




**STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU**

# **Księga Jakości**

|                                |                       |  |
|--------------------------------|-----------------------|--|
| <b>Numer wydania</b>           | 03                    |  |
| <b>Egzemplarz nadzorowany</b>  | <b>Nr egzemplarza</b> |  |
| <b>Egzemplarz informacyjny</b> | <b>Nr egzemplarza</b> |  |

|                      | <b>Imię i Nazwisko:</b>                 | <b>Stanowisko:</b>                                 | <b>Data:</b>  | <b>Podpis:</b> |
|----------------------|---|--|---------------|----------------|
| <b>Opracował:</b>    | <b>Ewa Czyż</b>                         | Koordinator ds.<br>Systemu Zarządzania<br>Jakością | 31.03.2010r.  |                |
| <b>Zaakceptował:</b> | <b>Irena Tkaczuk –<br/>Kawalerowicz</b> | Pełnomocnik ds.<br>Systemu Zarządzania<br>Jakością | 08.04.2010r.  |                |
| <b>Zatwierdził:</b>  | <b>Sławomir<br/>Ziemianowicz</b>        | Starosta Słupski                                   | 08.04.2010r.. |                |

|   |   |                |             |
|---|---|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |   | Strona:        | 2/ 59       |

## **CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE**


### **ROZDZIAŁ:**

|   |    |
|---|----|
| 1. Zatwierdzenie Księgi Jakości.....                                  | 4  |
| 2. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości oraz wyłączenia ..... | 5  |
| 3. Zasady nadzorowania Księgi Jakości .....                           | 6  |
| 4. Polityka Jakości .....   | 7  |
| 5. Krótka charakterystyka Powiatu Słupskiego.....                     | 8  |
| 5.1. Historia.....  | 9  |
| 5.2. Położenie.....   | 10 |
| 5.3. Krajobraz.....   | 10 |
| 5.4. Ludność.....   | 11 |
| 6. Ogólna prezentacja Starostwa .....                                 | 11 |

## **CZĘŚĆ II. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – WYMAGANIA**

### **ROZDZIAŁ:**


|  |    |
|--|----|
| 1. Wprowadzenie.....                                   | 13 |
| 2. Norma powołana .....                                | 13 |
| 3. Podstawowe terminy i definicje .....                | 13 |
| 4. System Zarządzania Jakością .....                   | 15 |
| 4.1. Wymagania ogólne .....                            | 15 |
| 4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.....             | 18 |
| 5. Odpowiedzialność kierownictwa .....                 | 19 |
| 5.1. Zaangażowanie kierownictwa .....                  | 19 |
| 5.2. Nastawienie na Interesanta .....                  | 20 |
| 5.3. Ustanowienie Polityki Jakości .....               | 20 |
| 5.4. Planowanie .....                                  | 21 |
| 5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja ..... | 22 |
| 5.6. Przegląd Zarządzania .....                        | 24 |

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 3/ 59       |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 6.   | Zarządzanie zasobami .....                                 | 24 |
| 6.1. | Zapewnienie zasobów .....                                  | 24 |
| 6.2. | Zasoby ludzkie .....                                       | 25 |
| 6.3. | Infrastruktura .....                                       | 26 |
| 6.4. | Środowisko pracy .....                                     | 26 |
| 7.   | Realizacja usługi.....                                     | 26 |
| 7.1. | Planowanie realizacji usługi .....                         | 26 |
| 7.2. | Procesy związane z Interesantem .....                      | 27 |
| 7.3. | Projektowanie i rozwój .....                               | 29 |
| 7.4. | Zakupy .....   | 30 |
| 7.5. | Wykonywanie i dostarczanie usług .....                     | 31 |
| 7.6. | Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów ..... | 34 |
| 8.   | Pomiary, analiza i doskonalenie .....                      | 34 |
| 8.1. | Postanowienia ogólne .....                                 | 34 |
| 8.2. | Monitorowanie i pomiary .....                              | 35 |
| 8.3. | Nadzór nad niezgodnością .....                             | 37 |
| 8.4. | Analiza danych .....                                       | 38 |
| 8.5. | Doskonalenie .....   | 39 |

### **CZĘŚĆ III. ZAŁĄCZNIKI**

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | Wykaz procesów i procedur Systemu Zarządzania Jakością ..... | 41 |
| 2. | Wykazy właścicieli procesów SZJ. ....                        | 42 |
| 3. | Karta zmian w Księdze Jakości.....                           | 58 |
| 4. | Ewidencja zmian w kartach procesów .....                     | 59 |
| 5. | Karty procesów poszczególnych wydziałów Starostwa .....      | 60 |

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 4/ 59       |

## CZĘŚĆ I.

## WPROWADZENIE

### 1. Zatwierdzenie Księgi Jakości.

Zatwierdzam niniejszą Księgę Jakości, stanowiącą dokument zawierający Politykę Jakości oraz opisujący System Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Słupsku, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009.


Jednocześnie zobowiązuję wszystkich pracowników Starostwa do stosowania Polityki Jakości, przestrzegania zasad Systemu Zarządzania Jakością oraz regulacji zawartych w procedurach i instrukcjach systemowych.

