizacji działań korygujących;
- raport z osiągnięcia celów jakości.

6.1.4 Starosta dokonuje przeglądu przy udziale Pełnomocnika i wyznaczonych członków Kierownictwa oraz innych pracowników, których udział uzna za celowy. Przegląd obejmuje:

- ocenę efektywności systemu jakości i wytyczne w sprawie ewentualnych zmian w systemie, w kierunku jego doskonalenia;
- korektę polityki jakości i jej celów (jeżeli to potrzebne);
- działania zapobiegawcze, w tych przypadkach, gdy pojawiły się jakieś tendencje, które mogą prowadzić do niezgodności;
- wyznaczenie parametrów celów jakości na następny okres.


6.2 Pełnomocnik sporządza pisemny raport z przeglądu.

6.3 Pełnomocnik wykonuje lub uruchamia realizację wytycznych Starosty wynikających z raportu, nadzoruje ich realizację oraz informuje Starostę w przypadku zagrożeń realizacji, których sam nie może usunąć.

6.4 Pełnomocnik przechowuje sprawozdanie na przegląd i raport z przeglądu przez 4 lata.

7. Procedura działań zapobiegawczych.

7.1 Pełnomocnik dokonuje analizy danych, zgromadzonych w trybie punktu 4.1., a jej wyniki przedstawia Staroście w swoim sprawozdaniu z przeglądu systemu jakości przez Kierownictwo, o którym mowa w punkcie 7.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	40

7.1.1 Starosta podejmuje decyzje w sprawie:

- zmian i usprawnień systemu jakości;
- kierunków i zakresu działań zapobiegawczych.

7.1.2 W raporcie sporządzanym przez Pełnomocnika, z przeglądu systemu jakości przez Kierownictwo zawarte są decyzje w sprawie działań zapobiegawczych.

7.1.3 Pełnomocnik nadzoruje realizację działań zapobiegawczych i innych wyznaczonych działań oraz ich efektywność. Wyniki przedstawia Staroście w swoim sprawozdaniu na kolejny przegląd systemu jakości przez Kierownictwo lub na bieżąco, gdyby wymagała tego sytuacja.


8. Zapisy

- sprawozdanie z przeglądu systemu i raport z przeglądu - przechowuje Pełnomocnik przez okres 4 lat;
- karty działań korygujących
- karty auditu wewnętrznego
- plan auditu wewnętrznego
- rejestr auditów wewnętrznych
- rejestr działań korygujących i zapobiegawczych

Pełnomocnik przechowuje przez okres 4 lat.

9. Załączniki

Załącznik formularz - wzór formularza „Karta działań korygujących”.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001:2001 Działania korygujące i zapobiegawcze PJ-05	EDYCJA	STRONA
			B	41

Załącznik Nr. 1

KARTA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

Obszar (<i>rozdział Księgi, proces</i>):	<i>ŹRÓDŁO NIEZGODNOŚCI*</i> : - <i>audit wewnętrzny</i> - <i>kontrola własna</i> - <i>uwagi, skargi</i>
Nie zgodność:	<i>ODNOŚNIK</i> :
	Wyznaczenie odpowiedzialnego
	Pełnomocnik: data, podpis
Przyczyna niezgodności:	<i>ODPOWIEDZIALNY</i> data, podpis
Proponowane działania korekcyjne / korygujące*:	<i>ODPOWIEDZIALNY</i> za realizację:
	<i>TERMIN REALIZACJI</i> :
Akceptacja Pełnomocnika:	data, podpis Pełnomocnika
Realizacja działania korekcyjnego / korygującego:	<i>ODPOWIEDZIALNY</i> data, podpis
Ocena efektywności działania korygującego:	<i>PEŁNOMOCNIK</i> data, podpis

UWAGA: * *niepotrzebne skreślić*