

**STAROSTWO POWIATOWE W SZCZYTNE**  
**ul. Sienkiewicza 1**  
**12-100 Szczytno**




# KSIĘGA JAKOŚCI





Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	2

**Księga Jakości Edycja B została zatwierdzona Zarządzeniem Pana Jarosława Małacha, Starosty Szczytnieńskiego, Nr 36 z dnia 27 grudnia 2007 roku.  
Zgodnie z zarządzeniem - Księga obowiązuje od dnia 27 grudnia 2007 roku.**

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	3

## 1. WSTĘP


Powiat Szczytyński zajmuje obszar 1933 km<sup>2</sup> co stanowi 8% powierzchni województwa Warmińsko-Mazurskiego i plasuje się w grupie powiatów o największej powierzchni. W granicach Powiatu działa 6 gmin wiejskich, jedna miejsko-wiejska i jedna miejska. Siedzibą samorządu powiatowego jest miasto Szczytno, centrum życia społecznego, kulturalnego i gospodarczego. Obszar Powiatu Szczytyńskiego zamieszkuje 72,5 tys. osób co stanowi 5% mieszkańców województwa. Mieszkańcy miast (Pasym, Szczytno) stanowią 42% populacji. Rdzenni mieszkańcy Powiatu stanowią społeczność składającą się z ludności autochtonicznej i napływowej z terenów wschodnich (repatrianci), dawnych ziem polskich sprzed 1939r. i terenów przygranicznych (kurpiowszczyzna). Pomimo etnicznego zróżnicowania lokalna społeczność jest zintegrowana przy zachowaniu folkloru i tradycji kulturowej.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie powołane zostało w 1999r., mieści się w budynku ratusza położonym w centrum miasta. Siedziby swoje mają tu również Urząd Miasta i Urząd Gminy Szczytno.

Starostwo liczy 9 wydziałów oraz 4 stanowiska samodzielne. Podział i zakres obowiązków poszczególnych wydziałów określa Regulamin Organizacyjny.

Naszą ideą jest stworzenie przyjaznego wizerunku Urzędu dla mieszkańców Powiatu i wszystkich naszych klientów.

Celem głównym jest służba publiczna oraz kompetentne, terminowe załatwianie spraw ku zadowoleniu naszych klientów. Pomocą w osiągnięciu tego celu będzie wprowadzenie systemu zarządzania jakością opartego na wymogach normy PN-EN ISO 9001:2009.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>4</b>

## 2. POLITYKA JAKOŚCI

Naczelnym celem Starostwa Powiatowego w Szczytnie jest zapewnienie profesjonalnej i przyjaznej obsługi oraz zaspokojenie uzasadnionych oczekiwań klientów.

Realizacja tego celu odbywa się w oparciu o:

- a) umacnianie roli Urzędu jako instytucji pełniącej służbę publiczną;
- b) rozpoznanie i spełnianie uzasadnionych wymagań klientów;
- c) doskonalenie jakości zarządzania i organizacji w Starostwie;
- d) ciągła analiza i poprawa jakości usług;
- e) korygowanie i zapobieganie niezgodnościom;
- f) stałe podnoszenie kwalifikacji i świadomości pracowników.

Dla wdrażania systemu zarządzania jakością Starosta Szczycki zapewnia odpowiednio przeszkoloną kadre pracowników i niezbędne środki, a realizację zadania powierza pracownikom Starostwa Powiatowego w Szczytnie na wszystkich szczeblach organizacyjnych. Angażowanie się każdego pracownika w działania na rzecz ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością będzie wspierane przez Starostę Szczyckińskiego i naczelne kierownictwo Starostwa.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	<b>EDYCJA</b>	<b>STRONA</b>
			<b>B</b>	<b>5</b>

### 3. MISJA


Misją do spełnienia przez Starostwo Powiatowe w Szczytnie jest:

Nowoczesne przywództwo regionalne wyrażające się inicjatywą administracji publicznej, w zakresie rozwoju cywilizacyjnego i gospodarczego powiatu

oraz

sprawna obsługa podmiotów gospodarczych i osób fizycznych ułatwiająca im osiągnięcie ich słusznych i uzasadnionych celów.

Dla osiągnięcia celu tej misji Starosta Szczyckiński deklaruje spełnienie wymogów systemu zarządzania jakością określonych w normie PN-EN ISO 9001:2009, a także ciągłe doskonalenie systemu zarządzania.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>6</b>

## 4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 4.1 Wymagania ogólne

Starostwo Powiatowe w Szczytnie, aby utrzymać i doskonalić system zarządzania jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009, stworzyło procedury, które wspierają pracę Starostwa i wyznaczają cele. Dokumenty włączone do systemu zarządzania jakością oraz wszelkie zapisy są nadzorowane.


Spójność systemu jest zapewniona poprzez planowanie i monitorowanie działań zmierzających do udoskonalania systemu. Cele systemu wynikają z założeń zawartych w polityce jakości.

System zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Szczytnie nie obejmuje swoim zakresem następujących wymagań:

- projektowanie,
- walidacja procesów,
- nadzorowanie wyposażenia do pomiarów,
- zakupy

Z systemu wyłączony jest Wydział Zarządzania Kryzysowego.

Wymagania opisane w normie PN-EN ISO 9001:2009 w procesie projektowania w punkcie 7.3 nie są realizowane w Starostwie Powiatowym w Szczytnie. Starostwo nie projektuje produktu oferowanego klientowi tj. decyzji, postanowienia, zaświadczenia. Realizacja produktów jest zaprojektowana w aktach prawnych dotyczących poszczególnych zadań Powiatu. Proces walidacji opisany w normie PN-EN ISO 9001:2009 pkt. 7.5.2 podlega wyłączeniu ponieważ zawsze jest możliwość sprawdzenia zgodności produktu z wymaganiami (klienta i prawnymi) po jego zrealizowaniu.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	7

W Starostwie nie stosuje się też przyrządów pomiarowych. Nie ma przypadków zatrzymania własności klienta.

Zakupy, które dokonuje starostwo (papier, materiały biurowe, tunery) nie mają wpływu na jakość produktu czy usług świadczonych przez urząd. Starostwo nie zleca na zewnątrz wykonywania procesów, które mają wpływ na zgodność wyrobu z wymogami.

Procesy i procedury realizowane w Starostwie przedstawione są w oddzielnych opracowaniach - “Wykaz procedur opisowych”, “Wykaz procedur schematycznych”, “Wykaz zadań”, „Wykaz i mapa procesów”.


## **4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji**

### **4.2.1 Postanowienia ogólne**

W skład dokumentacji systemu zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Szczytnie wchodzi:

1. Księga Jakości (polityka i cele jakości)
2. Wykaz Procedur Opisowych
3. Wykaz Procedur Schematycznych
4. Wykaz i Mapa Procesów
5. Wykaz Zadań
6. Procedury wymagane normą PN-EN ISO 9001:2009



Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>8</b>

#### 4.2.2 Księga Jakości

Zarządzeniem Starosty Szczycieńskiego została zatwierdzona niniejsza Księga Jakości, która stanowi opis systemu. Księga zawiera przywołane normą wymagane procedury systemowe i operacyjne, które znajdują się w oddzielnych zeszytach.

Księga Jakości jest dokumentem nadrzędnym nad pozostałymi dokumentami systemu.

W Księdze Jakości zawarte są:

- polityka jakości,
- zakres systemu w odniesieniu do wymagań normy i uzasadnienie wyłączenia zgodnie z pkt. 4.1 Księgi Jakości.

W Księdze Jakości identyfikowane są procesy główne realizowane w Starostwie Powiatowym w Szczytnie. Schemat ich wzajemnych powiązań znajduje się w opracowaniu „Wykaz i Mapa Procesów”.


Niniejsza księga Jakości podlega akceptacji Starosty Szczycieńskiego.

#### 4.2.3 Nadzór nad dokumentami

Dokumenty systemowe zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Szczytnie nadzorowane są zgodnie z procedurą PJ-01 Nadzór nad dokumentacją.

Osoba odpowiedzialna za system jakości ponosi odpowiedzialność związaną z dystrybucją aktualnych wymagań Księgi Jakości i procedur.

Nadzorowane są także dokumenty systemu jakości wymienione w spisie aktualnych dokumentów jakości. Dokumenty przed ich wydaniem są sprawdzane pod względem przygotowania merytorycznego i zatwierdzane. Dokumenty pochodzące z zewnątrz jak i dokumenty wewnętrzne są identyfikowane i nadzorowane.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	9

#### 4.2.4 Nadzór nad zapisami

W Starostwie Powiatowym w Szczytnie zapisy jakości tworzone są i przechowywane, aby zapewnić obiektywne dowody realizacji oraz uzyskać obraz systemu i jego działanie.

Ustanowiono udokumentowaną procedurę PJ-02 Nadzór nad zapisami.

Zapisy jakości i zasady ich oznaczania, przechowywania, zabezpieczania i usuwania opisane są w instrukcji kancelaryjnej Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18.12.1998r. W sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz. U. z dnia 28.12. 1998r.z późn. zm.)

## 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

### 5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Szczytnie, jako dowód swojego zaangażowania w tworzenie i wdrożenie systemu zarządzania, opracowało Politykę Jakości, wyznacza cele jakości i ciągle doskonali system.

Najwyższe kierownictwo stoi na stanowisku nieustannego podnoszenia umiejętności i doksztalcania swoich pracowników, corocznego przeglądu zarządzania i zapewnienia zasobów niezbędnych do realizacji celów.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>10</b>

## 5.2 Orientacja na klienta

Głównym zadaniem Starostwa Powiatowego w Szczytnie jest spełnianie uzasadnionych oczekiwań i potrzeb swoich klientów. Proces obsługi klienta polega na określeniu jego oczekiwań i ich spełnieniu w zakresie określonym przez zewnętrzne i wewnętrzne akty prawne. Ważnym zadaniem jest zagwarantowanie odpowiedniego poziomu obsługi.

