



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**




Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

Załącznik nr 2 do zarządzenia nr 58/2022
Starosty Powiatu Wrocławskiego
z dnia 6 czerwca 2022 r.

Załącznik nr 2 do zarządzenia nr 32/17
Starosty Powiatu Wrocławskiego
z dnia 19 kwietnia 2017 r.

**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Imię i nazwisko		Podpis	Data
Opracował:	<i>Łukasz Witkowski</i> Administrator dokumentacji SZJ		06.06.2022 r.
Sprawdził:	<i>Beata Pierzchała</i> Pełnomocnik ds. SZJ		06.06.2022 r.
Zatwierdził:	<i>Roman Potocki</i> Starosta Powiatu Wrocławskiego		06.06.2022 r.



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

Spis treści

1	SŁOWNICZEK	3
2	OPIS POWIATU WROCŁAWSKIEGO	4
3	OPIS STAROSTWA	5
	3.1 Organizacja Starostwa.....	5
	3.2 Zadania Starostwa.....	7
	3.3 Zasady funkcjonowania Starostwa.....	8
	3.4 Nagrody i wyróżnienia Starostwa i Powiatu.....	9
4	ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	9
5	PLANOWANIE ROZWOJU SZJ ORAZ USTANOWIENIE MISJI, WIZJI I POLITYKI JAKOŚCI	10
	5.1 Wizja i misja.....	10
	5.2 Polityka Jakości.....	10
6	ROLE I ODPOWIEDZIALNOŚCI UCZESTNIKÓW SZJ	11
	6.1 Kierownictwo Starostwa.....	11
	6.2 Starosta Powiatu Wrocławskiego.....	11
	6.3 Wicestarosta Powiatu Wrocławskiego.....	11
	6.4 Członek Zarządu.....	12
	6.5 Sekretarz Powiatu Wrocławskiego.....	12
	6.6 Skarbnik Powiatu Wrocławskiego.....	12
	6.7 Zespół Sterujący SZJ.....	12
	6.8 Pełnomocnik ds. SZJ.....	12
	6.9 Administrator dokumentacji SZJ.....	13
	6.10 Audytor wewnętrzny.....	13
	6.11 Właściciele procesów.....	13
	6.12 Kierownicy komórek organizacyjnych Starostwa.....	14
	6.13 Audytorzy jakości.....	14
	6.14 Zespół ds. Systemu Zarządzania Jakością w skład, którego wchodzi audytorzy jakości.....	14
	6.15 Administrator Danych Osobowych (ADO).....	15
	6.16 Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IODO-SP).....	15
	6.17 Administrator sieci informatycznej (ASI).....	15
	6.18 Gospodarz danych osobowych.....	15
7	PROCESY SZJ	15
8	SPOTKANIA I PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA	17
	8.1 Przegląd SZJ.....	18
	8.2 Spotkania Kierowników komórek organizacyjnych Starostwa.....	19
	8.3 Przegląd procesów na poziomie komórek organizacyjnych.....	19
	8.4 Zespół ds. SZJ.....	20
9	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI	20
	9.1 Zasoby ludzkie.....	20
	9.2 Infrastruktura i środowisko pracy.....	22
10	DOSKONALENIE ORAZ MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW	22
	10.1. Analiza i monitorowanie procesów.....	23
	10.2 Zarządzanie wiedzą.....	24
	10.3 Analiza ryzyka.....	24
	10.4 Zbieranie kluczowych wskaźników Systemu Zarządzania – Karta Wyników Organizacji.....	25
	10.5 Działania doskonalące.....	25
11	Kontrola zarządcza	26



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

1 SŁOWNICZEK

1. **Norma PN-EN ISO 9001:2015** – zbiór wymagań, które powinien spełniać prawidłowo wdrożony i funkcjonujący System Zarządzania Jakością.
2. **Norma PN-EN ISO 9004:2018** – zbiór wytycznych dla doskonalenia Systemu Zarządzania jakością.
3. **Norma PN-EN ISO 19011:2018** – zbiór wytycznych dotyczących audytowania systemów zarządzania jakością
4. **Akta sprawy** – cała dokumentacja (pisma, dokumenty, notatki, formularze, plany, fotokopie, rysunki, itp.) zawierająca informacje, które były, są lub mogą być istotne przy rozpatrywaniu danej sprawy.
5. **Audyt** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z audytu (zapis, stwierdzenie faktu lub inne informacje) oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów audytów (zestaw polityk, procedur lub wymagań stosowanych, jako odniesienie). Sposób przeprowadzania audytu, uzyskiwania dowodu z audytu oraz jego obiektywnej oceny powinien zostać opisany i być jednolity w ramach organizacji.
6. **Benchmarking (badania porównawcze lub analiza porównawcza)** – praktyka stosowana w zarządzaniu, polegająca na porównywaniu procesów i praktyk stosowanych przez własny urząd ze stosowanymi w innych urzędach, uważanych za najlepsze w analizowanej dziedzinie. Wynik takiej analizy służy jako podstawa doskonalenia.
7. **Dokumenty** – informacje i ich nośniki, które zanim zostaną wydane, są zatwierdzane pod kątem ich adekwatności, przegląda się je i aktualizuje, zapewnia się, iż są one czytelne i łatwe do zidentyfikowania, tym samym zapobiega się niezamierzonemu stosowaniu nieaktualnych dokumentów.
8. **Zapisy** – dokumenty, w których przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań związanych np. z opracowaniem, wdrożeniem oraz utrzymaniem SZJ. Zapisy ze względu na to, że stanowią obiektywny dowód skuteczności i prawidłowości funkcjonowania SZJ nie podlegają aktualizacji. Powinny być czytelne, łatwe do zidentyfikowania i odszukania. Przykładem zapisu może być raport z audytu, wypełniony formularz itp.
9. **Identyfikacja** – zespół symboli określających przynależność sprawy do określonej komórki organizacyjnej i określonej grupy spraw (znak sprawy).
10. **Identyfikowalność** – zdolność do prześledzenia historii, zastosowania lub miejsca przechowywania dokumentów i zapisów.
11. **Infrastruktura** – system urządzeń, wyposażenia i obsługi niezbędny do działania Starostwa.
12. **Jakość** - stopień, w jakim właściwości usługi, procesu lub systemu spełniają wymagania klienta (przy jednoczesnym zapewnieniu zgodności z obowiązującym prawem).
13. **Klient** – mieszkańcy oraz osoby fizyczne, na rzecz których Urząd realizuje usługi publiczne, a także przedsiębiorcy, organy administracji państwowej, rządowej i samorządowej czy inne instytucje czy organizacje.
14. **Niezgodność** – niespełnienie wymagania opisanego w dokumentach systemu zarządzania jakością lub w przepisach prawa, normie (procedurze, regulaminie, instrukcji, zarządzeniu itp.)



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

15. **Pełnomocnik ds. SZJ** – przedstawiciel Najwyższego Kierownictwa Starostwa nadzorujący wdrażanie, utrzymanie i doskonalenie SZJ w Starostwie.
16. **Polityka Jakości** – ogół zamierzeń Starostwa dotyczących jakości formalnie wyrażony przez Najwyższe Kierownictwo. Zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i nieustannego doskonalenia skuteczności SZJ, tworzy ramy do ustanowienia i przeglądów celów dotyczących jakości. Polityka jest zrozumiała oraz przeglądana względem ciągłej jej przydatności. Wymaganie dotyczące Polityki Jakości zawiera punkt 5.3 Polskiej Normy PN-EN ISO 9001:2015
17. **Proces** - zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.
18. **Przeгляд** – działanie podejmowane w celu określenia przydatności, adekwatności i skuteczności przedmiotu rozważań do osiągnięcia ustalonych celów.
19. **Ryzyko** – niepewność osiągnięcia celu.
20. **Zarządzanie ryzykiem** jest narzędziem służącym nie tylko do identyfikacji zagrożeń i szans, ale przede wszystkim do bardziej świadomego podejmowania decyzji i działań.
21. **SZJ** – System Zarządzania Jakością.
22. **Starostwo** – Starostwo Powiatowe we Wrocławiu.
23. **Qsystem** – elektroniczny obieg dokumentów SZJ i portal intranetowy wspomagający SZJ.
24. **Wymaganie** - potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe.
25. **Wyrób lub usługa** - wynik procesu.
26. **Satysfakcja klienta** - percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim jego wymagania zostały spełnione.