Deklaruję osobisty nadzór nad realizacją Polityki Jakości sformułowanej w tej Księdze.

Słupsk, dnia 27 października 2009 roku

Starosta Słupski

Sławomir Ziemianowicz

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 5/ 59       |

## 2. Przedmiot i zakres stosowania Księgi Jakości.

Księga Jakości jest podstawowym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością, określającym Politykę Jakości i opisującym wdrożony System. Pełni rolę swoistej mapy Systemu, dostarczającej całościowych informacji o celach i Polityce Jakościowej Urzędu, jego strukturze organizacyjnej, zachodzących w nim procesach i powiązaniach między nimi, omawia zakres ustanowionego Systemu Zarządzania Jakością (opisany w Części II) oraz regulującą go dokumentację.

Celem istnienia Księgi jest zapewnienie każdego Interesanta i pracownika Starostwa Powiatowego w Słupsku (patrz: Podstawowe terminy i definicje – Część II, Rozdział 3) o skutecznej realizacji najwyższej jakości usług administracyjnych oraz stworzenie mu możliwości weryfikacji i doskonalenia funkcjonującego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością.


W swojej konstrukcji Księga odnosi się do kolejnych wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 – przedstawiając sposób, w jaki zostały spełnione oraz dostosowane do specyfiki pracy jednostki administracji publicznej.

Księga Jakości Starostwa Powiatowego w Słupsku jest dokumentem dostępnym dla każdego pracownika Starostwa, audytora oraz dla każdego Interesanta, na jego życzenie.

Zakres Systemu Zarządzania Jakością obejmuje świadczenie usług dla społeczności lokalnej w zakresie kompetencji Starostwa, a w szczególności wydawanie decyzji administracyjnych z poszanowaniem porządku prawnego, obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej. Wdrożony SZJ obejmuje wszystkie komórki organizacyjne Starostwa.

Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Jakości obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne Starostwa oraz wszystkich zatrudnionych w nich pracowników.

Z Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Słupsku wyłączono punkt normy PN-EN ISO 9001:2009 7.3 Projektowanie i rozwój oraz 7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi.

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 6/ 59       |

Procesy zachodzące w Starostwie realizowane są zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.). Wobec powyższego w Urzędzie nie projektuje się nowych procesów realizowanych na rzecz mieszkańców Powiatu.

Ponadto, procesy zachodzące w Starostwie są na bieżąco weryfikowane w ramach monitorowania i nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, auditu i kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne. Nie zachodzi więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług.


Wyłączenie powyższego wymogu nie wpływa na zdolność Urzędu do dostarczania usług spełniających oczekiwania Interesanta oraz stosowania przepisów i związanej z tym odpowiedzialnością.

### **3. Zasady nadzorowania Księgi Jakości.**

Księgę Jakości zatwierdza w drodze zarządzenia Starosta Słupski, a całościowy nadzór nad jej opracowaniem, właściwym oznakowaniem, ewidencjonowaniem, dystrybucją, aktualizacją oraz archiwizacją sprawuje Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Wszelkie zmiany w Księdze przed ich wprowadzeniem są weryfikowane i akceptowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, a fakt ich wprowadzenia odnotowywany jest w Karcie zmian, stanowiącej integralną część oryginalnego egzemplarza Księgi Jakości.

Zasady te szczegółowo reguluje procedura P.4.2.3 „Nadzór nad dokumentacją”.

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 7/ 59       |

#### 4. Polityka Jakości.


Realizując ustawowe zadania na rzecz mieszkańców Powiatu Słupskiego, wszyscy pracownicy Starostwa stwarzają dogodne warunki i przyjazny klimat celem realizacji tych zadań. Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego w Słupsku jest zapewnienie profesjonalnej, przyjaznej i zgodnej z przepisami prawa obsługi Interesantów, którą Urząd realizować będzie w oparciu o następujące zasady:

- I. Podnoszenie standardów organizacyjnych i technicznych obsługi Interesantów celem stworzenia Interesantom jak najbardziej dogodnych warunków do załatwiania spraw należących do zadań Powiatu.
- II. Podnoszenie świadomości o służebnej roli urzędu oraz uzupełnianie i doskonalenie kwalifikacji i umiejętności pracowników.
- III. Stałe uwzględnianie w pracy urzędu oczekiwań i wniosków Interesantów, m.in. poprzez monitorowanie zadowolenia Interesanta, badanie i analizowanie potrzeb mieszkańców.
- IV. Tworzenie i dbałość o pozytywny wizerunek Urzędu.
- V. Zapewnienie pełnej informacji o sposobie załatwiania spraw w Starostwie.
- VI. Promowanie potencjału Powiatu oraz nawiązywanie i utrzymywanie przyjaznych relacji na arenie krajowej i międzynarodowej.

Kierownictwo Starostwa gwarantuje realizację Polityki Jakości poprzez jej komunikowanie i systematyczne szkolenia pracowników w zakresie jakości.

Niniejsza Polityka Jakości, opracowana 5 maja 2008r. i wprowadzona Zarządzeniem Nr 59/2008 Starosty Słupskiego z dnia 10 czerwca 2008r, zmieniona w pkt. I Zrządzeniem Starosty Słupskiego Nr 37/2012 z dnia 30 kwietnia 2012r, jest naszą deklaracją na rzecz Interesanta.

