

STAROSTWO POWIATOWE W GRYFICACH

KSIĘGA JAKOŚCI

Nr egzemplarza:.....	Użytkownik:
Data wydania: 12.10.2011r.	Wydanie Nr 1

Opracował	Zatwierdził
Stanowisko: Pełnomocnik ds. szj	Stanowisko: Starosta
Imię i nazwisko:	Imię i nazwisko:
Data: 29.09.2011.	Data: .10.10.2011r.
Podpis	Podpis

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

1. PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 2/3

1. PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH

Powiat gryficki - polski powiat znajdujący się w województwie zachodniopomorskim, utworzony w 1999 roku w ramach reformy administracyjnej. Jego siedzibą jest miasto Gryfice. Granicę północną powiatu na odcinku 40 km wyznacza brzeg Morza Bałtyckiego, od zachodu graniczy z powiatami: kamieńskim i goleniowskim, granicę wschodnią stanowi powiat kołobrzeski, a od południa powiat gryficki graniczy z powiatem łobeskim, którego utworzenie w 2002 roku wpłynęło na obecny kształt powiatu gryfickiego. Na terenie powiatu występuje przemysł spożywczy i drzewny. Pas wybrzeża bałtyckiego z piaszczystymi plażami jest znaczącym atutem, który czyni turystykę ważnym elementem gospodarki, szczególnie w gminie Rewal i Trzebiatów.

W skład powiatu wchodzi: gminy miejsko-wiejskie: Gryfice, Płoty, Trzebiatów gminy wiejskie: Brojce, Karnice, Rewal. W obrębie powiatu znajdują się 3 miasta: Gryfice, Płoty, Trzebiatów.

Powiat gryficki leży na Pobrzeżu Szczecińskim, obejmując w większości Równinę Gryficką, środkową część Wybrzeża Trzebiatowskiego, a także małe fragmenty równin: Nowogardzkiej i Goleniowskiej (południowo - zachodnia część gminy Płoty).

Powiat gryficki posiada znaczne zasoby wód powierzchniowych. Główną oś hydrograficzną powiatu stanowi rzeka Rega, będąca jedną z największych rzek Pomorza, a także charakteryzująca się dość znaczną gęstością sieci rzecznej. Rzeka płynie przez wszystkie miasta powiatu aż do ujścia w mrzeżyńskim porcie. Wybrzeże powiatu obejmuje teren od Pobierowa do portu w Dźwirzynie (powiat kołobrzeski). Największe zbiorniki wodne to jezioro Resko Przymorskie, jezioro Liwia Łuża oraz zbiornik Rejowice. Inne mniejsze to m.in. zbiornik Likowo i jeziora: Kołomąc, Łopianowskie, Trzygłowskie, Rybokarty. Według podziału hydrograficznego Polski powiat gryficki położony jest w granicach czterech głównych obszarów zlewniowych: zlewni rzeki Regi, zlewni rzeki Dziwny, zlewni jeziora Resko Przymorskie, zlewni przymorza od Dziwny do Regi.

Północna część powiatu posiada cechy charakterystyczne dla klimatu morskiego; mała amplituda roczna, sezonowa i dzienna temperatur powietrza, duża wilgotność i wietrzność, krótki okres występowania zimy, chłodniejsze lato i łagodniejsza zima oraz znaczna ilość opadów. Część południowo-wschodnia jest pod wyraźnym wpływem klimatu kontynentalnego, który cechuje się wyższymi temperaturami powietrza latem i niższymi zimą, dłuższym okresem trwania zimy z dłuższą zalegającą pokrywą śnieżną, dłuższymi okresami ciszy. Pory roku są w tej strefie wyraźniej zaznaczone. Zróżnicowanie klimatu ma ogromne znaczenie w gospodarce rolnej. Oprócz pomników przyrody na terenie powiatu znajdują się również dwa rezerwaty przyrody: Wrzosowisko Sowno - rezerwat o powierzchni

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 3/3

26 ha. Utworzony w 1977 roku rezerwat torfowiskowy, w którym występują interesujące zbiorowiska roślinne oraz rzadkie gatunki roślin porastające torfowisko przejściowe, Liwia Łuża - rezerwat o powierzchni 220 ha. Ustanowiony w 1959 roku rezerwat faunistyczny (ornitologiczny), dla ochrony stanowiska lęgowego, rzadkiego wówczas łabędzia niemego.

Obiekt stanowi ostoję wielu gatunków ptactwa wodno-błotnego.