2 OPIS POWIATU WROCŁAWSKIEGO

Powiat wrocławski położony jest w środkowo-wschodniej części województwa dolnośląskiego, w bezpośrednim sąsiedztwie Wrocławia. Tworzy go dziewięć gmin: Czernica, Długołęka, Jordanów Śląski, Kąty Wrocławskie, Kobierzyce, Mietków, Siechnice, Sobótka i Żórawina. Korzystna lokalizacja, dogodne połączenia komunikacyjne oraz proinwestycyjna polityka władz samorządowych sprawiają, że teren powiatu cieszy się corocznie dużym zainteresowaniem inwestorów. W 2019 r. Powiat Wrocławski sytuował się na pierwszym miejscu w województwie pod względem liczby osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą na 10 tys. ludności (1183). Obok licznie reprezentowanego sektora MŚP, na potencjał gospodarczy powiatu składa się wiele ważnych inwestycji, jakie w ostatnim czasie zostały zrealizowane na tym obszarze. Znakomite warunki do inwestowania znalazły tutaj wielkie koncerny o światowej renomie, wśród nich firmy produkcyjne, m.in.: grupa LG, Bosch, Cargill, Mondelez Polska Production, Buderus, Tibnor, Parker Hanifin, Leoni Kabel, firmy handlowe: m.in.: Selgros, Tesco, Castorama, Media Markt, Leroy Merlin, Ikea, Auchan, Obi, Electro World, Jula, firmy samochodowe m.in.: Scania, Volvo oraz firmy logistyczne m.in.: ProLogis, Parkridge, Tiner. W ostatnich latach na terenie Powiatu Wrocławskiego swoje inwestycje uruchomiły kolejne, liczące się na rynku firmy: Amazon, Nestlé PURINA PetCare, Panattoni, Goodman.



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

Ze swoimi wyjątkowymi walorami przyrodniczymi, takimi jak góra Ślęza lub dolina rzeki Bystrzycy ze zbiornikiem Mietków, powiat wrocławski oferuje również doskonałe warunki do wypoczynku, rozwoju turystyki i rekreacji. Zabytkowe pałace, zamki, kościoły oraz historyczne miejsca pamięci narodów przyciągają każdego roku tysiące turystów. Połączenie bogactw naturalnych z niezwykłą przeszłością historyczną regionu sprawia, że swój raj odnajdują tu zarówno amatorzy turystyki pieszej i konnej, wędkarze, koneserzy sztuki, jak i mieszkańcy Wrocławia, którzy zmęczeni zgiełkiem wielkiego miasta często decydują się osiedlić na stałe w podwrocławskich gminach powiatu.

W trosce o komfort mieszkańców, władze powiatu realizują corocznie szereg projektów i inwestycji, m.in. w zakresie poprawy i rozbudowy infrastruktury drogowej, podnoszenia jakości szkolnictwa ponadgimnazjalnego, rozwoju turystyki i rekreacji. Prorozwojowa działalność gminnych i powiatowych władz samorządowych dostrzegana jest również przez ekspertów, którzy w wielu przeprowadzanych rankingach sytuują Powiat Wrocławski w czołówce powiatów o największym potencjale rozwojowym w Polsce.

Kluczem do dynamicznego rozwoju jest udana współpraca powiatu i tworzących go gmin oraz korzystanie z wiedzy i doświadczenia partnerów. Wśród tych ostatnich nie brakuje wyższych uczelni, organizacji pozarządowych, środowisk gospodarczych. Do niewątpliwych sukcesów władz Powiatu Wrocławskiego należy zaliczyć również współpracę zagraniczną z partnerami z Niemiec (Powiat Borken) i Francji (Departament Górnego Renu).

3 OPIS STAROSTWA

3.1 Organizacja Starostwa

Starostwo działa na podstawie przepisów prawa, a w szczególności ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, Statutu Powiatu Wrocławskiego uchwalonego przez Radę Powiatu Wrocławskiego uchwałą Nr XXIX/251/10 w dniu 21 października 2010 r. ze zmianami (tekst jednolity statutu stanowi załącznik do Uchwały Nr IX/100/19 Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 30 października 2019 r.) oraz Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego we Wrocławiu przyjętego w drodze uchwały Nr XXII/202/13 Rady Powiatu Wrocławskiego z dnia 23 grudnia 2013 r. **ze zmianami**.

Starostwo jest jednostką budżetową wchodzącą w skład powiatowej administracji zespolonej, przy pomocy której organy Powiatu Wrocławskiego i Starosta Powiatu Wrocławskiego wykonują zadania nałożone przepisami prawa, a także przyjęte do wykonywania w drodze porozumień. Kierownikiem Starostwa i zwierzchnikiem służbowym pracowników Starostwa jest Starosta, który realizuje zadania przy pomocy Wicestarosty, członków zarządu, Sekretarza i Skarbnika Powiatu oraz Kierowników komórek organizacyjnych.

Organizację i zasady funkcjonowania oraz strukturę organizacyjną Starostwa Powiatowego określa Regulamin organizacyjny uchwalony przez Radę Powiatu na wniosek Zarządu Powiatu.

Sekretarz zapewnia warunki efektywnego funkcjonowania, sprawnego działania i prawidłowego wykonywania zadań Starostwa.

W celu realizacji zadań o szczególnym znaczeniu dla Powiatu Wrocławskiego, Starosta powołuje pełnomocników oraz zespoły zadaniowe.

Starostwo, realizując swoje zadania dąży do osiągnięcia zamierzonego wyniku systemu zarządzania, na który składa się udoskonalenie jakości pracy, jakości świadczonych



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

usług, jakości obsługi klientów i innych stron zainteresowanych, przy jednoczesnym podejmowaniu działań dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny, terminowy. Na zdolność do osiągnięcia zamierzonego wyniku systemu zarządzania mają wpływ czynniki jakościowe i ustawowe cele kontroli zarządczej:

- 1) zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
- 2) skuteczność i efektywność działania,
- 3) wiarygodności sprawozdań,
- 4) ochrona zasobów,
- 5) przestrzeganie i promowanie zasad etycznego postępowania,
- 6) efektywności i skuteczności przepływu informacji,
- 7) zarządzanie ryzykiem,

oraz powiązane z nimi otoczenie zewnętrzne i wewnętrzne.

3.1.1 Na otoczenie zewnętrzne Starostwa składa się:

- 1) otoczenie polityczne i prawne determinowane czynnikami takimi, jak: liczba zadań ustawowych, jakość, złożoność i częstotliwość zmian przepisów, orzecznictwo sądów administracyjnych, rozstrzygnięcia Samorządowego Kolegium Odwoławczego, złożoność i liczba postępowań sadowych, wnioski z kontroli i audytów zewnętrznych,
- 2) otoczenie finansowe ekonomiczne determinowane czynnikami takimi, jak: wielkość dochodów budżetowych, wielkość innych środków finansowych na realizację zadań (np. dotacje, subwencje i pomoc finansowa), koszty pracy oraz koszty stałe (np. energii, ogrzewania, wody, ścieków, ubezpieczenia),
- 3) otoczenie techniczne i technologiczne determinowane czynnikami takimi, jak: zmiany technologii i wymogów technicznych oraz innowacje, przechowywanie i zabezpieczenie danych, potencjalne awarie i zakłócenia systemu informatycznego (np. czasowy brak dostępu do Internetu i bazy danych oraz nieuprawniona ingerencja z zewnątrz w system informatyczny), potencjalne awarie i zakłócenia infrastruktury technicznej i telekomunikacyjnej (np. brak ogrzewania, uszkodzenie linii telefonicznej),
- 4) otoczenie środowiskowe determinowane czynnikami takimi, jak: jakość i dostępność zamawianych produktów i usług u dostawców zewnętrznych w celu realizacji zadań, jakość współpracy z innymi jednostkami budżetowymi, wzrastająca liczba klientów ułatwiających sprawy w starostwie, nacisk z zewnątrz na działalność starostwa i powiatu oraz opinie w środowisku medialnym,
- 5) otoczenie społeczno-kulturowe determinowane czynnikami takimi, jak: zmieniające się oczekiwania lub potrzeby klientów i innych stron zainteresowanych, zmiany demograficzne, migracja ludności, w tym młodzieży i rozwój ruchu turystycznego,

3.1.2 Na otoczenie wewnętrzne Starostwa składa się:

- 1) środowisko wewnętrzne determinowane czynnikami takimi, jak: warunki pracy i wyposażenie, wiedza, kompetencje i kwalifikacje pracowników, kultura, etyka i zaangażowanie pracowników,
- 2) działalność bieżąca determinowana czynnikami takimi, jak: wyznaczenie celów i realizacji zadań, opracowanie planów, programów i strategii, planowanie środków finansowych, planowanie zasobów adekwatnie do liczby i złożoności prowadzonych



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

spraw, identyfikacja i analiza szans i zagrożeń, zrozumienie bieżących i przyszłych potrzeb klientów i innych stron zainteresowanych,

- 3) mechanizmy kontroli determinowane czynnikami takimi, jak: dostępna, spójna, precyzyjna dokumentacja wewnętrzna, skuteczny nadzór, audyt wewnętrzny, kontrola, samokontrola pracowników i ciągłe doskonalenie, zapewnienie ciągłości działalności i ochrony zasobów, legalne gospodarowanie i oszczędne przeprowadzenie operacji finansowych i gospodarczych oraz ciągłe i bezpieczne działanie systemów informatycznych,
- 4) informacja i komunikacja determinowane czynnikami takimi, jak: efektywność przetwarzania i udostępniania informacji, efektywność obiegu dokumentów, jakość i skuteczność komunikacji wewnętrznej i zapewnianie bieżącej informacji,
- 5) sposób monitorowania i oceny procesów, zadań i celów determinowany czynnikami takimi, jak: liczba oprowadzonych spraw i realizowanych zadań, termin załatwienia sprawy, stopień skomplikowania procesów i zadań oraz informacja zwrotna.