Jest jednocześnie zobowiązaniem do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Słupsku.

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 8/ 59       |

## 5. Krótka charakterystyka Powiatu Słupskiego.

Powiat Słupski położony jest w środkowej części Wybrzeża Bałtyckiego, a w północno - zachodniej części Województwa Pomorskiego. Północną granicę stanowi 57 kilometrowy brzeg Morza Bałtyckiego. Obszarowo obejmuje Wybrzeże Słowińskie, Równinę Sławieńską, oddzieloną rzeką Słupią od Wysoczyzny Damnickiej oraz wschodnią część Wysoczyzny Polanowskiej.

Największymi rzekami przepływającymi przez Ziemię Słupską są: Słupia ze Skotawą, Łeba i Wieprza, wpływające do Bałtyku oraz Łupawa wpadająca do jeziora Gardno. Największym jeziorem w Powiecie jest jezioro Łebsko. Łącznie na ziemi słupskiej znajdują się 82 jeziora, które zajmują powierzchnię 8,5 tys. ha.

Niewątpliwym walorem krajobrazowym Powiatu Słupskiego jest Słowiński Park Narodowy, położony w północnej części na Mierzei Łebskiej oraz Park Krajobrazowy „Dolina Słupi”, biegnący wzdłuż wspomnianej rzeki. Słowiński Park Narodowy, z unikalnymi ruchomymi wydymami, uznany został przez UNESCO w 1977 roku za Światowy Rezerwat Biosfery.

Dominuje tu gospodarka rolna z uprawą zbóż, rzepaku, roślin okopowych oraz hodowla. Obok rolnictwa, podstawą gospodarki jest przemysł drzewny, obuwniczy, spożywczy, motoryzacyjny oraz wyroby z tworzyw sztucznych. Znaczącym ośrodkiem przemysłowym jest Słupsk (siedziba powiatu ziemskiego i grodzkiego). Ciekawym elementem Powiatu jest architektura wiejska z ryglowymi zabudowaniami gospodarczymi.


W Powiecie przyjęto i wypromowano dwa tzw. turystyczne produkty markowe o znaczeniu europejskim: „Szlak elektrowni wodnych w Europie” oraz „Krajinę w Kratę”, której stolicą jest pomorska wieś dziedzictwa kulturowego - Swołowo.

Północna część Powiatu to etniczne ziemie Słowińców, których materialną kulturę prezentuje Muzeum Wsi Słowińskiej w Klukach.

Przez nadmorskie gminy biegnie, atrakcyjna dla rowerzystów, blisko 40-kilometrowa "rowerostrada" - tzw. „Szlak zwiniętych torów”.

W wielu wsiach spotkać można przepiękne zabytkowe kościoły, dawne pałace i dwory, którym coraz częściej przywraca się ich minioną świetność. Dzieje tych ziem są bardzo interesujące, a nade wszystko złożone. Ich poznanie to fascynująca podróż w przeszłość, która pozwala na pełniejsze zrozumienie tkwiących głęboko tradycji.



|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 9/ 59       |

Domy wypoczynkowe w Ustce, Rowach, Poddąbiu i Dębnie umożliwiają turystom pobyt w ciągu całego roku. Turyści, pragnący odpocząć w ciszy i sąsiedztwie przyrody, mogą korzystać z domków letniskowych i gościnności rolników.

### 5.1. Historia.


Historia powstania Powiatu Słupskiego sięga XIV wieku.

Do XVII wieku Ziemia Słupska pozostawała pod panowaniem książąt z pomorskiej dynastii Gryfitów. Miasto należało w owym czasie do Hanzji i było jednym z pierwszych ośrodków reformacji na Pomorzu. Bezpotomna śmierć ostatniego z rodu Gryfitów księcia Bogusława XIV spowodowała, że Ziemia Słupska w 1653 roku przeszła w ręce Hohenzollernów brandenburskich i stan taki utrzymywał się aż do 8 maja 1945 roku, kiedy to w wyniku zmian politycznych teren ten znalazł się w granicach państwa polskiego. Po zakończeniu II wojny światowej większość ludności zamieszkującej dotąd ten obszar została wysiedlona na teren Niemiec. Na Pomorze natomiast napłynęła ludność z różnych regionów Polski.

Korzenie kulturowe i rodowe współczesnych mieszkańców Powiatu Słupskiego wywodzą się między innymi z kresów wschodnich - są to rodziny repatriantów z lat 1945 - 56 z Wileńszczyzny, Grodna i Nowogródka oraz wysiedleńców z czasów „Akcji Wisła” z 1947 roku z kresów południowo-wschodnich. Część osadników przybyła na ziemie zachodnie z Polski Centralnej (z lubelskiego, kieleckiego i warszawskiego). Na zasiedlonych ziemiach nowi ludzie tworzyli nową rzeczywistość. Nie sposób jednak zapomnieć o przeszłości. To właśnie w wyniku odwiecznych procesów osadniczych ziemię słupską cechuje dziś wielokulturowość i wieloetniczność. Złożona historia tego regionu czyni go atrakcyjnym pod względem historycznym, kulturowym i turystycznym.

