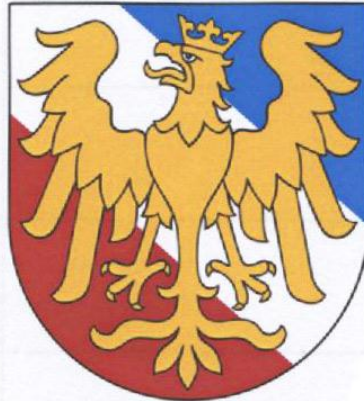


# Starostwo Powiatowe w Prudniku




## KSIĘGA JAKOŚCI

### SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ wg PN-EN ISO 9001:2009

Opracował:	Zatwierdził:
Data: 20.06.16	Data: 16. 06. 2011
Pełnomocnik ds. SZJ SEKRETARZ POWIATU <i>mgr Halina Lisiecka</i> podpis	STAROSTA <i>mgr Radosław Roszkowski</i> Podpis

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Prudniku. Kopiowanie w jakiegokolwiek postaci całości lub fragmentów Księgi Jakości jest zabronione. Nieprzestrzeganie powyższego zakazu jest świadomym łamaniem prawa autorskiego.


Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Prudniku. Kopiowanie w jakiegokolwiek postaci całości lub fragmentów Księgi Jakości jest zabronione. Nieprzestrzeganie powyższego zakazu jest świadomym łamaniem prawa autorskiego.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>WYKAZ ZMIAN</b>	Strona 2 z (36)
		Data obowiązywania:

## Wykaz zmian


Lp ·	Data zmiany	Strona	Treść zmiany	Podpis Pełnomocnika ds. Jakości
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Prudniku. Kopiowanie w jakiegokolwiek postaci całości lub fragmentów Księgi Jakości jest zabronione. Nieprzestrzeganie powyższego zakazu jest świadomym łamaniem prawa autorskiego.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>SPIS TREŚCI</b>	Strona 3 z (36)
		Data obowiązywania:

## Spis treści

Wykaz zmian.....	2
1 Prezentacja organizacji.....	4
2 Słownik: .....	6
3 Zakres stosowania systemu jakości.....	8
4 Wymagania Klienta .....	8
5 Uzasadnione wyłączenia .....	10
6 Polityka jakości .....	11
7 Cele jakościowe .....	12
8 Zobowiązanie Kierownictwa .....	13
9 Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Prudniku.....	14
10 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna .....	15
11 Mapa procesów .....	16
12 Procesy główne.....	17
12.1 Monitorowanie i ewaluacja Strategii .....	17
12.2 Świadczenie usług publicznych .....	18
12.3 Współpraca z jednostkami podległymi .....	20
13 Procesy pomocnicze .....	22
13.1 Zarządzanie zasobami ludzkimi .....	22
13.2 Organizacja pracy Starostwa .....	25
13.3 Zarządzanie finansami.....	27
14 Proces doskonalenia Systemu Zarządzania.....	30
14.1 Procedura PS - 1. Nadzór nad dokumentacją.....	31
14.2 Procedura PS - 2. Nadzór nad zapisami.....	32
14.3 Procedura PS - 3. Audyty wewnętrzne .....	32
14.4 Procedura PS - 4. Nadzór nad niezgodnościami .....	33
14.5 Procedura PS - 5. Działania korygujące i zapobiegawcze .....	34
14.6 Procedura PS - 6. Kierowniczy przegląd systemu zarządzania.....	35

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>1. PREZENTACJA ORGANIZACJI</b>	Strona 4 z (36)
		Data obowiązywania:

## 1 Prezentacja organizacji

Powiat Prudnicki położony jest w południowej części województwa opolskiego, u podnóża Sudetów, na pograniczu dwóch krain geograficznych - Płaskowyżu Głubczyckiego i Gór Opawskich.

W ukształtowaniu powierzchni powiatu widoczne jest zróżnicowanie krajobrazowe.

Część południowa to urozmaicony teren niewysokich gór zbudowanych ze starych utworów paleozoicznych. Ten mezoregion od 1988 roku podlega pod Park Krajobrazowy "Góry Opawskie". Walory przyrodnicze i krajobrazowe wraz z istniejącym zagospodarowaniem turystycznym czynią z Gór Opawskich niezwykle atrakcyjne miejsce do wypoczynku.

Znaczna część powiatu to wysoko położone tereny równinne o łagodnym klimacie i bardzo dobrej glebie lessowej, słabo zalesione, co sprzyja wysokiemu rozwojowi rolnictwa.

Średni stopień uprzemysłowienia - niezbyt rozwinięta i skoncentrowana w miastach produkcja przemysłowa z dobrze rozwiniętą produkcją rolno-spożywczą.

Kolejny ważny czynnik to korzystne położenie komunikacyjne - dobre skomunikowanie z całym obszarem Śląskim i "trasą sudecką" z innymi częściami Sudetów oraz północną częścią Czech i Moraw.

Przygraniczne położenie stwarza korzystne warunki wymiany handlowej, kulturalnej i turystycznej.

Największe miejscowości Powiatu Prudnickiego to: Prudnik (siedziba powiatu i gminy), Głogówek (siedziba gminy), Biała (siedziba gminy), Raclawice Śląskie, Lubrza (siedziba gminy), Szybowice, Łąka Prudnicka, Chrzelice, Łącznik.

### Jednostki Organizacyjne Powiatu Prudnickiego

Dom Dziecka w Głogówku

Dom Pomocy Społecznej w Prudniku ([www.dpsprudnik.pl](http://www.dpsprudnik.pl))

Komenda Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Prudniku ([www.strazprudnik.pl](http://www.strazprudnik.pl))

Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego w Prudniku ([www.prudnik.pinb.pl](http://www.prudnik.pinb.pl))

Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Prudniku ([www.psseprudnik.pl](http://www.psseprudnik.pl))

Ośrodek Rehabilitacji i Opieki Psychiatrycznej w Raclawicach Śląskich ([www.dps-raclawice.za.pl](http://www.dps-raclawice.za.pl))

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Prudniku ([www.pcpr-prudnik.pl](http://www.pcpr-prudnik.pl))


Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Prudniku ([www.poradniaprudnik.powiatprudnicki.pl](http://www.poradniaprudnik.powiatprudnicki.pl))

Powiatowy Urząd Pracy w Prudniku ([www.pup-prudnik.pl](http://www.pup-prudnik.pl))

Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Głogówku ([www.osw-glogowek.pl](http://www.osw-glogowek.pl))

Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy w Prudniku ([www.sosw.powiatprudnicki.pl](http://www.sosw.powiatprudnicki.pl))

Liceum Ogólnokształcące Nr 2 w Prudniku ([www.wodip.opole.pl/~lo2prudnik](http://www.wodip.opole.pl/~lo2prudnik))

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>1. PREZENTACJA ORGANIZACJI</b>	Strona 5 z (36)
		Data obowiązywania:

Zespół Opieki Zdrowotnej w Białej ([www.szpitalbiala.pl](http://www.szpitalbiala.pl))


Zespół Szkół Ogólnokształcących Nr 1 w Prudniku ([www.wodip.opole.pl/~lo1prudnik](http://www.wodip.opole.pl/~lo1prudnik))

Zespół Szkół Zawodowych Nr 1 w Prudniku ([www.zsznr1prudnik.republika.pl](http://www.zsznr1prudnik.republika.pl))

Zespół Szkół Rolniczych w Prudniku ([www.rolnik.of.pl](http://www.rolnik.of.pl))

Zespół Szkół w Głogówku ([www.zs.glogowek.pl](http://www.zs.glogowek.pl))

Zespół Szkół w Białej ([www.wodip.opole.pl/~lobiala](http://www.wodip.opole.pl/~lobiala))

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>2. SŁOWNIK</b>	Strona 6 z (36)
		Data obowiązywania:

## 2 Słownik:

**Cel** - jest zaprojektowanym, dotyczącym przyszłości stanem lub obiektem, do którego się dąży. Cele możemy podzielić na strategiczne - związane z realizacją ogólnych, strategicznych planów organizacji i operacyjne, które wynikają z przepisów prawa i celów strategicznych oraz pozwalają na określenie, jakie działania należy podjąć, aby zrealizować cele strategiczne. Cele strategiczne powiązane są z celami operacyjnymi, których osiągnięcie jest równoznaczne z osiągnięciem w danym okresie czasu celu strategicznego. Cele operacyjne powiązane są ze wskaźnikami, które zawierają wartość oczekiwaną, jako kryterium sukcesu, osiągnięcia zamierzonego celu. Najbliższe każdemu stanowisku pracy są zadania - praktyczne przełożenie celów operacyjnych na poziom najmniejszych zespołów i indywidualnych czynności. Wykonanie zadań monitorować będą wskaźniki określone dla celów operacyjnych.

Cele powinny być:

- mierzalne: mieć przypisany wskaźnik, jednostkę, w której mierzyć będziemy poziom realizacji celu, np. liczba, czas, procentowy udział, jednostka monetarna (PLN) itp.
- ograniczone w czasie: należy każdorazowo wskazać nieprzekraczalny termin osiągnięcia celu, np. miesiąc, rok; może to być też konkretna data.
- realne: odnosić się do historycznych danych, posiadanych w danym momencie zasobów - zwłaszcza ludzkich i finansowych, a także do osiągnięć innych, porównywalnych organizacji (benchmarking). Nierealistycznie ustalony cel nie tylko, że nie motywuje, ale nawet demoralizuje, ponieważ pracownik nie jest w stanie go osiągnąć, pomimo usilnych starań i zaangażowania.