3.1.3 Kierownicy komórek organizacyjnych zobowiązani są do monitorowania oraz przeglądu informacji, trendów i ryzyka w otoczeniu starostwa (zewnętrznym i wewnętrznym) oraz tych wpływających na wynik systemu zarządzania. W określonych przypadkach podejmowane są również dziaania doskonalące, o których mowa w pkt 10.5.

3.1.4 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

Wyróżniamy następujące strony zainteresowane:

- 1) bezpośredni klienci załatwiający sprawę w Starostwie, w szczególności: mieszkańcy, konsumenci, lokalne firmy i przedsiębiorstwa, inwestorzy spoza powiatu i turyści,
- 2) pośredni klienci, w szczególności: pełnomocnicy, przedstawiciele działający w imieniu strony załatwiającej sprawę w Starostwie, użytkownicy i beneficjenci produktów i usług Starostwa,
- 3) instytucje i jednostki budżetowe załatwiający sprawy w Starostwie lub współpracujące, w szczególności: samorządowe i rządowe, w tym inspekcje, straże, komendy, sądy związki oraz jednostki zagraniczne i instytucje bankowe,
- 4) jednostki organizacyjne powiatu,
- 5) organizacje pozarządowe działające na terenie powiatu,
- 6) instytucje związane z realizacją projektów unijnych,
- 7) instytucje nadzoru i kontroli działające na mocy przepisów prawa oraz działające na podstawie umów lub porozumień,
- 8) dostawcy produktów lub usług w szczególności takich, jak: energii, ogrzewania, telefonii, Internetu, serwisanci wyposażenia, ochrony oraz jednostki szkoleniowe,
- 9) media informujące o działaniach Starostwa i powiatu, w szczególności: prasa tradycyjna, prasa internetowa, portale i sieci społecznościowe, rozgłośnie radiowe oraz stacje telewizyjne.

3.2 Zadania Starostwa

W Starostwie wykonuje się:

- 1) określone ustawami:



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- zadania publiczne o charakterze ponadgminnym,
 - zadania z zakresu administracji rządowej,
 - 2) zadania powierzone w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej i samorządowej;
 - 3) zadania wynikające z uchwał organów Powiatu.
- Do zadań Komórek organizacyjnych należy zapewnienie organom Powiatu i Staroście wykonywanie ich zadań i kompetencji, a w szczególności:
- 1) przygotowywanie materiałów niezbędnych do podejmowania uchwał i zarządzeń, wydawania decyzji, postanowień i innych aktów z zakresu administracji publicznej oraz podejmowania innych czynności prawnych;
 - 2) wykonywanie - na podstawie udzielonych upoważnień - czynności faktycznych wchodzących w zakres zadań Powiatu;
 - 3) zapewnienie im możliwości przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków;
 - 4) przygotowywanie dla Starosty i Zarządu projektu uchwały budżetowej oraz sprawozdania z jej realizacji;
 - 5) realizacja innych obowiązków i uprawnień wynikających z przepisów prawa oraz uchwał organów Powiatu;
 - 6) zapewnienie warunków organizacyjnych do odbywania sesji Rady, posiedzeń jej komisji oraz innych organów funkcjonujących w strukturze Powiatu;
 - 7) wykonywanie prac kancelaryjnych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, a w szczególności:
 - a) przyjmowanie, rozdzielanie, przekazywanie i wysyłanie korespondencji;
 - b) prowadzenie wewnętrznego obiegu dokumentów;
 - c) przechowywanie akt;
 - d) przekazywanie akt do archiwów.
 - 8) realizacja obowiązków i uprawnień służących pracodawcy - zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa pracy.

3.3 Zasady funkcjonowania Starostwa

Starostwo działa w oparciu o następujące zasady:

- 1) praworządności,
- 2) służebności wobec społeczności lokalnej,
- 3) racjonalnego gospodarowania mieniem publicznym,
- 4) jednoosobowego kierownictwa,
- 5) planowania pracy,
- 6) kontroli wewnętrznej,
- 7) podziału zadań pomiędzy kierownictwo i poszczególne wydziały,
- 8) wzajemnego współdziałania.

Pracownicy w wykonywaniu swoich obowiązków i zadań Starostwa działają na podstawie prawa i obowiązani są do jego przestrzegania.

Jednoosobowe kierownictwo polega na jednolitości wydawanych poleceń i służbowego podporządkowania, podziału czynności pomiędzy poszczególnych pracowników oraz ich indywidualnej odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań. Służbowe podporząd-



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

kowanie polega na tym, że pracownik jest obowiązany wykonywać polecenia bezpośrednich przełożonych o ile nie są one sprzeczne z prawem.

3.4 Nagrody i wyróżnienia Starostwa i Powiatu

1. „Przyjazny urząd” - certyfikat uczestnictwa w projekcie realizowanego przez Dolnośląski Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli we Wrocławiu w partnerstwie z Obwodowym Instytutem Podyplomowej Oświaty i Pracowników Pedagogicznych w Winnicy.
2. Laureat Dolnośląskiego Klucza Sukcesu w 2006 r. - wyróżnienie specjalne za zgodne współdziałanie samorządu w pozyskaniu największego inwestora na Dolnym Śląsku Firmy LG Philips LCD.
3. Nominat Dolnośląskiego Klucza Sukcesu za 2008 r. w kategorii dolnośląski powiat najlepiej realizujący zadania publiczne.
4. III miejsce wśród powiatów o największych wydatkach inwestycyjnych na infrastrukturę techniczną w Polsce w latach 2006-2008 wg rankingu ogłoszonego przez Pismo Samorządu Terytorialnego „Wspólnota”.
5. Tytuł „Najlepiej Zarządzany Powiat” w roku 2011 – przyznany przez Kapitułę ogólnopolskiego konkursu „Innowator”
6. Tytuł „Samorząd Równych Szans” przyznany w roku 2011, 2012 i 2013 za projekt „Postaw na aktywność” realizowany przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
7. II miejsce dla Powiatu Wrocławskiego w 2011 r. w ogólnopolskim konkursie organizowanym przez Stowarzyszenie Kartografów Polskich za prezentację planów miejscowych w systemie wroSIP w kategorii "Interaktywna mapa internetowa - opracowanie lokalne/regionalne",
8. I miejsce dla Powiatu Wrocławskiego w 2012 r. w ogólnopolskim konkursie organizowanym przez Stowarzyszenie Kartografów Polskich dla systemu wroSIP w kategorii "Internetowa Mapa roku",
9. Tytuł „Najlepiej Zarządzany Powiat 2011” – w konkursie Innowator organizowanym przez Centrum im. Adama Smitha,
10. Tytuł „Panteon polskiej ekologii” przyznany w roku 2012 przez Geoland Consulting International,
11. Tytuł „Najlepszy śląski powiat” przyznany w roku 2012 przez miesięcznik "Wrocławianin".
12. Tytuł Lidera Gospodarki przyznany Powiatowi Wrocławskiemu w roku 2014 w plebiscycie „Euro-Powiat”.
13. 2 pozycja w Rankingu Finansowym Samorządu Terytorialnego w 2018 roku.
14. 1 pozycja w Rankingu Finansowym Samorządu Terytorialnego w 2019 roku.
15. 1 pozycja w Rankingu Finansowym Samorządu Terytorialnego w 2020 roku.

4 ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Zakres certyfikacji obejmuje wykonywanie zadań własnych powiatu, zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, zadań powierzonych oraz świadczenie usług administracyjnych dla klientów w Starostwie Powiatowym przy ul. Kościuszki 131 we Wrocławiu .

Zakresem SZJ objęto wszystkie komórki organizacyjne i wszystkich pracowników zatrudnionych w Starostwie za wyjątkiem spraw dotyczących informacji niejawnych oraz



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

bezpieczeństwa i higieny pracy, a także Obwodu Drogowego w Sulimowie, ul. Kochanowskiego 36, 55-010 Św. Katarzyna oraz Obwodu Drogowego w Mirosławicach, ul. Czerniczyc-ka 1, 55-050 Sobótka.

5 PLANOWANIE ROZWOJU SZJ ORAZ USTANOWIENIE MISJI, WIZJI I POLITYKI JAKOŚCI

W celu systematycznego rozwoju Starostwa, opracowano:

- 1) misję, wizję i Politykę Jakości Starostwa;
- 2) cele Polityki Jakości, które przekładane są na Plan Poprawy SZJ i działania doskonalące.

Dokumenty te podlegają okresowym przeglądom i aktualizacji.

