



**POWIAT SKARŻYSKI**  
przyjedź-zobacz-poczuj-zostań-zainwestuj

# ***Księga Jakości***

***Zawsze w zgodzie z prawem, uczciwie, dla dobra klienta***

**Wydanie nr 2 z dnia 25.02.2013r.**

**Organizacja: Starostwo Powiatowe w Skarżysku-Kamiennej**

**Adres: ul. Konarskiego 20**

**Tel: 41 39 53 011**

**mail: [a.dabek@skarzysko.powiat.pl](mailto:a.dabek@skarzysko.powiat.pl)**

**[www.skarzysko.powiat.pl](http://www.skarzysko.powiat.pl)**

Niniejszy dokument zatwierdzono do stosowania w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej

	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Data</b>	<b>Podpis</b>
Opracował:	Anna Dąbek Pełnomocnik ds. SZJ	2013.02.25	
Zaakceptował:	Małgorzata Łakomiec Sekretarz Powiatu	2013.02.25	
Zatwierdził:	Michał Jędrys Starosta Skarżyski	2013.02.25	

## 1. Wstęp

Niniejszy dokument jest Księgą Jakości opracowaną dla potrzeb Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) wdrożonego w Starostwie Powiatowym w Skarżysku -Kamiennej.

Wdrażając międzynarodowe standardy jakości w starostwie wybrano system oparty o normę ISO 9001:2009.

Decyzja o wdrożeniu Systemu Zarządzania Jakością miała charakter strategiczny i była podyktowana rosnącymi wymaganiami naszych Interesantów. W praktyce dla mieszkańców oznacza to przede wszystkim wzrost rzetelności i sprawniejszą obsługę, satysfakcję i pozytywną relację urząd – klient.

Księga Jakości stanowi kompendium wiedzy na temat wdrożonego SZJ oraz zasad jego doskonalenia. Adresowana jest do pracowników starostwa oraz klientów indywidualnych i instytucjonalnych.

W myśl art. 8 Kodeksu postępowania administracyjnego organy administracji publicznej obowiązane są prowadzić postępowanie w taki sposób, aby pogłębiać zaufanie obywateli do organów państwa oraz świadomość i kulturę prawną obywateli.

Uzyskanie certyfikatu potwierdza profesjonalizm realizowanych w starostwie procesów pozwalających w pełni sprostać potrzebom i oczekiwaniom naszych klientów.

## **2. Zakres SZJ i wyłączenia**

Zarząd Powiatu i pracownicy Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej deklarują, że wdrożyli, udokumentowali, utrzymują i doskonalą system zarządzania jakością wg. normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie:

1. Wykonywania określonych ustawami zadań publicznych o charakterze ponadgminnym.
2. Gospodarki finansowej powiatu.
3. Organizowania pracy Rady i Zarządu Powiatu oraz wykonywanie zadań wynikających z ich uchwał.
4. Nadzoru nad jednostkami organizacyjnymi powiatu, służbami powiatowymi.
5. Wykonywanie zadań administracji rządowej.

Wyłączone zostały punkty:

7.3 - Projektowanie i rozwój, ponieważ nie występują prace projektowe, a przesłanki do podejmowania decyzji opierają się na analizie stanu prawnego oraz decyzjach Rady i Zarządu Powiatu.

7.5.2 - Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi, ponieważ wyniki można zweryfikować poprzez monitorowanie lub pomiary.

7.6 - Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów, ponieważ takie wyposażenie nie występuje.

Wyłączenie to nie ma wpływu na dostarczanie wyrobów spełniających wymagania klientów, spełniania przepisów prawnych oraz odpowiedzialności za wyroby.

## **3. Wymagania Klienta**

### **Klient indywidualny**

- poprawa standardu życia i zdrowia
- zdobywanie praktycznej wiedzy
- dostęp do usług teleinformatycznych

- możliwość uzyskania pracy

### **Klient biznesowy**

- pomoc i promowanie w rozwoju przedsiębiorczości

#### **4. Polityka Jakości**

Nadrzędnym kierunkiem działania Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej jest sprawne i skuteczne realizowanie zadań na rzecz powiatu skarżyskiego oraz spełnienie oczekiwań każdego mieszkańca w zakresie zapewnienia usług administracyjnych na jak najwyższym poziomie:

W szczególności określony kierunek zamierzamy osiągnąć przez:

- realizację zadań Starostwa w sposób sprawny, kompetentny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i obowiązującymi procedurami,
- zapewnienie klientom jasnej i kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez Starostwo,
- dążenie do jak najpełniejszego zaspakajania wymagań i oczekiwań klientów poprzez monitorowanie poziomu ich zadowolenia, analizowanie i wyciąganie wniosków oraz ich wdrażanie,
- usprawnianie wewnętrznego i zewnętrznego przepływu informacji,
- zatrudnianie kompetentnych pracowników posiadających wiedzę teoretyczną, kwalifikacje i odpowiednie do realizowanych zadań umiejętności praktyczne,
- doskonalenie kwalifikacji i umiejętności pracowników,
- zaangażowanie wszystkich pracowników Starostwa na każdym poziomie organizacyjnym,
- otwartą politykę informacyjną opartą na wykorzystaniu systemów informatycznych,
- prowadzenie stałego monitoringu procesów oraz identyfikowanie obszarów do poprawy.

Wdrażamy i doskonalimy system zarządzania jakością wg PN-EN ISO 9001:2009 z wiarą, że pomoże nam jeszcze lepiej poznawać i realizować wymagania naszych klientów i funkcjonować zgodnie z literą prawa.

## **Cele jakości i miary procesów**

Podstawowym dokumentem wyznaczającym cele jakości Starostwa do roku 2020 jest „Aktualizacja strategii rozwoju Powiatu Skarżyskiego do 2020 roku wraz z wynikającym z niej wieloletnim planem inwestycyjnym na lata 2009-2013” z roku 2008.

Odpowiedzialności za realizację strategii zostały określone w dokumencie „Wykaz kierunków działań zapisanych w zaktualizowanej strategii rozwoju Powiatu Skarżyskiego do roku 2020 wraz ze wskazaniem koordynatorów” załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Powiatu nr 32/85/2011 z dnia 21.06.2011.

Mierzalność celów strategii jest określona w „Strukturze Monitoringu Strategii Rozwoju Powiatu Skarżyskiego” wprowadzoną Zarządzeniem nr 32/2012 Starosty Skarżyskiego z dnia 29 marca 2012r. oraz w zmienionym dokumencie „Aktualizacja strategii rozwoju Powiatu Skarżyskiego do 2020 roku wraz z wynikającym z niej wieloletnim planem inwestycyjnym na lata 2009-2013” w części VI – cele operacyjne, strategiczne i kierunki działań, przyjętym uchwałą Rady Powiatu Skarżyskiego Nr 200/XXX/2012 z dnia 22 listopada 2012 roku.

Funkcje celów jakości pełnią także „ Plan pracy Rady Powiatu Skarżyskiego na rok 2012” „Plan pracy Zarządu Powiatu na rok 2012” oraz „Wieloletnia prognoza finansowa Powiatu Skarżyskiego na lata 2012-2030”

Funkcję miar procesów pełni „Wykaz najważniejszych celów do realizacji w roku 2012 wyznaczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego w Skarżysku Kamiennej”.

## **Procesy**

W systemie zarządzania jakością zidentyfikowano następujące procesy:

Procesy główne: Obsługa Interesanta OI, Obsługa Rady i Zarządu Powiatu ORZ, Nadzór nad Jednostkami Organizacyjnymi NJO

Procesy pomocnicze: Wydziały Pomocnicze WP, Gospodarka Finansowa GF

Procesy zewnętrzne: nie występują

Proces zarządzania i doskonalenia SZJ

Zależności między procesami zobrazowane są na mapie procesów.

## Dokumentacja SZJ

1. Struktura Monitoringu Strategii Rozwoju Powiatu Skarżyskiego.
2. Wykaz najważniejszych celów do realizacji w roku 2012 wyznaczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego w Skarżysku Kamiennej.
3. Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Skarżysku –Kamiennej.
4. Zarządzenie Nr 69/2012 Starosty Skarżyskiego z dnia 5 września 2012 r. w sprawie przystąpienia do opracowywania i wdrożenia w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009, powołania Koordynatora oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością
5. Zarządzenie Nr 3/2013 Starosty Skarżyskiego z dnia 8 stycznia 2013 r. w sprawie zmiany Zarządzenia Nr 69/2012 Starosty Skarżyskiego z dnia 5 września 2012 r. w sprawie przystąpienia do opracowywania i wdrożenia w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009, powołania Koordynatora oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością
6. Zarządzenie Nr 15/2013 Starosty Skarżyskiego z dnia 25 lutego 2013 r. w sprawie przyjęcia Polityki Jakości Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej
7. Mapa procesów
8. Karty procesów (lista powyżej)
9. Procedury systemowe wraz z formularzami
  - Nadzór nad dokumentami i zapisami
  - Audity wewnętrzne wraz z Harmonogramem auditów i Raportem z auditu wewnętrznego
  - Nadzór nad usługami niezgodnymi wraz z Rejestrem usług niezgodnych
  - Działania korygujące i zapobiegawcze wraz z Kartą działań korygujących i zapobiegawczych
10. Pozostałe dokumenty i zapisy:
  - Ankieta z badania satysfakcji klienta urzędu.
  - Protokół z przeglądu zarządzania

Lista zmian			
Lp.	Zmieniony element	Opis zmiany	Data zmiany
1	Cele jakości i miary procesów	Wprowadzenie zmienionego dokumentu „Aktualizacja strategii rozwoju Powiatu Skarżyskiego do 2020 roku wraz z wynikającym z niej wieloletnim planem inwestycyjnym na lata 2009-2013”	23.11.2012r.
2	Dokumentacja SZJ	Wprowadzenie Zarządzenia Nr 3/2013 Starosty Skarżyskiego z dnia 8 stycznia 2013 r. w sprawie zmiany Zarządzenia Nr 69/2012 Starosty Skarżyskiego z dnia 5 września 2012 r. w sprawie przystąpienia do opracowywania i wdrożenia w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009, powołania Koordynatora oraz Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością	09.01.2013r.
3	Polityka Jakości	Zmiana Polityki Jakości	25.02.2013r.
4	Dokumentacja SZJ	Wprowadzenie Zarządzenia Nr 15/2013 Starosty Skarżyskiego z dnia 25 lutego 2013 r. w sprawie przyjęcia Polityki Jakości Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej	25.02.2013r.