W latach 1975 - 1998 Słupsk był stolicą województwa. Okres ten szczególnie korzystnie wpłynął na rozwój nie tylko samego miasta, ale i całego regionu. W wyniku kolejnych zmian administracyjnych, jakie miały miejsce w 1999 roku, Ziemia Słupska znalazła się w granicach nowego Województwa Pomorskiego, a sam gród funkcjonuje dziś na prawach powiatu i jest po Trójmieście największą aglomeracją w regionie.

Administracyjnie Powiat Słupski podzielony jest na 10 jednostek obejmujących: 8 gmin wiejskich: Damnica, Dębica Kaszubska, Głównyzyce, Kobylnica, Ustka, Potęgowo, Słupsk,

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 10/ 59      |

Smółdzino, gminę miejsko-wiejską Kępice oraz miasto Ustka. W poszczególnych gminach władza wykonawcza spoczywa w rękach wójtów oraz burmistrzów. Burmistrzowie i wójtowie wybierani są na okres czteroletniej kadencji w wyborach bezpośrednich przez uprawnionych do głosowania mieszkańców danej gminy. Na czele gminy stoi Rada Gminy, w której zasiadają radni wybrani przez społeczność lokalną. Rada Gminy ma bezpośredni wpływ na kierunek działań, plany i budżet gminny. Najwyższą władzą Powiatu jest Rada Powiatu, w której zasiadają radni powiatowi, wybierani są na okres czteroletniej kadencji w wyborach powszechnych i bezpośrednich.


Rada Powiatu Słupskiego, organ uchwałodawczy, liczy 21 radnych, a na jej czele stoi Przewodniczący Rady Powiatu. Organem wykonawczym jest Zarząd Powiatu, składający się z 5 członków. Na czele Zarządu stoi Starosta, wybierany przez radnych powiatowych na okres czterech lat. Do głównych zadań i kompetencji Powiatu należy nadzór nad szkolnictwem stopnia średniego, służbą zdrowia, drogami i komunikacją powiatową oraz nadzór nad sprawami budowlanymi. Zarząd Powiatu Słupskiego wykonuje swoje zadania przy pomocy Starostwa Powiatowego w Słupsku, które mieści się w zabytkowym budynku z 1902 roku.

### **5.2. Położenie.**

Powiat Słupski położony jest na południowym wybrzeżu Morza Bałtyckiego, między Szczecinem a Gdańskiem, w Województwie Pomorskim. Jest największym z 19 powiatów Województwa Pomorskiego i obejmuje swoim zasięgiem obszar 2304 km<sup>2</sup>, co stanowi blisko 13% powierzchni całego województwa. Od zachodu graniczy z Powiatem Sławieńskim, na południu z Powiatem Bytowskim, zaś na wschodzie z Powiatem Lęborskim.

### **5.3. Krajobraz.**

Powiat Słupski obejmuje jeden z najatrakcyjniejszych przyrodniczo i krajobrazowo zakątków Województwa Pomorskiego. Rzeźba terenu w Powiecie jest urozmaicona, w krajobrazie dominują pola i lasy. Jest to obszar o niespotykanych osobliwościach przyrodniczych. Szerokie piaszczyste plaże, ruchome wydmy, wspaniałe o leczniczych właściwościach mikroklimat, możliwość korzystania z solanek i borowin czynią ten obszar bardzo

|   |  |                |             |
|---|--|----------------|-------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03          |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010r |
|   |  | Strona:        | 11/ 59      |

interesującym dla rozwoju form regeneracji sił człowieka, w tym także lecznictwa uzdrowiskowego. Dla zachowania najatrakcyjniejszego fragmentu wybrzeża, między Rowami a Łebą, utworzono Słowiński Park Narodowy – Światowy Rezerwat Biosfery. Piękno nadmorskiego krajobrazu można podziwiać z widokowej wieży ustawionej na najwyższym wzniesieniu – Rowokół lub z latarni morskiej w Czołpinie.

Ponad 80 malowniczych jezior z największymi Gardnem i Łebkiem są atrakcją dla wędkarzy, kajakarzy i żeglarzy. Na południe od Pobrzeża Słowińskiego rozciąga się Park Krajobrazowy „Dolina Słupi”, który wraz z otuliną obejmuje rejon środkowego biegu rzeki Słupi i jej dorzecza. Całość tworzy krajobraz o charakterze pagórkowatym, z bogatą szatą roślinną, licznymi strumieniami i zbiornikami wodnymi.

#### **5.4. Ludność.**

Liczba ludności Powiatu Słupskiego na dzień 30 grudnia 2010 roku wynosiła 94.473.