5.1 Wizja i misja

WIZJA

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu to urząd, który poza wykonywaniem zadań wynikających z ustaw podejmuje działania na rzecz rozwoju Powiatu Wrocławskiego dążąc tym samym do wzrostu zadowolenia nie tylko klientów urzędu, ale i wszystkich mieszkańców powiatu

MISJA

Misją Starostwa Powiatowego we Wrocławiu jest skuteczna realizacja zadań publicznych na rzecz klientów w sposób profesjonalny, nowoczesny, przyjazny i zgodny z przepisami prawa, przy jednoczesnym dążeniu do zapewnienia wysokiej jakości ich obsługi

5.2 Polityka Jakości

Celami Polityki Jakości są:

- 1) profesjonalna obsługa klientów;
- 2) systematyczne zwiększanie satysfakcji klientów;
- 3) doskonalenie pracy zespołowej i poprawa satysfakcji pracowników;
- 4) poprawa zarządzania informacją;
- 5) realizacja kierunków rozwoju Powiatu Wrocławskiego zgodnie z przyjętą przez Radę Powiatu „Strategią Rozwoju Powiatu Wrocławskiego 2030”;
- 6) utrzymanie i systematyczne doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015.

Powyższe cele są realizowane poprzez:

- 1) przestrzeganie ustalonych procedur przez wszystkich pracowników urzędu;
- 2) doskonalenie organizacji pracy w celu stałej poprawy jej efektywności, analizy ryzyk i szans oraz budowania wizerunku przyjaznego urzędu;
- 3) sprawne, kompetentne i terminowe załatwianie spraw;
- 4) przestrzeganie wyznaczonych standardów postępowania pracowników;



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- 5) dążenie do jak najpełniejszego zaspokojenia potrzeb klientów poprzez uwzględnienie ich oczekiwań w planach poprawy;
- 6) ukierunkowanie działań na zespołowe rozwiązywanie problemów;
- 7) motywowanie pracowników do stałego podnoszenia kwalifikacji i zwiększenie ich zaangażowania;
- 8) zapewnienie klientom jasnej i kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez urząd;
- 9) wprowadzenie zasad partnerstwa społecznego w procesy decyzyjne związane z rozwojem powiatu;
- 10) prowadzenie stałego monitoringu procesów, identyfikowanie obszarów do poprawy poprzez skuteczny audyt jakości i stałe doskonalenie poprzez realizację planów poprawy.

Starosta zapewnia warunki i środki do utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością.

6 ROLA I ODPOWIEDZIALNOŚCI UCZESTNIKÓW SZJ

Odpowiedzialność i uprawnienia pracowników są określone w zakresach czynności, indywidualnych upoważnieniach, w regulaminie organizacyjnym Starostwa oraz innych dokumentach wewnętrznych.

6.1 Kierownictwo Starostwa

Kierownikiem urzędu jest Starosta. Najwyższe kierownictwo stanowią w rozumieniu normy PN-EN ISO 9001:2015: Starosta, Wicestarosta, etatowy Członek Zarządu, Sekretarz oraz Skarbnik Powiatu.

Najwyższe kierownictwo sformułowało misję, wizję Starostwa i Politykę Jakości oraz odpowiedzialne jest za zapewnienie zasobów niezbędnych do utrzymania i doskonalenia SZJ.

System jest na bieżąco przeglądany zgodnie z przyjętymi zasadami. Wnioski z przeglądów mogą być podstawą do wydawania przez Najwyższe kierownictwo dyspozycji dotyczących udoskonalenia SZJ.

6.2 Starosta Powiatu Wrocławskiego

Odpowiada za:

- ustanowienie Polityki Jakości oraz nadzór nad jej aktualizacją,
- zatwierdzenie Księgi Jakości SZJ,
- promowanie zasad zarządzania jakością,
- zapewnienie odpowiednich zasobów niezbędnych dla funkcjonowania SZJ,
- udział w pracach Zespołu Sterującego SZJ,
- akceptowanie wyników analizy ryzyka Kontroli Zarządczej,
- akceptowanie Planu Poprawy SZJ;
- akceptowanie Planu audytów jakości.

6.3 Wicestarosta Powiatu Wrocławskiego

Odpowiada za:

- promowanie zasad zarządzania jakością,



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- wspomaganie Starosty w zakresie podnoszenia efektywności i rozwiązywania problemów związanych z funkcjonowaniem SZJ.

6.4 Członek Zarządu

Odpowiada za:

- zapewnienie odpowiednich zasobów niezbędnych dla funkcjonowania SZJ,
- promowanie zasad zarządzania jakością.

6.5 Sekretarz Powiatu Wrocławskiego

Odpowiada za:

- zapewnienie odpowiednich zasobów niezbędnych dla funkcjonowania SZJ,
- promowanie zasad zarządzania jakością.

6.6 Skarbnik Powiatu Wrocławskiego

Odpowiada za:

- utrzymanie i doskonalenie SZJ w zakresie dotyczącym grupy procesów *PZ1 Planowanie i wykonywanie budżetu*;
- dokonywanie przeglądów SZJ.

6.7 Zespół Sterujący SZJ

W skład Zespołu Sterującego wchodzi:

1. Starosta Powiatu Wrocławskiego.
2. Wicestarosta Powiatu Wrocławskiego.
3. Członek Zarządu.
4. Sekretarz Powiatu Wrocławskiego.
5. Skarbnik Powiatu Wrocławskiego.
6. Pełnomocnik ds. SZJ
7. Administrator dokumentacji SZJ.
8. Audytor wewnętrzny.

Do zadań Zespołu Sterującego należy:

- prowadzenie przeglądów zarządzania zgodnie z rozdziałem 8.1 KJ oraz procedurą *PZ3.2 Procedura prowadzenia przeglądów systemu zarządzania jakością*,
- opracowanie Planów Poprawy SZJ;
- podejmowanie strategicznych decyzji dotyczących SZJ;
- wytyczanie kierunków rozwoju SZJ oraz formułowanie celów SZJ;

6.8 Pełnomocnik ds. SZJ

Odpowiada za:

- koordynację prac związanych z:
 - 1) identyfikacją potrzeb klientów Urzędu;
 - 2) badaniem ich satysfakcji ze świadczonych usług;
 - 3) podnoszeniem świadomości pracowników w powyższym zakresie;
- analizę skuteczności działań podejmowanych w wyniku analizy ryzyk i szans;
- przedkładanie Zespołowi Sterującemu lub Staroście sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ, w tym zawierającego potrzeby związane z jego doskonaleniem;



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- planowanie i nadzór nad realizacją wewnętrznych audytów jakości w Starostwie;
- nadzór nad określaniem i wdrożeniem niezbędnych działań korygujących i zapobiegawczych oraz nad działaniami i projektami doskonalącymi;
- definiowanie potrzeb w zakresie szkoleń niezbędnych dla efektywnego funkcjonowania SZJ;
- współpraca z wybraną jednostką certyfikującą w sprawach dotyczących SZJ;
- nadzór nad utrzymaniem i rozwojem SZJ,
- przygotowywanie danych na przeglądy SZJ dla Zespołu Sterującego;
- nadzór nad Kartą wyników organizacji w Qsystem;
- zlecanie audytów jakości;
- współpraca z właścicielami procesów;
- zatwierdzanie zmian w opisach procesów;
- nadzór nad portalem Qsystem z dokumentacją SZJ.

6.9 Administrator dokumentacji SZJ

Wspiera Pełnomocnika ds. SZJ w utrzymaniu i rozwoju SZJ i w razie potrzeby zastępuje go, a odpowiedzialny jest za:

- opracowanie sprawozdań dotyczących funkcjonowania SZJ;
- administrowanie portalem Qsystem w zakresie dokumentacji SZJ;
- przygotowywanie Pełnomocnikowi wyników przeprowadzonych audytów oraz propozycji działań, których podjęcie jest wskazane bądź niezbędne dla utrzymania lub usprawnienia SZJ.

Administrator wykonuje swoje czynności z pomocą Zespołu ds. Systemu Zarządzania Jakością.

6.10 Audytor wewnętrzny

- wchodzi w skład Zespołu Sterującego SZJ;
- wspomaga Pełnomocnika ds. SZJ;
- w zakresie opracowania rocznych planów audytów jakości oraz wyznaczania celów audytów;
- wspomaga Pełnomocnika ds. SZJ w ocenie skuteczności realizowanych audytów oraz działań poaudytowych (działań i projektów doskonalących oraz wskaźników w Karcie wyników organizacji).

6.11 Właściciele procesów

Odpowiadają za:

- zapewnienie właściwego opisu procesu i dokumentów z nim związanych;
- ustanawianie mierzalnych i spójnych z Polityką Jakości celów dotyczących jakości w ramach obszarów swojego działania;
- aktualizację celów procesu i zapewnienie zgodności z misją, wizją i Polityką Jakości Starostwa;
- sporządzanie przeglądów niezbędnych do kontroli skuteczności procesu;
- nadzór nad realizacją procesu;



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- podejmowanie działań mających na celu osiągnięcie celów i systematyczne doskonalenie procesu;
- analizę i przeciwdziałanie ryzykom związanym z realizacją procesów;
- dbanie o poziom kompetencji pracowników realizujących danych proces;
- wyznaczanie wskaźników procesu, zbieranie i analizowanie wyników oraz wprowadzenie ich do Karty wyników organizacji, zgodnie z zaplanowanym kalendarzem zbierania wskaźników.

