

Nazwa Dokumentu:

Księga Jakości

Numer dokumentu:

KJ_E-2

	Imię i nazwisko	Stanowisko	Data	Zarządzenie wprowadzające
Opracował:	Marek Szajczyk	Dyrektor Wydziału Rozwoju i Promocji	26.11.2010	Zarządzenie Nr 71/2010 Starosty Pułtuskiego z dnia 26 listopada 2010 r.
Zatwierdził:	Andrzej Dolecki	Starosta Pułtuski	26.11.2010	

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania: 26.11.2010 r.
	Księga Jakości	Numer dokumentu: KJ_E-2

Spis treści

1. Wstęp
2. Charakterystyka Starostwa Powiatowego
3. Zakres Systemu
4. Struktura Systemu Zarządzania Jakością
5. Odpowiedzialność kierownictwa
 - 5.1 Zaangażowanie kierownictwa
 - 5.2 Orientacja na klienta
 - 5.3 Polityka Jakości
 - 5.4 Planowanie
 - 5.5 Odpowiedzialności, uprawnienia, komunikacja
 - 5.6 Przegląd zarządzania
6. Zasoby
 - 6.1. Zapewnienie zasobów
 - 6.2 Kadry
 - 6.3. Infrastruktura i wymagania środowiskowe
7. Realizacja usługi

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania: 26.11.2010 r.
	Księga Jakości	Numer dokumentu: KJ_E-2

7.1 Planowanie świadczenia usługi

7.2 Procesy związane z klientem

7.3 Projektowanie i rozwój.

7.4 Zakupy

7.5 Dostarczanie usługi

8. Monitorowanie i pomiary

8.1 Doskonalenie

1. Wstęp

Starostwo Powiatowe w Pułtusk wykonuje swoje obowiązki w ramach obowiązującego prawa. Do obowiązków tych należą określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym, zadania z zakresu administracji rządowej, a także zadania powierzone w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej i zadania wynikające z realizacji uchwał Rady Powiatu i Zarządu Powiatu.

Ważnym jest, aby usługi realizowane na przez Starostwo Powiatowe były świadczone na możliwie najwyższym poziomie, aby klienci Starostwa byli zadowoleni z jakości pracy jego pracowników.

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

Starostwo Powiatowe w Pułtusk podjęło zatem decyzję o wdrożeniu i certyfikowaniu systemu zarządzania jakością spełniającego wymagania normy ISO 9001, w zakresie realizacji zadań publicznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Charakterystyka Starostwa Powiatowego

Powiat pułtusk jest jednym z 38 powiatów ziemskich, województwa mazowieckiego, oraz jednym z 308 powiatów ziemskich (i jednym spośród 373 wszystkich, w tym ziemskich i grodzkich) powiatów w Polsce. Powiat Pułtusk sąsiaduje z 6 innymi powiatami: Wyszowskim, Legionowskim, Nowodworskim, Płońskim, Ciechanowskim i Makowskim. W skład powiatu wchodzi miasto Pułtusk oraz 7 gmin wiejskich.

Starostwo jest jednostką organizacyjną Powiatu Pułtuskiego, działającą na zasadzie jednostki budżetowej, przy pomocy której Zarząd Powiatu wykonuje zadania Powiatu.

Główną siedzibą Starostwa jest ul. Białowiejska 5 w Pułtusk. Ponadto Starostwo Powiatowe ma swoje lokalizacje w budynku Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej przy ul. Daszyńskiego 19 oraz w budynku Bursy Szkolnej przy ul. 3 Maja 20.

Obszar działania Starostwa powiatowego obejmuje:

- 1). Zadania określone ustawami, w tym :
 - a) zadania publiczne o charakterze ponadgminnym,
 - b) zadania z zakresu administracji rządowej,
 - c) inne zadania.
- 2). Zadania powierzone w drodze porozumień zawartych z organami administracji rządowej lub samorządowej.
- 3). Zadania wynikające z realizacji uchwał Rady Powiatu i Zarządu Powiatu.

Kierownikiem Starostwa i zwierzchnikiem służbowym pracowników Starostwa jest Starosta. Wewnętrzными komórkami organizacyjnymi Starostwa są wydziały, oddziały oraz samodzielne stanowiska pracy.