Cele powinny posiadać ustaloną przez kierownictwo organizacji wartość oczekiwaną (wskaźnik realizacji) - wyrażony liczbowo lub opisowo stan lub obiekt, do którego się dąży, a zatem zaplanowaną przez kierownictwo wartość, do której będzie się ono odwoływać dokonując oceny stopnia realizacji danego celu.

**Instrukcja** - uporządkowany zbiór czynności opisujący realizację zadania. Różni się od procedury tym, że dotyczy pojedynczego stanowiska pracy. Nie występuje zatem w instrukcji opis komunikacji pomiędzy wykonawcami czynności, bo wszystkie czynności wykonuje jedna osoba. Instrukcja może być częścią składową procedury.

**Klient** - podmiot (wewnętrzny - pracownik i zewnętrzny), który świadomie wchodzi w relacje ze Starostwem Powiatowym (interesariusz jest pojęciem szerszym - jest to podmiot, na którego swoim istnieniem i aktywnością oddziałuje Starostwo Powiatowe - nie jest tu potrzebna świadomość, jak w przypadku „klienta”, np. wszyscy mieszkańcy Powiatu Prudnickiego są interesariuszami Starostwa, ale tylko niektórzy są jego klientami).

**Organizacja** - grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań (w tym dokumencie - Starostwo Powiatowe)

**Polityka jakości** - ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo (Starosta).

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>2. SŁOWNIK</b>	Strona 7 z (36)
		Data obowiązywania:


**Procedura** - uporządkowany zbiór czynności opisujący realizację procesu (lub jego części). Zawiera informację o sposobie wykonywania danych czynności, komunikacji pomiędzy uczestnikami procedury, występujących wymaganiach prawnych, dokumentach, terminach, środowisku IT. Procedura może być elementem składowym procesu, ale nie jest wymagany komponentem; może być zastąpiona tzw. dobrą praktyką.

**Proces** - proces jest to uporządkowany ciąg powiązanych ze sobą czynności, wykonywany w wyniku reakcji na określone zdarzenie - zgłoszoną potrzebę (nazywaną też wejściem do procesu), który angażuje zasoby organizacji w sposób efektywny, generując określoną usługę bądź produkt dla klienta tego procesu, tzw. "wyjście z procesu". Proces ma zatem zawsze swojego klienta, wejścia i wyjścia, zasoby, cele i wskaźniki realizacji, pozwalające na monitorowanie jego skuteczności i efektywności, może też posiadać formalne procedury lub niesformalizowane dobre praktyki. Proces różni się tym od projektu, że jest powtarzalny, ma charakter cykliczny.

**System zarządzania jakością** - system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**Wskaźnik** - narzędzie do monitorowania osiągniętych celów i zadań; określa status danego celu lub zadania, a także może prezentować szczegółowe dane dotyczące poziomu jego realizacji w wartościach liczbowych, procentowych, w funkcji czasu, kwotach (w odniesieniu do finansów), itp. Może odpowiadać również na pytanie „tak/ nie?” kiedy mamy do czynienia z celami „zero - jedynkowymi”, np. „przygotowanie sprawozdania do 15 dnia miesiąca”.

**Zapis** - dokument, który dostarcza obiektywnego dowodu wykonania działań lub informuje o osiągniętych wynikach.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>3. ZAKRES STOSOWANIA SYSTEMU JAKOŚCI</b>	Strona 8 z (36)
		Data obowiązywania:


### 3 Zakres stosowania systemu jakości

Zakres działalności Starostwa Powiatowego w Prudniku objęty nadzorem Systemu Zarządzania Jakością podlegający wdrożeniu:

**świadczenie usług administracji samorządowej dla Klientów Starostwa Powiatowego w Prudniku zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym**

SZJ nie obejmuje: zarządzania kryzysowego, powszechnego obowiązku obrony, informacji niejawnych, księgowości wewnętrznej.




	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>4. WYMAGANIA KLIENTA</b>	Strona 9 z (36)
		Data obowiązywania:

## 4 Wymagania Klienta


Starostwo Powiatowe określiło następujące wymagania Klienta:

- Sprawna i rzetelna obsługa Klienta
- Zapewnienie obsługi w zakresie składanych skarg i wniosków
- Zapewnienie bezpieczeństwa publicznego mieszkańcom Powiatu oraz ochrony przeciwpożarowej i przeciwpowodziowej
- Dbłość o poszanowanie mienia
- Dbłość o sprawne funkcjonowanie i rozwój jednostek ochrony zdrowia i placówek oświatowych
- Utrzymanie czystości i porządku
- Rozwój kultury i sportu
- Utrzymanie odpowiedniego stanu dróg, ulic, mostów, placów oraz organizacji ruchu drogowego
- Zapewnienia rzetelnej i sprawnej obsługi w zakresie:
  - geodezji, kartografii i katastru,
  - transportu zbiorowego i dróg publicznych,
  - gospodarki nieruchomościami,
  - administracji architektoniczno-budowlanej,
  - gospodarki wodnej,
  - ochrony środowiska i przyrody,
  - leśnictwa i rybactwa śródlądowego,
  - ochrony praw konsumenta,
- Ciekawej i skutecznej promocji powiatu
- Współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 Nr 234, poz. 1536)

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>5. UZASADNIONE WYŁĄCZENIA</b>	Strona 10 z (36)
		Data obowiązywania:

## 5 Uzasadnione wyłączenia

Z zakresu wymagań normy ISO 9001:2008 wyłączono wymagania pkt. 7.3 - Projektowanie i rozwój, pkt. 7.5.2 - Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi oraz 7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów, jako nie mający zastosowania w działalności organizacji. Starostwo Powiatowe w Prudniku nie projektuje nowych wyrobów w rozumieniu wymagań normy. Usługi świadczone przez Starostwo są nadzorowane w trakcie ich realizacji przez wykwalifikowanych pracowników. Pełna weryfikacja podejmowanych działań jest możliwa dzięki systemowi zatwierdzania decyzji. Starostwo nie wykorzystuje, a co za tym idzie, nie nadzoruje w swojej działalności wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>6. POLITYKA JAKOŚCI</b>	Strona 11 z (36)
		Data obowiązywania:

## 6 Polityka jakości

Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego w Prudniku jest zapewnienie rzetelnej i profesjonalnej obsługi klienta wynikającej z wdrożonego i wciąż doskonalonego Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001:2008.

Głównymi celami jakościowymi są:

- Zadowolenie i satysfakcja klientów
- Rozwój Powiatu Prudnickiego


Cele te pragniemy uzyskać poprzez:

- Doskonalenie organizacji pracy w celu stałej poprawy jej efektywności i budowania wizerunku przyjaznego Urzędu
- Rzetelne, profesjonalne i terminowe świadczenie usług
- Systematyczny wzrost zaangażowania wszystkich pracowników Starostwa w zarządzanie jakością
- Ciągłe szkolenie pracowników podnoszące ich kwalifikacje
- Zapewnianie sprawnego przepływu informacji wewnątrz Urzędu i w kontaktach z otoczeniem
- Podnoszenie świadomości o służebnej roli Urzędu
- Realizowanie programów mających na celu rozwój Powiatu Prudnickiego

Aby umożliwić pełne wykorzystanie narzędzia do doskonalenia organizacji Starostwa Powiatowego w Prudniku, jakim jest wdrożony System Zarządzania Jakością, deklarujemy zaangażowanie wszystkich pracowników biorących bezpośredni lub pośredni udział w wykonywaniu zadań będących przedmiotem działania Starostwa do przestrzegania norm zawartych w Księdze Jakości.

Starosta Prudnicki

.....

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>7. CELE JAKOŚCIOWE</b>	Strona 12 z (36)
		Data obowiązywania:


## 7 Cele jakościowe

Strategiczne cele określone przez Starostwo Powiatowe w Prudniku:

- Współpraca transgraniczna, głównie w dziedzinie gospodarczej
- Uporządkowanie środowiska naturalnego - wyposażenie w infrastrukturę techniczną i rozwiązania systemowe
- Turystyka - wykorzystanie walorów historycznych, kulturowych i środowiskowych
- Edukacja dostosowana do rynku pracy i kształcenie ustawiczne
- Aktywizacja przetwórstwa rolno-spożywczego i modelowanie restrukturyzacyjne rolnictwa
- Poprawa jakości życia oraz zapewnienie stabilności i perspektyw lokalnej społeczności
- Zapewnienie ładu przestrzennego powiatu zrównoważonego ekologicznie
- Podnoszenie efektywności organizacji i sterowania rozwojem

Ponadto:

- Badanie i realizacja potrzeb społeczności
- Podnoszenie satysfakcji klienta
- Rozwój kadr
- Wzrost motywacji do pracy i samokształcenia pracowników
- Efektywność w gospodarowaniu środkami publicznymi

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>8. ZOBOWIĄZANIE KIEROWNICTWA</b>	Strona 13 z (36)
		Data obowiązywania:

## 8 Zobowiązanie Kierownictwa

Najwyższe Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Prudniku niniejszym deklaruje, iż:

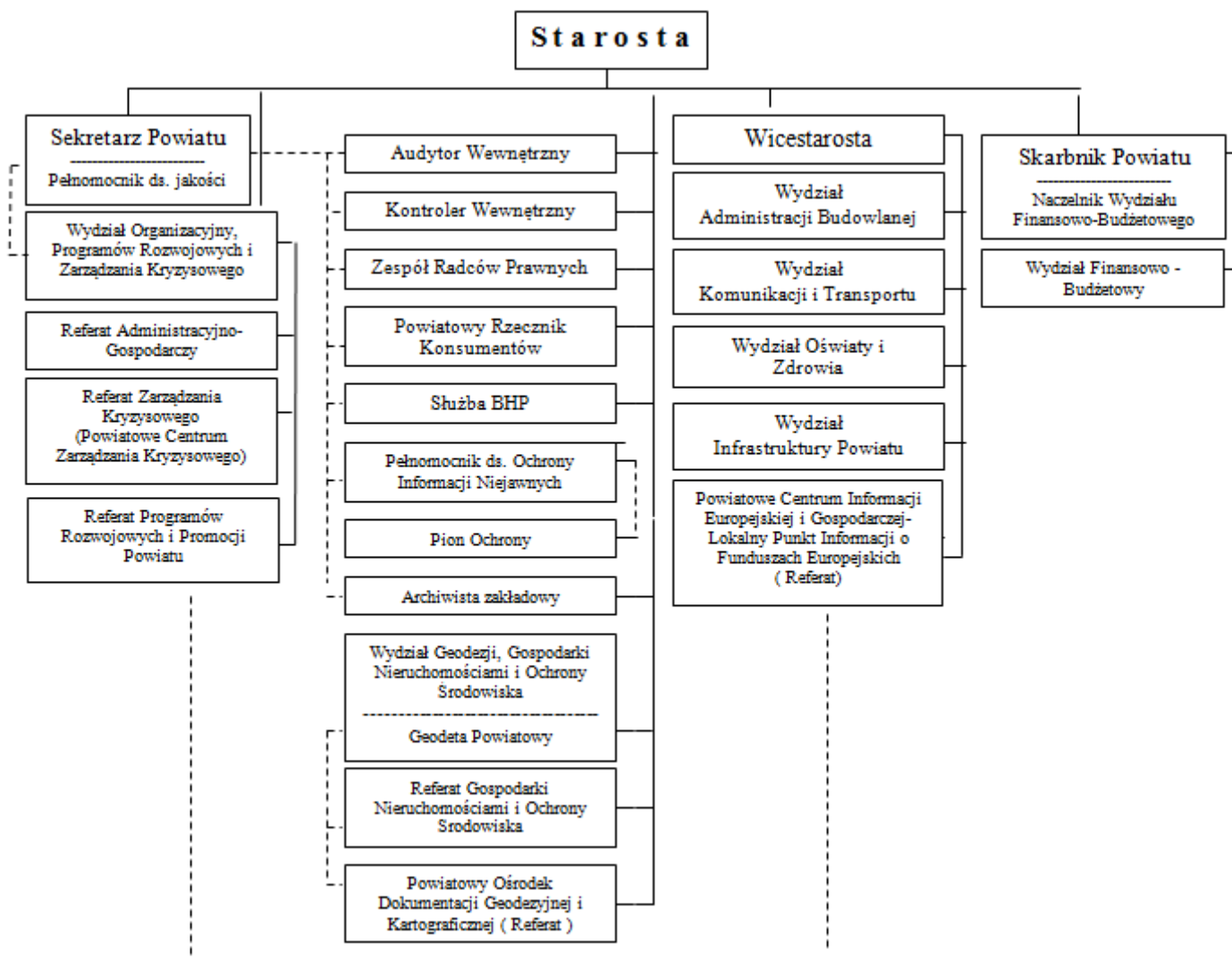
- Zgodnie z polityką jakości dąży do spełniania oczekiwań i wymagań swoich Klientów
- Bierze na siebie odpowiedzialność za wdrożenie optymalnej polityki jakości poprzez stworzenie wymagań wewnętrznych:
  - Pozwalających na realizację wyznaczonych celów
  - Włączających i angażujących wszystkich pracowników Urzędu
- Powołany na stanowisko Pełnomocnika ds. Jakości pracownik, zapewni osiągnięcie celów polityki jakości w zgodności z wymaganiami systemu jakości ISO 9001:2008. Pełnomocnik ds. Jakości posiada autoryzację Kierownictwa na podejmowanie działań koniecznych zapewnieniu jakości oraz działań korygujących i zapobiegawczych
- Wszyscy pracownicy są zapoznani z celami zawartymi w polityce jakości oraz z wszystkimi działaniami mającymi na celu zapewnienie jakości, a także posiadają świadomość wagi podejmowanych działań


Starosta Prudnicki

.....



### 9. Schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Prudniku



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>10. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA</b>	Strona 15 z (36)
		Data obowiązywania:

## 10 Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Najwyższe Kierownictwo Starostwa Powiatowego w Prudniku zapewniło, że ustanowione są właściwe procesy komunikacyjne, w tym również w odniesieniu do skuteczności i efektywności Systemu Zarządzania Jakością realizowane poprzez:

- Szkolenia wewnętrzne
- Bieżące kontakty Kierownictwa z personelem

Komunikowanie się jest realizowane poprzez:

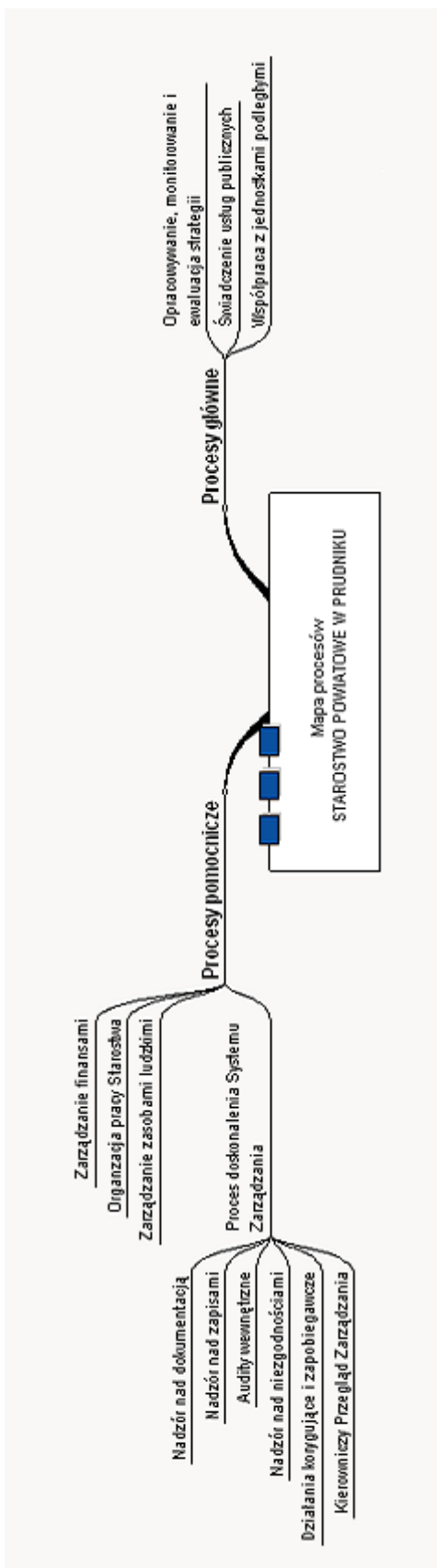
- Ustne przekazywanie informacji (rozmowa bezpośrednia, narady, spotkania okolicznościowe oraz rozmowy telefoniczne)
- Pisemną komunikację (notatki, sprawozdania, protokoły)
- Elektroniczną komunikacją (Internet)

Komunikacja wewnętrzna w Starostwie obejmuje komunikację pionową płynącą obustronnie wzdłuż linii służbowego podporządkowania określonego w schemacie organizacyjnym, a także komunikację poziomą w organizacji obejmującą pracowników zajmujących równorzędne stanowiska w hierarchii organizacyjnej i obejmuje pracowników całego Starostwa.


Komunikacja zewnętrzna realizowana jest głównie poprzez konwencjonalne środki przekazu: bezpośredni kontakt z klientem, telefon, fax, oraz przy zastosowaniu technologii internetowych (strona www, kontakt e-mailowy), a także poprzez tablice ogłoszeń, tabliczki przy drzwiach, Biuro Obsługi Klienta, kiosk internetowy, badanie zadowolenia klienta - ankieta, skargi i wnioski, ogłoszenia prasowe, foldery, monografie tematyczne, mapy i in.