Osobami odpowiedzialnymi za wykonywanie usług w Wydziałach Starostwa Powiatowego w Szczytnie są Naczelnicy.


W każdej procedurze określony jest tryb identyfikacji wymagań klienta, ich przegląd i niezbędne uzupełnienie. Naczelnicy wydziałów nadzorują, aby przy tworzeniu produktu zostały spełnione uzasadnione wymagania klienta przy zachowaniu przepisów prawa.

Każdy produkt przed wysłaniem do klienta jest kontrolowany. O wszelkich zmianach dotyczących terminu wydania produktu klient informowany jest na bieżąco.

Pracownicy Starostwa Powiatowego w Szczytnie komunikują się z klientem zgodnie z uregulowaniami wynikającymi z Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

## 5.3 Polityka Jakości

Starostwo Powiatowe w Szczytnie określiło pisemnie swoją politykę jakości, która została zawarta w Księdze Jakości.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	11

Polityka ta rozpowszechniona została w Starostwie Powiatowym w Szczytnie, jest zrozumiała dla wszystkich pracowników i stanowi wytyczne dla kadry kierowniczej do planowania działalności i formułowania celów jakości.

Polityka jakości w Starostwie Powiatowym analizowana jest corocznie w trakcie przeglądów systemu zarządzania jakością.

## 5.4 Planowanie

### 5.4.1 Cele dotyczące jakości


Politykę jakości urzędu opisano w punkcie 2. Zawarte tam są także cele strategiczne, które są podstawą do opracowania procedur. Wspierają one prace Starostwa i wyznaczają cele operacyjne.

Wszelkie zapisy i dokumenty są nadzorowane. System jest monitorowany poprzez audyty i przeglądy kierownictwa, których wyniki służą ciągłemu doskonaleniu systemu zarządzania.

Usługi wykonywane są profesjonalnie, fachowo, zgodnie z uzasadnionymi oczekiwaniami klienta i zgodnie z prawem.

Wysoki poziom kompetencji pracowników to nie tylko posiadane kwalifikacje, ale także nabyte w kontaktach z klientem nowe umiejętności. Cele są spójne z polityką jakości.

W trakcie corocznych przeglądów systemu zarządzania rozważone będą możliwości ustanowienia bardziej odpowiadających klientowi mierzalnych celów operacyjnych - np. poprawienie jakości wyrobu, skrócenie terminów załatwiania spraw, czy rozwiązań organizacyjnych polepszających jakość obsługi. Cele wyznacza Starosta na wniosek pełnomocnika. Osobami odpowiedzialnymi za ich wykonanie są naczelnicy wydziałów, którzy monitorują realizację zadań i przygotowują informację na przegląd zarządzania,

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	12

proponują działania konieczne w przypadku nie osiągnięcia zamierzonych celów.

#### **5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością.**


Naczelne Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Szczytnie zaplanowało określenie systemu zarządzania jakością w urzędzie. Ustalenia pisemne dotyczące planowania systemu zarządzania jakością zostały zawarte w Księdze Jakości i procedurach.

### **5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja**

#### **5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia**

W zakresie systemu zarządzania jakością w Starostwie Powiatowym w Szczytnie Starosta odpowiedzialny jest za:

- ustalenie polityki jakości,
- zatwierdzenie księgi jakości,
- wyznaczenie pełnomocnika do spraw zarządzania jakością,
- określenie celów strategicznych i akceptacja celów operacyjnych
- akceptacja planów auditów wewnętrznych
- zapewnienie zasobów niezbędnych do realizacji procesów w Starostwie
- dokonywanie przeglądów systemów zarządzania.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>13</b>

### 5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa

W celu zapewnienia realizacji polityki jakości Starosta Szczycieński powołał Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością p. Ryszarda Dzwonkowskiego, Sekretarza Powiatu, członka kierownictwa Starostwa Powiatowego w Szczytnie. Określił zadania i uprawnienia Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością.


Do zadań Pełnomocnika w szczególności należy:

1. Planowanie wewnętrznych auditów i nadzór nad usuwaniem stwierdzonych niezgodności.
2. Sporządzanie dokumentacji systemu zarządzania jakością i jej doskonalenie.
3. Koordynacja działań związanych z auditami wewnętrznymi.
4. Nadzór nad określeniem i wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych.
5. Sporządzanie sprawozdania z funkcjonowania systemu.
6. Sporządzanie raportu z przeglądu SZJ i nadzór nad realizacją ustaleń.
7. Zapewnienie kompletności i zgodności dokumentacji SZJ z wymaganiami normy.
8. Nadzór nad utrzymaniem i doskonaleniem SZJ.
9. Zapewnienie świadomości dotyczącej wymogów klienta w całym Starostwie.
10. Współpraca z instytucją certyfikującą.