Na terenie powiatu gryfickiego znajduje się również 7 użytków ekologicznych na gruntach zarządzanych przez Nadleśnictwa Resko o łącznej powierzchni 119,59 ha. Wszystkie użytki ekologiczne oznakowane są tablicami informacyjnymi.

Teren powiatu obejmuje trzy miasta (Gryfice, Płoty, Trzebiatów), którym nadano prawa miejskie już w XIII w., dzięki czemu posiadają wiele zabytków. Tereny wiejskie były zamieszkiwane przez niemieckich arystokratów, którzy prowadzili folwarki i budowali swoje pałacyki. W większości wsi sołeckich znajdują się wybudowane przez okoliczną ludność zabytkowe kościoły. Do najczęściej odwiedzanych w gminie obiektów zabytkowych można zaliczyć kościół mariacki w Trzebiatowie (jeden z wyższych w kraju), latarnię morską w Niechorzu oraz ruiny kościoła w Trzęsaczu.

Podstawą prawną działania Starostwa Powiatowego w Gryficach jest:

- 1) Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym,
- 2) Ustawa z dnia 30 czerwca 2005 r. o finansach publicznych,
- 3) Ustawa z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych.

Starostwo Powiatowe posiada Statut – załącznik do UCHWAŁY Nr V/29/07 Rady Powiatu Gryfickiego z dnia 25 stycznia 2007 r. w sprawie Statutu Starostwa Powiatowego w Gryficach.

Organizację i zasady funkcjonowania Starostwa określa regulamin organizacyjny stanowiący załącznik do uchwały nr VIII/65/11 Rady Powiatu Gryfickiego z dnia 21.06.2011 w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryficach

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 2/2

2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

2.1. Postanowienia ogólne.

2.1.1. Ustalenia zawarte w Księdze Jakości mają zastosowanie w komórkach organizacyjnych oraz na samodzielnych stanowiskach pracy Starostwa Powiatowego w Gryficach.

2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości.

2.2.1 Księga Jakości przedstawia Procesy zachodzące w Urzędzie, Politykę Jakości Starostwa Powiatowego w Gryficach oraz sposób jej realizacji. Księga Jakości jest przeznaczona do użytku wewnętrznego.

2.3. Zarządzanie Księgą Jakości.

2.3.1. Egzemplarze Księgi Jakości są nadzorowane.

2.3.2. Każdy podlegający aktualizacji egzemplarz Księgi Jakości w wersji papierowej jest numerowany oraz udostępniany komórkom organizacyjnym Urzędu w miarę potrzeb. Oryginał Księgi Jakości jest przechowywany przez Pełnomocnika ds. SZJ

2.3.3. Przegląd i ewentualną aktualizację Księgi Jakości przeprowadza się nie rzadziej niż raz w roku w trakcie przeglądu zarządzania.

2.3.4. Zmiany wprowadzone do Księgi Jakości są rejestrowane. Każda zmiana powoduje nowe wydanie odpowiednich stron Księgi Jakości.

Szczegółowe zasady aktualizacji i udostępniania Księgi Jakości są uregulowane procedurą „Nadzór nad dokumentami”.

2.3.5. Księga Jakości jest opracowana i zatwierdzona zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentami”.

2.3.6. Pracownicy są zobowiązani do zapoznania się z treścią/ zmianami Księgi Jakości, jej stosowania oraz przechowywania w warunkach zapewniających ochronę przed zniszczeniem, zgubieniem i dostępem osób nieupoważnionych.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

3. DOKUMENTY ZWIĄZANE

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 2/2

1. DOKUMENTY ZWIĄZANE

System Zarządzania Jakością opisany w Księdze Jakości jest oparty na wymaganiach norm:

- PN-EN ISO 9001:2009 „Systemy Zarządzania Jakością -Wymagania”.
- PN-EN ISO 9000:2006 „Systemy Zarządzania Jakością Podstawy i terminologia”.
- PN-EN ISO 19011 „Wytyczne do auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego”.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 1/4

KSIĘGA JAKOŚCI

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 2/4

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

4.1. Wymagania ogólne.

4.1.1. Starostwo Powiatowe w Gryficach ustanowiło, udokumentowało, wdrożyło i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie wykonywania zadań administracji publicznej przynależnych starostwom powiatowym.

