



KSIĘGA JAKOŚCI

PN- EN ISO 9001:2008

**Starostwo Powiatowe
w Kazimierzy Wielkiej
ul. T. Kościuszki 12,
28 - 500 Kazimierza Wielka**

Opracował:

Imię i Nazwisko

.....
data

.....
podpis

Wydanie: 1

Zatwierdził:

Imię i Nazwisko

.....
data

.....
podpis

Ważne od dnia:

ORYGINAŁ / KOPIA NADZOROWANA NR...

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

1. Wprowadzenie	3
1.1 Przedmiot i funkcja	3
1.2 Odpowiedzialność za prowadzenie	3
1.3 Rozpowszechnianie	3
1.4 Aktualizacja i archiwizacja	4
2. Prezentacja Starostwa Powiatowego w Kazimierzy Wielkiej	5
2.1 Historia i charakterystyka Starostwa Powiatowego w Kazimierzy Wielkiej	5
2.2 Podstawowe dane Urzędu	7
3. Terminologia	8
3.1 Terminologia znormalizowana	8
4. System zarządzania jakością	9
4.1 Postanowienia ogólne	9
4.2 Zakres Systemu Zarządzania Jakością	10
4.3 Procesy Systemu Zarządzania Jakością	10
4.4 Postanowienia dotyczące dokumentacji	11
5. Odpowiedzialność kierownictwa	13
5.1 Zaangażowanie kierownictwa	13
5.2 Orientacja na Klienta	14
5.3 Polityka jakości	14
5.4 Planowanie	15
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się	15
5.6 Przegląd zarządzania	17
6. Zarządzanie zasobami	18
6.1 Zapewnienie zasobów	18
6.2 Zasoby ludzkie	19
6.3 Infrastruktura	20
6.4 Środowisko pracy	20
7. Realizacja usługi	20
7.1 Planowanie realizacji usług	20
7.2 Procesy związane z Klientem	21
7.3 Projektowanie i rozwój	22
7.4 Zakupy	22
7.5 Realizacja i dostarczanie usługi / wyrobu	22
7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	24
8. Pomiary, analiza i doskonalenie	24
8.1 Postanowienia ogólne	24
8.2 Monitorowanie i pomiary	25
8.3 Nadzór nad usługą niezgodną	26
8.4 Analiza danych	26
8.5 Doskonalenie	27
9. Załączniki	29

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

1. WPROWADZENIE

1.1 PRZEDMIOT I FUNKCJA

Powyższa Księga Jakości, definiuje system zarządzania jakością ustanowiony w Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej i jest przeznaczona do wykazania zgodności Systemu z wymaganiami normy ISO 9001: 2008.

Księga jakości jest dokumentem służącym utrzymywaniu i doskonaleniu systemu zarządzania jakością; zawiera zwięzły opis elementów SZJ w układzie zgodnym z układem normy odniesienia.

1.2 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PROWADZENIE

Za opracowanie, rozpowszechnianie, aktualizację i archiwizację Księgi Jakości oraz za jej zgodność z wymaganiami normy ISO 9001: 2008 odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

1.3 ROZPOWSZECHNIANIE

Księga Jakości jest dokumentem wewnętrznym, rozpowszechnianym w sposób właściwy dla organizacji, w formie elektronicznej oraz w formie papierowej - według rozdzielnika załączonego do dokumentu. Jakikolwiek samowolne kopiowanie i rozpowszechnianie Księgi bez wiedzy i zgody Pełnomocnika ds. SZJ jest zabronione. Na polecenie Starosty – Kierownika Urzędu, Księga Jakości może zostać przekazana opublikowana w wersji elektronicznej lub przekazana w formie wydrukowanej niektórym klientom, partnerom i jednostkom certyfikacyjnym.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

1.4 AKTUALIZACJA I ARCHIWIZACJA

Wszelkie zmiany w treści Księgi może wprowadzać jedynie Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, po uzyskaniu zatwierdzenia ich przez Starostę.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością przechowuje oryginał dokumentu, oraz wersje nieaktualne zgodnie z JRWA. Oryginał dokumentu jest oznaczony na pierwszej stronie jako „ORYGINAŁ”.

Kopie Księgi dystrybuowane wewnątrz Starostwa przez Pełnomocnika ds. SZJ posiadają na pierwszej stronie adnotację „KOPIA NADZOROWANA NR...”.

Egzemplarze informacyjne Księgi wydawane na zewnątrz są oznakowane „EGZEMPLARZ INFORMACYJNY” i nie podlegają aktualizacjom (są aktualne w dniu przekazania).

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

2. PREZENTACJA STAROSTWA POWIATOWEGO W KAZIMIERZY WIELKIEJ

2.1 HISTORIA I CHARAKTERYSTYKA STAROSTWA POWIATOWEGO W KAZIMIERZY WIELKIEJ .

Obszar, na którym położony jest powiat kazimierski określany jest przez geografów Nieceką Nidziańską, która jest częścią Wyżyny Małopolskiej. Ścisłej rzecz biorąc powiat kazimierski rozpościera się na części Niecki, zwanej Płaskowyżem Proszowickim.

Podłoże lessowe oraz zmieniające się w przeszłości warunki klimatyczne nie sprzyjały powstawaniu lasów. Dlatego też przeważają tu ciepłolubne zarośla z licznie występującą leszczyną. Osobliwością przyrodniczą są tzw. murawy kserotermiczne porastające stoki licznych wzniesień. Są wśród nich rzadkie i prawnie chronione: miłek wiosenny, zawilec wielokwiatowy, dziwięcsił bezłodygowy, przebiśnieg, sasanka i inne.

Osią powiatu jest rzeka Nidzica licząca 63 km długości. Źródło Nidzicy znajduje się w Rogowie na północ od Miechowa, na wysokości 280 m n.p.m. Dopływy Nidzicy w okolicach Kazimierzy Wielkiej to m.in.: Małoszówka i Jawornik. Największą osobliwością powiatu są odkryte w latach 60 – tych ubiegłego stulecia źródła geotermalne w Odonowie koło Kazimierzy Wielkiej. Aktualnie nie eksploatowane, być może w przyszłości staną się szansą utworzenia uzdrowiska.

Powiat kazimierski jest powiatem położonym na terenie województwa świętokrzyskiego, został reaktywowany w 1999 roku w ramach reformy administracyjnej. Jego siedzibą jest miasto Kazimierza Wielka.