Każdy wydział w zakresie określonym w Regulaminie Organizacyjnym (DS -1), podejmuje działania i prowadzi sprawy związane z realizacją zadań Powiatu. W regulaminie tym określone są także Zadania Starosty, Wicestarosty, Sekretarza i Skarbnika Powiatu oraz podstawowe zakresy działania wydziałów oraz ich zadania wspólne.

Struktura Starostwa przedstawiona jest na schemacie organizacyjnym – Załącznik nr 3 do KJ.

3. Zakres Systemu

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

Starostwo Powiatowe w Pułtusk wdraża System Zarządzania Jakością w oparciu o normę ISO 9001 w zakresie: Realizacji zadań publicznych.

System ten obejmuje wszystkie działania prowadzone przez wszystkie jednostki organizacyjne Starostwa.

Z uwagi na specyficzny charakter organizacji i fakt, że Starostwo może działać jedynie w sytuacjach i w sposób określony prawem, nie jest możliwe wprowadzanie i świadczenie nowych usług, które wcześniej w prawie nie zostaną precyzyjnie określono. Nie ma zatem możliwości zastosowania wymagań punktu 7.3 normy, „Projektowanie i rozwój wyrobu” gdyż Starostwo nie jest do takiego projektowania upoważnione przez prawodawstwo. Z uwagi na powyższe wymagania punktu 7.3 zostały wyłączone.

Art. 4. Ustawy o samorządzie powiatowym podaje jakie zadania publiczne określone ustawami o charakterze ponadgminnym wykonuje Powiat. Starostwo Powiatowe zapewnia warunki do realizacji zadań powiatu, zadań zleconych, zadań powierzonych w drodze porozumień i zadania wynikające z realizacji uchwał Rady i Zarządu.

4. Struktura Systemu Zarządzania Jakością

Procesy realizowane przez Starostwo Powiatowe oraz powiązania i relacje między nimi przedstawia Załącznik Nr 4 „Mapa procesów”

Wszelkie działania realizowane w starostwie powiatowym muszą być zgodne przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

Nadzór nad dokumentami i zapisami opisano w procedurze nadzoru nad dokumentacją i zapisami P-2.

Ponadto zasady nadzoru nad dokumentami i zapisami regulują następujące dokumenty systemowe:

- 1) Zasady obiegu dokumentów oraz uprawnień do podpisywania dokumentów, pism i decyzji, (DS -3)
- 2) Instrukcja realizacji zadań przeglądania i przydzielania korespondencji (DS -8)

5. Odpowiedzialność kierownictwa

5.1 Zaangażowanie kierownictwa

Najwyższe kierownictwo zaangażowane jest we wdrażanie systemu zarządzania jakością oraz stałe doskonalenie jego skuteczności.

Właściwą komunikację w Starostwie zapewniają cykliczne spotkania najwyższego kierownictwa z dyrektorami wydziałów.

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

W sprawach dotyczących szczególnych ustaleń Kierownictwo organizuje spotkania ze wszystkimi pracownikami bądź grupami pracowników stanowiących zespół do wykonania określonego zadania.

Wszyscy pracownicy Starostwa mają prawo i obowiązek zgłaszania wszelkich problemów i propozycji dotyczących funkcjonowania i doskonalenia działania urzędu za pośrednictwem bezpośrednich przełożonych lub bezpośrednio do najwyższego kierownictwa.

Najwyższe kierownictwo zapewnia niezbędne zasoby dla utrzymania systemu zarządzania jakością i podnoszenia poziomu zadowolenia Klienta/ Interesanta.

5.2 Orientacja na klienta

Z uwagi na specyfikę urzędu i fakt, że świadczone przez niego usługi są określone w prawodawstwie. Zakres wymagań klienta ogranicza się w praktyce do wyboru, z których zadań realizowanych przez Starostwo chce on lub ma potrzebę skorzystać. Starostwo nie ma możliwości odmowy realizacji zadań, które leżą w jego kompetencjach, jak również nie ma możliwości realizacji zadań, które z mocy prawa do jego kompetencji nie należą. Przegląd wymagań klienta, jeśli jest wymagany, ogranicza się zatem do stwierdzenia kompetencji i jest potwierdzany dekreacją.