6.12 Kierownicy komórek organizacyjnych Starostwa

Odpowiadają za:

- realizację zadań zgodnie z zasadami i uregulowaniami SZJ;
- przedkładanie Pełnomocnikowi ds. SZJ informacji o stopniu realizacji celów komórek i procesów;
- realizację zleczanych działań i projektów doskonalących;
- wdrażanie działań korygujących w zakresie zidentyfikowanych niezgodności;
- analizę i przeciwdziałanie ryzykom związanym z realizacją procesów;
- zidentyfikowanie czynności realizowanych w komórce;
- podjęcie decyzji w zakresie potrzeby ustanowienia procesów i dokumentów;
- proponowanie zmian w procedurach komórki i ich wprowadzenie w życie zgodnie z zasadami procedury *PZ3.1 Procedura nadzoru nad udokumentowanymi informacjami*; ;
- ukształtowanie celów jakościowych dla procesów i monitorowanie ich wykonania;
- monitorowanie procesów realizowanych w komórce oraz związanych z nimi ryzyk.

6.13 Audytorzy jakości

Odpowiadają za:

- przeprowadzanie audytów jakości zgodnie z harmonogramem,
- sporządzanie raportów z audytu,
- realizację zadań zgodnie z procedurą *PZ3.3 Procedura prowadzenia i nadzorowania audytów jakości*.

6.14 Zespół ds. Systemu Zarządzania Jakością w skład, którego wchodzi audytorzy jakości

Odpowiada za:

- określenie propozycji doskonalenia SZJ i przedstawianie ich Administratorowi dokumentacji SZJ,
- przeprowadzanie wewnętrznych audytów jakości,
- przygotowywanie dokumentacji związanej z SZJ,
- przygotowanie i przedstawienie Administratorowi dokumentacji SZJ danych do sprawozdań z funkcjonowania SZJ;
- wsparcie Kierowników komórek organizacyjnych i Właścicieli procesów w:
 - 1) realizacji działań i projektów doskonalących;
 - 2) przeprowadzaniu przeglądów procesów;
 - 3) analizie wskaźników;



KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

4) przygotowaniu do wewnętrznych audytów jakości.
Zespół spotyka się w razie konieczności.

6.15 Administrator Danych Osobowych (ADO)

Do zadań Administratora Danych Osobowych należy w szczególności ustalenie celów i sposobów przetwarzania danych osobowych, wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających przetwarzanie danych osobowych w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu zgodnie z przepisami prawa.

6.16 Inspektor Ochrony Danych Osobowych (IODO-SP)

Do zadań Inspektora Ochrony Danych Osobowych należy w szczególności monitorowanie przestrzegania zasad ochrony danych osobowych, mających na celu zabezpieczenie przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniami przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

6.17 Administrator sieci informatycznej (ASI)

Do zadań ASI należy w szczególności nadzorowanie przestrzegania zasad ochrony danych osobowych w systemach informatycznych, mających na celu zabezpieczenie przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniami przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

6.18 Gospodarz danych osobowych

Zobowiązany do współpracy z Zespołem ds. ochrony danych osobowych pracownik wyznaczony przez kierownika właściwej komórki organizacyjnej Starostwa, odpowiadający za bieżące merytoryczne prowadzenie zbiorów danych i programów służących do przetwarzania danych osobowych.

7 PROCESY SZJ

Podstawą skutecznego wdrożenia SZJ jest wdrożenie tzw. podejścia procesowego do zarządzania Starostwem. Wdrożenie podejścia procesowego do zarządzania urzędem składa się z następujących etapów:

- 1) identyfikacja procesów i połączenie ich w grupy;
- 2) wybór procesów objętych zakresem SZJ;
- 3) wyznaczenie osób odpowiedzialnych za nadzór nad realizacją procesów i ich doskonalenie
- 4) monitorowanie i ciągłe doskonalenie zidentyfikowanych procesów.

Wdrożenie SZJ zostało poprzedzone wyborem procesów objętych zakresem SZJ.

Przyjmuje się następujące rodzaje procesów:

- 1) **procesy zarządcze** – przy pomocy których kadra zarządzająca wytycza kierunki rozwoju, zabezpiecza zasoby oraz sprawdza funkcjonowanie wdrożonych działań,
- 2) **procesy podstawowe** – w ramach których Starostwo dostarcza usługi dla klienta,
- 3) **procesy wspomagające** – zapewniające odpowiednie zasoby do sprawnej realizacji działań.



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

Dokumentacja SZJ jest dostępna dla wszystkich komórek organizacyjnych Starostwa poprzez portal Qsystem. Oryginalne wersje dokumentacji są przechowywane przez Wydział Organizacyjno-Prawny. Dokumenty Systemu SZJ są nadzorowane i na bieżąco aktualizowane. Dokumenty podlegają archiwizacji na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej.

Pełna lista procesów i związanych z nimi dokumentów SZJ Starostwa Powiatowego we Wrocławiu dostępna jest w portalu Qsystem.

Lista kluczowych procesów SZJ oraz Właściciele procesów przedstawia poniższa tabela:

Lista Procesów		Właściciel
PZ Procesy zarządcze		
1	PZ1 Wykonywanie budżetu	Skarbnik Powiatu Wrocławskiego
2	PZ2 Zarządzanie zasobami ludzkim	Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego
3	PZ3 Doskonalenie systemu zarządzania i Kontrola Zarządcza PZ3.1 Procedura nadzoru nad udokumentowanymi informacjami PZ3.2 Procedura prowadzenia przeglądów Systemu Zarządzania Jakością PZ3.3 Procedura prowadzenia i nadzorowania audytów jakości PZ3.4 Procedura nadzorowania działań i projektów doskonalących PZ3.5 Procedura zgłaszania niezgodności	Pełnomocnik ds. SZJ
PP Procesy podstawowe		
5	PP1 Proces przygotowywania projektów uchwał Rady Powiatu	Kierownik Biura Rady Powiatu
6	PP2 Przygotowywanie i wydawanie decyzji administracyjnych	Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego
7	PP3 Zarządzanie drogami powiatowymi	Dyrektor Wydziału Dróg i Transportu
8	PP4 Gospodarowanie nieruchomościami	Dyrektor Wydziału Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami
9	Grupa procesów PP5 Realizacja zadań z zakresu edukacji, kultury i kultury fizycznej składająca się z procesów: PP5.1 Zapewnienie dzieciom i młodzieży odpowiedniej formy kształcenia i wychowania w szkołach specjalnych PP5.2 Zlecenie zadań publicznych organizacjom pozarządowym	Dyrektor Wydziału Edukacji, Kultury i Sportu
10	PP6 Współpraca z organizacjami pozarządowymi	Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego
11	PP7 Pozyskiwanie środków zewnętrznych	Dyrektor Wydziału Funduszy Zewnętrznych i Rozwoju
PW Procesy wspomagające		
12	PW1 Utrzymanie stanu technicznego budynku	Kierownik Referatu ds. admini-



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

	Starostwa	stracyjnych wWydziale Organi- zacyjno–Prawnym
13	PW2 Zamówienia publiczne	Dyrektor Wydziału Zamówień Publicznych
14	Grupa procesów PW3 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, ochroną danych osobowych i informatyką składająca się z procesów: PW3.1 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, i ochroną danych osobowych PW3.2 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji, w systemach informatycznych i informatyzacja urzędu	Inspektor Ochrony Danych Osobowych Administrator Systemu Informatycznego
15	PW4 Obieg korespondencji przychodzącej i wychodzącej	Dyrektor Wydziału Obsługi
16	PW5 Promocja powiatu wrocławskiego	Dyrektor Wydziału Promocji i Wsparcia Społecznego

Zasady opisu procesów określone są w *PZ3.1 Procedurze nadzoru nad udokumentowanymi informacjami*.

8 SPOTKANIA I PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA

W celu zapewnienia pracownikom właściwych oraz rzetelnych informacji potrzebnych do realizacji zadań oraz doskonalenia pracy w Starostwie w odpowiedniej formie i czasie ustalono zasady prowadzenia następujących rodzajów spotkań:

1. Przegląd SZJ.
2. Spotkania kierownictwa Starostwa.
3. Przegląd procesów na poziomie komórek organizacyjnych.
4. Spotkania Zespołu ds. SZJ.