## **6. Ogólna prezentacja Starostwa Powiatowego w Słupsku.**

Starostwo Powiatowe w Słupsku działa na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym. Urząd jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Zarząd Powiatu i Starosta wykonują zadania z zakresu administracji publicznej należące, z mocy przepisów prawnych, do właściwości powiatu. Zadania te można podzielić na trzy kategorie: zadania własne, zadania zlecone ustawowo oraz zadania przyjęte na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej. Funkcjonowanie Urzędu opiera się na zasadach jednoosobowego kierownictwa, służbowego podporządkowania, podziału czynności służbowych i indywidualnej odpowiedzialności za wykonanie powierzonych zadań. Działalnością Urzędu kieruje Starosta Słupski. Zadania Urzędu realizują komórki organizacyjne: wydziały oraz oddziały, a także samodzielne stanowiska pracy. Szczegółowe uregulowania w tym zakresie zawiera Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Słupsku, przyjęty uchwałą Nr XXXIX/296/2009 Rady Powiatu Słupskiego z dnia 29 grudnia 2009r. roku oraz Statut Powiatu Słupskiego przyjęty uchwałą Rady Powiatu Słupskiego Nr XXXII/244/2009 z dnia 30 czerwca 2009 roku.

Poniżej prezentujemy schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Słupsku.



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

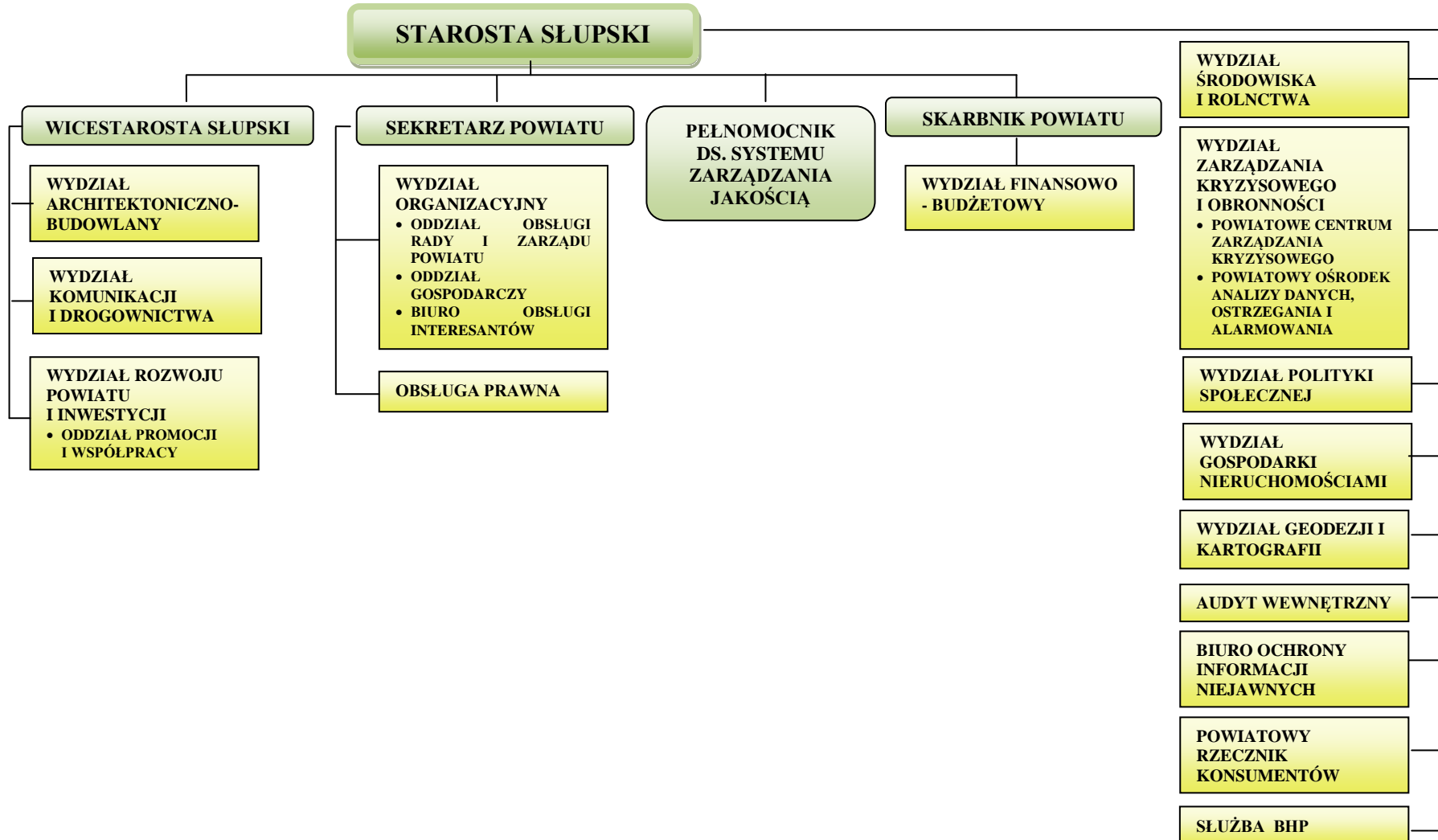
## KSIĘGA JAKOŚCI


Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 12/ 59

### SCHEMAT ORGANIZACYJNY STAROSTWA POWIATOWEGO W SŁUPSKU



|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 13/ 59     |

## CZĘŚĆ II. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ - WYMAGANIA

### 1. Wprowadzenie.

Celem istniejącego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością jest podnoszenie skuteczności i efektywności zarządzania oraz jakości świadczonych usług, a także ciągłe doskonalenie w tym zakresie.