### 5.5.3 Komunikacja wewnętrzna

Najwyższe kierownictwo tworzy procesy komunikacyjne, polegające na:

- przekazaniu odpowiednich dokumentów zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną i kompetencjami wydziałów, określonymi w regulaminie organizacyjnym Starostwa,
- organizowaniu spotkań z naczelnikami,
- prowadzeniu indywidualnych rozmów z pracownikami i klientami Starostwa,

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	14

- wydawaniu własnych dokumentów wewnętrznych,
- organizowaniu narad i szkoleń.

W/w procesy zapewniają zapoznanie pracowników ze zgłaszanymi przez klientów oczekiwaniami i występującymi nieprawidłowościami. Przeprowadzana jest ocena skuteczności systemu zarządzania jakością, co wyraża się stopniem realizacji planowanych działań i osiągnięciem planowanych wyników. Z realizacji tych procesów powstają zapisy.

## **5.6 Przegląd zarządzania**

### **5.6.1 Postanowienia ogólne**

Najwyższe kierownictwo Starostwa Powiatowego w Szczytnie przeprowadza przegląd systemu Zarządzania Jakością raz w roku, aby ocenić, w jakim stopniu postawione cele zostały osiągnięte.

Z przeprowadzonego przeglądu Pełnomocnik sporządza i przekazuje raport dla naczelników, który zawiera ustalenia w sprawie doskonalenia systemu i produktu.

### **5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu**

Dane te obejmują wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych, wyniki ankiet badających satysfakcję klientów, analizę skarg i wniosków oraz działań korygujących, informacji od Naczelników wydziałów uzyskiwanych w trakcie narad i spotkań. Dane te zebrane są i przedstawione przez Pełnomocnika w sprawozdaniu na przegląd.

### **5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu**


Przeglądu dokonuje najwyższe kierownictwo, ocenia działania systemu i formułuje cele operacyjną na następny rok. Pełnomocnik sporządza raport z przeglądu systemu, a ustalenia komunikuje poprzez Naczelników wszystkim pracownikom.

## **6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI**

### **6.1 Zapewnienie zasobów**

Starostwo Powiatowe w Szczytnie określa i zapewnia niezbędne zasoby dla:

- wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania jakością oraz doskonalenia jego skuteczności,
- podnoszenie poziomu zadowolenia klienta poprzez spełnianie jego uzasadnionych i zgodnych z prawem oczekiwań.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	15

Przez niezbędne zasoby należy rozumieć wszystko to, co jest konieczne do realizacji procesów i czynności określonych w zadaniach Starostwa.

Zasoby określa Zarząd Powiatu podczas opracowywania projektu budżetu zatwierdzanego przez Radę Powiatu Szczytnieńskiego. Zadowolenie klienta osiągamy poprzez realizację oczekiwań klienta sygnalizowanych w trakcie rozmów z klientem i badań ankietowych.

## **6.2 Zasoby ludzkie**

### **6.2.1 Postanowienia ogólne**


Pracownicy Starostwa realizujący swoje działania mają wpływ na jakość usług. Pracownicy posiadają kompetencje do ich wykonywania oparte na odpowiednich kwalifikacjach, szkoleniach, umiejętnościach i doświadczeniu.

Pracownicy mający wpływ na jakość produktu wychodzącego z Urzędu (decyzji, postanowienia, zaświadczenia) są dobierani na podstawie odpowiednich kwalifikacji, oraz cech osobowych sprawdzanych w czasie rozmów kwalifikacyjnych.

### **6.2.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie**

Wymagania dotyczące kwalifikacji personelu określone zostały w Ustawie o pracownikach samorządowych z dnia 21.11.2008r. (Dz.U. Nr 223 poz. 1458) i Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 18.03.2009r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. Nr 50 poz. 398).



Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>16</b>


Nabór pracowników na wolne etaty jest konkurencyjny poprzedzony ogłoszeniem o naborze, analizowane są złożone przez kandydatów dokumenty, zgodność z warunkami podanymi w ogłoszeniu, oraz przeprowadzana jest rozmowa kwalifikacyjna.

W Starostwie Powiatowym w Szczytnie prowadzona jest polityka szkoleniowa, która ma na celu podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności koniecznych do wykonywania przypisanych pracownikom zadań. Dane dotyczące odbytych szkoleń dla podwyższenia kwalifikacji znajdują się w wydziale kadr.

Szkolenia zewnętrzne są realizowane w miarę posiadanych środków finansowych w powiązaniu z jakością szkoleń. Wybierane są szkolenia prowadzone przez znanych wykładowców, organizowane w najbliższych miastach.