W skład powiatu wchodzi:

gminy miejsko-wiejskie: Kazimierza Wielka, Skalbmierz

gminy wiejskie: Bejsce, Czarnocin, Opatowiec

miasta: Kazimierza Wielka, Skalbmierz

W Zagórzycach koło Kazimierzy Wielkiej odkryto unikatowy piec do wypalania ceramiki czarnej Zagórzycach, rewelacją okazał się też znaleziony latem 2007 roku złoty krzyżyk relikwiarzowy z X wieku. Ludzie tu mieszkający od czasu neolitu trudnili się rolnictwem, pasterstwem oraz uprawiali rzemiosło (garncarstwo). Prowadzili również liczne i ożywione kontakty handlowe. Sensacją na skalę europejską stały się wykopaliska w Słonowicach (koło Kazimierzy Wielkiej). Odkryto tam unikatowy zespół cmentarno – kultowy znany jako „megality ze Słonowic”. Zabytkowe grobowce pochodzą z przełomu IV/III tysiąclecia p.n.e. i porównywalne są z podobnymi obiektami na Wyspach Brytyjskich, z tą różnicą, że w Słonowicach używano drewna, w Wielkiej Brytanii zaś kamienia.

W Opatowcu, opodal łąk zwanych „Kozackimi Błoniami” zlokalizowano cmentarzysko kultury łużyckiej (700 – 400 p.n.e.). Tam dokonano sensacyjnego odkrycia. Znalaziono szczątki czaszki kobiety, która w chwili śmierci miała ok. 30 lat, ze śladami trepanacji! W pierwszych wiekach po Chrystusie (okres wpływów rzymskich)

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

przez terytorium powiatu przebiegał tzw. „szlak bursztynowy” od Morza Śródziemnego do Bałtyckiego. Świadectwem są liczne znaleziska monet rzymskich. W Jakuszowicach odkryto ich aż 110! Jest to największe znalezisko monet rzymskich na północ od Dunaju. Również w podkazimierskich Jakuszowicach odkryto grobowiec księcia Hunów z V wieku n.e. z cennymi elementami wyposażenia takimi jak: miecz, łuk z ozdobami ze złota itp. W połowie IX wieku powstał monumentalny gród w Stradowie

Jest to największy obiekt obronny w Polsce południowej. Uległ zniszczeniu w niewyjaśnionych okolicznościach w XI wieku. To pierwszy tego typu przedmiot znaleziony na ziemiach polskich. W okresie średniowiecza przez terytorium dzisiejszego powiatu przechodziła tzw. „droga ruska” – czyli szlak z Wrocławia przez Kraków do Kijowa. Szlak prowadził przez Opatowiec, który już w 1271 roku uzyskał prawa miejskie. W 1342 r. prawa miejskie uzyskał Skalbmierz. Stąd pochodził pierwszy rektor odnowionej Akademii Krakowskiej, Stanisław ze Skalbmierza. Również trzeci rektor w/w uczelni - Mikołaj Gorzkowski pochodził z podkazimierskiego Gorzkowa. Opatowiec był miejscem wielu doniosłych wydarzeń. To tu, król Kazimierz Wielki wydał szereg aktów prawnych. Tutaj też w 1474 roku król Kazimierz Jagiellończyk dał posłuchanie posłom weneckim i perskim. Opatowiec położony u zbiegu Wisły i Dunajca stanowił przez szereg stuleci ważny węzeł dróg wodnych. Miało to wielkie znaczenie dla jego rozwoju gospodarczego, zahamowanego przez rozbiory, kiedy stał się miastem nadgranicznym.

Z Opatowcem związany był też jeden z pierwszych polskich świętych – Andrzej Świerad (ok. 980 – 1034 n.e.). Z Ziemią Kazimierską ściśle był związany „Ojciec literatury polskiej” – Mikołaj Rej. Pobierał nauki w Skalbmierzu, włodarzył w Topoli, Słonowicach i Cudzynowicach. Tu miejsce miała „Krótka rozprawa między trzema osobami: Panem, Wójtem a Plebanem”. Jego imię przyjęła w 2006 roku Powiatowa i Miejska Biblioteka Publiczna. Ze Skalbmierza pochodził natomiast I-szy rektor Uniwersytetu Jagiellońskiego, kanonik katedralny kapituły na Wawelu - Stanisław ze Skalbmierza.

Ziemia Kazimierska została spustoszona w czasie „potopu” w 1657 roku. To wtedy maszerowała armia Tadeusza Kościuszki na Warszawę. Po trzecim rozbiore Ziemia Kazimierska znalazła się w granicach Austrii, w 1809 – Księstwa Warszawskiego, zaś od 1815 r. Królestwa Polskiego, będącego częścią Rosji. W czasach niewoli tu potykali się powstańcy styczniowi 1863 r. – pod Sielcem i Drożejowicami, w 1914 r. legionści Piłsudskiego w Ksanach. W 1845 roku powstała Cukrownia „Łubna”, działająca do 2005 roku. Stała się ona ośrodkiem miastotwórczym dla Kazimierzy Wielkiej. W okresie międzywojennym administracyjnie Ziemia Kazimierska znajdowała się w granicach powiatu pińczowskiego. We wrześniu 1939 roku, cofająca się „Armia Kraków” stoczyła boje pod Kazimierzą Wielką i Ksanami. Po pięciu latach okupacji, w VII/VIII 1944 roku Kazimierza Wielka stała się ośrodkiem Republiki Partyzanckiej, zdławionej krwawą pacyfikacją Skalbmierza. W 1956 roku powstał powiat Kazimierski, funkcjonujący do 1975 roku, następnie reaktywowany w 1998 roku..

Stanisław ze Skalbmierza (rok urodzenia nieznany, zmarł w 1431 roku), pierwszy rektor odnowionej w 1400 roku Akademii Krakowskiej, prawnik, kanonik kapituły katedralnej na Wawelu.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Prawdopodobnie pochodził z plebejskiej rodziny. Zanim rozpoczął studia w Pradze, uczęszczał do szkoły prowadzonej przy kolegiacie w Skalbmierzu, mającej status studium przygotowawczego do studiów uniwersyteckich. Absolwentem tej samej szkoły był Mikołaj Rej.

Dwukrotnie pełnił funkcję rektora, po raz drugi w 1413 roku. Wybitny prawnik, znany w ówczesnej Europie, znakomity mówca, zasłynął przede wszystkim wykładem *De bellis iustis*, w którym uzasadniał wojnę sprawiedliwą w prawie międzynarodowym.