Podstawą funkcjonowania Systemu jest orientacja na faktycznie realizowane procesy, dostosowane do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 i opisane w dokumentacji systemowej.

Przewodnikiem po Systemie, a zarazem jego podstawowym dokumentem jest niniejsza Księga Jakości. Zasady i ustalenia w niej zawarte dotyczą wszystkich obszarów działalności Urzędu.

### 2. Norma powołana.

Niniejszą Księgę opracowano w oparciu o Polskie Normy ustanowione – na bazie norm międzynarodowych ISO serii 9000 – przez Polski Komitet Normalizacyjny - PN-EN ISO 9001:2009 „Systemy zarządzania jakością. Wymagania”.

### 3. Podstawowe terminy i definicje.


**AUDIT** – systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu.

**AUDITOR** – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

**DOKUMENT** – informacja i jej nośnik.

**DZIAŁANIE KOREKCYJNE** – działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności.

**DZIAŁANIE KORYGUJĄCE** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 14/ 59     |

**DZIAŁANIE ZAPOBIEGAWCZE** – działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej sytuacji niepożądaney.

**INSTRUKCJA** – opisuje kolejne czynności, których wykonanie wymagane jest dla osiągnięcia zamierzonego działania lub realizacji procesu. Instrukcja może stanowić uzupełnienie procedury.

**INTERESANT** – pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno interesanta (klienta) zewnętrznego (osoby fizyczne, firmy, instytucje) jak i pracowników urzędu ( interesanta wewnętrznego).

**ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)** – Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna, będąca ogólnoswiatową federacją krajowych jednostek normalizacyjnych.

**JAKOŚĆ** – stopień, w jakim zbiór naturalnych właściwości spełnia wymagania.

**KSIĘGA JAKOŚCI** – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

**NIEZGODNOŚĆ** – niespełnienie wymagania (porównanie: zgodność).

**POLITYKA JAKOŚCI** – ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo.

**PROCEDURA** – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu.


**PROCES** – zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia.

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ)** – część systemu zarządzania organizacją, obejmująca skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości.

**WYRÓB** – wynik procesu. Zasadniczo wyróżniane są cztery ogólne kategorie wyrobu: usługa, wytwór intelektualny, przedmiot materialny, materiał przetworzony.

**ZAPIS** – dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

**ZGODNOŚĆ** – spełnienie wymagania.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 15/ 59     |


## 4. System Zarządzania Jakością.

### 4.1. Wymagania ogólne.

Starostwo Powiatowe w Słupsku ustanowiło, udokumentowało, wdrożyło i utrzymuje System Zarządzania Jakością, zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz w sposób ciągły doskonali jego skuteczność.

System Zarządzania Jakością obejmuje cały obszar działalności Starostwa skupiony, zgodnie z ustawą o samorządzie powiatowym, na realizacji zadań własnych i obejmujący w szczególności:


- edukację publiczną,
- promocję i ochronę zdrowia,
- pomoc społeczną,
- politykę prorodzinną,
- wspieranie osób niepełnosprawnych,
- transport zbiorowy i drogi publiczne,
- kulturę oraz ochronę zabytków i opiekę nad zabytkami,
- kulturę fizyczną i turystykę,
- geodezję, kartografię i katastr,
- gospodarkę nieruchomościami,
- administrację architektoniczno-budowlaną,
- gospodarkę wodną,
- ochronę środowiska i przyrody,
- rolnictwo, leśnictwo i rybactwo śródlądowe,
- porządek publiczny i bezpieczeństwo obywateli,
- ochronę przeciwpowodziową, w tym wyposażenie i utrzymanie powiatowego magazynu przeciwpowodziowego, przeciwpozarową i zapobieganie innym nadzwyczajnym zagrożeniom życia i zdrowia ludzi oraz środowiska,
- przeciwdziałanie bezrobociu oraz aktywizację lokalnego rynku pracy,
- ochronę praw konsumenta,