### 11 Mapa procesów






	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>12. PROCESY GŁÓWNE</b>	Strona 17 z (36)
		Data obowiązywania:

## 12 Procesy główne

### 12.1 Monitorowanie i ewaluacja Strategii

<b>KARTA PROCESU:</b>					
Nazwa procesu:		<b>Monitorowanie i ewaluacja strategii</b>			
Właściciel:		<b>Starosta</b>			
<b>PARAMETRY:</b>					
Cel operacyjny		Wskaźnik		Wartość oczekiwana	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorowanie realizacji zadań wynikających ze Strategii Rozwoju</li> </ul>		Wyrażona w % realizacja zadań wynikających ze Strategii w danym roku		> 90%	
<b>WEJŚCIA:</b>			<b>WYJŚCIA:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wymagania prawne</li> <li>Statut Powiatu Prudnickiego</li> <li>Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Prudniku</li> <li>Strategia Rozwoju Powiatu Prudnickiego</li> <li>Plany rozwoju i wieloletnie programy inwestycyjne</li> <li>Zarządzenia Starosty</li> <li>Uwagi i zalecenia kontroli zewnętrznych</li> <li>Procedury operacyjne</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Podjęte decyzje i uchwały</li> <li>Rozszerzone dokumenty typu Strategia Rozwoju</li> <li>Zrealizowane zadania</li> <li>Podejmowane działania doskonalące</li> <li>Informacja publiczna</li> <li>Sprawozdanie z realizacji zadań</li> </ul>		
<b>ZAPISY:</b>					
Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Regulamin Organizacyjny wraz z załącznikami	Sekretarz	Wydział Organizacyjny (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
2	Strategia Rozwoju	Starosta	Wydział Organizacyjny (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
3	Plany rozwoju	Starosta	Wydział Organizacyjny (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna


	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>12. PROCESY GŁÓWNE</b>	Strona 18 z (36)
		Data obowiązywania:

**OPIS PROCESU:**

1. Strategia Rozwoju Powiatu Prudnickiego powstała w ramach projektu „Strategie Rozwoju Gmin i Powiatów Śląska Opolskiego” realizowanego przez Związek Gmin Śląska Opolskiego w 2000 roku, objętego dofinansowaniem LGPP - Programu Partnerstwa dla Samorządu Terytorialnego ze środków USAID - Amerykańskiej Agencji na rzecz Rozwoju Międzynarodowego.
2. Realizacja celów przewidziana została na lata 2000-2020. Do realizacji poszczególnych celów zostały przydzielone odpowiednie komórki organizacyjne odpowiadające za przewidziane w strategii cele strategiczne i operacyjne oraz zadania.
3. Każda komórka na bieżąco monitoruje postęp w realizacji powierzonych zadań oraz wprowadza zmiany (proponuje wprowadzenie zmian), jeśli istnieje konieczność modyfikacji celu. Wszelkie zmiany (proponycje wprowadzenia zmian) realizacji wymagają zatwierdzenia Starosty.
4. Strategia na bieżąco podlega aktualizacji- konsultacje społeczne-Rada Liderów.
5. Po zakończeniu realizacji Strategii Rozwoju Starosta w porozumieniu z wyznaczoną jednostką lub organizacją przygotowuje nową Strategię Rozwoju Powiatu na kolejne lata.

## 12.2 Świadczenie usług publicznych

<b>KARTA PROCESU:</b>		
Nazwa procesu:	Świadczenie usług publicznych	
Właściciel:	Naczelnicy poszczególnych Wydziałów, kierownicy samodzielnych Referatów i samodzielne stanowiska pracy	
<b>PARAMETRY:</b>		
Cel operacyjny	Wskaźnik	Wartość oczekiwana
• Usprawnienie komunikacji z klientem	Wynik badania satysfakcji klienta (strona www +BIP)	> 5
• Zwiększenie zadowolenia klientów	(Liczba pozytywnych ocen/liczba ocen ogółem)*100%	Min.80%
<b>WEJŚCIA:</b>		<b>WYJŚCIA:</b>

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>12. PROCESY GŁÓWNE</b>	Strona 19 z (36)
		Data obowiązywania:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategia Rozwoju Powiatu</li> <li>Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego</li> <li>Statut Powiatu Prudnickiego</li> <li>Wymagania Prawne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zrealizowane zadania Starostwa (Powiatu)</li> <li>Obsłużeni klienci</li> </ul>
---	---

#### ZAPISY:


Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Strategia Rozwoju Powiatu	Starosta	Wydz.Org. (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
2	Programy	Kier.kom.org./Kierownicy jednostek	Wydz.Org. (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
4	Projekty	Kier.kom.org./ Kierownicy jednostek	Wydz.Org. (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
5	Regulamin Organizacyjny	Sekretarz	Wydz.Org. (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
6	Zarządzenia Starosty	Kier.kom.org./ Sekretarz	Wydz.Org. (...)	Kat.A	Własna
7	Procedury operacyjne	Kier.kom.org.	Komórka organizacyjna	na bieżąco aktualizowane	Własna

#### OPIS PROCESU:

1. Powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie:

- Edukacji publicznej
- Promocji i ochrony zdrowia
- Pomocy społecznej
- Polityki prorodzinnej
- Wspierania osób niepełnosprawnych
- Transportu zbiorowego i dróg publicznych
- Kultury i ochrony dóbr kultury
- Kultury fizycznej i turystyki
- Geodezji, kartografii i katastru
- Gospodarki nieruchomościami
- Administracji architektoniczno-budowlanej
- Gospodarki wodnej
- Ochrony środowiska i przyrody
- rolnictwa, leśnictwa i rybactwa śródlądowego
- porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli
- Ochrony przeciwpowodziowej, w tym wyposażenia i utrzymania powiatowego magazynu przeciwpowodziowego, przeciwpożarowej i zapobiegania innym nadzwyczajnym zagrożeniom życia i zdrowia ludzi oraz środowiska
- Przeciwdziałania bezrobociu oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy
- Ochrony praw konsumenta
- Utrzymania powiatowych obiektów i urzędzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Prudniku. Kopiowanie w jakiegokolwiek postaci całości lub fragmentów Księgi Jakości jest zabronione. Nieprzestrzeganie powyższego zakazu jest świadomym łamaniem prawa autorskiego.


	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>12. PROCESY GŁÓWNE</b>	Strona 20 z (36)
		Data obowiązywania:

- Obronności
- Promocji powiatu
- Współpracy i działalności na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536
- Działalności w zakresie telekomunikacji
- Do zadań publicznych powiatu należy również zapewnienie wykonywania określonych w ustawach zadań i kompetencji kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży

2. Działalność Starostwa określona jest szczegółowo w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Prudniku oraz jego załącznikach.
3. Porządek wewnętrzny i rozkład pracy Starostwa określa „Regulamin Pracy Starostwa Powiatowego w Prudniku”.
4. Zasady dotyczące obiegu dokumentacji zostały określone w Instrukcji Kancelaryjnej, opartej na jednolitym rzeczowym wykazie akt, z kolei obieg dokumentów księgowych określa „Instrukcja służbowa obiegu i kontroli wewnętrznej dokumentów księgowych Starostwa Powiatowego w Prudniku”.
5. W Starostwie sprawowana jest kontrola wewnętrzna, której przebieg określają szczegółowo zarządzenia Starosty.
6. Pracownicy Urzędu kierują się przyjętym w 2010 r. Kodeksem Etycznym, który zawiera zapisy dotyczące zapewnienia najwyższej jakości świadczonych usług.
7. Opracowywanie aktów normatywnych, projektów uchwał i zarządzeń oraz ich realizacja szczegółowo zostało opisane w Regulaminie Organizacyjnym.
8. Regulamin Organizacyjny wraz z załącznikami zatwierdza Rada Powiatu.

### 12.3 Współpraca z jednostkami podległymi

<b>KARTA PROCESU:</b>		
Nazwa procesu:	<b>Współpraca z jednostkami podległymi</b>	
Właściciel:	<b>Starosta</b>	
<b>PARAMETRY:</b>		
Cel operacyjny	Wskaźnik	Wartość oczekiwana
Prawidłowe i zgodne z prawem działanie jednostek podległych realizujących zadania w imieniu Starostwa	Liczba niezgodności stwierdzona w trakcie Audytu Wewnętrznego i/lub Kontroli	Max. 2 / rok / Jednostka
<b>WEJŚCIA:</b>		<b>WYJŚCIA:</b>

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>12. PROCESY GŁÓWNE</b>	Strona 21 z (36)
		Data obowiązywania:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Otoczenie prawne</li> <li>Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna</li> <li>Pracownicy Urzędu przydzieleni do sprawowania nadzoru nad jednostką podległą</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z audytu (kontroli wewnętrznej)</li> <li>Legalność działania jednostek podległych</li> <li>Zachowana dyscyplina budżetowa jednostek podległych</li> </ul>
---	---

**ZAPISY NADZOROWANE:**

Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Raport z przeprowadzonej kontroli	Audytor wewnętrzny	Biuro Audytora wewnętrznego	5 lat	Własna

**OPIS PROCESU:**

1. Starosta pełni nadzór nad jednostkami podległymi - nadzór został określony w zarządzeniu Starosty.
2. Starosta wyznacza pracowników, którzy w jego imieniu prowadzą bieżącą współpracę z podległą jednostką w zakresie właściwej realizacji przydzielonych jej zadań merytorycznych.
3. Odnośne przepisy prawne określają zakres sprawozdawczości, jaki przygotowują kierownicy jednostek podległych. Pracownicy wyznaczeni przez Starostę do bieżących kontaktów z jednostkami podległymi mają obowiązek stałego monitorowania terminowości i regularności składanych przez kierowników jednostek podległych sprawozdań.
4. Poza planową działalnością kontrolną Starosta może polecić Audytorowi Wewnętrznemu przeprowadzenie kontroli w jednostce podległej. Audytor Wewnętrzny w określonym przez siebie składzie osobowym przeprowadza kontrolę i po jej zakończeniu przygotowuje i przedstawia Staroście raport, zawierający wnioski i obserwacje.