Lp	Rodzaj przeglądu	Częstotliwość	Termin opracowania notatki i miejsce jej publikacji	Osoba odpowiedzialna za przygotowanie materiałów i opracowanie notatki
1	Przeeglądy SZJ	Nie rzadziej niż raz na rok zgodnie z procedurą PZ3.2 oraz z punktem 8.1 KJ	Do 15 dnia po odbytym przeglądzie w Qsystem	Pełnomocnik ds. SZJ



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

2	Spotkania Kierowników komórek organizacyjnych Starostwa	W zależności od potrzeb. Na spotkaniu Pełnomocnik ds. SZJ przedstawia aktualne zagadnienia związane z rozwojem i utrzymaniem SZJ zgodnie z punktem 5.2 KJ	a) za każdym razem umieszcza się notatkę w Lotusie b) jeżeli na spotkaniu omawiany jest SZJ notatka umieszczana jest w Qsystem	a) Dyrektor Wydziału Organizacyjno - Prawnego b) Pełnomocnik ds. SZJ z Administratorem dokumentacji SZJ
3.	Przegląd procesów na poziomie komórek organizacyjnych	Dwa razy w roku zgodnie z procedurą PZ3.2 oraz z punktem 8.3 KJ	Do 10 maja i do 31 grudnia w Qsystem sporządzona zgodnie z pkt 5.3 procedury	Kierownik komórki organizacyjnej/ Właściciel procesu
4.	Spotkania Zespół ds. SZJ	W zależności od potrzeb, zgodnie z punktem 8.4 KJ	Do 15 dnia po odbytych spotkaniu w Qsystem	Pełnomocnik ds. SZJ /Administrator dokumentacji ds. SZJ

8.1 Przegląd SZJ

Przeprowadzany jest minimum raz do roku. Celem przeglądu jest zapewnienie stałej przydatności i skuteczności SZJ w osiąganiu celów oraz weryfikacja i aktualizacja Planu Poprawy SZJ. Przegląd dokonywany jest na podstawie Sprawozdania z funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością zawierającego następujące dane wejściowe:

następujących danych wejściowych:

- 1) oceny realizacji zadań wynikających z Planu Poprawy SZJ;
- 2) stanu realizacji działań i projektów doskonalących;
- 3) informacji zwrotnych od stron zainteresowanych (analizy skarg, wniosków, ankiet, badań satysfakcji);
- 4) funkcjonowania procesów i analizy wskaźników procesów;
- 5) analizy wyników ryzyk i szans;
- 6) wyników audytów;
- 7) realizacji ustaleń podjętych w trakcie poprzednich przeglądów;

Materiały na przegląd SZJ przygotowuje Pełnomocnik ds. SZJ oraz Administrator dokumentacji SZJ.

Efektom przeglądu zarządzania są decyzje i ustalenie działań związanych z:

- 1) opracowaniem Planu Poprawy SZJ;
- 2) uruchomieniem działań i projektów doskonalących;
- 3) wystąpieniem do Starosty o uwzględnienie w planie budżetu pozycji niezbędnych dla poprawnego funkcjonowania i rozwoju SZJ.

Z przeglądu opracowywany jest raport, który zatwierdza Starosta. Raport umieszczany jest przez Pełnomocnika ds. SZJ w Qsystem.



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

8.2 Spotkania Kierowników komórek organizacyjnych Starostwa

Spotkania Kierowników komórek organizacyjnych Starostwa (zwoływane przez Starostę Powiatu Wrocławskiego za pośrednictwem Dyrektora Wydziału Organizacyjno – Prawnego) mają na celu w szczególności:

- 1) przekazywanie kadrze kierowniczej informacji o najważniejszych sprawach i wydarzeniach, celach na najbliższy okres oraz o decyzjach podejmowanych przez Najwyższe Kierownictwo;
- 2) dostarczanie informacji do podejmowania przez kierowników decyzji dotyczących bieżącej pracy komórki organizacyjnej, którą kieruje;
- 3) ustalanie sposobów realizacji zadań, zapewniających optymalne wykorzystywanie wszystkich zasobów Starostwa dla osiągnięcia określonych celów;
- 4) wypracowywanie wspólnie z Najwyższym kierownictwem sposobów realizacji zadań wymagających współdziałania komórek organizacyjnych, ustalanie obszarów odpowiedzialności i metod kontroli wykonywanych zadań;
- 5) omawianie wyników kontroli zewnętrznych;
- 6) omawianie innych spraw zgłoszonych przez kierowników komórek organizacyjnych lub pracowników zatrudnionych na samodzielnych stanowiskach.

Ze spotkań sporządzane są notatki, które umieszczane są w Lotusie, a jeśli na spotkaniu poruszane były kwestie związane z funkcjonowaniem SZJ także w Qsystem.

Minimum raz na kwartał w trakcie spotkania Pełnomocnik ds. SZJ lub Administrator dokumentacji ds. SZJ przedstawia:

- 1) Aktualne zagadnienia związane z rozwojem i utrzymaniem SZJ;
- 2) Stopień realizacji działań i projektów doskonalących;
- 3) Wyniki realizacji procesów;
- 4) Analizę wskaźników, badań satysfakcji klientów i pracowników;
- 5) Propozycje działań związanych z rozwojem SZJ.

8.3 Przegląd procesów na poziomie komórek organizacyjnych

Kierujący komórką organizacyjną na bieżąco omawia z pracownikami wszelkie kwestie związane z realizacją zadań komórki organizacyjnej oraz z wyznaczaniem nowych celów.

Dzięki temu pracownicy mają lepsze możliwości przedstawienia i przedyskutowania z kierownictwem najczęściej występujących problemów oraz uzyskania wsparcia w realizowanych zadaniach. Efektem tego ma być lepsza informacja o realizacji bieżących zadań komórki oraz celach wyznaczonych do realizacji na przyszłość.

Właściciel procesu dwa razy w roku tj. do dnia 10 maja i 31 grudnia dokonuje przeglądu procesu. Z przeglądu procesu Właściciel procesu (lub osoba przez niego wyznaczona) sporządza notatkę, którą następnie umieszcza w Qsystem w zakładce APLIKACJE – Zgłoszenia notatek. Notatka zawierać powinna:

1. Stopień realizacji działań i projektów doskonalących, a w przypadku ich niezakończenia ich aktualny przebieg;
2. Analizę informacji na temat skarg i odwołań wnoszonych przez klientów;
3. Ocenę stopnia realizacji celów procesów i zadań oraz weryfikację tych celów w tym:



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- analiza zebranych wskaźników procesów w Karcie wyników organizacji w Qsystem, analiza realizacji celów, trendów – tylko w notatce sporządzanej do dnia 10 maja br.;
 - analiza czy zbierane wskaźniki są odpowiednie dla danego procesu;
4. Wyniki analizy ryzyk i szans oraz działań podejmowanych w wyniku wystąpienia lub przeciwdziałania ryzykom;
 5. Analizę wyników audytów jakości i stopnia realizacji działań poaudytowych, w tym analiza spostrzeżeń, które padły na audycie;
 6. Ocenę niezgodności, problemów zidentyfikowanych w procesie i określenie kierunków działań niezbędnych do ich eliminacji.
 7. Propozycję działania doskonalącego – tylko w notatce sporządzanej do dnia 10 maja br.

Kierownik komórki organizacyjnej, który nie jest Właścicielem procesu dwa razy w roku tj. do dnia 10 maja i 31 grudnia sporządza notatkę (lub osoba przez niego wyznaczona), którą umieszcza następnie w Qsystem w zakładce APLIKACJE – Zgłaszanie notatek. Notatka zawierać powinna:

1. Stopień realizacji działań i projektów doskonalących, a w przypadku ich niezakończenia ich aktualny przebieg;
2. Analizę informacji na temat skarg i odwołań wnoszonych przez klientów;
3. Analizę wyników audytów jakości przeprowadzonych w komórce organizacyjnej i stopnia realizacji działań poaudytowych, w tym analiza spostrzeżeń, które padły na audycie;
4. Wyniki analizy ryzyk i szans oraz działań podejmowanych w wyniku wystąpienia lub przeciwdziałania ryzykom;
5. Ocenę niezgodności, problemów zidentyfikowanych w komórce i określenie kierunków działań niezbędnych do ich eliminacji.
6. Propozycję działania doskonalącego – tylko w notatce sporządzanej do dnia 10 maja br.

8.4 Zespół ds. SZJ

Spotkania Zespołu zwołuje Pełnomocnik ds. SZJ lub Administrator dokumentacji SZJ celem omówienia zagadnień związanych z utrzymaniem i udoskonaleniem SZJ.

9 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

9.1 Zasoby ludzkie

Kwestie zarządzania zasobami ludzkimi zostały opisane w poszczególnych zarządzeniach Starosty Powiatu Wrocławskiego oraz w procesie *PZ2 Zarządzanie zasobami ludzkimi*.

9.1.1 Kompetencje, świadomość i szkolenie

Wymagania, jakie muszą spełniać osoby zatrudniane w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu, wynikają z ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022


Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

samorządowych ze zmianami i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25 października 2021 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych.

Identyfikowane są potrzeby w zakresie szkoleń personelu, a zapisy dotyczące wykształcenia i odbytych szkoleń pracowników Starostwa są utrzymywane i przechowywane w Wydziale Organizacyjno-Prawnym. Świadomość pracowników co do wagi działań zmierzających do poprawy jakości świadczonych usług jest zapewniana przez Najwyższe kierownictwo oraz kierowników komórek organizacyjnych poprzez odbywanie cyklicznych spotkań z pracownikami, w ramach których omawiane są problemy dotyczące jakości świadczonych usług. Spotkania te są dokumentowane.