Dla zadań powiatu realizowanych bezpośrednio przez Starostwo Powiatowe a określonych w pkt 3. jako klientów starostwa traktujemy osoby zainteresowane realizacją zadań publicznych.

Dla pozostałych zadań powiatu klientami starostwa są jednostki organizacyjne powiatu oraz inne jednostki samorządu terytorialnego i administracji rządowej.

We wdrażanym SZJ główny nacisk kładziony jest na zapewnienie wysokiej jakości obsługi klienta i spełnienia jego oczekiwań.

5.3. Polityka Jakości

Polityka Jakości w Starostwie Powiatowym została ustanowiona, podpisana przez Starostę Pułtuskiego, wydana i przekazana do wiadomości wszystkim pracownikom Starostwa.

Polityka Jakości jest przeglądana co najmniej raz do roku w ramach przeglądów zarządzania.

Polityka Jakości stanowi załącznik Nr 1 do Księgi Jakości.

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

5.4 Planowanie

Dla poszczególnych komórek organizacyjnych Starostwa Powiatowego zostały ustanowione wskaźniki monitorowania procesów oraz cele dotyczące jakości

Cele ustanawiane są nie rzadziej niż raz w roku w ramach przeglądu zarządzania.

Dodatkowo na każdym przeglądzie zarządzania lub w razie potrzeby wskaźniki i cele mogą być zmienione lub dostosowane do zmieniającej się sytuacji i aktualnych potrzeb

Tabela wskaźników i celów dotyczących jakości stanowi Załącznik nr 2. do Księgi Jakości.

Stopień osiągnięcia celów dotyczących jakości monitorowany jest na bieżąco a raportowany kwartalnie przez Dyrektorów Wydziałów do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością. Raporty są analizowane w ramach przeglądu zarządzania.

Dyrektorzy Wydziałów wyżej wymienione raporty składają w terminie dwóch tygodni po zakończeniu kwartału w formie elektronicznej.

5.5 Odpowiedzialności, uprawnienia, komunikacja

Obszary kompetencji komórek organizacyjnych, najwyższe kierownictwo określiło w następujących dokumentach systemowych:

- 1) Regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego (DS - 1).
- 2) Zasady obiegu dokumentów oraz uprawnień do podpisywania dokumentów, pism i decyzji (DS – 3).

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

Dodatkowo obowiązki i uprawnienie są określone w zakresach obowiązków i ewentualnych pełnomocnictwach poszczególnych pracowników jak również zarządzeniach, procedurach i innych dokumentach systemowych.

Zasady komunikacji są zapewnione poprzez odbywające się cyklicznie spotkania na różnych szczeblach organizacji. Ponadto każdy pracownik może z wszelkimi problemami zgłosić się zarówno do swojego bezpośredniego przełożonego jak również do najwyższego kierownictwa.

5.6. Przegląd zarządzania

Najwyższe kierownictwo przeprowadza przeglądy systemu zarządzania nie rzadziej niż raz na pół roku, zazwyczaj lipiec/sierpień oraz styczeń/luty.

W przeglądach systemu zarządzania uczestniczą Starosta, Wicestarosta, Skarbnik, sekretarz, Dyrektorzy Wydziałów, Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością oraz inne osoby istotne ze względu na tematykę poruszanych spraw.

Na przegląd zarządzania uczestnicy przygotowują informacje dotyczące swoich komórek organizacyjnych, zawierające:

- 1) informacje zwrotne od klientów, skargi, poziom satysfakcji klienta
- 2) informacje nt. funkcjonowania procesów i zgodności świadczonych usług,
- 3) informacje nt. wyników monitorowania procesów, ich wskaźników oraz celów (w tym tych dotyczących jakości)
- 4) informacje nt. kwalifikacji personelu, skuteczność przeprowadzonych szkoleń i przyszłych potrzeb szkoleniowych.
- 5) informacje nt. statusu działań korygujących i zapobiegawczych
- 6) zmiany które mogą wpłynąć na SZJ
- 7) informacje na temat działań podjętych w wyniku wcześniejszych przeglądów zarządzania.
- 8) zalecenia dotyczące wprowadzenia zmian doskonalących
- 9) aktualności i adekwatności dokumentacji systemowej
- 10) aktualność wykazów podstawowych aktów prawnych
- 11) aktualności polityki jakości

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania: 26.11.2010 r.
	Księga Jakości	Numer dokumentu: KJ_E-2

Dodatkowo Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością na przegląd zarządzania przygotowuje raport o stanie systemu zarządzania jakością i informacje na temat wyników audytów oraz status działań doskonalących.