Oferta szkoleniowa w pierwszej kolejności jest szczegółowo rozpatrywana przez sekretarza pod kątem przydatności i potrzeb szkoleniowych wydziałów będących w systemie ISO. Sekretarz wspólnie z naczelnikiem wydziału, którego zakresu kompetencji dotyczy oferta powtórnie rozpatruje przydatność merytoryczną szkolenia dla pracownika wydziału zajmującego się sprawami, których zakres szkolenia dotyczy. Preferowane są szkolenia organizowane przez właściwe w sprawie ministerstwa, przy okazji zmian w prawie administracyjnym. Przy typowaniu osoby na szkolenie brane są pod uwagę jej umiejętności, fachowa wiedza i możliwości samokształcenia. Oferta przedstawiana jest do akceptacji Skarbnika i Starosty. Skuteczność szkolenia może być mierzona ilością odwołań od wydawanych decyzji, wzrostem poziomu wiedzy pracownika ocenianej przez naczelnika, oraz opinię wyrażoną przez klienta w ankiecie.

Duża waga przywiązywana jest do samokształcenia poszczególnych pracowników oraz szkoleń wewnętrznych prowadzonych przez naczelników wydziałów na stanowisku pracy. Szkolenia te prowadzone są na bieżąco w miarę potrzeb.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	17

### 6.3 Infrastruktura


Starostwo Powiatowe w Szczytnie mieści się w budynku znajdującym się w centrum miasta. Na budynku tym umieszczona jest tablica informacyjna. Natomiast wewnątrz budynku przy głównym wejściu znajduje się szczegółowa tablica informująca o rozmieszczeniach poszczególnych wydziałów i stanowisk pracy.

Wszystkie stanowiska pracy w Starostwie wyposażone są w sprzęt komputerowy. Nad prawidłowością funkcjonowania sprzętu i komputerów czuwa informatyk.

Dla sprawniejszego kontaktu z klientem zmodernizowana została łączność telefoniczna i faksowa. Starostwo posiada stały dostęp do internetu, program prawniczy „Lex”, prowadzona jest własna strona internetowa. Programy komputerowe posiadają licencje, zabezpieczenia antywirusowe. Dostęp do danych w komputerze odbywa się na hasło. Starosta deklaruje ciągłe unowocześnianie infrastruktury i pomieszczeń biurowych w celu polepszenia obsługi klienta.

### 6.4 Środowisko pracy

Jest to czynnik znacząco wpływający na efektywność, terminowość i jakość wydawanych decyzji, stwarza właściwe warunki pracy. Pracownicy mają dostęp do komputerów, kserokopiarek, faksów, telefonów, internetu, zbioru aktów prawnych, a także zaopatrywani są we wszelkie materiały biurowe. Coroczne podwyżki wynagrodzeń, premie dla najlepiej pracujących urzędników, dobrze działająca sfera socjalna, wspólne imprezy integracyjne stwarzają dobrą atmosferę pracy.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	18

## 7. REALIZACJA WYROBU

### 7.1 Planowanie realizacji wyrobu

Kierownictwo Starostwa tworząc System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009 zdecydowało o przyjęciu podejścia procesowego w zarządzaniu Starostwem. Realizacja produktów oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej. W znacznej mierze jest to realizacja obowiązków publiczno-prawnych organu administracji publicznej wobec członków własnej wspólnoty, przybierających formy decyzji, zaświadczeń, uchwał lub innych aktów administracyjnych, to również działania z zakresu rozwoju i komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.


W Starostwie Powiatowym zidentyfikowano procesy kierowania, procesy wspomagające, procesy operacyjne i procesy doskonalenia. Zawarte są w nich czynniki związane z planowaniem wytwarzanego produktu. Cele strategiczne i operacyjne zawarte są w Polityce Jakości (pkt.2 niniejszej księgi). Cele operacyjne wyznaczane są przez najwyższe kierownictwo w raporcie z przeglądu systemu.

Przeanalizowano potrzebę opracowania pisemnych procedur operacyjnych. Wykaz i podział procedur znajduje się w oddzielnym zeszycie.

### 7.2 Procesy związane z klientem

#### 7.2.1 Określenie wymagań dotyczących produktu.

Produkty wytwarzane przez Starostwo Powiatowe w Szczytnie oparte są o przepisy prawne (ustawy, rozporządzenia, instrukcje). Naczelnicy Wydziałów odpowiedzialni są za to, aby produkt wychodzący z urzędu spełniał uzasadnione oczekiwania klienta i był zgodny z prawem.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	19

### 7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących produktu.

Wymagania dotyczące produktów określone są przepisami prawa i zidentyfikowane w procedurach operacyjnych. Wniosek klienta jest kontrolowany, w przypadku braków klient jest informowany o konieczności jego uzupełnienia.

Każdy produkt, niezależnie od tego, czy jest określony procedurą ustną, czy pisemną podlega kontroli ze strony naczelnika. Podpis lub parafa naczelnika jest dowodem przeprowadzenia kontroli. W toku realizacji zadania obowiązują minimum dwa zapisy: z przeglądu wniosku klienta oraz kontroli produktu.

Na każdym etapie załatwiania sprawy klient informowany jest o podjętych przez urząd działaniach. Starostwo Powiatowe posiada wszelkie zasoby, aby spełniać uzasadnione wymagania klienta.