## 13 Procesy pomocnicze

### 13.1 Zarządzanie zasobami ludzkimi

KARTA PROCESU:					
Nazwa procesu:	Zarządzanie zasobami ludzkimi				
Właściciel:	Starosta				
PARAMETRY:					
Cel operacyjny	Wskaźnik	Wartość oczekiwana			
1. Zapewnienie obiektywnego i skutecznego procesu rekrutacji pracowników	Zidentyfikowane i ogłoszone zapotrzebowanie na pracowników do liczby zatrudnionych osób	100%			
2. Podniesienie efektywności pracy pracowników, poprzez zapewnienie optymalnego rozwoju ich umiejętności i wiedzy, zgodnego z ich możliwościami i oraz planami rozwojowymi	Poziom realizacji planu rozwoju zawodowego pracowników	Nie mniej niż 80%			
3. Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia	Liczba przeszkolonych pracowników zgodnie z planem	>80%			
	Średnia ocena dotycząca skuteczności danego szkolenia	>4,5 w pięciostopniowej skali oceny			
Wejścia			Wyjścia		
<ul style="list-style-type: none"><li>Ustawa o pracownikach samorządowych</li><li>Zasoby ludzkie</li><li>Otoczenie prawne</li><li>Struktura organizacyjna</li><li>Zapotrzebowanie na pracowników</li><li>Zakresy czynności i wskazane w nich obowiązki, odpowiedzialności i uprawnienia pracowników</li><li>Upoważnienia, pełnomocnictwa</li><li>Zarządzenia Starosty</li><li>Regulamin Organizacyjny Starostwa</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>Wyznaczone plany rozwoju zawodowego</li><li>Zrealizowane plany rozwoju zawodowego</li><li>Zatrudnienie nowych pracowników oraz rozszerzenia bazy danych ewentualnych kandydatów do pracy</li><li>Zaplanowanie i zrealizowanie szkoleń</li></ul>		
ZAPISY:					
Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Zakres czynności	Naczelnikom, kierownikom samodzielnych Referatów, samodzielnym	kadry	Na bieżąco aktualizowana	Własna



# KSIĘGA JAKOŚCI


Wydanie 1.0

## 13. PROCESY POMOCNICZE

Strona 23 z (36)

Data obowiązywania:

		stanowiskom pracy -Starosta (przygotowuje Sekretarz)  Pracownikom- naczelnicy Wydziałów, kierownicy samodzielnych Referatów,			
2	Upoważnienia, pełnomocnictwa	Nadzór Sekretarz	Akta osobowe- kadry; Rejestr upoważnień, pełnomocnictw- Sekretariat	Zgodnie z obowiązującymi przepisami	Ustawowa/ własna
3	Akta osobowe pracownika (w tym umowa o pracę)	kadry	Kadry	Zgodnie z obowiązującymi przepisami	Ustawowa/ własna
4	Plan rozwoju zawodowego i sprawozdanie z wykonania	Pracownikom - Naczelnicy Wydziałów, kierownicy samodzielnych Referatów  Naczelnikom Wydziałów, kierownikom samodzielnych Referatów, samodzielnym stanowiskom pracy- Sekretarz	Naczelnicy Wydziałów, kierownicy samodzielnych Referatów, Sekretarz	Na bieżąco aktualizowana	Własna
5	Plan szkoleń	Nacz. Wydziału Organizacyjnego (...), nadzór Sekretarz	Nacz. Wydziału Organizacyjnego (...)	Na bieżąco aktualizowana	Własna
6	Karta stanowiskowa	Pracownikom- Naczelnicy Wydziałów, kierownicy samodzielnych Referatów  Naczelnikom Wydziałów, kierownikom samodzielnych Referatów, samodzielnym stanowiskom pracy- Sekretarz Nadzór -Sekretarz	Naczelnicy Wydziałów, kierownicy samodzielnych Referatów, Sekretarz		

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>13. PROCESY POMOCNICZE</b>	Strona 24 z (36)
		Data obowiązywania:

#### OPIS PROCESU:


##### Rekrutacja

1. Rekrutacja Pracowników odbywa się w oparciu o:
  - Ustawę o pracownikach samorządowych
  - Rozporządzenie w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych
  - Regulamin wynagradzania pracowników
2. W Starostwie ustanowiono regulamin naboru pracowników na stanowiska urzędnicze, w tym kierownicze stanowiska urzędnicze (Zarządzenie Starosty) regulujący sposób postępowania przy rekrutacji na wolne stanowiska pracy. Ponadto określono sposób przeprowadzania służby przygotowawczej (Zarządzenie Starosty).

##### Szkolenia i rozwój pracowników

1. W Starostwie prowadzona jest planowa działalność szkoleniowa mająca na celu:
  - Nabywanie uprawnień niezbędnych do wykonywania zadań i podnoszenie kwalifikacji zawodowych
  - Uzupełnianie i utrwalanie wiadomości z zakresu Systemu Zarządzania Jakością
  - Uzupełnienie i utrwalenie wiadomości z zakresu BHP
2. Każdy nowoprzyjęty pracownik przed zawarciem umowy o pracę musi odbyć szkolenie wstępne w zakresie BHP i ppoż. uwzględniające specyfikę przyszłego stanowiska pracy (wstępne szkolenie BHP przeprowadza specjalista ds. BHP i ppoż. i wystawia zaświadczenie o przeszkoleniu, zaświadczenie przechowywane jest w aktach pracownika).
3. Do końca września wszyscy pracownicy tzw. merytoryczni Starostwa sporządzają *roczny plan rozwoju zawodowego* obejmujący potrzeby szkoleniowe, w każdym kolejnym roku składając równocześnie sprawozdanie z realizacji planu, zatwierdzonego na poprzedni rok - zatwierdza Naczelnik/Sekretarz.
4. Plany rozwoju zawodowego składane są do Wydziału Organizacyjnego, który przekazuje je do analizy i akceptacji Starosty i na podstawie zwrotnej informacji sporządza *plan szkoleń* na dany rok z określeniem:
  - Zakresu i tematu szkoleń
  - Ilości pracowników kierowanych na szkolenia
  - Preliminarza kosztów
5. Uzupełnieniem i utrwaleniem wiadomości z zakresu Systemu Zarządzania Jakością są objęci wszyscy pracownicy. Szkolenia te, o charakterze zewnętrznym, jak i wewnętrznym prowadzone przez Pełnomocnika ds. Jakości, mają na celu zapewnienie pracownikom




	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>13. PROCESY POMOCNICZE</b>	Strona 25 z (36)
		Data obowiązywania:

orientacji w całości Systemu Zarządzania Jakością, a także zwiększenie ich wkładu w osiąganie celów Systemu.

6. Szkolenie związane z Systemem Zarządzania Jakością jest organizowane, co najmniej raz w roku.
7. Szkolenia poddawane są ocenie:
  - W zakresie punktu 7.4 normy ISO 9001:2008 "Zakupy" - ocena dostawcy usług szkoleniowych
  - Przez przełożonego - rozmowa z uczestnikiem szkolenia na stanowisku pracy, zorganizowanie szkolenia wewnętrznego)

## 13.2 Organizacja pracy Starostwa

<b>KARTA PROCESU:</b>					
Nazwa procesu:		Organizacja pracy Starostwa			
Właściciel:		Naczelnik Wydziału Organizacyjnego / Naczelnik Wydziału Finansowego/Sekretarz			
<b>PARAMETRY:</b>					
Cel		Wskaźnik		Wartość pożądana	
1. Bieżący nadzór nad infrastrukturą		Liczba zgłoszeń awarii i usterek, które nie zostały zrealizowane		Max. 2 / miesiąc	
<b>WEJŚCIA:</b>			<b>WYJŚCIA:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wymagania prawne</li> <li>• Zapotrzebowanie na zakup</li> <li>• Infrastruktura i wyposażenie</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zrealizowane zakupy</li> <li>• Dokonana ocena współpracy z dostawcami</li> <li>• Sprawna i bezpieczna infrastruktura oraz wyposażenie</li> </ul>		
<b>ZAPISY:</b>					
Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Dokumentacja przetargowa	Naczelnik Wydziału, kierownik samodzielnego Referatu, samodzielne stanowisko pracy, Pracownik ds. zamówień publicznych	Komórka wytwarzająca, Pracownik ds. zamówień publicznych	Zgodnie z obowiązującymi przepisami	Zgodnie z obowiązującymi przepisami
2	Umowa	Naczelnik Wydziału,	Komórka wytwarzająca	Zgodnie z zapisami	Własna

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>		Wydanie 1.0
	<b>13. PROCESY POMOCNICZE</b>		Strona 26 z (36)
			Data obowiązywania:

		kierownik samodzielnego Referatu, samodzielne stanowisko pracy, Radca prawny		umowy, obowiązującymi przepisami	
3	Ocena współpracy z dostawcami i usługodawcami	Naczelnicy Wydziałów/ Kierownicy komórek organizacyjnych		Do czasu kolejnej aktualizacji	Własna
4	Zeszyt zgłoszeń /napraw/	Kier. Ref.Gospodarczego	Biuro kierownika Ref.Gosp.	Aktualizowany w sposób ciągły	Zeszyt

OPIS PROCESU:

#### Nadzór nad infrastrukturą i wyposażaniem

1. Nadzór nad infrastrukturą i wyposażeniem Starostwa sprawuje Naczelnik Wydziału Organizacyjnego.
2. Pracownicy Starostwa, po stwierdzeniu nieprawidłowości lub usterek mają obowiązek zgłaszania ich do Kierownika Referatu Gospodarczego lub bezpośrednio pracownika technicznego - konserwatora.
3. Kierownik Referatu Gospodarczego przekazuje przyjęte zgłoszenie Naczelnikowi Wydziału Infrastruktury lub Kierownikowi Grupy Remontowej, który rejestruje je w zeszycie napraw i przystępuje do usunięcia usterki.
4. Kierownik Referatu Gospodarczego ma obowiązek codziennego monitorowania zgłaszanych usterek i niezwłocznego ich usuwania. Jeżeli usunięcie usterki wymaga zakupu części zamiennych Kierownik Referatu Gospodarczego zleca realizację zakupu, a Kierownik Grupy Remontowej dokonuje zakupu i naprawy. zgodnie z zapisami procedury „Zakupy”. Jeżeli usunięcie usterki wymaga zlecenia usługi naprawczej na zewnątrz, Kierownik Referatu Gospodarczego przygotowuje stosowne zlecenie (umowę), w którym opisuje usterkę oraz prognozuje koszty naprawy. Zlecenie (umowa) jest przedstawiane do akceptacji Naczelnika Wydziału Finansowego/Skarbnika, który ustala tryb udzielenia zamówienia, a następnie zostaje przedstawiony do zatwierdzenia Staroście.
5. Nadzór nad systemem informatycznym, w tym sprzętem komputerowym sprawuje wyznaczony Administrator Bezpieczeństwa Informacji.
6. Nadzór nad taborem samochodowym stanowiącym własność Starostwa sprawuje Naczelnik Wydziału Infrastruktury Powiatu, poprzez kontrolę kierowców w zakresie:
  - Dokonywania terminowych przeglądów stanu technicznego, ze szczególnym uwzględnieniem badań technicznych uprawniających pojazd do poruszania się
  - Regularnej wymiany płynów, olejów i ogumienia z uwzględnieniem właściwego utylizowania odpadów powstających w tym procesie

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Prudniku. Kopiowanie w jakiegokolwiek postaci całości lub fragmentów Księgi Jakości jest zabronione. Nieprzestrzeganie powyższego zakazu jest świadomym łamaniem prawa autorskiego.



# KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie 1.0

## 13. PROCESY POMOCNICZE

Strona 27 z (36)

Data obowiązywania:

- Utrzymania pojazdu w sprawności technicznej i czystości
7. Nadzór nad obiektem budowlanym Starostwa sprawuje Naczelnik Wydziału Infrastruktury Powiatu.
  8. Naczelnik Wydziału Infrastruktury Powiatu (pracownik z uzyskanymi uprawnieniami budowlanymi) jest odpowiedzialny za dokumentowanie działań zmierzających do utrzymania infrastruktury w należyłym stanie technicznym poprzez:
    - Gromadzenie protokołów przeglądów stanu technicznego budynku
    - Prowadzenie i aktualizację wpisów w Książce Obiektu Budowlanego
  9. Zabezpieczenie ochrony fizycznej obiektu organizuje Naczelnik Wydziału Organizacyjnego (...), który ma obowiązek stałego kontaktu z firmami zewnętrznymi, z którymi Starostwo zawarło umowy.
  10. Pracownik stanowiska ds. BHP i P.-POŻ (Służba BHP) jest odpowiedzialny za dokumentowanie działań zmierzających do utrzymania infrastruktury w należyłym stanie technicznym poprzez:
    - Właściwe oznaczanie dróg i wyjść ewakuacyjnych
    - Zabezpieczenie obiektu w wymagany sprzęt p.poż.

### Zakupy - dostawy i usługi

1. Realizacja zakupów dostaw i usług przez Starostwo organizowana i nadzorowana jest przez Naczelnika Wydziału Finansowego/Skarbnika oraz Naczelnika Wydziału Organizacyjnego.
2. Szczegółowy tryb udzielania zamówień określają zarządzenia Starosty w sprawie Regulaminu Postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych oraz do 14 tys. Euro.
3. Realizacje poszczególnych zadań określają zakresy czynności.

### 13.3 Zarządzanie finansami

KARTA PROCESU:		
Nazwa procesu:	Zarządzanie finansami	
Właściciel:	Skarbnik	
PARAMETRY:		
Cel operacyjny	Wskaźnik	Wartość oczekiwana
• Prawidłowe wykonanie uchwalonego budżetu	Stopień realizacji budżetu	> 98%
• Rozszerzenie działań mających na celu pozyskiwanie zewnętrznego dofinansowania na rozwój	Kwota uzyskanych dotacji	300.000 zł



# KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie 1.0

## 13. PROCESY POMOCNICZE


Strona 28 z (36)

Data obowiązywania:

WEJŚCIA:		WYJŚCIA:			
<ul style="list-style-type: none"><li>Sprawozdanie z realizacji budżetu roku poprzedniego</li><li>Ustawa o finansach publicznych</li><li>Ustawa o samorządzie powiatowym</li><li>Statut Powiatu Prudnickiego</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Uchwalony Budżet Powiatu</li><li>Sprawozdanie z wykonania budżetu</li><li>Uchwały Rady Powiatu i Zarządu Powiatu</li></ul>			
ZAPISY NADZOROWANE:					
Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Projekt budżetu	Skarbnik	Wydz. Org (...) - Biuro Rady	BE 5	Własna
2	Uchwała budżetowa	Skarbnik	Wydz. Org (...) - Biuro Rady	Kat.A	Własna
3	Sprawozdanie z wykonania budżetu	Skarbnik	Wydz. Org (...) - Biuro Rady	B 5	Własna


### OPIS PROCESU:

- Powiat samodzielnie prowadzi gospodarkę finansową na podstawie budżetu powiatu.
- Budżet powiatu jest planem finansowym obejmującym dochody i wydatki oraz przychody i rozchody powiatu.
- Budżet powiatu jest uchwalany przez Radę Powiatu na rok budżetowy, który jest rokiem kalendarzowym.
- Rada Powiatu określa tryb prac nad projektem uchwały budżetowej, ustalając w szczególności:
  - Obowiązki jednostek organizacyjnych powiatu oraz powiatowych służb, inspekcji i straży w toku prac nad projektem budżetu powiatu
  - Wymaganą przez Radę Powiatu szczegółowość projektu, z zastrzeżeniem, że szczegółowość ta nie może być mniejsza niż określona w odrębnych przepisach
  - Wymogi dotyczące uzasadnienia i materiały informacyjne, które Zarząd Powiatu powinien przedstawić Radzie Powiatu wraz z projektem uchwały budżetowej
  - Terminy obowiązujące w toku prac nad projektem budżetu powiatu
- Uchwała budżetowa powiatu zostaje uchwalona przed rozpoczęciem roku budżetowego.
- W przypadku nieuchwalenia budżetu w terminie, w szczególnie uzasadnionych przypadkach do czasu uchwalenia budżetu przez Radę Powiatu, nie później jednak niż do dnia 31 stycznia roku budżetowego, podstawą gospodarki budżetowej jest projekt budżetu przedłożony Radzie Powiatu.
- W przypadku nieuchwalenia budżetu w terminie, Regionalna Izba Obrachunkowa ustala budżet powiatu do końca lutego roku budżetowego, w zakresie zadań własnych i zadań

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>13. PROCESY POMOCNICZE</b>	Strona 29 z (36)
		Data obowiązywania:

zleconych. Do dnia ustalenia budżetu przez Regionalną Izbę Obrachunkową podstawą gospodarki budżetowej jest projekt budżetu.

8. Uchwałę budżetową powiatu Starosta przedkłada Regionalnej Izbie Obrachunkowej w ciągu 7 dni od dnia jej podjęcia.
9. Opracowywanie i przedstawianie do uchwalenia projektu budżetu powiatu, a także inicjatywa w sprawie zmian tego budżetu, należą do wyłącznej kompetencji Zarządu Powiatu.
10. Bez zgody Zarządu Powiatu Rada Powiatu nie może wprowadzić w projekcie budżetu powiatu zmian powodujących zmniejszenie dochodów lub zwiększenie wydatków i jednocześnie zwiększenie deficytu budżetu.
11. Za prawidłowe wykonanie budżetu powiatu odpowiada Zarząd Powiatu.
12. Gospodarka środkami finansowymi znajdującymi się w dyspozycji powiatu jest jawna.
13. Kontrolę gospodarki finansowej powiatu sprawuje Regionalna Izba Obrachunkowa.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>14. PROCES DOSKONALENIA</b>	Strona 30 z (36)
		Data obowiązywania:

## 14 Proces doskonalenia Systemu Zarządzania

KARTA PROCESU:		
Nazwa procesu:	DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA	
Właściciel:	Pełnomocnik ds. Jakości	
PARAMETRY:		
Cel operacyjny	Wskaźnik	Wartość oczekiwana
1. Zgodność postępowania pracowników z przyjętą dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością oraz normą ISO 9001:2008.	Liczba niezgodności	< 2 w miesiącu
2. Niedopuszczenie do funkcjonowania w Urzędzie dokumentacji i zapisów nie podlegających nadzorowi	Liczba nienadzorowanych dokumentów	0
3. Wykrywanie i usuwanie przyczyn niezgodności - podejmowanie działań korygujących.	Stosunek liczby podjętych działań korygujących do liczby wykrytych istotnych niezgodności	100%
4. Podejmowanie działań zapobiegawczych	Stosunek liczby podjętych działań zapobiegawczych do liczby oszacowanych, potencjalnych niezgodności i wysokiego ryzyka	100%
WEJŚCIA:	WYJŚCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ISO 9001:2008</li> <li>• Dokumentacja systemowa (Księga Jakości)</li> <li>• Otoczenie prawne (w tym Zarządzenia)</li> <li>• Ustalenia z Kierowniczych Przeglądów Zarządzania</li> <li>• Zidentyfikowana niezgodność</li> <li>• Potencjalne zagrożenia</li> <li>• Źródła informacji: wyniki audytów, obserwacje</li> <li>• Analizy wykonywane w Starostwie: np. finansowe, operacyjne, zadowolenia klienta</li> <li>• Internetowe serwisy prawne</li> <li>• Rejestr aktów normatywnych</li> <li>• Zapisy do nadzorowania</li> <li>• Stwierdzone niezgodności podczas audytów</li> <li>• Skargi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raport z audytu</li> <li>• Usunięta przyczyna wykrytej niezgodności</li> <li>• Usunięta przyczyna potencjalnej niezgodności</li> <li>• Podjęte działania doskonalące - korygujące i zapobiegawcze</li> <li>• Rozwój systemu Zarządzania Jakością</li> <li>• Ustalone cele jakościowe</li> <li>• Aktualna Polityka Jakości</li> <li>• Nadzorowana dokumentacja i zapisy</li> <li>• Nadzorowany wyrób niezgodny z wymaganiami</li> <li>• Usunięta niezgodność (działania korekcyjne)</li> <li>• Podjęte działania korygujące</li> </ul>	
ZAPISY:		

Księga Jakości jest własnością Starostwa Powiatowego w Prudniku. Kopiowanie w jakiegokolwiek postaci całości lub fragmentów Księgi Jakości jest zabronione. Nieprzestrzeganie powyższego zakazu jest świadomym łamaniem prawa autorskiego.



# KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie 1.0

## 14. PROCES DOSKONALENIA


Strona 31 z (36)

Data obowiązywania:

Lp.	Dokument	Osoba odpowiedzialna	Miejsce przechowywania	Czas zachowania	Metoda sporządzenia
1	Księga Jakości	Pełnomocnik ds. Jakości	Biuro Pełnomocnika/ nadzorowane egzemplarze na płytach CD u właścicieli procesów	Stała aktualizacja, kat. A	Własna
2	Raporty i dokumentacja z audytów	Pełnomocnik ds. Jakości	Biuro Pełnomocnika	5 lat	Własna
3	Raport z kierowniczego przeglądu zarządzania	Pełnomocnik ds. Jakości	Biuro Pełnomocnika	5 lat	Własna
4	Rejestr niezgodności	Pełnomocnik ds. Jakości	Biuro Pełnomocnika	Uzupełniany na bieżąco	Własna
5	Karty działań korygujących/zapobiegawczych	Pełnomocnik ds. Jakości	Biuro Pełnomocnika	5 lat	Własna

### 14.1 Procedura PS - 1. Nadzór nad dokumentacją

1. Zasady dotyczące obiegu dokumentacji zostały określone w Instrukcji Kancelaryjnej, wprowadzającej Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych, z kolei obieg dokumentów księgowych określa „Instrukcja służbowa obiegu i kontroli wewnętrznej dokumentów księgowych Starostwa Powiatowego w Prudniku”.
2. Pełnomocnik ds. Jakości nadzoruje aktualność Polityki Jakości i Księgę Jakości. Egzemplarz KJ w formie zatwierdzonej przez Starostę, drukowanej i zbroszurowanej przechowywany jest w biurze Pełnomocnika. Drugi zatwierdzony egzemplarz dostępny jest dla wszystkich pracowników w Sekretariacie.
3. Pełnomocnik ds. Jakości publikuje (tylko do odczytu - w formacie PDF) aktualne wydanie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością w postaci elektronicznej na płytach CD i przekazuje, zgodnie z rejestrem, jako egzemplarze nadzorowane właścicielom procesów. Każdy pracownik ma dostęp do aktualnej opublikowanej wersji cyfrowej dokumentacji udostępnionej na płycie CD, nie może jednak zapisywać żadnych zmian w dokumentacji.
4. Zmiany w dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością inicjowane są przez właścicieli procesów, jak i pozostałych pracowników, poprzez wysłanie maila z odpowiednią informacją do Pełnomocnika.
5. Pełnomocnik ds. Jakości zapoznaje się z proponowanymi zmianami, analizuje ich zasadność i wprowadza zmiany w dokumentacji systemowej. Wszystkie wprowadzone zmiany są zatwierdzane przez Starostę.
6. Zatwierdzone zmiany w dokumentacji systemowej Pełnomocnik wprowadza w wersji elektronicznej, opisuje w metryce dokumentu, wersję po aktualizacji publikuje na płytach CD oraz dystrybuuje w formie wydruku.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>14. PROCES DOSKONALENIA</b>	Strona 32 z (36)
		Data obowiązywania:

7. Wszystkie nieaktualne wersje dokumentacji systemowej są przenoszone do archiwum dokumentacji systemowej (na serwerze). Egzemplarze papierowe są oznaczane napisem „Egzemplarz archiwalny” i zgodnie z instrukcją archiwalną przechowywane przez Pełnomocnika ds. Jakości. (Rzeczowy Wykaz Akt)
8. Pełnomocnik ds. Jakości nadzoruje normę ISO 9001:2008.


## 14.2 Procedura PS - 2. Nadzór nad zapisami

1. Właściciele Procesów i osoby uczestniczące w realizacji poszczególnych zadań zdefiniowanych w procedurach i opisach procesów, dokumentują wykonywane działania w postaci zapisów elektronicznych w programach pakietu typu MS Office lub w postaci konwencjonalnej - dokument w teczce aktowej.
2. Zapisy podlegające nadzorowi zdefiniowano w tabelach zapisów do każdego procesu.
3. Osoby sporządzające zapisy przestrzegają następujących ustaleń:
  - Zapisy należy sporządzać w odpowiednim programie w zależności od charakteru zapisu, zgodnie z metodologią wynikającą z tabeli zapisów, w sposób staranny, czytelny, zrozumiały i kompletny
  - Zawartość, forma i treść muszą odpowiadać celowi, jakiemu służy zapis
  - Zapisy są wprowadzane na bieżąco w wersji elektronicznej
4. Zapis musi zawierać podstawowe cechy identyfikacyjne:
  - Datę i miejsce powstania
  - Zapis, że informacja o jego powstaniu powinna dotrzeć dodatkowo drogą mailową nazwisko i imię sporządzającego
5. Rozpowszechnianie zapisów odbywa się poprzez zdefiniowanie grup użytkowników i nadanie uprawnień w poszczególnych programach, a także - w przypadku uznania przez sporządzającego do współpracowników, wysła ją na wybrane adresy.
6. Przechowywanie zapisów i ich archiwizacja: Właściciel Procesu nadzoruje prawidłowość wprowadzania zapisów oraz przechowywania zapisów, a także określa zasady dostępu do nich, zwłaszcza w kontekście ochrony danych osobowych.

## 14.3 Procedura PS - 3. Audyty wewnętrzne

1. Pełnomocnik ds. Jakości opracowuje do końca grudnia *program audytów wewnętrznych* na kolejny rok i przekazuje go drogą elektroniczną Staroście, audytorom i Właścicielom procesów. Uwzględnia w nim m.in. wyniki poprzednich audytów oraz zalecenia z ostatniego Kierowniczego Przeglądu Zarządzania. Wyznaczenie audytora wiodącego i pozostałych audytorów odbywa się na podstawie zatwierdzonej przez Starostę listy audytorów wewnętrznych. Audytorzy nie mogą audytować własnego obszaru pracy oraz muszą posiadać udokumentowane przeszkolenie w zakresie przeprowadzania audytów wewnętrznych.
2. Audytor wiodący, co najmniej na dwa tygodnie przed terminem, w którym zaplanowany jest audyt, ustala z właścicielem procesu, w którym ma on być przeprowadzony, dokładny termin realizacji. Audytor jest zobowiązany do przekazania informacji o dokładnym terminie



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>14. PROCES DOSKONALENIA</b>	Strona 33 z (36)
		Data obowiązywania:

przeprowadzenia audytu Pełnomocnikowi. Audytor wiodący przygotowuje *plan audytu*, który zatwierdza Pełnomocnik. W uzasadnionych przypadkach Pełnomocnik może zmienić termin lub skład zespołu audytorów. Swą decyzję musi wyrazić pisemnie - informując zainteresowane osoby.