Z Systemu Zarządzania Jakością wyłączono stosowanie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie:

- pkt 7.3 projektowanie i rozwój – Starostwo Powiatowe nie prowadzi prac związanych z projektowaniem nowych wyrobów lub prac rozwojowych związanych z wyrobami. Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa.
- pkt 7.5.2 walidacja procesów produkcji i dostarczania usług – procesy zachodzące w urzędzie są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, kontrolę wewnętrzną, prowadzone postępowanie administracyjne oraz nadzór prawny i kontrolę zewnętrzną.

Zastosowane ww. wyłączeń nie wpływa na zdolność Urzędu do dostarczenia usług spełniających wymagania interesantów oraz przepisów prawnych.

4.1.2. W Starostwie Powiatowym w Gryficach wyróżniono 3 grupy procesów:

I. GŁÓWNE:

- a) **PROWADZENIE ZADAŃ PRZYDZIELONYCH USTAWOWO** (zadania wynikające z ustawy z dnia 05 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym, ustawy szczególne, porozumienia zawarte z organami administracji rządowej lub samorządowej)
- b) **WYDAWANIE DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH** (KPA – Dział I rozdział 8 - doręczenia, Dział II rozdział 7 - decyzje, Dział II rozdział 10 – odwołania, Dział II rozdział 13 – uchylenie, zmiana oraz stwierdzenie nieważności decyzji; Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną)
- c) **WYDAWANIE ZAŚWIADCZEŃ** (KPA – Dział I rozdział 8 – Doręczenia, Dział II rozdział 10 – Odwołania, Dział VII – Wydawanie zaświadczeń, Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną).

II. POMOCNICZE:

- a) **ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ** (Instrukcja określająca zasady nabywania, instalacji i kopiowania oprogramowania komputerowego, korzystania z sieci komputerowej i zasobów informatycznych, oraz bezpieczeństwa tych zasobów w starostwie powiatowym w Gryficach)

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 3/4

- b) UDZIELANIE ZAMÓWIEŃ (Uchwała Zarządu Powiatu w Gryficach w sprawie zasad i trybu postępowania w sprawach udzielania zamówień publicznych w jednostkach organizacyjnych Powiatu Gryfickiego)
- c) POLITYKA INFORMACYJNA (Procedura: Polityka informacyjna).

III. ZARZĄDZANIA:

- a) KONTROLA ZARZĄDCZA (Komunikat Ministra Finansów w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, Karta audytu)
- b) ZARZĄDZANIE KADRAMI (Ustawa z dnia 28 listopada 2008 o pracownikach samorządowych, Procedura: Szkolenia zewnętrzne)
- c) NADZOROWANIE I DOSKONALENIE SZJ (Procedury: Audyt wewnętrzny szj, Przegląd zarządzania, Działania korygujące i zapobiegawcze)
- d) ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW (KPA Dział VIII – Skargi i wnioski, Rozporządzenie Rady Ministrów z 08 stycznia 2002 w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków - Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46).

Kolejność i wzajemne oddziaływanie procesów przedstawia „Mapa procesów” stanowiąca załącznik Nr 1 do Księgi Jakości.

4.1.3 Pracownicy Urzędu zostali powiadomieni o Systemie Zarządzania Jakością.

4.1.4 Pracownicy Starostwa Powiatowego w Gryficach, którzy biorą udział w zarządzaniu, kierowaniu, wykonywaniu lub kontroli prac mających wpływ na jakość wykonywanych usług są odpowiedzialni za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością.

4.1.5 W Urzędzie, jako źródło aktów prawnych wykorzystywany jest zbiór przepisów prawnych i komputerowy System Informacji Prawnej LEX dla Samorządu.

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.

4.2.1 Postanowienia ogólne.

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryficach zawiera:

1. politykę jakości, cele dotyczące jakości,
2. księgę jakości,
3. udokumentowane procedury systemowe,
4. udokumentowane procedury procesowe,
5. zapisy oraz dokumenty potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów.

Dokumentacja SZJ poddawana jest nadzorowi i systematycznej kontroli. Dokumentacja SZJ w połączeniu z aktami normatywnymi, zewnętrznymi i wewnętrznymi opisuje procesy i czynności

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 4/4

prowadzone w Urzędzie. Wersja elektroniczna dokumentacji SZJ dostępna jest na wszystkich stanowiskach pracy wyposażonych w sprzęt komputerowy pracujący w sieci wewnętrznej. Nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

Urząd realizując swoje zadania funkcjonuje w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz unormowania wewnętrzne. W związku z tym, istotną sprawą jest zapewnienie merytorycznym pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów. Urząd objął nadzorem:

- akty normatywne zewnętrzne:
 1. ustawy,
 2. rozporządzenia,
 3. pozostałe akty prawne.
- akty normatywne wewnętrzne:
 1. uchwały Rady Powiatu,
 2. zarządzenia Starosty.
- dokumenty dotyczące systemu zarządzania jakością:
 1. księgę jakości,
 2. procedury systemu zarządzania jakością,

4.2.2 Księga Jakości.

Księga Jakości opisuje System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2009. Nadzór nad Księgą Jakości sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ. Potrzebę zmiany istniejącego dokumentu Księgi Jakości, procedury lub powstanie nowego dokumentu mogą zgłaszać wszyscy pracownicy Urzędu zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentami”. Zmiany dokonane w księdze jakości są rejestrowane w „Tabeli zmian” znajdującej się w niniejszym dokumencie.

4.2.3 Nadzór nad dokumentami.

Urząd sprawuje nadzór nad dokumentami w oparciu o zasady przyjęte w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – załącznik nr 3 Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych oraz w oparciu o Zarządzenie w sprawie wskazania systemu wykonywania czynności kancelaryjnych. Dodatkowo Urząd opracował dokumenty wymagane w Systemie Zarządzania Jakością, które są nadzorowane. Została opracowana, wdrożona i jest utrzymywana procedura „Nadzór nad dokumentami”.

4.2.4 Nadzór nad zapisami.

W Starostwie Powiatowym w Gryficach utrzymuje się zapisy w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymogami normy i dowodów skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością. Zapisy tworzone są w komórkach organizacyjnych. W Urzędzie ustanowiono procedurę „Nadzór nad zapisami”. Nadzór nad zapisami odbywa się w oparciu o zasady przyjęte w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – załącznik nr 3 Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych oraz w oparciu o Zarządzenie w sprawie wskazania systemu wykonywania czynności kancelaryjnych.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 2/3

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

5.1. Zaangażowanie kierownictwa.

Najwyższe kierownictwo Starostwa Powiatowego w Gryficach zaangażowało się we wdrożenie, rozwój oraz ciągle doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001:2009. W trakcie wdrażania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie odbywały się szkolenia i spotkania informacyjne na temat SZJ.

W Urzędzie została ustanowiona Polityka Jakości, oraz cele dotyczące jakości. Treść Polityki jakości została przedstawiona pracownikom Urzędu.

W organizacji przeprowadza się przegląd zarządzania w oparciu o procedurę „Przeгляд zarządzania”.

5.2. Orientacja na Klienta.

Urząd dokonuje analizowania skarg i wniosków wpływających do Urzędu.

Starostwo Powiatowe dąży do tego, aby Interesant/ Klient był obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością, w możliwie najkrótszym czasie.

5.3. Polityka i cele jakości.

Polityka Jakości została zatwierdzona i wprowadzona w życie zarządzeniem.

Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego jest skuteczna realizacja zadań określonych w przepisach prawa, świadczenie usług o wysokim poziomie jakości poprzez zapewnienie profesjonalnej i przyjaznej obsługi Interesantów oraz ciągle doskonalenie.

POLITYKA JAKOŚCI

STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH

Zadaniem Starostwa Powiatowego w Gryficach jest zapewnienie jak najlepszych warunków realizacji zbiorowych potrzeb mieszkańców Powiatu Gryfickiego oraz interesantów.

Starostwo Powiatowe w Gryficach deklaruje zaspokajanie oczekiwań mieszkańców oraz interesantów w sposób sprawny, kompetentny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i aktami wewnętrznymi stale podnosząc poziom obsługi.

W celu realizacji powyższych założeń Starostwo Powiatowe w Gryficach deklaruje:

- Wdrożenie, utrzymanie oraz stałe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN EN ISO 9001:2009,

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 3/3

- Przestrzeganie ustalonych zarządzeń oraz procedur przez pracowników Starostwa Powiatowego w Gryficach,
- Zatrudnianie pracowników posiadających niezbędną wiedzę, kwalifikacje i wysokie umiejętności praktyczne, dążąc do ciągłego ich doskonalenia,
- Określenie odpowiedzialności i uprawnień dla pracowników Starostwa,
- Realizację zadań w sposób sprawny, kompetentny, w trybie i terminach określonych w przepisach prawa oraz regulaminach wewnętrznych,
- Podnoszenie jakości obsługi interesantów,
- Zapewnienie kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez Urząd.

5.4. Planowanie.

Organizacja wydała zarządzenie w sprawie przystąpienia do opracowania i wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością (SZJ) wg normy PN EN ISO 9001:2009 oraz powołania Pełnomocnika ds. SZJ.