Z każdego przeglądu zarządzania sporządzany jest raport (formularz Nr F-3) który zawiera decyzje i zapisy dotyczące:

- 1) działań związanych z doskonaleniem skuteczności SZJ i jego procesów
- 2) doskonalenia sposobów świadczenia usług
- 3) potrzebnych zasobów

6. Zasoby

6.1 Zapewnienie zasobów

Potrzeby związane z zasobami niezbędnymi do realizacji zadań własnych pracownicy zgłaszają do dyrektorów wydziałów / kierowników oddziałów.

Dyrektorzy wydziałów przekazują informacje o zapotrzebowaniu na zasoby do Wydziału Organizacji i Nadzoru. Zakupy na potrzeby pracowników urzędu są realizowane tak jak wszystkie inne zakupy (szczegóły określa pkt. 7.4 Księgi Jakości).

6.2 Kadra

Pracownicy do realizacji zadań powiatu rekrutowani są zgodnie z Ustawą o pracownikach samorządowych. Ponadto kwestie zatrudnienia w Starostwie Powiatowym w Pułtusk regulują następujące dokumenty:

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

- 1) Regulamin naboru na wolne stanowiska urzędnicze, w tym kierownicze stanowiska urzędnicze w Starostwie Powiatowym w Pułtusk (DS – 30).
- 2) Instrukcja przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę dla dyrektorów jednostek organizacyjnych powiatu pułtuskiego (DS – 31).
- 3) Regulamin okresowej oceny pracowników i kierowników powiatowych jednostek organizacyjnych (DS – 32).

Kwalifikacje pracowników są cyklicznie oceniane raz na dwa lata w ramach całościowej okresowej oceny pracowników.

Dodatkowo raz w roku, przed drugim przeglądem zarządzania identyfikowane są potrzeby szkoleniowe i przygotowany jest roczny plan szkoleń przez Wydział OR.

Plan szkoleń i jego realizacja jest omawiany na przeglądzie zarządzania i akceptowany przez Starostę.

Plan szkoleń na dany rok sporządzany jest przez Wydział OR na podstawie informacji i zapotrzebowania na szkolenia sporządzanych przez Dyrektorów Wydziałów do października roku poprzedniego.

6.3 Infrastruktura i wymagania środowiskowe

Starostwo Powiatowe zapewnia właściwe do wykonywanych zadań wyposażenie i środowisko pracy. Spełnienie wymagań środowiskowych, jest okresowo potwierdzane przez specjalistyczne jednostki.

7. Realizacja usługi

Zasady realizacji postępowań w zakresie świadczonych przez Starostwo Powiatowe usług są szczegółowo opisane w Kodeksie Postępowania Administracyjnego. Wszelkie działania Starostwa muszą i są zgodne z w/w zasadami.

Dodatkowe, wymagania wewnętrzne dotyczące realizacji usługi zostały szczegółowo opisane w „Zasadach obiegu dokumentów oraz uprawnień do podpisywania dokumentów, pism i decyzji” (DS - 3)

Starostwo Powiatowe w Pułtusku	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

Do każdego z typów załatwianych spraw mają zastosowanie specyficzne akty prawne, opisujące sposoby postępowania komórek organizacyjnych.

Powyższe akty prawne zostały ujęte niezależnie dla każdego wydziału w dokumencie: „Wykaz podstawowych aktów prawnych” Formularz F-6 i są nadzorowane zgodnie z procedurą nadzoru nad dokumentacją i zapisami P-2

7.1 Planowanie świadczenia usługi

Planowanie świadczenia usług przez Starostwo Powiatowe jest ograniczone ze względu na ramy prawne.