Wygłosił kazanie na pogrzebie królowej Jadwigi. Jak we wszystkich swoich kazaniach, mówił w języku polskim.

Zmarł podczas celebrowania mszy w katedrze na Wawelu.

Tam też został pochowany.

Do Mikołaja Reja należała niegdyś wieś Topola, a jej wójt Maciej Kupiec był prawdopodobnie pierwowzorem dla postaci z "Krótkiej rozprawy między panem, wójtem a plebanem".

Do rodu Reyów herbu Oksza Topola należała od drugiej połowy XV wieku, kiedy to córka właściciela wsi Jana Sławca Barbara wyszła za Mikołaja Reya z Szumska, do dziadka pisarza. Mieli ponoć aż 12 synów. Część z nich zaczęła się pisać Topolscy. Wśród tych, którzy pisali się Rey, był Stanisław, ojciec autora "Krótkiej rozprawy...".

Sławny Mikołaj, urodzony w 1505 roku w Żurawnie nad Dniestrem, wychowywał się w Topoli, chodził do szkoły parafialnej w pobliskim Skalbmierzu. Po ojcu przejął połowę wsi, a po śmierci bezdzietnego stryja Piotra jej drugą część oraz Nagłowice, z którymi jest najbardziej kojarzony.

Ale w Topoli też pamiętają o tym, który mawiał: "A niechaj narodowie wždy postronni znają, iż Polacy nie gęsi, iż swój język mają". Jego imię nosi miejscowa szkoła podstawowa. A z książki o Topoli wieloletniego dyrektora tej szkoły Witolda Markiewicza pt. "Ocalić od zapomnienia ludzi i wydarzenia" (Kraków 2005) dowiadujemy się, że pierwowzorem wójta z "Krótkiej rozprawy..." może być postać z tej wsi lub Bobina, który też należał do Mikołaja Reja. "Topole jednak pisarz znał najlepiej, bo od czasów swego dzieciństwa. Tutaj też - jak podają pewne źródła - mieszkał człowiek odpowiadający opisowi wójta z "Krótkiej rozprawy..." - Maciej Kupiec, miejscowy wójt, a zarazem kmięć zmarły w 1554 roku, który "dla woźnych sądowych, przychodzących do Mikołaja Reja z pozwami sądowymi, był osobą bardziej godną zaufania niż rządca" - czytamy.

Z tej książki dowiedzieć się też możemy, że nazwa wsi Topola niekoniecznie pochodzi od topoli, które licznie rosną nad Nidzicą. Druga wersja jest taka, że wieś wyróżniały uprawy czosnku i cebuli, które upowszechnili tu Tatarzy. A przejeżdżający przez nią ludzie dziwili się na ich widok i powtarzali, że "te pola" są inne niż w ich stronach.

2.2 PODSTAWOWE DANE URZĘDU

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

2.2.1 ADRES SIEDZIBY

STAROSTWO POWIATOWE W KAZIMIERZY WIELKIEJ
UL. T. KOŚCIUSZKI 12, 28 - 500 KAZIMIERZA WIELKA

2.2.2 ORGANY POWIATU

- Rada Powiatu złożona z 15 radnych;
- Zarząd Powiatu;
- Starosta - Kierownik Urzędu;
- W-ce Starosta;
- Urzędujący Członek Zarządu.

3. TERMINOLOGIA

3.1 TERMINOLOGIA ZNORMALIZOWANA

Jakość	zdolność zbioru nieodłącznych charakterystyk wyrobu, systemu lub procesu do spełnienia wymagań klientów lub innych zainteresowanych stron
zadowolenie klienta	opinia klienta o stopniu, w jakim transakcja spełniła potrzeby lub oczekiwania klienta
Polityka jakości	ogół zamierzeń i celów organizacji odnoszących się do jakości formalnie wyrażonych przez najwyższe kierownictwo
cele jakości	coś poszukiwanego, lub, do czego się zmierza, związanego z jakością
zarządzanie jakością	skoordynowane działania dla kierowania i sterowania organizacji w odniesieniu do jakości
planowanie jakości	część zarządzania jakością ukierunkowana na ustalenie celów jakości oraz określeniu niezbędnych procesów operacyjnych oraz związanych środków dla spełnienia celów jakości
Klient	organizacja lub osoba, która otrzymuje usługę / wyrób
Dostawca	organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób / usługę
Proces	Zestaw wzajemnie powiązanych działań, które używają środków dla przekształcenia wejść w wyjścia

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Wyrób / usługa	wynik procesu
procedura	określony sposób wykonania działania lub procesu
zgodność	spełnienie wyspecyfikowanego wymagania
niezgodność	niespełnienie wymagania
działanie zapobiegawcze	działanie podjęte dla wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnie niepożądanego sytuacji
działanie korygujące	działanie podejmowane dla wyeliminowania przyczyny stwierdzonej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji
dokument	informacja i wspierający ją nośnik
księga jakości	dokument opisujący elementy systemu zarządzania jakością organizacji
plan jakości	dokument określający elementy systemu zarządzania jakością oraz środki, jakie należy zastosować w określonym przypadku
Zapis	dokument podający osiągnięty wynik lub podający fakt wykonanej czynności
weryfikacja	potwierdzenie i dostarczenie obiektywnego dowodu, że określone wymagania zostały spełnione
Audit	systematyczny, niezależny i udokumentowany proces dla uzyskania dowodu oraz oceny jego obiektywizmu dla określenia stopnia, w jakim kryteria auditu są spełnione
Auditor	osoba wykwalifikowana i kompetentna dla przeprowadzania auditów

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

W SP W KAZIMIERZY WIELKIEJ został ustanowiony, udokumentowany, wdrożony, System Zarządzania Jakością, który jest utrzymywany i ciągle doskonalony w celu:

- realizacji przyjętej polityki jakości i dla osiągnięcia wytyczonych celów dotyczących jakości,
- doskonalenia jakości oferowanych usług,
- spełnienia oczekiwań Klientów – interesantów i miejscowej społeczności.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Niniejszy system zarządzania jakością obejmuje i identyfikuje wszystkie procesy wymagane dla jego optymalnego funkcjonowania oraz określa wzajemne powiązania między nimi i zasady zarządzania. Został on oparty na modelu organizacji opisanym w normie ISO 9001: 2008 a zasady zarządzania procesami opisano w kolejnych rozdziałach niniejszej Księgi Jakości.