Planując opracowanie systemu zarządzania jakością przygotowano księgę jakości, Politykę Jakości, cele jakości, procedury oraz posłużono się istniejącymi rozwiązaniami w Urzędzie (dokumenty wewnętrzne urzędu).

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja.

5.5.1. Kierownikiem Urzędu Starostwa Powiatowego jest Starosta, który kieruje Urzędem przy pomocy Wicestarosty, etatowego członka zarządu, Sekretarza oraz Skarbnika.

Zasady organizacji, funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników są określone w Regulaminie organizacyjnym a także indywidualnie w aktach osobowych pracowników.

Wzajemne powiązania organizacyjne przedstawia schemat organizacyjny Starostwa.

5.5.2 W celu zapewnienia wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 został powołany Pełnomocnik ds. SZJ.

5.5.3 W Urzędzie zapewniono odpowiednie narzędzia do komunikowania się, tj.:

- spotkania,
- sieć komputerową,
- pocztę elektroniczną zewnętrzną i wewnętrzną,
- przepływ dokumentów,
- wewnętrzną i zewnętrzną sieć telefoniczną.

Powyższe narzędzia umożliwiają szybki przebieg informacji pomiędzy stanowiskami w Urzędzie.

5.6. Przegląd zarządzania.

Przegląd zarządzania systemu jakości odbywa się zgodnie z procedurą „Przegląd zarządzania”.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 2/2

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

6.1. Zapewnienie zasobów.

Starostwo Powiatowe w Gryficach określa i zabezpiecza w swoim budżecie zasoby niezbędne do funkcjonowania w postaci środków finansowych, wykwalifikowanej kadry oraz właściwie wyposażonych stanowisk pracy.

6.2. Zasoby ludzkie.

Urząd zatrudnia pracowników o odpowiednich kwalifikacjach. Proces rekrutacji postępuje zgodnie z ustawą z dnia 28 listopada 2008 o pracownikach samorządowych.

Starostwo Powiatowe w Gryficach ustanowiło procedurę Szkolenia zewnętrzne opisującą postępowanie w przypadku ubiegania się o przeprowadzenie szkolenia pracowników.

6.3. Infrastruktura.

Starosta zapewnia swoim pracownikom warunki pracy, które między innymi obejmują:

- przestrzeń wymaganą do pracy i związane z nią urządzenia,
- dostęp do sieci telefonicznej i komputerowej,
- sprzęt biurowy,
- serwis wspomagający.

Urząd posiada wewnętrzną sieć komputerową. Nadzór nad sprzętem komputerowym sprawuje Zespół ds. informatyki stosując Instrukcje zarządzania systemem informatycznym.

6.4. Środowisko pracy.

Środowisko pracy jest istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność i zadowolenie pracowników Urzędu. Starostwo Powiatowe w Gryficach dokłada starań, aby każde stanowisko pracy było właściwie wyposażone oraz spełnione były ogólne wymagania określone przepisami BHP i PPOŻ.

W tym celu:

- przeprowadza się szkolenie z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników w Urzędzie,
- pracownicy są poinformowani o ryzyku występującym na swoim stanowisku pracy,
- pracownicy są kierowani na okresowe badania lekarskie.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 1/5

KSIĘGA JAKOŚCI

7. REALIZACJA WYROBU / USŁUGI

	KSIEGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 2/5

7. REALIZACJA WYROBU/USŁUGI

7.1 Planowanie realizacji wyrobu/usługi.

W trakcie planowania realizacji usług w Starostwie Powiatowym w Gryficach zostały zdefiniowane oraz opisane procesy główne, które mają wpływ na jakość świadczonych usług na rzecz Interesantów/Klientów. Informacja o zadaniach i sprawach realizowanych przez Urząd dostępna jest na każdym stanowisku pracy w Urzędzie oraz w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).

W Urzędzie zaplanowano i wdrożono działania mające na celu:

- poprawę obsługi Interesantów/Klientów,
- lepsze poznanie oczekiwań Interesantów,
- zapewnienie profesjonalnej kadry, która w przyjaznej atmosferze pomoże Interesantowi/Klientowi w załatwieniu sprawy,
- poprawę komunikacji między Urzędem a Interesantem/Klientem.

Przepisy aktów prawnych zewnętrznych oraz wewnętrznych regulują realizację części zadań oraz określają zasady postępowania.

Planując realizację wyrobu/usługi Urząd uwzględnia zabezpieczenie odpowiednich zasobów.