Może ono mieć miejsce jedynie w części nieuregulowanej w prawodawstwie. Jeśli zaistnieje taka potrzeba należy postępować zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentami i zapisami” opisującej zasady tworzenia dokumentacji systemowej. Każdy dokument przed zatwierdzeniem i wprowadzeniem w życie jest weryfikowany pod kątem skuteczności i kompletności wprowadzanych zmian, ich spójności z pozostałą dokumentacją i możliwości zastosowania zmian w praktyce. Po pozytywnej weryfikacji dokumenty są wprowadzane poprzez Zarządzenia Starosty.

Dodatkowo jako elementy długofalowego planowania działań, Starostwo opracowuje Strategie i plany rozwoju oraz plany inwestycyjne dla Powiatu. Do ich opracowania powoływane są zespoły robocze przygotowujące wstępną wersję dokumentu. Następnie dokument jest konsultowany z wszystkimi zainteresowanymi stronami. Po wprowadzeniu poprawek osoba mająca w zakresie kompetencji zatwierdzenie przygotowywanego dokumentu weryfikuje czy jego treść jest odpowiednia dla osiągnięcia założonych celów, oraz czy dokument jest możliwy do zastosowania.

W przypadku zmian postępuje się analogicznie jak w przypadku tworzenia dokumentu w odniesieniu do zmienianych treści i zapisów.

7.2 Procesy związane z klientem

Za identyfikację wymagań klienta odpowiadają komórki organizacyjne posiadające z nim kontakt.

Wymagania klienta są ograniczone, gdyż Starostwo może zaoferować tylko wykonanie usługi która jest zgodna prawem i do której realizacji ma przyznane kompetencje.

W sytuacji gdy oczekiwania klienta wykraczają poza właściwości urzędu, pracownicy Starostwa kierują sprawę/klienta do właściwego podmiotu.

Skargi są rozpatrywane zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego. Ponadto sposób rozpatrywania skarg w Starostwie Powiatowym opisano w pkt. 8.5. Księgi Jakości

7.3 Projektowanie i rozwój.

Wymagania dotyczące projektowania i rozwoju zostały wyłączone z uwagi na to iż Starostwo Powiatowe nie ma możliwości realizacji nowych usług które nie zostały wcześniej

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

opisane w prawodawstwie. W kompetencjach Starostwa nie leży również przygotowywanie ani projektowanie nowych usług z zakresu zadań publicznych, które to są zarezerwowane dla ustawodawcy.

7.4 Zakupy

W przypadku potrzeby dokonania zakupów komórki organizacyjne składają pisemną informację dotyczącą potrzeb materiałowych do wydziału OR

Wydział OR realizuje zakupy zgodnie z poniższymi dokumentami.

- 1) Zasady Realizacji zamówień o wartości szacunkowej nieprzekraczającej wrazonej w złotych równowartości 14 tysięcy Euro (DS-4)
- 2) Zasady stosowania ustawy Prawo zamówień publicznych przez komórki organizacyjne Starostwa Powiatowego w Pułtusk (DS-5)
- 3) Regulamin udzielania zamówień publicznych (DS-6)
- 4) Regulamin pracy komisji przetargowej (DS-39)

Okresowa ocena dostawców jest realizowana raz do roku, z wykorzystaniem kryteriów zastosowanych przy jego wyborze oraz jakości dotychczasowej współpracy. Zasady oceny są określone w dokumencie DS-4.

7.5 Dostarczanie usługi

Działania operacyjne Starostwa Powiatowego są prowadzone w oparciu o przepisy prawa i opisane w dokumentach systemowych, których wykaz sporządza na formularzu F-14 Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Wszystkie usługi świadczone przez Starostwo są trudne do zweryfikowania pod względem poprawności ich realizacji w związku z czym procesy świadczenia usługi są walidowane.

Jako że zaplanowana usługa jest weryfikowana przez organy nadrzędne (w tym prawodawcę) na szczeblu urzędu zatwierdza się jedynie poprawność stosowania dokumentów prawnych w sytuacji kiedy jest to wymagane lub jeśli powstają dodatkowe dokumenty systemowe dotyczące danego typu postępowania.