W ramach SZJ określono:

- niezbędne kompetencje oraz wymagania stawiane pracownikom w zależności od zajmowanego stanowiska - przez zastosowanie przepisów ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25 października 2021 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych;
- sposób zatrudniania pracowników – regulowane przez zarządzenie Nr 10/15 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 25 marca 2015 r. w sprawie naboru kandydatów na wolne stanowiska urzędnicze;
- kwestie przeprowadzania służby przygotowawczej - regulowane przez zarządzenie Nr 66/2021 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 28 października 2021 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu ze zm.;
- organizację i porządek w procesie pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika – przez zastosowanie przepisów Regulaminu pracy Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 88/2021 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 20 grudnia 2021 r. w sprawie wprowadzenia w życie „Regulaminu pracy w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu” ze zmianami,
- kwestie wynagradzania pracowników – określone przez Regulamin wynagradzania pracowników Starostwa Powiatowego we Wrocławiu stanowiący załącznik do zarządzenia Nr 68/2021 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 4 listopada 2021 r. w sprawie wprowadzenia w życie „Regulaminu wynagradzania w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu” ze zm.,
- zasady szkolenia pracowników – regulowane przez zarządzenie Nr 40/18 r. Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 12 kwietnia 2018 r. w sprawie zasad podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników Starostwa Powiatowego we Wrocławiu ze zmianami;
- kwestie oceny - regulowane przez zarządzenie Nr 64/20 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 17 lipca 2020 r. Regulaminu przeprowadzania okresowej oceny pracowników samorządowych Starostwa Powiatowego we Wrocławiu oraz kierowników jednostek organizacyjnych Powiatu Wrocławskiego.
- standardy postępowania pracowników w związku z wykonywaniem przez nich zadań publicznych – regulowane zarządzeniem Nr 80/12 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 5 grudnia 2012 r. w sprawie wprowadzenia w życie „Kodeksu etyki pracowników Starostwa Powiatowego we Wrocławiu”;

	KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU	Nr KJ: SP-ORP.0141.1.2022
		Wydanie 18 z dnia 6 czerwca 2022 r.

- zasady przeciwdziałania zjawisku mobbingu – regulowane przez zarządzenie Nr 8/17 Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 9 lutego 2017 r. w sprawie wprowadzenia w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu Regulaminu Antymobbingowego.

Zapisy odnośnie powyższego przechowywane są w Wydziale Organizacyjno-Prawnym.

W ramach zarządzania zasobami ludzkimi prowadzone są raz do roku badania satysfakcji pracowników. O wynikach badań i podjętych działaniach informuje się pracowników poprzez umieszczenie wyników w portalu intranetowym Qsystem.

W Starostwie zostały opracowane Zasady podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników, których celem jest zapewnienie pracownikom Starostwa możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych w kontekście zdolności radzenia sobie ze zmieniającymi się wymaganiami stanowisk pracy i jednoczesnej realizacji indywidualnych aspiracji zawodowych. System obejmuje zasady szkolenia pracowników oraz oceny efektywności szkolenia.

9.2 Infrastruktura i środowisko pracy

Budynki Starostwa spełniają odpowiednie wymagania prawne i podlegają okresowym kontrolom. Wszystkie stanowiska urzędnicze wyposażone są w urządzenia biurowe, sprzęt komputerowy i odpowiednie oprogramowanie. Nadzór nad sprzętem komputerowym sprawuje Zespół ds. Informatyki i Ochrony Informacji Niejawnych.

Każdy pracownik świadczący pracę, zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy. Pracownicy przed dopuszczeniem do pracy zapoznawani są z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, mającymi również wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na obsługę klientów. Informowani są o ryzyku zawodowym występującym na danym stanowisku pracy. Dokumentacja związana z bezpieczeństwem i higieną pracy przechowywana jest w Wydziale Organizacyjno-Prawnym. Za nadzór nad warunkami pracy i nad budynkiem odpowiada Starosta. Zadania związane z utrzymaniem stanu technicznego budynku wykonuje Administrator budynku, który jest właścicielem procesu *PW1 Utrzymanie stanu technicznego budynku Starostwa*.

9.2.1 Nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym

Starostwo Powiatowe we Wrocławiu nie stosuje specjalistycznych urządzeń pomiarowych. Zainstalowany w archiwum zakładowym higrometr jest wykorzystywany jako urządzenie pomocnicze służące do kontrolowania warunków środowiska, a nie do monitorowania parametrów jakościowych usług lub wyrobów. Stosowane jest oprogramowanie komputerowe „Qsystem” służące m.in. do prezentacji wyników pomiarów, wyznaczania trendów i monitorowania procesów w oparciu o odpowiednie dane źródłowe. Zdolność tego oprogramowania do zamierzonego stosowania potwierdzamy w ramach audytu wewnętrznego poprzez porównanie dowolnego przebiegu z „Qsystem” z wynikiem otrzymanym w Excelu.

10 DOSKONALENIE ORAZ MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW

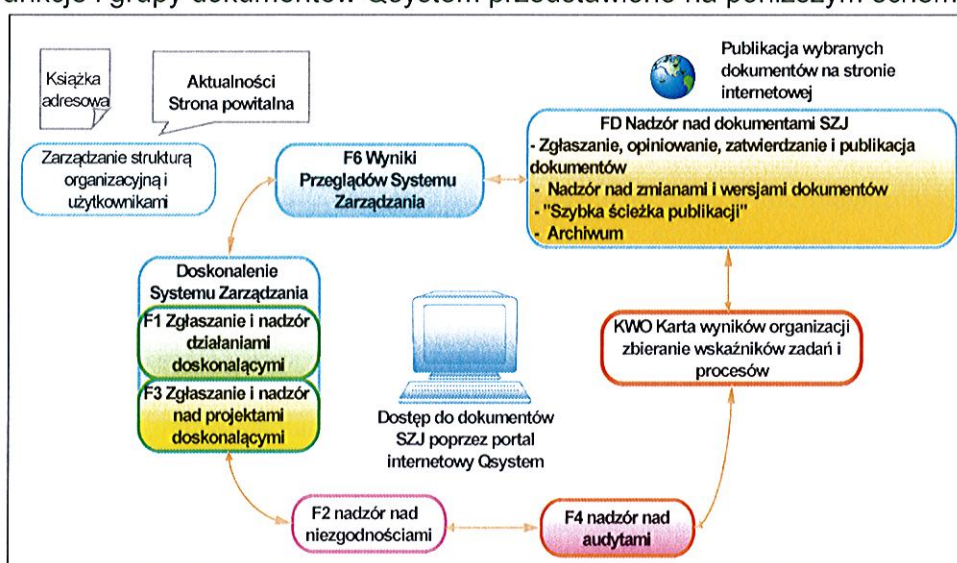
W celu usprawnienia prac związanych z doskonaleniem systemu zarządzania oraz monitorowaniem procesów w Starostwie uruchomiono portal intranetowy Qsystem.



Qsystem jest narzędziem wspierającym komunikację w urzędzie i ułatwiającym nadzór nad systemem zarządzania jakością poprzez stworzenie możliwości:

1. Umieszczenia na stronie powitalnej informacji o aktualnych działaniach i zdarzeniach w Starostwie;
2. Umieszczenia w portalu niezbędnych dokumentów, druków i formularzy przydatnych pracownikom w codziennej pracy;
3. Umieszczenia wszystkich dokumentów SZJ (karty procesów, działania i projekty doskonalące, notatki z przeglądów, wyniki audytów jakości, wskaźniki procesów i zadań, niegodności itd.);
4. Umieszczenie w Qsystem katalogu usług.

Główne funkcje i grupy dokumentów Qsystem przedstawiono na poniższym schemacie




10.1. Analiza i monitorowanie procesów

Analiza i monitorowanie wyników realizacji procesów w Starostwie odbywa się poprzez:

- 1) systematyczne zbieranie i analizę wskaźników procesów w Karcie wyników organizacji w Qsystem;
- 2) przeprowadzane raz w roku badania satysfakcji klientów;
- 3) przeprowadzane raz w roku badanie satysfakcji pracownika;
- 4) audyty jakości opisane w procedurze *PZ3.3 Procedura prowadzenia i nadzorowania audytów jakości*;
- 5) prowadzenie w razie potrzeby badań benchmarkingowych, – analizy porównawczej, o przeprowadzeniu której decyduje Starosta;
- 6) prowadzenie systematycznych przeglądów procesów i SZJ.

W celu stałego doskonalenia jakości obsługi klienta, Starostwo prowadzi raz w roku w terminie do 15 kwietnia badanie ich zadowolenia. Źródłem informacji o stopniu ich zadowolenia są ankiety. Za przeprowadzenie badania satysfakcji klienta odpowiedzialny jest Dyrektor Wydziału Promocji i Wsparcia Społecznego. Do jego zadań należy przygotowanie formularzy anonimowych ankiet, przekazanie ich do komórek organizacyjnych, zebranie ankiet po przeprowadzonym badaniu, dokonanie ich analizy, przygotowanie zbiorczego raportu i przechowywanie dokumentacji związanej z badaniem. Wyniki badań mogą być podstawą do pod-

	KSIĘGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU	Nr KJ: SP-ORP.0141.1.2022
		Wydanie 18 z dnia 6 czerwca 2022 r.

jęcia działań doskonalących. Udostępniane są one przez Kierownika wydziału na stronie internetowej Starostwa i w portalu Qsystem.