### 7.2.3 Komunikacja z klientem

Przy wejściu głównym umieszczona jest tablica informująca o miejscach urzędowania poszczególnych wydziałów i osób. Każdy pracownik Starostwa ma obowiązek informowania klienta o wymaganiach dotyczących danego produktu i sposobie załatwiania sprawy. Ponadto informacje dotyczące Starostwa umieszczone są w Biuletynie Informacji Publicznej.

Skargi i wnioski klientów rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków. O każdej skardze i sposobie jej załatwienia informowany jest Starosta.

Skargi uzasadnione świadczą o tym, że produkt był niezgodny. Ich załatwienie przebiega w trybie procedury „Nadzór nad produktem niezgodnym” PJ-04.

Skargi i wnioski brane są pod uwagę przy ciągłym doskonaleniu systemu zarządzania jakością.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	20

### 7.3 Projektowanie i rozwój

Wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie projektowania nie dotyczy działalności Starostwa Powiatowego w Szczytnie. Starostwo nie projektuje produktu oferowanego klientowi (decyzje, postanowienia, zaświadczenia), produkt określony jest przepisami prawa.

### 7.4 Zakupy

W Starostwie Powiatowym w Szczytnie nie są realizowane zakupy mające bezpośredni wpływ na jakość produktu.

### 7.5 Produkcja i dostarczanie usług

#### 7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi


W Starostwie Powiatowym zostały zdefiniowane i opisane podstawowe procesy i procedury które mają wpływ na jakość obsługi klienta. Nadzór dotyczący zadań i czynności wykonywanych przez pracowników Starostwa przy realizacji poszczególnych produktów sprawuje Starosta przy pomocy naczelników wydziałów, zgodnie ze schematem organizacyjnym. Każdy produkt jest nadzorowany, a zapisy z nadzoru znajdują się przy dokumentach sprawy.

#### 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi nie ma zastosowania w Starostwie.

#### 7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność

Starostwo stosuje ustalony i precyzyjny system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw. Zasady postępowania zawarte zostały w Instrukcji Kancelaryjnej

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>21</b>

oraz w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt. Identyfikacja dokumentów i spraw następuje na wielu poziomach i płaszczyznach.

Dokumenty wpływające do Starostwa na wstępie są identyfikowane pod względem rodzaju dokumentacji i zostają podzielone na przesyłki podlegające i nie podlegające ewidencji.

Starosta lub działająca z jego upoważnienia osoba przeglądająca i przydzielająca dokumenty poszczególnym komórkom organizacyjnym dokonuje ich identyfikacji kierując do poszczególnych komórek organizacyjnych i wydziałów nadając im odpowiednie oznaczenia:

- Wydział Architektury i Budownictwa – Ab
- Wydział Edukacji, Kultury, Kultury Fizycznej, Zdrowia i Opieki Społecznej – Ez
- Wydział Finansowo - Budżetowy – Fin
- Wydział Geodezji, Kartografii, Katastru, i Gospodarki Nieruchomościami – Gg
- Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg – Km
- Wydział Organizacyjny – Or
- Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska – Roś
- Wydział Zarządzania Kryzysowego, Ochrony Ludności i Spraw Obronnych – Zoc
- Wydział Rozwoju Gospodarczego i Promocji – Rg
- Radca Prawny – Rp
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów – RzK
- Biuro Rady - Br

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	22

Pracownicy merytoryczni w poszczególnych wydziałach nadają oddzielny numer każdej sprawie. Tym samym symbolem i numerem oznaczony jest produkt końcowy i wszystkie pisma i dokumenty wychodzące z urzędu w tej sprawie.

#### **7.5.4 Własność klienta**

W Starostwie Powiatowym w Szczytnie przechowywane są dane osobowe klientów w postaci papierowej i elektronicznej. Dane te są chronione i tylko w uzasadnionych przypadkach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych są udostępniane. Egzemplarze papierowe przechowywane są w zamkniętych na klucz szafach bez możliwości dostępu osób postronnych. Dane osobowe w formie elektronicznej są dostępne na hasło znane tylko urzędnikowi.

#### **7.5.5 Zabezpieczenie produktu**

W Starostwie zabezpieczana jest zgodność produktu w trakcie wewnętrznego procesu przekształcania i dostarczenia produktu do klienta. Zabezpieczenie to następuje przez jego oznaczenie oraz właściwe przechowywanie (zamknięte szafy, sejfy, archiwa).

Dokumenty przygotowywane do wysyłki są w odpowiedni sposób identyfikowane, pakowane i dostarczane na pocztę.

#### **7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów**

W Starostwie nie stosuje się przyrządów pomiarowych. W związku z tym punkt ten podlega wyłączeniu.

### **8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE**

#### **8.1 Postanowienia ogólne**

W Starostwie istnieje system kontroli wewnętrznej, który umożliwia prowadzenie monitorowania i analizy niezbędnych dokumentów dla zapewnienia właściwej jakości produktu, zgodności systemu zarządzania jakością i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	23

Produkt wychodzący ze Starostwa jest przygotowany przez poszczególnych pracowników (samokontrola), jest kontrolowany i zatwierdzany przez naczelnika wydziału.