7.2 Procesy związane z Interesantem/Klientem.

Przegląd wymagań dotyczących wyrobu/usługi rozumiany jest jako wykonywanie czynności związanych z przyjęciem dokumentów sprawy od Interesanta/Klienta. Urząd świadcząc usługi na rzecz Interesantów/Klientów, rozpatruje wnoszone sprawy a następnie je realizuje.

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd usług wynikają z aktów normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz potrzeb Interesantów/Klientów.

Potrzeby formułowane są poprzez:

- korespondencję kierowaną do Urzędu drogą pocztową i elektroniczną,
- bezpośredni kontakt pracownika z Interesantem/Klientem,
- rozmowy telefoniczne,
- media,
- analizę skarg i wniosków,
- stronę internetową Urzędu.

Każdy wniosek jest przeglądany przez pracowników Urzędu pod kątem kompletności.

Pracownik merytoryczny przyjmując dokumenty od Interesanta/Klienta przeprowadza ich weryfikację i potwierdza jej przeprowadzenie datą i podpisem. Za identyfikację wymagań Interesanta/Klienta i stwierdzenie kompletności wniosku odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu.

Dla większości spraw z zakresu administracji publicznej opracowane zostały formularze wniosków, druki urzędowe, wypełnienie których ułatwia spełnienie wymogów formalnych co do poprawnego załatwiania spraw w Urzędzie.

Urząd, poprzez swoich pracowników stara się realizować wyroby/usługi z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności oraz obiektywizmu. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji wyrobu/usługi (parafowanie, aprobaty uprawnionego pracownika, radcy prawnego, Najwyższego kierownictwa). Zapisy dotyczące realizowanych spraw są przechowywane i gromadzone w aktach spraw.

Zasady postępowania odnośnie wydawania decyzji administracyjnych reguluje: KPA – Dział I rozdział 8 -doręczenia, Dział II rozdział 7 - decyzje, Dział II rozdział 10 – odwołania, Dział II

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 3/5

rozdział 13 – uchylenie, zmiana oraz stwierdzenie nieważności decyzji; Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną.

Zasady postępowania odnośnie wydawania zaświadczeń reguluje: KPA – Dział I rozdział 8 – Doręczenia, Dział II rozdział 10 – Odwołania, Dział VII – Wydawanie zaświadczeń, Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną.

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i analizowania skarg i wniosków Klientów reguluje KPA Dział VIII – Skargi i wnioski, Rozporządzenie Rady Ministrów z 08 stycznia 2002 w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków - Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46.

Urząd kontaktuje się z Interesantem/Klientem przy pomocy korespondencji przekazywanej drogą pocztową lub bezpośrednio.

W Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Gryficach dostępne są informacje dotyczące organizacji i funkcjonowania Urzędu, działalności Starosty, finansów, prawa miejscowego i przetargów.

7.3 Projektowanie i rozwój.

Proces projektowania opisany w normie PN-EN ISO 9001:2009 w pkt. 7.3 nie jest realizowany i został potraktowany jako wyłączenie (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN – EN ISO 9001:2009).

7.4 Zakupy.

Proces udzielania zamówień został opisany w Uchwale Zarządu Powiatu w Gryficach w sprawie zasad i trybu postępowania w sprawach udzielania zamówień publicznych w jednostkach organizacyjnych Powiatu Gryfickiego.

7.5 Produkcja i dostarczanie usługi.

7.5.1. Nadzorowanie i świadczenie usług.

W Urzędzie zostały zdefiniowane i opisane procesy główne, które mają wpływ na jakość świadczonych usług (rozdział 4 księgi jakości). Do procesów przywołane zostały dokumenty wyznaczające sposób postępowania, zakres uprawnień i odpowiedzialności, określające sposób tworzenia i przechowywania zapisów, które w połączeniu ze szczegółowymi zakresami zadań dla każdego pracownika, zapewniają właściwą realizację usług świadczonych przez Urząd. Dla Interesantów/Klientów zostały udostępnione wzory druków i formularzy służące do załatwiania spraw.

Stosowane w Urzędzie wyposażenie tj. sprzęt i oprogramowanie komputerowe jest nadzorowane celem zapewnienia stałej jego przydatności.

7.5.2. Walidacja.

Proces walidacji opisany w normie PN-EN ISO 9001:2009 w pkt. 7.5.2 nie jest realizowany i został potraktowany jako wyłączenie (zgodnie z pkt. 1.2 normy PN-EN ISO 9001:2009).

7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność.