Realizując walidację procesów realizowanych w Starostwie Powiatowym brane są pod uwagę następujące zagadnienia:

- określenie kryteriów dotyczących przeglądu zatwierdzenia procesów
- zatwierdzenie wyposażenia i kwalifikacji personelu
- stosowanie określonych metod i procedur
- wymagania dotyczące zapisów
- ponownej walidacji

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania:
	Księga Jakości	26.11.2010 r. Numer dokumentu: KJ_E-2

Zakończeniem walidacji procesu jest zarządzenie wprowadzające zmodyfikowany przebieg procesu.

7.6 Nadzór nad urządzeniami kontrolno pomiarowymi

W Starostwie nie ma wyposażenia kontrolno pomiarowego, które ma bezpośredni wpływ na jakość świadczonych usług.

Wykaz wyposażenia używanego w urzędzie sporządzany jest na Formularzu nr F-93

Zapisy oraz zasady weryfikacji i nadzoru nad poszczególnymi urządzeniami są zawarte w kartach urządzenia kontrolno pomiarowego - Formularz nr F-94

8. Monitorowanie i pomiary

Starostwo Powiatowe monitoruje informacje dotyczące realizowanych procesów i usług za pomocą wskaźników dotyczących jakości (Załącznik nr 2.) oraz innych wskaźników i mierników funkcjonujących w procesach a wykorzystywanych do bieżącego nadzoru nad ich realizacją i przebiegiem.

Wskaźniki i związane z nimi cele są analizowane kwartalnie na podstawie raportów składanych przez Dyrektorów Wydziałów do Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz w ramach przeglądu zarządzania.

W Starostwie Powiatowym realizowane są cykliczne audyty wewnętrzne a ich planowanie, realizacje i raportowanie opisuje procedura audytów wewnętrznych P-1.

Starostwo Powiatowe regularnie monitoruje poziom zadowolenia swoich klientów. Narzędziem są okresowo przeprowadzane badanie ankietowe, kontakty bezpośrednie.

8.1 Doskonalenie SZJ

Działania doskonalące obejmujące działania korygujące, zapobiegawcze i korekcyjne oraz zasady identyfikowania konieczności ich wdrażania, nadzorowania i dokumentowania zostały określone w procedurze P3 Działania korygujące i zapobiegawcze

Usługą niezgodną w Starostwie Powiatowym może być usługa w której wykazano wystąpienie poważnych odchyłeń od wymagań (w szczególności, przepisów prawa i niesprzecznych z nimi wymagań klientów, procedur operacyjnych i innych elementów dokumentacji systemowej).

W przypadku wystąpienia usługi niezgodnej należy fakt ten odnotować na karcie działań doskonalących F-7, która stanowi część dokumentacji sprawy. Kopia karty działań doskonalących przekazywana jest do Pełnomocnika ds. SZJ.

W większości przypadków zasady postępowania w przypadku wystąpienia usługi niezgodnej są opisane w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Jeśli to nie zostało określone inaczej dla konkretnego typu niezgodności w innych dokumentach, wszelkie decyzje (w tym zwolnienia) w odniesieniu do usługi niezgodnej podejmuje kierownik komórki organizacyjnej.

Po usunięciu niezgodności, lub w przypadku zamknięcia sprawy bez usuwania niezgodności należy wypełnić odpowiednie pola na karcie działań doskonalących, a jej oryginał przekazać do Pełnomocnika ds. SZJ.

Żadna usługa w stosunku, do której zidentyfikowano niezgodności nie może zostać zwolniona bez jej naprawienia i uzupełnienia karty działań doskonalących.

Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nazwa dokumentu:	Data wydania: 26.11.2010 r.
	Księga Jakości	Numer dokumentu: KJ_E-2

W przypadku wystąpienia niezgodności po zamknięciu sprawy w starostwie i przekazania odpowiedzi/dokumentów klientowi, postępowanie należy dostosować do zaistniałego problemu i jego skutków. Zadania dotyczące przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków kierowane do Starosty Pułtuskiego koordynuje Sekretarz Powiatu. Odpowiedzi na skargi i wnioski po ich rozpatrzeniu akceptuje Starosta

Spis załączników

1. Polityka Jakości
2. Cele i wskaźniki dotyczące jakości
3. Schemat organizacyjny Starostwa
4. Mapa procesów