## **8.2 Monitorowanie i pomiary**

### **8.2.1 Zadowolenie klienta**

Starostwo Powiatowe w Szczytnie monitoruje informacje dotyczące odczuć i ocen klientów w zakresie spełnienia ich wymagań przez bezpośrednie rozmowy z wybranymi losowo klientami, oraz ankietowanie przynajmniej raz w roku klientów (wzór ankiety stanowi załącznik Nr 1). Odpowiedzialni za taki sposób monitorowania są naczelnicy wydziałów. Starosta raz w tygodniu, a naczelnicy wydziałów każdego dnia przyjmują interesantów w sprawie wnoszonych uwag i wniosków do pracy urzędu. Skargi wnoszone na pracę urzędu są ściśle ewidencjonowane w rejestrze skarg.

Wnioski, ankiety, uwagi i skargi, uchylane przez Samorządowe Kolegia Odwoławcze decyzje są analizowane w trakcie przeglądu i na tej podstawie doskonalony jest system zarządzania jakością.

### **8.2.2 Audit wewnętrzny.**

W Starostwie Powiatowym w Szczytnie przeprowadza się raz w roku audit wewnętrzny, który potwierdza że system zarządzania jakością spełnia wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009 i postanowienia zawarte w dokumentach systemu.



Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>24</b>

Wyniki z przeprowadzonych auditów przekazywane są do Pełnomocnika d/s Systemu Zarządzania Jakością. W przypadku wprowadzonych zmian w działalności Starostwa lub w związku z wprowadzonymi działaniami korygującymi mogą występować audyty pozaplanowe.

Naczelnicy odpowiedzialni za auditowane obszary zapewniają podejmowanie działań dotyczących wyeliminowania przyczyn stwierdzonych niezgodności i spostrzeżeń, zgodnie z opracowaną procedurą działań korygujących i zapobiegawczych (PJ-05).


W połączeniu z przeglądem funkcjonowania Starostwa Powiatowego w Szczytnie oraz działaniami korygującymi i zapobiegawczymi podejmowanymi w przypadku stwierdzanych niezgodności lub zagrożeń, prowadzenie wewnętrznych auditów umożliwia utrzymanie stałego poziomu jakości realizowanych produktów i ich doskonalenie.

Funkcjonowanie auditów wewnętrznych określa procedura PJ-03.

### **8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów.**

Wykaz i mapa procesów znajduje się w oddzielnym opracowaniu wchodzącym w skład dokumentacji systemu.

Wszystkie procesy obowiązujące w Starostwie Powiatowym podlegają monitorowaniu przez naczelników wydziałów. Na bieżąco kontrolują poszczególne etapy procesów i na bieżąco korygują je. Wyniki z przeprowadzonych kontroli przekazują „Pełnomocnikowi” w czasie narad i odpraw. Procesy takie zapewniają zdolność Starostwa do osiągnięcia zaplanowanych celów.


Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	25

#### 8.2.4 Monitorowanie i pomiary wyrobu

Monitorowane są produkty wytwarzane przez Starostwo Powiatowe. Przed przekazaniem produktu klientowi następuje przegląd wymagań dotyczących produktu. Przegląd ma na celu sprawdzenie, czy wymagania co do produktu zostały spełnione. Przeglądu dokonuje merytoryczny pracownik starostwa i wprowadza stosowny zapis. Podpis naczelnika wydziału na odpowiednim dokumencie oznacza spełnienie przez produkt wymagań.

#### 8.3 Nadzór nad produktem niezgodnym.

W Starostwie Powiatowym w Szczytnie ustalone zostały pisemne zasady postępowania (procedura) dotyczące nadzoru nad produktem niezgodnym, czy nie spełniającym odpowiednich wymagań. Nadzorowanie spraw i dokumentów odbywa się w trakcie sprawdzania, oceny dokonywanej przez pracowników merytorycznie odpowiedzialnych i naczelników. Odpowiednie zapisy gromadzone są w aktach sprawy. Postępowanie z produktem realizowanym przez Starostwo na rzecz klientów, a uznanym za niezgodny z wymaganiami, wynika z przepisów prawa i opisane zostało w procedurze systemu jakości Nr PJ-04. Produkt niezgodny jest identyfikowany, uchylany i zastąpiony przez produkt właściwy.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością <b>ISO 9001</b> KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			<b>B</b>	<b>26</b>

## 8.4 Analiza Danych

Pełnomocnik identyfikuje obszary systemu zarządzania jakością, w których będą gromadzone dane i prowadzona ich analiza w celu doskonalenia systemu. Danych do analizy dostarczają:

- audyty wewnętrzne i zewnętrzne
- badanie zadowolenia klienta
- monitorowanie procesów
- skargi klientów
- orzeczenia Samorządowego Kolegium Odwoławczego


Naczelnicy przeprowadzają badania zadowolenia klienta w trybie określonym w punkcie 8.2.1 Księgi Jakości; wyniki tych badań przekazują pełnomocnikowi. Pełnomocnik dokonuje przeglądu i analizy dostarczonych danych. Na tej podstawie określa obszary usprawnień systemu zarządzania jakością i działań zapobiegawczych. Wyniki analizy zawarte są w sprawozdaniu pełnomocnika na przegląd Systemu przez Kierownictwo.