W Starostwie raz w roku do 15 kwietnia prowadzi się również badanie satysfakcji pracowników. Za przeprowadzenie badania satysfakcji pracownika odpowiedzialny jest Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Prawnego. Do jego obowiązków należy przygotowanie formularzy anonimowych ankiet, przekazanie ich wszystkim pracownikom Starostwa, a następnie ich zebranie, dokonanie analizy, przygotowanie raportu oraz przechowywanie dokumentacji z badania. Wyniki badania mogą być podstawą do podjęcia działań doskonalących. Ankieta jest anonimowa, wypełnione ankiety zbierane są do urny znajdującej się w miejscu ogólnodostępnym wyznaczonym przez Dyrektora Wydziału.

10.2 Zarządzanie wiedzą

Starostwo, aby mogło sprawnie spełniać swoją misję publiczną, musi zarządzać, czyli gromadzić, przetwarzać i dostarczać niezbędną wiedzę wszystkim swoim interesariuszom a przede wszystkim klientom urzędu oraz zatrudnionym w nim urzędnikom.

Sprawne zarządzanie wiedzą opiera się na następujących poniższych zasadach:

- 1) pracownicy są przekonani, że to, co robią, jest użyteczne;
- 2) każdy pracownik doskonali swoje umiejętności, uczy sam siebie i innych pracowników, a tym samym doskonali całą organizację;
- 3) pracownicy są dla siebie przyjacielscy, co ułatwia wymianę wiedzy;
- 4) pracownicy są zachęceni do zadawania pytań, uczenia się i podejmowania trudnych zadań;
- 5) przełożeni dążą do budowania środowiska „otwartej komunikacji”;

Kierownictwo Urzędu zapewnia pracownikom:

- 1) odpowiednie szkolenia oraz
- 2) umożliwia dostęp do odpowiednich narzędzie wspomagających zarządzanie wiedzą takich jak:
 - a) Qsystem - system wspomagający System Zarządzania Jakością i Kontroli Zarządczej,
 - b) Serwis Informacji Prawnej Lex – baza aktów prawnych, piśmiennictwa prawniczego i orzecznictwa,
 - c) Lotus Notes – system wspomagający wymianę informacji,
 - d) Proton - system wspomagający obieg dokumentów i spraw,
 - e) Aktualizowany systematycznie biuletyn informacji publicznej,
 - f) Dziedziczne systemy informatyczne.

10.3 Analiza ryzyka

Analiza ryzyk celów i zadań prowadzona jest zgodnie procedurami kontroli zarządczej.

Celem systemu kontroli zarządczej jest zapewnienie w szczególności:

- 1) zgodności działalności Urzędu z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,
- 2) skuteczności i efektywności działania,
- 3) wiarygodności sprawozdań,



KSIEGA JAKOŚCI STAROSTWA POWIATOWEGO WE WROCŁAWIU

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- 4) ochrony zasobów,
- 5) przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
- 6) efektywności i skuteczności przepływu informacji,
- 7) zarządzania ryzykiem.

10.4 Zbieranie kluczowych wskaźników Systemu Zarządzania – Karta Wyników Organizacji

Wskaźniki procesów gromadzone są w portalu Qsystem w module *Karta wyników organizacji (KWO)* w terminie określonym w pkt 8 Karty procesu. Właściciele procesów odpowiedzialni są za wyznaczenie odpowiedzialnych za zbieranie wskaźników oraz analizę wskaźników procesów w ramach bieżących przeglądów.

Wskaźniki wprowadzane są do Qsystem KWO zgodnie z *Podręcznikiem użytkownika Qsystem KWO*.

W Karcie wyników organizacji dla procesów opracowane są tzw. Karty zadań lub procesów (KZP), które mają wyznaczonych właścicieli. W każdej KZP zdefiniowana może być dowolna ilość wskaźników, które wprowadzają pracownicy wyznaczeni przez właścicieli KZP zgodnie z kalendarzem zbierania wskaźników.

Pełnomocnik ds. SZJ przedkłada Najwyższemu kierownictwu przed rocznym przeglądem SZJ analizę Karty wyników organizacji, zawierającą określone wskaźniki przedstawione w odpowiednich działaniach czasowych oraz propozycje działań zmierzających do poprawy skuteczności i efektywności procesów.

10.5 Działania doskonalące

W ramach wdrażanego SZJ określono zasady identyfikacji działań i projektów doskonalących oraz nadzór nad nimi. Opis postępowania w niniejszym zakresie zamieszczono w procedurze *PZ3.4 Procedura nadzorowania działań i projektów doskonalących*.

Działania i projekty doskonalące mogą być zainicjowane:

1. Zgłoszeniem – pomysłem pracownika;
2. Wynikami audytu jakości;
3. Przeglądem SZJ;
4. Wynikami badania satysfakcji klientów;
5. W wyniku analizy ryzyka i potrzeby minimalizacji ryzyka;
6. Wynikami badania satysfakcji pracowników;
7. Wynikami analizy porównawczej – benchmarkingu;
8. Analizą wyników kontroli zewnętrznych i wewnętrznych.

1) DZIAŁANIA DOSKONALĄCE (usprawnienia) - działania, które może zaproponować każdy pracownik, w celu poprawy efektywności funkcjonowania urzędu i obsługi klienta.

2) PROJEKTY DOSKONALĄCE – projekty, które mają na celu doskonalenie i poprawę działania Starostwa i obsługi klienta. Projekty obejmują działania, w których wymagane jest zaangażowanie większej ilości zasobów i czasu.

Do działań i projektów doskonalących zaliczamy:



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

- **działania korygujące** – działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności
- **działania podejmowane w wyniku analizy ryzyk i szans** – działania podejmowane w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney i zapobieżeniu ich ponownemu występowaniu.

Działania i projekty doskonalące podlegają planowaniu i nadzorowi zgodnemu z wymaganiami normy dotyczącymi projektowania i rozwoju. Zasadą jest, że każde działanie i projekt doskonalący ma swojego odpowiedzialnego za realizację i oceniane jest pod względem skuteczności wdrożenia. Opisy wszystkich działań i projektów doskonalących umieszczone są w portalu Qsystem.

11 Kontrola zarządcza

Starosta Powiatu Wrocławskiego zarządzeniem Nr 26/14 z dnia 24 czerwca 2014 r. ze zmianami przyjętymi: zarządzeniem Nr 5/16 z dnia 21 stycznia 2016 r. oraz zarządzenie Nr 34/17 z dnia 19 kwietnia 2017 r., określił zasady funkcjonowania Kontroli Zarządczej w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu. System kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu jest to zintegrowany zbiór elementów i czynności kontrolnych obejmujący:

- 1) samokontrolę,
- 2) analizę ryzyka,
- 3) audyty jakości,
- 4) audyt wewnętrzny,
- 5) kontrolę finansową,
- 6) kontrolę funkcjonalną,
- 7) kontrolę instytucjonalną.

Ryzyka dla realizacji zadań zbierane są przez Kierowników kom.org., pracowników zatrudnionych na stanowiskach równorzędnych oraz Właścicieli procesów w Tabeli analizy ryzyka i przekazywane do Wydziału Organizacyjno-Prawnego w formie elektronicznej i papierowej. Na podstawie dokonanej analizy Administrator dokumentacji SZJ wraz z Właścicielami ryzyk określają również szanse. Wszystkie Tabele analizy ryzyka oraz Tabela analizy szans zbierane są w Qsystem w zakładce Kontrola Zarządcza.

W przypadku wystąpienia ryzyka zgłoszonego w Tabeli analizy ryzyka, Kierownik komórki organizacyjnej, w której wystąpiło ryzyko, pracownik zatrudniony na stanowisku równorzędnym bądź Właściciel procesu, ma obowiązek:

- a) Powiadomienia pisemnie Dyrektora Wydziału Organizacyjno-Prawnego o fakcie wystąpienia ryzyka.
- b) Wprowadzanie tego ryzyka do Qsystem do formularza niezgodności lub
- c) Wprowadzenie tego ryzyka do Qsystem do formularza działań doskonalących lub projektów doskonalących.”.



**KSIĘGA JAKOŚCI
STAROSTWA POWIATOWEGO
WE WROCŁAWIU**

Nr KJ:
SP-ORP.0141.1.2022

Wydanie 18
z dnia 6 czerwca 2022 r.

Elementem uzupełniającym kontrolę zarządczą jest audyt recertyfikacyjny i audyt nadzoru prowadzony przez akredytowaną firmę zewnętrzną, rozumiane jako ocena stopnia spełnienia wymagań norm PN-EN ISO 9001:2015 oraz przestrzegania wdrożonych procesów Systemu Zarządzania Jakością.

System kontroli funkcjonujący w Starostwie umożliwia prowadzenie monitorowania i analizy niezbędnych dokumentów do zapewnienia jakości usług, zgodności SZJ i realizacji procesów. Zapisy dotyczące kontroli Starostwa, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych oraz wniosków i zaleceń z nich wpływających, a także sposobu ich realizacji, są gromadzone i przechowywane.