Starostwo Powiatowe w Gryficach stosuje ustalony system identyfikacji wszystkich dokumentów wpływających oraz sporządzanych w Urzędzie w oparciu o Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – załącznik

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 4/5

nr 3 Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych. „Instrukcja kancelaryjna” określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą.

Nadzór nad dokumentami SZJ odbywa się zgodnie z procedurą Nadzór nad dokumentami.

Do oznaczenia komórek organizacyjnych oraz pracowników na samodzielnych stanowiskach stosowane są symbole określone w Regulaminie Organizacyjnym.

7.5.4. Własność Interesanta/Klienta.

Podstawową własnością Interesanta/Klienta są dostarczone dokumenty w celu realizacji usługi. W Urzędzie funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi. Czynności zostały opisane w Regulaminie Organizacyjnym, Instrukcji kancelaryjnej, Procedurze Nadzór nad dokumentami, Procedurze Nadzór nad zapisami.

Pracowników Starostwa Powiatowego obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych czynności, zgodnie z przepisami prawa. Dodatkowymi zabezpieczeniami danych osobowych są:

- a) monitoring budynku,
- b) hasła użytkowników sprzętu komputerowego.

Pracownicy urzędu sprawują nadzór nad własnością Interesanta/Klienta w czasie, gdy znajduje się ona pod nadzorem Urzędu. Jeżeli własność Interesanta/Klienta zostanie zagubiona lub uszkodzona zostaje on o tym oficjalnie powiadomiony.

7.5.5. Zabezpieczanie wyrobu.

Urząd stosuje zasady postępowania z dokumentami gwarantujące ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane gromadzone w systemach informatycznych nadzorowane są zgodnie z Instrukcją zarządzania systemem informatycznym. Informacje na temat zabezpieczenia wyrobu/ usługi znajdują się w procedurach: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami oraz Instrukcji zarządzania systemem informatycznym oraz [POLITYCE BEZPIECZEŃSTWA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH](#).

7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

Przyrządy pomiarowe występujące w Starostwie Powiatowym

Lp.	Nazwa	miejsce użytkowania
1	Taśma miernicza	Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska
2	Waga listowa	sekretariat

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 5/5

Pracownicy posługujący się ww przyrządami sprawują nadzór nad wyposażeniem. W przypadku nadmiernego zużycia przyrządu lub uszkodzenia, Pracownik zgłasza ten fakt Sekretarzowi, który podejmuje decyzje dotyczącą naprawy lub zakupu sprzętu.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 2/3

8. POMIARY, ANALIZA, DOSKONALENIE

8.1. Postanowienia ogólne.

Starostwo Powiatowe w Gryficach planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami Interesantów/Klientów. W razie potrzeby podejmowane są działania korygujące lub zapobiegawcze wynikające z:

- Informacji zwrotnej od Interesantów/Klientów,
- monitorowania i pomiarów procesów,
- analizy skarg i wniosków,
- przeglądów zarządzania.

8.2. Monitorowanie i pomiary.

8.2.1. Zadowolenie Interesanta.

Zadowolenie Interesantów ze świadczonych usług Starostwa Powiatowego w Gryficach mierzone jest za pomocą ankiet, które Interesanci mogą wypełnić na stronach www urzędu lub na miejscu. Zebrane ankiety są analizowane przez Pełnomocnika ds. szj, a wyniki analizy są wykorzystywane na przeglądzie zarządzania wg procedury „Przeгляд zarządzania”.

8.2.2. Audyty wewnętrzne.

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009. Proces auditu wewnętrznego został przedstawiony w procedurze „Audyty wewnętrzne szj”. Raport podsumowujący z przeprowadzonych auditów jest poddany analizie w trakcie przeglądu zarządzania.

8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.

W celu udowodnienia zdolności Urzędu do świadczenia usług spełniających wymagania Interesanta/Klienta monitoruje się realizowane procesy oraz podejmuje stosowne działania korygujące lub zapobiegawcze.

8.2.4. Monitorowanie i pomiary wyrobów

W Urzędzie Starostwa Powiatowego w Gryficach każdy pracownik odpowiada za jakość usługi przed przekazaniem dokumentów Interesantowi/Klientowi.

Celem powyższych działań jest zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości usług poprzez ich weryfikację w ciągu całego procesu, tj. na etapach:

- analizy wymagań,
- planowania realizacji,
- odbioru dostaw materiałów i usług,
- realizacji usługi.