W przypadkach pilnych, wymagających szybkiego działania pełnomocnik uruchamia działania zapobiegawcze niezależnie od terminów przeglądu Systemu przez Kierownictwo.

## 8.5 Doskonalenie

### 8.5.1 Ciągłe doskonalenie

Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Szczytnie wdraża spójny proces doskonalenia systemu poprzez zmiany w samym systemie oraz odpowiednie korekty

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	27

polityki jakości i jej celów, z wykorzystaniem wyników auditów, analizy danych, działań korygujących i zapobiegawczych oraz wyników badań zadowolenia klienta.

Starostwo Powiatowe na każdy rok opracowuje cele jakości. Zadania do planu poprawy jakości wynikają z: analizy polityki jakości, celów dotyczących jakości zgłaszanych przez Naczelników Wydziałów w trakcie przeprowadzonych ocen rocznych i narad roboczych, wniosków wynikający z przeprowadzonych przeglądów funkcjonowania Starostwa. W trakcie przeprowadzenia przeglądów oceniana jest realizacja opracowanego planu jakości.


#### **8.5.2 Działania korygujące i działania zapobiegawcze.**

Starostwo Powiatowe w Szczytnie podejmuje działania zapobiegawcze i korygujące w celu:

- zmniejszenia, a następnie całkowitego wyeliminowania skarg i reklamacji dotyczących jakości produktu,
- wyeliminowania przyczyn niezgodności poprzez ocenę skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych.

Źródłem informacji o niezgodności są:

- wyniki z przeprowadzonych auditów wewnętrznych i zewnętrznych w Starostwie Powiatowym,
- wyniki przeglądów,
- wyniki kontroli,
- skargi i wnioski interesantów
- wnioski pracowników.


Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	28

Podstawą do identyfikowania problemów i spraw wymagających działań zapobiegawczych są informacje, analizy sporządzane przez Pełnomocnika d/s Systemu Zarządzania Jakością.

W przypadku działań korygujących jak i zapobiegawczych przeprowadzana jest analiza problemu, określone są zasady postępowania i podejmowane stosowne działania.

Jeżeli zachodzi potrzeba wypracowania konkretnych rozwiązań Starosta Szczycki powołuje zespół merytoryczny, który proponuje optymalne rozwiązania korygujące lub zapobiegawcze. Stan realizacji działań korygujących i zapobiegawczych oraz ich wyniki są monitorowane. Działania korygujące prowadzą: Pełnomocnik, pracownik merytoryczny gdy dotyczy to wydziału, stanowiska pracy. Działania korygujące o charakterze strategicznym prowadzi Starosta Szczycki na wniosek Pełnomocnika d/s Jakości.

Sposób postępowania reguluje procedura PJ-05.

Starostwo Powiatowe w Szczytnie		System zarządzania jakością ISO 9001 KSIĘGA JAKOŚCI	EDYCJA	STRONA
			B	29

Zał. Nr 1.

**STAŁY ELEMENT ANKIETY  
BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW**

**P1.** Proszę zaznaczyć, **na ile ważne** są dla Pani / Pana wymienione poniżej zagadnienia podczas załatwiania sprawy w Urzędzie ... / Starostwie ... :

- A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- C. terminowość załatwiania sprawy**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- D. warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- H. pomoc w wypełnianiu dokumentów**  
 bardzo ważna     ważna     nieważna     nie dotyczyła załatwianej sprawy

**P2.** Proszę zaznaczyć, **w jakim stopniu jest Pani / Pan zadowolona / zadowolony** z realizacji przez Starostwo ... / Urząd ... wymienionych poniżej zagadnień :

- A. uprzejmość, kultura obsługi Klienta**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- B. wiedza i kompetencja pracownika Urzędu**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- C. terminowość załatwiania sprawy**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- D. warunki lokalowe Starostwa ... / Urzędu ...**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- E. uzyskanie pełnej informacji na temat załatwienia sprawy**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- F. czas oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- G. dostęp do informacji, formularzy i ich czytelność (BIP)**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy
- H. pomoc w wypełnianiu dokumentów**  
 bardzo zadowolona/y     zadowolona/y     niezadowolona/y     nie dotyczyła załatwianej sprawy

**STAŁY ELEMENT ANKIETY**  
**BADANIA SATYSFAKCJI I OCZEKIWAŃ KLIENTÓW**

**P3.** Czego przede wszystkim **oczekuje** Pani / Pan od Starostwa ... / Urzędu ...

Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania:

1. ....
2. ....
3. ....