Procesy objęte systemem zarządzania jakością realizowane w Urzędzie oraz powiązania między są zobrazowane za pomocą mapy procesów (punkt 4.3 niniejszej Księgi). Ustanowiony system zarządzania jakością określa metodologię postępowania, weryfikacji i zarządzania wszystkimi fazami procesów zachodzących w Urzędzie a swym zakresem obejmuje wszystkie etapy realizacji usługi w ramach umów zawieranych z Klientami.

4.2 ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

System Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej obejmuje swym zakresem **świadczenie usług w ramach zadań publicznych przewidzianych prawem dla klientów będących osobami fizycznymi lub prawnymi.**

Organizacja spełnia wszystkie wymagania normy ISO 9001:2008 z wyłączeniem:

- wymagań p.7.3 normy „Projektowanie i rozwój”, ponieważ Starostwo realizuje usługi szczegółowo opisane w mających zastosowanie przepisach prawnych i nie projektuje nowych usług;
- wymagań p.7.5.2 normy „Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi”, ponieważ usługi są monitorowane na każdym etapie ich realizacji i ich wyniki są weryfikowane, zatem nie ma potrzeby stosowania walidacji.

4.3 PROCESY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Załącznik nr 1 do niniejszej Księgi zawiera **Mapę procesów**, która przedstawia wszystkie zidentyfikowane procesy występujące w SP W KAZIMIERZY WIELKIEJ

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

oraz powiązania między nimi. W **Załączniku nr 2 Macierz procesów** określono odpowiedzialności za poszczególne procesy i podprocesy
Szczegółowe określenie procesów jest zawarte w Kartach procesów zatwierdzonych przez Starostę. Wykaz kart procesów zawiera **załącznik nr 4** do Księgi jakości.

Procesy zewnętrzne tzn. realizowane w imieniu Starostwa Kazimierskiego przez jednostki, instytucje lub przedsiębiorstwa, są nadzorowane:

- procesy zlecone jednostkom zewnętrznym wskazanym w regulacjach prawnych (także Uchwałach Rady Powiatu) – w sposób uregulowany w karcie procesu **PZ-3 Kontrola zarządcza**
- realizacja zadań inwestycyjnych i innych przez wyłonionych usługodawców – w trybie opisanym w karcie procesu **PW-3 Zakupy / zamówienia publiczne**.

4.4 POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE DOKUMENTACJI

4.4.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

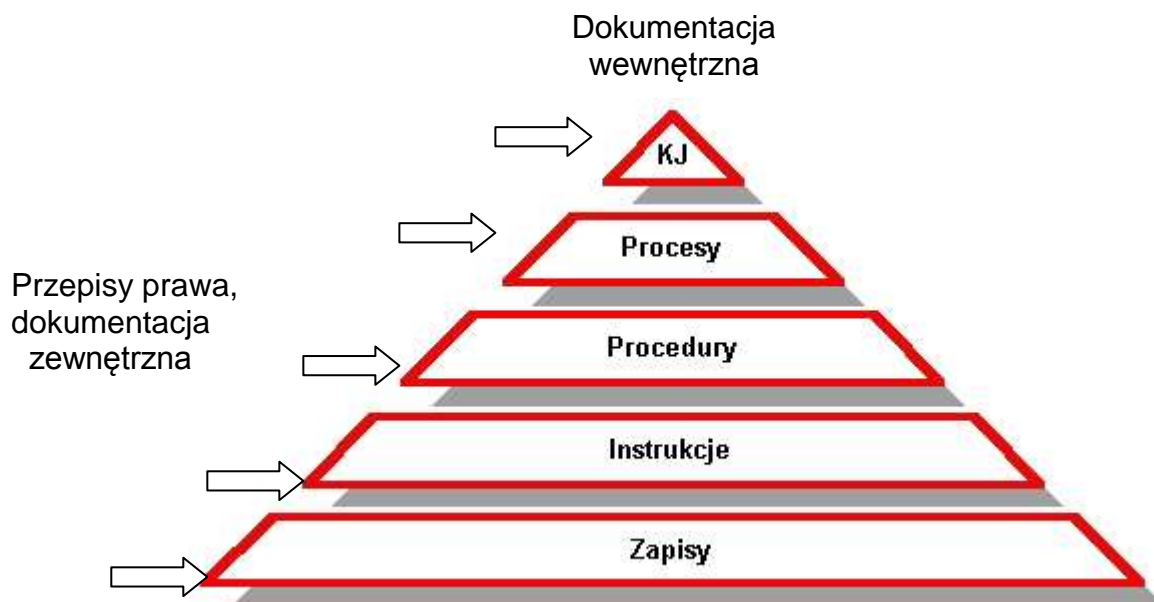
Dokumentacja systemu zarządzania jakością obejmuje:

- politykę jakości,
- cele dotyczące jakości,
- księgę jakości,
- zidentyfikowane i udokumentowane przy wykorzystaniu kart procesy, oraz mierniki ich skuteczności,
- udokumentowane procedury niezbędne do prawidłowego działania systemu zarządzania jakością,
- pozostałe dokumenty i zapisy wymagane do prawidłowego działania systemu zarządzania jakością zgodnie z ISO 9001:2008.

Sposób postępowania z dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością jest opisany w procedurze **P-4.2 Nadzorowanie dokumentacji i zapisów**.

4.4.2 STRUKTURA DOKUMENTACJI

W celu zapewnienia właściwego funkcjonowania procesów została określona następująca struktura dokumentacji systemu:



KJ	Księga Jakości, opisuje system zarządzania jakością, jego zakres zastosowania i organizację, jest przeznaczona dla pracowników Urzędu, jego partnerów i klientów.
Karta procesu	Opis wzajemnie połączonych zasobów i działań przekształcających stan wejściowy w wyjściowy, przynoszących wartość dodaną.
Procedury	Opis realizacji działań, wraz ze sposobem postępowania
Instrukcje	Opis sposobu realizacji określonego zadania
Zapisy	Dowody wykonania pewnego działania

4.4.3 KSIĘGA JAKOŚCI

SP W KAZIMIERZY WIELKIEJ ustanowiło niniejszą Księgę Jakości określającą:

- zakres systemu zarządzania jakością,
- wzajemne powiązania między procesami systemu zarządzania jakością,
- odniesienia do procesów i opisujących je procedur ustanowionych dla systemu zarządzania jakością.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

4.4.4 NADZÓR NAD DOKUMENTAMI

Wszystkie dokumenty wymagane w systemie zarządzania jakością są nadzorowane. Została opracowana odpowiednia procedura systemu (*P-42 Nadzór nad dokumentacją i zapisami*) mająca na celu określenie nadzoru potrzebnego do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania zapisów, a także zatwierdzania, przeglądu, aktualizowania, odpowiedniej identyfikacji pozostałej dokumentacji.

Wykaz obowiązujących kart procesów oraz procedur zawiera **załącznik nr 4** do niniejszej Księgi.

4.4.5 NADZÓR NAD ZAPISAMI

Zapisy są przechowywane w celu wykazania zgodności z wyspecyfikowanymi wymaganiami, dostarczenia danych do analizy i zapewnienia, że system zarządzania jakością jest skuteczny. Dokumenty i dane będące zapisami są nadzorowane i przechowywane przez każdy z Wydziałów, lub archiwizowane centralnie (na serwerze). Sposób postępowania z zapisami określono w wykazie zapisów jakości. Szczegółowy tryb postępowania przy nadzorowaniu dokumentacji, danych oraz zapisów reguluje procedura ***P-4.2 Nadzór nad dokumentacją i zapisami***.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1 ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA

W Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej została ustanowiona polityka jakości oraz cele dotyczące jakości.

Polityka jakości została przedstawiona pracownikom poprzez wywieszenie w miejscach widocznych dla personelu oraz poprzez przeszkolenie personelu w zakresie znaczenia polityki w przedsiębiorstwie. Polityka systemu zarządzania jest

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

również udostępniona poprzez jej zamieszczenie w Księdze jakości (**załącznik nr 3**) oraz opublikowana na stronie internetowej www.powiat.kazimierzaw.pl.

System zarządzania jakością jest poddawany przez Kierownictwo Urzędu systematycznym przeglądom, które mają na celu monitorowanie czy realizowane są cele dotyczące jakości oraz, czy procesy znajdują się pod ciągłym nadzorem, a świadczone usługi i wytwarzane wyroby są zgodne z wymaganiami klientów.

W Urzędzie zostały zapewnione odpowiednie zasoby potrzebne do wdrożenia, utrzymania i doskonalenia systemu zarządzania jakością. Posiadane zasoby oraz zarządzanie nimi są określone w kartach procesów.

5.2 ORIENTACJA NA KLIENTA

Naszymi klientami są przede wszystkim:

- klienci indywidualni – załatwiający swoje sprawy bezpośrednio w Starostwie;
- podmioty gospodarcze z terenu powiatu i spoza powiatu, związane swoją działalnością z jego terenem;
- instytucje publiczne, w tym samorządowe;
- organizacje pozarządowe.

Zgodnie z przyjętą misją najważniejszym celem organizacji Starostwa jest zapewnianie wszechstronnego, profesjonalnego i przyjaznego zaspokajania potrzeb i oczekiwań Klientów w trakcie realizacji zadań publicznych określonych w przepisach prawa.

Monitorowanie zadowolenia klientów jest prowadzone na bieżąco metodami określonymi w karcie procesu PG-2 Komunikacja i informacja publiczna.

5.3 POLITYKA JAKOŚCI

Starosta Powiatu Kazimierskiego ustanowił Politykę Jakości Urzędu (załącznik nr 3 do niniejszej księgi)

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Polityka jest przeglądana w aspekcie jej aktualności i adekwatności w trakcie przeglądów zarządzania i, w razie potrzeby, aktualizowana. Za aktualizację Polityki Jakości odpowiedzialny jest Starosta.

Za dystrybucję polityki w przedsiębiorstwie odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

5.4 PLANOWANIE

5.4.1 CELE DOTYCZĄCE JAKOŚCI

W Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej zostały ustanowione i udokumentowane mierzalne, spójne z polityką jakości, cele dotyczące jakości. Ustanowione cele są określane w sposób wymierny a w zakresie powiązany z monitoringiem skuteczności procesów, są określane wartościami wskaźników. Ustalono odpowiedzialność za realizację celów, terminy oraz potrzebne zasoby. Pełnomocnik ds. SZJ nadzoruje osiągnięcie celów dot. jakości.

Cele ustanowione dla poszczególnych procesów zawarte są w kartach procesów.

5.4.2 PLANOWANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Planowanie SZJ jest prowadzone systematycznie i ma na celu spełnienie wymagań dotyczących procesów, osiągnięcie celów dotyczących jakości oraz doskonalenie SZJ i wdrażanie zmian.

Ważnym elementem związanym z planowaniem SZJ są działania związane z realizacją procesów :

- PZ-2 Opracowanie strategii, programów i planów;
- PW-1 Budżet i finansowanie.

Proces planowania obejmuje analizę ww. procesów w kontekście przyjętych założeń Polityki Jakości i ustaleń wynikających z przeglądów zarządzania.

5.5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ, UPRAWNIENIA I KOMUNIKOWANIE SIĘ

5.5.1 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UPRAWNIENIA

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Zgodnie z obowiązującą ustawą o samorządzie powiatowym oraz innymi przepisami, organizację Urzędu określa Regulamin organizacyjny przyjęty Uchwałą Rady Powiatu. Częścią regulaminu jest schemat organizacyjny, w którym ustalono podległości i zależności między komórkami organizacyjnymi Urzędu.

Każda osoba jest odpowiedzialna za swój odcinek pracy oraz posiada uprawnienia do występowania z inicjatywą, sugerowania działań zapobiegających niezgodności wyrobu, procesu lub dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością

Odpowiedzialność, uprawnienia i ich wzajemne powiązania zostały zdefiniowane szczegółowo w:

- opisach stanowisk i przepisach prawnych
- zakresach czynności
- kartach procesów,
- procedurach

Wszystkie dokumenty osobowe pracownika znajdują się w Wydziale Organizacyjnym (Inspektor ds. Kadr).

Starosta ceduje część swoich uprawnień (np. do wydawania określonych decyzji) na innych pracowników urzędu poprzez pisemne, imienne upoważnienia. Rejestr upoważnień prowadzi *Sekretarka*.

5.5.2 PRZEDSTAWICIEL KIEROWNICTWA

Starosta Powiatu Kazimierskiego mianował Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, którego zadaniem jest wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością a w szczególności:

- sprawowanie nadzoru nad ustanowieniem, wdrożeniem i utrzymywaniem procesów Systemu,
- sprawowanie nadzoru nad dokumentacją SZJ,
- przedstawianie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

- zapewnienie w całej organizacji popularyzacji świadomości, co do wymagań Klienta,
- współpraca z jednostkami zewnętrznymi w sprawach dotyczących Systemu.

Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w sensie organizacyjnym nie zarządza konkretną jednostką organizacyjną, natomiast funkcjonalnie podlegli mu są wszyscy pracownicy w zakresie jego odpowiedzialności.

Za swe działania Pełnomocnik odpowiada bezpośrednio przed Starostą. Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością jest powołany w formie pisemnej - zarządzeniem.

5.5.3 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Cała organizacja jest objęta systemem przekazywania informacji, składającym się z następujących elementów :

- spotkania i narady kierownictwa i pracowników
- poczta elektroniczna i tradycyjna korespondencja
- szkolenia wewnętrzne

Komunikacja w zakresie określania i realizacji wymagań klientów, celów dotyczących jakości oraz stopnia ich osiągnięcia jest opisana w kartach procesów.

5.6 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

5.6.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

System Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Kazimierzy Wielkiej jest poddawany przeglądom ze strony Kierownictwa oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością i odpowiedzialnych za procesy przynajmniej raz w roku. Celem przeglądu jest zapewnienie aktualności i skuteczności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością oraz określenie obszarów możliwych do doskonalenia i wyznaczenie celów jakościowych na następny okres. Ponadto celem przeglądu jest sprawdzenie efektywności Systemu w stosunku do ustanowionej polityki jakości.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

5.6.2 DANE WEJŚCIOWE DO PRZEGLĄDU

Pełnomocnik ds. SZJ, na podstawie informacji od Właścicieli procesów, przygotowuje dane wejściowe do przeglądu, zawierające co najmniej:

- Informacje zwrotne od klientów (interesantów, społeczności);
- wnioski z auditów wewnętrznych i zewnętrznych,
- sprawozdanie o realizacji ustaleń z poprzednich przeglądów,
- informację o realizacji celów dot. jakości,
- analizę działań korygujących i zapobiegawczych,
- informacje o skuteczności procesów (na podstawie wskaźników) i problemach w procesach,
- informacje i analizy dotyczące zgodności usług (analizy niezgodności, analizy uwag klientów, organów kontrolnych i instancji odwoławczych i inne),
- dane i propozycje dotyczące doskonalenia,
- informacje o zmianach organizacyjnych i innych zmianach mogących mieć wpływ na funkcjonowanie SZJ.

5.6.3 DANE WYJŚCIOWE Z PRZEGLĄDU

Efektem przeprowadzonego przeglądu jest sporządzony przez Pełnomocnika ds. Systemów Zarządzania Jakością protokół z przeglądu, określone plany i cele dotyczące jakości oraz wszelkie decyzje i działania związane z:

- doskonaleniem skuteczności systemu zarządzania jakością i jego procesów,
- doskonaleniem usług w powiązaniu z wymaganiami i oczekiwaniami Klienta,
- niezbędnymi zasobami.

Protokół zatwierdza Starosta, Pełnomocnik nadzoruje realizację działań zaplanowanych w przeglądzie.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1 ZAPEWNIENIE ZASOBÓW

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Zasoby niezbędne do utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością i nieustannego doskonalenia jego skuteczności, zwiększania zadowolenia Klienta przez spełnienie określonych przezeń wymagań, są określane podczas planowania SZJ oraz cyklicznych spotkań wewnętrznych Kierownictwa z pracownikami. Terminowe dostarczanie zasobów jest spełniane poprzez realizowanie zatwierdzonych planów oraz zapotrzebowań.

6.2 ZASOBY LUDZKIE

6.2.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Intencją Kierownictwa Urzędu jest to, aby cały personel wykonujący pracę wpływającą na jakość realizowanych usług, był kompetentny w zakresie odpowiedniego wykształcenia, wyszkolenia, umiejętności i doświadczenia. Kierownictwo jest czynnie zaangażowane w stałe podnoszenie profesjonalizmu personelu poprzez określanie wymaganych kompetencji personelu, ich weryfikację oraz zapewnianie środków wymaganych do szkolenia personelu.

6.2.2 KOMPETENCJA, ŚWIADOMOŚĆ I SZKOLENIE

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej określa niezbędne i optymalne kompetencje personelu, zapewnia jego szkolenie, ocenia skuteczność podjętych działań oraz zapewnia, aby personel był świadomy istoty i ważności swoich działań. Odpowiednie zapisy dotyczące odbytych szkoleń, wykształcenia, umiejętności i doświadczenia są utrzymywane.

Szkolenia są planowane dwuetapowo;

- na etapie tworzenia budżetu zapewniane są środki na szkolenia i inne formy zapewniania kompetencji pracowników oraz podnoszenia przez nich kwalifikacji;
- plan / rejestr szkoleń jest wynikiem planowania operatywnego szkoleń pracowników na podstawie zgłaszanych potrzeb.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Opis procesu **PW-3 Zarządzanie personelem** reguluje i koordynuje działania w tym zakresie.

6.3 INFRASTRUKTURA

Infrastruktura niezbędna dla osiągnięcia zgodności realizowanych usług z wymaganiami Klientów jest nadzorowana. Budynek, pomieszczenia, instalacje i urządzenia, ze szczególnym uwzględnieniem sprzętu komputerowego i sieci są nadzorowane zgodnie z założeniami wymaganymi przez przepisy prawne jak i zgodnie z danymi technicznymi producentów. Określenie odpowiedniej infrastruktury ma miejsce przy opracowywaniu planów długoterminowych firmy. Planowanie oraz nadzór nad wyposażeniem stosowanym w Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej nadzorowane jest poprzez planowe przeglądy i konserwacje oraz bieżące naprawy.

Powyższy proces jest określony w opisie **PW-4 Nadzorowanie infrastruktury informatycznej urzędu** oraz **PW-5 Nadzorowanie infrastruktury urzędu**.

6.4 ŚRODOWISKO PRACY

Środowisko pracy niezbędne do osiągnięcia zgodności usługi z wymaganiami jest określone.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej deklaruje działania zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

7. REALIZACJA USŁUGI

7.1 PLANOWANIE REALIZACJI USŁUG

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej wykonuje określone przepisami zadania publiczne. Planowanie realizacji tych zadań przebiega w dwóch płaszczyznach:

- Planowanie strategiczne polegające na tworzeniu i realizowaniu strategii, programów i planów – określone w opisach procesów PZ-2 i PW-1;
- Planowanie realizacji usług administracyjnych i innych, dla których określono cele, podstawy prawne, tryb postępowania i kryteria.

Procesy związane bezpośrednio z realizacją usług to:

- PG-1 Realizacja usług administracyjnych
- PG-2 Komunikacja i informacja publiczna
- PG-3 Realizacja inwestycji powiatowych
- PG-4 Obsługa Rady i Zarządu Powiatu

7.2 PROCESY ZWIĄZANE Z KLIENTEM

7.2.1 PRZEGLĄD WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH USŁUGI

Wymagania dotyczące usługi obejmują:

- wymagania mających zastosowanie przepisów prawnych,
- wymagania klienta wyspecyfikowane i przewidywane,
- inne dające się przewidzieć wymagania, niewyspecyfikowane przez klienta, ale konieczne do realizacji usługi.

7.2.2 KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

Klienci są informowani o możliwościach i terminach realizacji usługi poprzez :

- Kart informacyjne usług zamieszczone w BIP oraz wydrukowane i wyłożone w odpowiednich wydziałach merytorycznych Urzędu;
- Stronę internetową urzędu
- Kontakty z kompetentnymi pracownikami wydziałów – telefoniczne i interpersonalne

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Właściwa komunikacja jest kluczowym elementem procesów, w których osoby reprezentujące SP w Kazimierzy Wielkiej mają styczność z klientem.

7.2.3 KOMUNIKACJA W ZAKRESIE ROZPATRYWANIA SKARG KLIENTA

Wszystkie skargi i wnioski składane przez Klientów są rejestrowane i rozpatrywane. Tryb postępowania w tym zakresie reguluje Zarządzenie Starosty Kazimierskiego w sprawie określenia zasad, przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wpływających do Starostwa Powiatowego w Kazimierzy Wielkiej.

7.3 PROJEKTOWANIE I ROZWÓJ

Wymaganie wyłączone; uzasadnienie w p. 4.2 niniejszej Księgi.

7.4 ZAKUPY

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej dokonuje zakupu wyrobów i usług zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawnymi. Polityką Urzędu w zakresie zakupów jest racjonalne wydatkowanie środków uzyskiwane poprzez wyłonienie dostawców po uprzednim sprawdzeniu ich wiarygodności.

W opisie procesu **PW-3 Zakupy / zamówienia publiczne** określono sposób dokonywania zakupów wyrobów i usług, które mają wpływ na jakość oraz sposób kwalifikowania i oceny dostawców.

7.5 REALIZACJA I DOSTARCZANIE USŁUGI / WYROBU

7.5.1 NADZOROWANIE DOSTARCZANIA USŁUG

Wszystkie procesy związane z realizacją usług / wyrobów są realizowane w warunkach nadzorowanych. Jest to realizowane poprzez:

- Określenie i opisanie procesów ich realizacji oraz zasad postępowania

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

- Nadzorowanie aktualności przepisów prawnych, które mają wpływ na jakość usługi.
- Sprawowanie kontroli funkcjonalnej; weryfikację i zatwierdzanie decyzji
- Stosowanie właściwego wyposażenia (np. oprogramowania) w realizacji usługi
- Identyfikację kontroli na etapach realizacji mających wpływ na skuteczność, oraz wskaźniki skuteczności procesów.

7.5.2 WALIDACJA PROCESÓW PRODUKCJI I DOSTARCZANIA USŁUGI

Wymaganie wyłączone; uzasadnienie w p. 4.2. niniejszej Księgi.

7.5.3 IDENTYFIKACJA I IDENTYFIKOWALNOŚĆ

Odtworzenie historii przebiegu realizacji danej usługi (sprawy) jest realizowane na podstawie analizy zapisów jakościowych i identyfikacyjnych dokonywanych w dokumentacji danej usługi.

Przy planowaniu procesów przyjęto zasadę, że zapisy te muszą być zgodne z JRWA i pozwolić na ustalenie jako minimum:

- terminu przyjęcia wniosku, danych klienta
- czasu i częstotliwości realizacji usług,
- osób biorących udział w procesie realizacji usługi oraz terminu realizacji tych działań,
- uwag i informacji przekazywanych Klientowi.

7.5.4 WŁASNOŚĆ KLIENTA

W Urzędzie przechowuje się dokumentację oraz dane osobowe będące własnością klienta, chroniąc je przed dostępem osób nieupoważnionych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Każdy z tych dokumentów jest rejestrowany przy przyjęciu i przechowywany jest w teczce sprawy w sposób zabezpieczający przed zniszczeniem oraz dostępem osób nieupoważnionych.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Jest ustalona odpowiedzialność za nadzorowanie dokumentacji klienta przez cały czas realizacji usługi i po jej zakończeniu.

7.5.5 ZABEZPIECZENIE USŁUGI

Usługi i wyniki tych usług (np. decyzje, zaświadczenia) do momentu przekazania klientowi są objęte nadzorem, zapewniając poufność i identyfikowalność do momentu odbioru przez klienta.

7.6 NADZOROWANIE WYPOSAŻENIA DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

W SP W KAZIMIERZY WIELKIEJ używane jest wyposażenie do pomiaru warunków środowiskowych w archiwum (podlegające wzorcowaniu) oraz miary długości służące do naliczania opłat (podlegające legalizacji ponownej). Pozostałe używane urządzenia pomiarowe mają charakter pomocniczy i nie podlegają nadzorowaniu.

Nadzór nad posiadaniem wyposażeniem do monitorowania i pomiarów sprawuje Właściciel procesu / podprocesu, w którym wyposażenie jest używane.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

W Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej zaplanowano i wdrożono procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia w celu:

- wykazania zgodności usługi,
- zapewnienia zgodności systemu zarządzania jakością,
- ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością.

Ciągłość doskonalenia zapewniona jest między innymi poprzez :

- zaangażowanie całości personelu w proces doskonalenia w celu uzyskania maksymalnej ilości źródeł doskonalenia ;
- analizę, pomiary i monitorowanie procesów systemu prowadzone przy współpracy Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania z Kierownictwem Urzędu.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

8.2 MONITOROWANIE I POMIARY

8.2.1 ZADOWOLENIE KLIENTA

Ocena dokonywana przez Klienta jest decydującą miarą jakości usług, stąd Kierownictwo firmy przywiązuje znaczną wagę do ciągłego monitoringu satysfakcji Klienta.

Działania z zakresu badania zadowolenia Klienta obejmują:

- Ankietowe badania satysfakcji interesantów wydziałów merytorycznych prowadzone w sposób ciągły;
- Inne badania zadowolenia rozmaitych grup klientów, podejmowane na wniosek Kierownictwa i realizowane siłami własnymi lub przez podwykonawcę;
- Uzyskiwanie informacji zwrotnej od klientów SP w Kazimierzy Wielkiej poprzez stronę internetową.

Informacje te są okresowo analizowane i służą do wyodrębnienia obszarów do doskonalenia w pracy urzędu.

8.2.2 AUDIT WEWNĘTRZNY

Wewnętrzne audyty Systemu Zarządzania Jakością mają za zadanie określenie czy System Zarządzania Jakością:

- jest zgodny z zaplanowanymi ustaleniami, wymaganiami normy ISO 9001:2008 i z wymaganiami ustanowionymi przez kierownictwo,
- jest skutecznie wdrożony i utrzymywany.

Odpowiedzialność za przygotowanie, przeprowadzenie i zweryfikowanie wyników auditów spoczywa na Pełnomocniku ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz na wyznaczonym przez niego, wykwalifikowanym personelu.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Działania związane z planowaniem, przeprowadzaniem auditów wewnętrznych oraz zapewnieniem kompetencji auditorów zostały usystematyzowane i opisane w procedurze **P- 8.2 Audit wewnętrzny**.

8.2.3 MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW

SP W KAZIMIERZY WIELKIEJ monitoruje i dokonuje pomiarów procesów w celu wykazania zdolności procesów do osiągnięcia zaplanowanych wyników. Wskaźniki skuteczności procesów oraz cele dla poszczególnych procesów zawarte są w kartach procesów.

8.2.4 MONITOROWANIE I POMIARY USŁUGI

Monitorowanie usług stanowi integralną część każdego procesu realizacji usługi są przeprowadzane w ramach kontroli zarządczej

Tryb postępowania przy planowaniu i realizacji kontroli został określony w opisie procesu **PZ-3 Kontrola zarządcza**.

8.3 NADZÓR NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

Nadzór nad wyrobami / usługami niezgodnymi z wymaganiami prowadzony jest w celu zapewnienia, że usługi, które nie spełniają określonych wymagań, zostaną zabezpieczone przed przypadkowym przekazaniem Klientowi oraz podjęte zostaną działania skutecznie eliminujące tę nieprawidłowość.

Szczegółowy opis postępowania przedstawionego w niniejszym podrozdziale zawarty jest w procedurze **P- 8.3 Postępowanie z niezgodnościami**.

8.4 ANALIZA DANYCH

W celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz dla określenia działań służących ciągłemu jego doskonaleniu, w Starostwie Powiatowym w Kazimierzy Wielkiej zbierane dane są analizowane odnośnie:

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

- zadowolenia Klienta
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi usług;
- właściwości i trendów procesów, łącznie z możliwościami prowadzenia działań zapobiegawczych
- dostawców.

Wyniki analiz są wykorzystywane w organizacji do:

- podejmowania działań korygujących lub zapobiegawczych (szczególnie analiza danych uzyskiwanych w ramach działań korygujących podejmowanych w wyniku zasadnych skarg klientów),
- motywowania Pracowników.

8.5 DOSKONALENIE

8.5.1 CIĄGŁE DOSKONALENIE

Zgodnie z intencjami Kierownictwa Urzędu, ciągłe doskonalenie dotyczące zarówno procesów zarządzania jak i jakości oferowanych usług uznaje się za podstawowy cel strategiczny.

Proces **PZ- 1 Zarządzanie jakością** obejmuje następujące działania zapewniające zgodność Systemu Zarządzania Jakości z normą ISO 9001:2008 i polityką jakości:

- analizowanie i ocenianie istniejącej sytuacji w celu zidentyfikowania obszarów do doskonalenia,
- ustanowienie celów operacyjnych dotyczących doskonalenia,
- poszukiwanie możliwych rozwiązań dla osiągnięcia celów (opracowanie planów),
- ocenianie tych rozwiązań i dokonywanie selekcji (zatwierdzanie planów),
- wdrażanie wybranych rozwiązań,
- mierzenie, weryfikowanie i analizowanie wyników wdrożenia, aby określić czy cele zostały osiągnięte,
- przegląd rezultatów w celu określenia dalszych możliwości doskonalenia.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

8.5.2 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

Sposób prowadzenia działań korygujących jest określony w procedurze **P- 8.5 „Działania korygujące i zapobiegawcze”**. Celem prowadzenia działań korygujących jest wyeliminowanie przyczyn niezgodności. Nie zawsze jest możliwe wyeliminowanie przyczyn niezgodności, w szczególności w przypadku jeżeli niezgodność ma charakter przypadkowego błędu.

Działania korygujące są nadzorowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

W wyniku działań korygujących następuje:

- ustalenie przyczyn niezgodności,
- ustalenie odpowiednich działań korygujących,
- ocena zaproponowanych działań,
- zatwierdzenie działań korygujących,
- wykonanie zaakceptowanych działań,
- udokumentowanie działań,
- ocena skuteczności podjętych działań.

Działania korygujące dotyczą zarówno niezgodności związanych z daną usługą jak i związanych z procesami Systemu Zarządzania Jakością. Charakter podejmowanych działań zależy od skali oddziaływania stwierdzonej niezgodności.

8.5.3 DZIAŁANIA ZAPOBIEGAWCZE

Przedmiotem działań zapobiegawczych (tzn. mających na celu wyeliminowanie zagrożenia wystąpienia niezgodności) są zagrożenia (niezgodności potencjalne) wykryte podczas:

- analiz informacji powstających w trakcie badania usług lub procesów,
- analiz zebranej informacji zwrotnej od klientów.

Starostwo Powiatowe w Kazimierzy Wielkiej	KSIĘGA JAKOŚCI	Data wydania:
		Numer edycji: 1

Charakter podejmowanych działań zapobiegawczych jest uzależniony od skali oddziaływania potencjalnej niezgodności. Szczegółowy opis postępowania w zakresie działań zapobiegawczych przedstawiony jest w procedurze **P- 8.5 Działania korygujące i zapobiegawcze.**

9. ZAŁĄCZNIKI

- Załącznik nr 1 – Mapa procesów
- Załącznik nr 2 – Macierz procesów
- Załącznik nr 3. – Polityka Jakości
- Załącznik nr 4 – Wykaz opisów procesów i procedur SZJ