3. Dopuszcza się również przeprowadzanie audytów pozaprogramowych. Wykonuje się je na wniosek: Starosty, Pełnomocnika lub właściciela procesu. Dokładny termin przeprowadzenia audytu Pełnomocnik ustala z zespołem audytującym i właścicielem procesu, w którym ma się on odbyć.
4. Audyt pozaprogramowy przeprowadzany jest zgodnie z procedurą przyjętą dla audytów programowanych.
5. Audytor wiodący jest odpowiedzialny za opracowanie planu audytu jak i prawidłowe przeprowadzenie audytu, przeprowadzenie spotkania otwierającego i podsumowującego audyt.
6. Audyt rozpoczyna się spotkaniem otwierającym, na którym audytor wiodący przedstawia plan audytu i ustala szczegóły jego przeprowadzenia. W trakcie audytu audytorzy zadają pytania, prowadzą obserwacje i notują swoje spostrzeżenia.
7. Audytorzy w trakcie przeprowadzania audytu są odpowiedzialni za wykrycie ewentualnych niezgodności dotyczących funkcjonowania systemu i okazji do doskonalenia systemu.
8. W ciągu 7 dni roboczych od przeprowadzenia audytu, audytorzy przygotowują *raport z audytu*, w którym umieszczają swoje obserwacje oraz stwierdzone niezgodności. Po podpisaniu raportu przez właściciela procesu odpowiedzialnego za audytowany obszar, audytor niezwłocznie przekazuje go Pełnomocnikowi do zatwierdzenia. Pełnomocnik po analizie raportu inicjuje działania korygujące lub zapobiegawcze zgodnie z przyjętymi procedurami.
9. Pełnomocnik na podstawie otrzymanych *raportów z audytu* dokonuje oceny uzyskanych wyników audytów i realizacji harmonogramu audytów. Wyniki tej oceny przekazuje audytorom i omawia na Kierowniczym Przeglądzie Zarządzania.

#### 14.4 Procedura PS - 4. Nadzór nad niezgodnościami

1. Pełnomocnik ds. Jakości sprawuje nadzór nad niezgodnościami.
2. Każdy pracownik Starostwa ma obowiązek raportowania do Pełnomocnika ds. Jakości o wszystkich stwierdzonych niezgodnościach wewnętrznych (e-mail lub notatka służbowa).
3. Audytorzy mają obowiązek raportowania do Pełnomocnika ds. Jakości o niezgodnościach stwierdzonych w trakcie przeprowadzanych audytów wewnętrznych.
4. Pełnomocnik ds. Jakości prowadzi ewidencję zgłoszonych niezgodności w *Rejestrze niezgodności*.
5. Stwierdzona niezgodność skutkuje podjęciem działań korygujących i zapobiegawczych - wystawieniem przez Pełnomocnika ds. Jakości *karty działań*.



6. Pełnomocnik ds. Jakości ustala harmonogram działań doskonalących, wyznacza datę ich realizacji oraz pracownika za nią odpowiedzialnego.
7. Pełnomocnik ds. Jakości monitoruje podejmowane działania korygujące i zapobiegawcze i ocenia skuteczność podjętych działań.
8. Pełnomocnik podczas każdego kierowniczego przeglądu zarządzania przedstawia analizę niezgodności.

### 14.5 Procedura PS - 5. Działania korygujące i zapobiegawcze

#### Działania korygujące

1. Podstawą do podjęcia działań korygujących jest zgłoszenie niezgodności:
  - Przez audytora (jeśli niezgodność została wykryta w trakcie audytu)
  - Przez Właściciela procesu (jeśli zauważył on niezgodność w funkcjonowaniu swojego procesu)
  - Przez Starostę (jeśli niezgodność wynika ze zgłoszonej skargi klienta, odwołania, zażalenia)
2. W każdym przypadku osoba, która wykryła niezgodność niezwłocznie informuje o tym Pełnomocnika ds. Jakości.
3. Pełnomocnik ds. Jakości wyznacza osobę odpowiedzialną za realizację działania korygującego mającego na celu usunięcie przyczyny niezgodności i przekazuje jej wystawioną *kartę działań korygujących/zapobiegawczych*. Każda *karta* rejestrowana jest przez Pełnomocnika, w celu nadzorowania jej realizacji.
4. Osoba odpowiedzialna za realizację działań, korzystając z pomocy Właścicieli procesów określa najbardziej skuteczny sposób rozwiązania problemu. Doradza jej w tym Pełnomocnik. Znalezionej sposobie wpisuje do *karty działań korygujących/ zapobiegawczych*.
5. Wyznaczona osoba wprowadza określone działania przy współudziale Pełnomocnika i Właściciela procesu. Rezultaty wpisuje do *karty działań korygujących/ zapobiegawczych*.
6. Pełnomocnik dokonuje weryfikacji i oceny wprowadzonych działań w terminie do dwóch tygodni od zgłoszenia zakończenia działań korygujących. Ocenę efektywności podjętych działań wpisuje do *karty działań korygujących/zapobiegawczych*, informując jednocześnie zainteresowane osoby. Jeśli wynik oceny jest negatywny następuje ponowne przeprowadzenie działań. Wyniki oceny podjętych działań Pełnomocnik omawia na Kierowniczym Przeglądzie Zarządzania.

#### Działania zapobiegawcze

1. Właściciel procesu określa potencjalne zagrożenia na podstawie informacji uzyskanych od pracowników, a także wyników audytów oraz raportu z Kierowniczego Przeglądu Zarządzania. Wykryte i zidentyfikowane zagrożenia zgłasza Pełnomocnikowi ds. Jakości.
2. Pełnomocnik ds. Jakości wyznacza osobę odpowiedzialną za realizację działania mającego na celu usunięcie przyczyny potencjalnej niezgodności i przekazuje jej wystawioną *kartę działań korygujących/zapobiegawczych*. Każda *karta* rejestrowana jest przez Pełnomocnika, w celu nadzorowania jej realizacji.



# KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie 1.0

## 14. PROCES DOSKONALENIA


Strona 35 z (36)

Data obowiązywania:

3. Osoba odpowiedzialna za realizację działań, korzystając z pomocy Właścicieli procesów określa najbardziej skuteczny sposób rozwiązania problemu. Doradza jej w tym Pełnomocnik. Znalezionej sposób wpisuje do *karty działań korygujących/zapobiegawczych*.
4. Wyznaczona osoba wprowadza określone działania przy współudziale Pełnomocnika i właściciela procesu. Rezultaty wpisuje do karty działań korygujących/zapobiegawczych.
5. Pełnomocnik dokonuje weryfikacji i oceny wprowadzonych działań w terminie do dwóch tygodni od zgłoszenia zakończenia działań zapobiegawczych. Ocena efektywności podjętych działań wpisuje do *karty działań korygujących/zapobiegawczych*, informując jednocześnie zainteresowane osoby. Jeżeli wynik jest negatywny, następuje ponowne przeprowadzenie działań. Wyniki oceny podjętych działań Pełnomocnik omawia na Kierowniczym Przeglądzie Zarządzania.

### 14.6 Procedura PS - 6. Kierowniczy przegląd systemu zarządzania

1. Pełnomocnik ds. Jakości ustala terminy Kierowniczych Przeglądów Zarządzania. Przeglądy odbywają się cyklicznie, w zaplanowanych odstępach czasu (raz w roku). Po zatwierdzeniu terminu przeglądu przez Starostę, Pełnomocnik przekazuje tego samego dnia drogą e-mailową informacje Właścicielom procesów i Auditorom.
2. Pełnomocnik gromadzi dane dotyczące funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością. W przygotowaniu tych materiałów pomagają mu Właściciele procesów, poprzez opracowanie pisemnych Sprawozdań z funkcjonowania należących do nich procesów, na co najmniej 2 tygodnie przed zaplanowanym przeglądem.
3. Po zebraniu danych i ich przygotowaniu, Pełnomocnik dystrybuuje je do wszystkich uczestników przeglądu (za pośrednictwem poczty e-mail, na 3 dni przed spotkaniem).
4. Właściciele procesów mają za zadanie zapoznać się z dostarczoną dokumentacją i wstępnie wyciągnąć wnioski.
5. Spotkanie prowadzi Starosta.
6. Podczas Przeglądu omawiane są następujące zagadnienia:
  - Stopień satysfakcji klientów (w tym skargi)
  - Wyniki audytów wewnętrznych i zewnętrznych
  - Analiza stopnia realizacji celów dla procesów i podprocesów
  - Ustalenie celów do realizacji dla procesów i podprocesów
  - Przegląd Polityki Jakości i jej ewentualne zmiany
  - Ocena skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością, w tym skuteczność działań doskonalących (korygujących i zapobiegawczych)
7. W wyniku dyskusji formułowane są cele do realizacji, wskazywane osoby odpowiedzialne za ich realizację oraz terminy wykonania.
8. Po przeprowadzonej analizie Pełnomocnik sporządza Raport z Kierowniczego Przeglądu Zarządzania. W ciągu dwóch dni roboczych Starosta zatwierdza Raport. Pełnomocnik przekazuje kopie Raportu Właścicielom procesów i Auditorom (za pośrednictwem służbowej poczty e-mail).

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Wydanie 1.0
	<b>14. PROCES DOSKONALENIA</b>	Strona 36 z (36)
		Data obowiązywania:

9. Na podstawie zatwierzonego Raportu Pełnomocnik podejmuje odpowiednie działania korygujące lub zapobiegawcze oraz wdrażane są cele do realizacji.

Procedury urzędowe Starostwa Powiatowego w Prudniku dostępne są pod adresem:

[www.powiatprudnicki.pl](http://www.powiatprudnicki.pl) oraz [www.bip.powiatprudnicki.pl](http://www.bip.powiatprudnicki.pl)

**KONIEC**