8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 3/3

W Urzędzie zostały ustalone zasady działania dotyczące nadzorowania usług niezgodnych lub niespełniających odpowiednich wymagań. Postępowanie z wyrobem niezgodnym zostało określone w procedurze „Nadzór nad usługą niezgodną”.

8.4. Analiza danych.

Przepisy prawa, w tym Kodeks Postępowania Administracyjnego określają terminy rozpatrywania spraw przez Urząd. W celu zapewnienia źródła danych o czasie realizacji usług wpływająca dokumentacja sygnowana jest pieczęcią wpływu i datą, dzięki temu możliwe jest monitorowanie i pomiary czasu realizacji usługi.

Analiza danych dostarcza informacje o:

- zadowoleniu Interesanta,
- zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi,
- właściwościach i trendach procesów i wyrobów, łącznie z możliwościami prowadzenia działań zapobiegawczych,
- dostawcach wyrobów i usług.

8.5. Doskonalenie.

8.5.1. Urząd w sposób systematyczny doskonali System Zarządzania Jakością poprzez wykorzystanie:

- Polityki Jakości,
- celów jakościowych,
- wyników auditów wewnętrznych

oraz ciągle monitoruje system, nadzoruje i realizuje politykę jakości, analizuje dane,

przeprowadza przeglądy zarządzania oraz działania korygujące i zapobiegawcze.

8.5.2. Organizacja podejmuje działania eliminujące przyczyny niezgodności poprzez:

- przegląd niezgodności (w tym skarg i wniosków),
- ustalenie przyczyn niezgodności,
- ocenę potrzeby działań zapobiegających, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- ustalenie i wdrażanie niezbędnych działań,
- zapisy wyników podjętych działań,
- przegląd podjętych działań korygujących.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

8.5.3. Organizacja określa działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności poprzez:

- określenie potencjalnych niezgodności i ich przyczyn,
- ocenę potrzeby działań zapobiegających wystąpieniu przyczyn potencjalnych niezgodności,
- ustalenie i wdrażanie niezbędnych działań,
- przegląd podjętych działań zapobiegawczych.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 1/3

KSIĘGA JAKOŚCI

9. DEFINICJE I OKREŚLENIA

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 2/3

9. DEFINICJE I OKREŚLENIA

9.1. Podstawowe definicje i określenia.

Audit szj – systematyczny, niezależny udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu;

Auditor – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu;

Dane – informacje dotyczące jakości, które podlegają aktualizacji;

Dokument – informacja i jej nośnik;

Informacja – znaczące dane;

Jakość – stopień, w jakim zbiór właściwości na które mamy wpływ spełnia wymagania;

Księga Jakości – dokument, w którym zdefiniowano i opisano System Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryficach;

Niezgodność – niespełnienie wymagania;

Organizacja, Urząd – Starostwo Powiatowe w Gryficach;

Pełnomocnik ds. SZJ – Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością;

Polityka jakości – ogół zamierzeń i kierunków działań organizacji dotyczących jakości w sposób formalny wyrażonych przez najwyższe kierownictwo urzędu;

Procedura – ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu;

Proces - system działań, który wykorzystuje zasoby w celu przekształcenia stanu wejściowego w stan wyjściowy;

System Zarządzania Jakością – system zarządzania niezbędny do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości;

Usługa – wynik procesu bezpośredniego współdziałania Urzędu i Interesanta/Klienta oraz wewnętrznej działalności Urzędu, w celu zaspokojenia potrzeb Interesanta;

Zadowolenie Klienta – percepcja Klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione;

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 3/3

Zapis – dokument, w którym zawarto uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań;

Zasoby – zasoby ludzkie, infrastruktura oraz środowisko pracy;

Zarządzanie jakością – skoordynowane działanie dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

10. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 2/2

1. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH

Lp.	Tytuł procedury
	Procedury Systemowe
1.	Nadzór nad dokumentami
2.	Nadzór nad zapisami
3.	Nadzór nad usługą niezgodną
4.	Audyt wewnętrzny szj
5.	Działania korygujące i zapobiegawcze
6.	Przegląd zarządzania
	Procedury Procesowe
7.	Polityka Informacyjna
8.	Szkolenia zewnętrzne

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 2/2

11. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- Załącznik nr 1 – Mapa procesów

	KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2009	Data wydania: 12.10.2011	Wydanie Nr 1
	PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH	Nr rozdziału: 12	Strona/Stron: 1/2

KSIĘGA JAKOŚCI

12. TABELA ZMIAN

STAROSTWO POWIATOWE
W GRYFICACH

MAPA PROCESÓW W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH