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 16/ 59     |

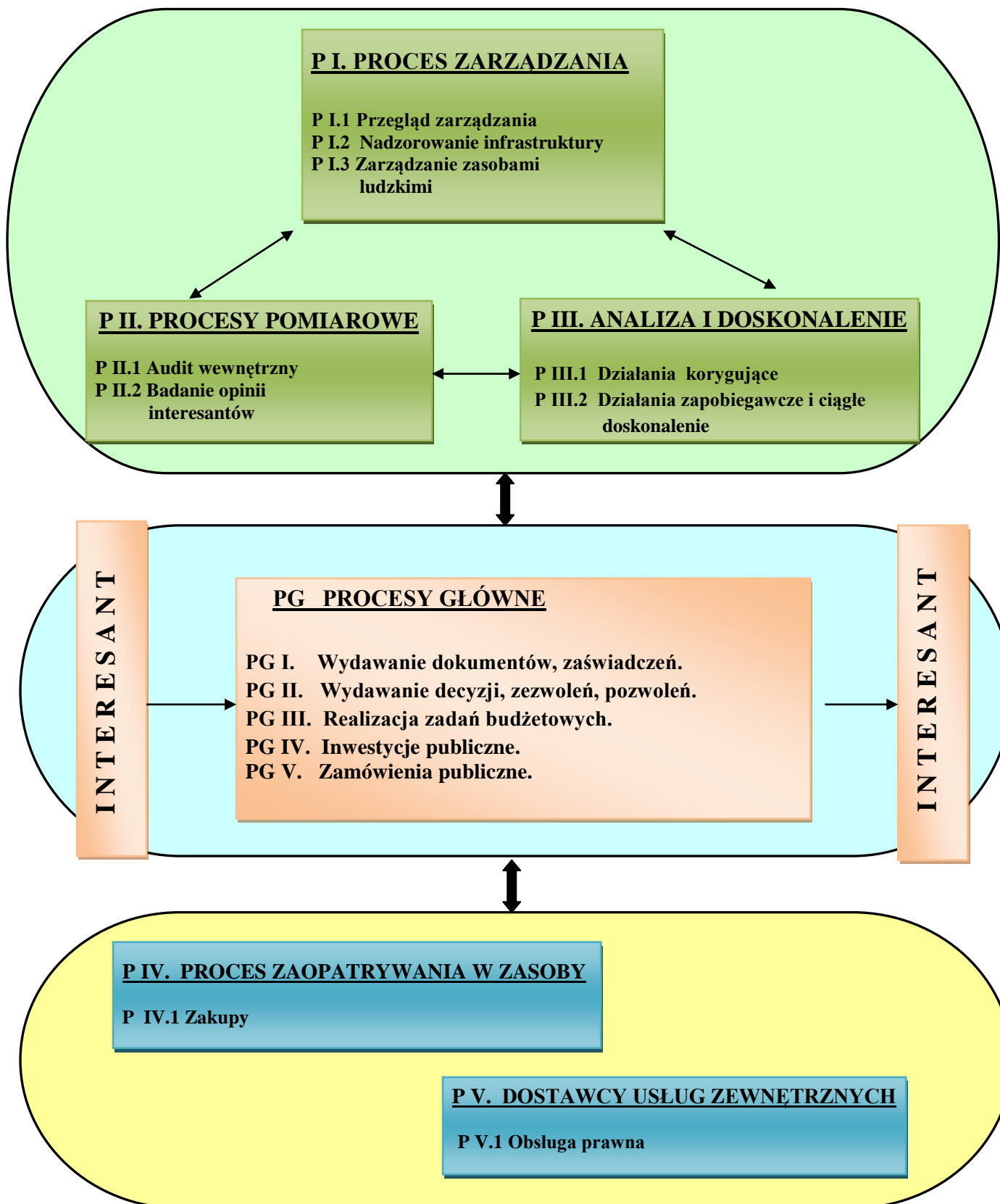
- utrzymanie powiatowych obiektów i urzędzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych,
- obronność,
- promocję powiatu,
- współpracę z organizacjami pozarządowymi,
- zapewnienie wykonywania określonych w ustawach zadań i kompetencji kierowników powiatowych służb, inspekcji i straży,
- oraz zadań zleconych ustawowo lub przejętych na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej.


Ze względu na charakter działalności prowadzonej przez Starostwo nie wszystkie wymagania zawarte w normie PN-EN ISO 9001:2009 mają zastosowanie. Wymagania te zostały potraktowane jako wyłączenia Systemu Zarządzania Jakością i są opisane w Rozdziale 1 Części II niniejszej Księgi.



|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie: 03               |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: 08.04.2010 |
|   |   | Strona: 17/ 59            |

**MODEL SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ STAROSTWA POWIATOWEGO W SŁUPSKU  
PRZEDSTAWIA PONIŻSZY SCHEMAT.**



|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 18/ 59     |

Punktem wyjścia przy ustanawianiu Systemu Zarządzania Jakością było określenie zasad systematycznego i przejrzystego zarządzania działalnością Urzędu w obszarach mających wpływ na jakość realizowanych usług. W tym celu zidentyfikowanych zostało sześć grup procesów:

- I. Zarządzania.
- II. Pomiarowe.
- III. Analiza i doskonalenie.
- PG. Główne.
- IV. Zaopatrywania w zasoby.
- V. Dostawcy usług zewnętrznych.

Szczegółowe zapisy dotyczące odpowiedzialności za procesy zawiera załącznik Nr 2.

Wyznaczone zostały kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności przebiegu i nadzorowania procesów. Zagwarantowana została dostępność zasobów i informacji koniecznych do wspomaganie realizacji i monitorowania procesów. Opracowane zostały mierniki dla procesów, których analiza pozwala ocenić skuteczność i przydatność systemu oraz dostarcza informacji o koniecznych działaniach doskonalących.


#### **4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.**

Dokumentacja wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością zawiera :

- Politykę Jakości wraz z określeniem celów jakościowych, ustanowioną zarządzeniem Starosty Słupskiego,
- Księgę Jakości, opisującą zakres Systemu (wraz z wyłączeniami),
- Procedury systemowe, wymagane postanowieniami normy międzynarodowej PN-EN ISO 9001:2009,
- inne dokumenty niezbędne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania realizowanych procesów,
- zapisy.

Całość dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością uwzględnia:

- wymagania normy PN-EN ISO 9001:2009,
- wymagania Interesantów,

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 19/ 59     |

- wymagania niezbędne dla zapewnienia sprawności działania i nadzorowania przebiegu procesów.

Dokumenty Systemu Zarządzania Jakością są nadzorowane. Zasady nadzoru reguluje udokumentowana procedura P 4.2.3 „Nadzór nad dokumentami”.

Sprawowanie właściwego nadzoru na dokumentami umożliwia dostęp do wyłącznie aktualnych informacji oraz zapobiega przypadkowemu użyciu nieaktualnych dokumentów. Przestrzeganie zasad ustalonych w tym zakresie weryfikowane jest w trakcie auditów jakościowych i kontroli wewnętrznej.


W celu dostarczania dowodów zgodności z wymaganiami normy i skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością ustanawiane i utrzymywane są zapisy. Nadzór potrzebny do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania i udostępniania zapisów określa procedura P 4.2.4 „Nadzór nad zapisami”.

## **5. Odpowiedzialność kierownictwa.**

### **5.1. Zaangażowanie kierownictwa.**

Zaangażowanie Najwyższego Kierownictwa w proces wdrażania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągle doskonalenie jego skuteczności uwidacznia się poprzez :

- komunikowanie znaczenia spełnienia wymagań Interesanta oraz wymagań przepisów prawnych i wewnętrznych uregulowań organizacyjnych. Celowi temu służą między innymi narady z kadrą kierowniczą Starostwa oraz odrębne spotkania w grupach roboczych,
- ustanowienie Polityki Jakości obejmującej cele i zobowiązania dotyczące jakości (treść Polityki Jakości została rozpowszechniona wśród wszystkich pracowników Urzędu),
- przeprowadzanie corocznych Przeglądów Zarządzania, będących płaszczyzną jednoczącą Najwyższe Kierownictwo wokół działania Systemu Zarządzania Jakością,
- zapewnienie dostępności zasobów niezbędnych do funkcjonowania Systemu i realizacji wytyczonych dla niego celów jakościowych.

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 20/ 59     |

## 5.2. Nastawienie na Interesanta.

Istotą założenia służebnej roli Urzędu wobec mieszkańców wspólnoty samorządowej jest dążenie do jak najlepszego rozpoznania wymagań Interesantów, uwzględnianie potrzeb i oczekiwań Interesantów, polepszanie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi Interesantów, tworzenie przyjaznego klimatu w relacjach z Interesantem oraz doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej.

Przejawem działań podejmowanych celem zrozumienia i zaspokojenia potrzeb oraz oczekiwań Interesantów są między innymi:

- utworzenie Biura Obsługi Interesanta, zapewniającego rzetelną i kompetentną informację o działalności Urzędu, dysponującego wzorami formularzy i druków,
- bieżące uaktualnianie strony Biuletynu Informacji Publicznej ([www.bip.powiat.slupsk.pl](http://www.bip.powiat.slupsk.pl)), dającej możliwość pobrania formularzy i druków wymaganych przy załatwianiu spraw w Urzędzie,
- okresowe badanie zadowolenia Interesanta, pozwalające identyfikować jego bieżące i przyszłe potrzeby oraz oczekiwania,
- analiza skarg i wniosków Interesantów,
- okresowa ocena pracowników.

Wszystkie powyższe działania ukierunkowane są na ciągłe podnoszenie zadowolenia Interesantów z jakości świadczonych usług.


## 5.3. Ustanowienie Polityki Jakości.

Obowiązująca w Starostwie Powiatowym w Słupsku Polityka Jakości została ustanowiona zarządzeniem Nr 59/2008 Starosty Słupskiego z dnia 10 czerwca 2008 roku. Treść Polityki przekazano do wiadomości i przestrzegania wszystkim pracownikom Starostwa.

Ponadto tekst Polityki Jakości zamieszczony został na stronie internetowej Urzędu, pod adresem [www.powiat.slupsk.pl](http://www.powiat.slupsk.pl) oraz w budynkach urzędu w miejscach ogólnodostępnych dla Interesantów.

Deklaracje zawarte w Polityce Jakości:

- są odpowiednie do celu istnienia Starostwa,

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 21/ 59     |

- zawierają zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu,
- tworzą ramy do określenia celów jakościowych i ich przeglądu,
- zostały zakomunikowane pracownikom Starostwa,
- są poddawane weryfikacji, przynajmniej raz w roku w trakcie Przeglądu Zarządzania, pod kątem ich adekwatności i aktualności.

Treść Polityki Jakości Starostwa znajduje się w pierwszej części niniejszej Księgi.

Za realizację Polityki odpowiadają Starosta, Pełnomocnik ds. SZJ / Sekretarz Powiatu.

#### **5.4. Planowanie.**

Ustanawianie celów jakościowych i planowanie budowanego wokół nich Systemu Zarządzania Jakością odbywa się w oparciu o:

- Program współpracy Powiatu Słupskiego z organizacjami pozarządowymi,
- Słupski Powiatowy Program na Rzecz Zatrudnienia i Spójności Społecznej,
- Strategię rozwoju społeczno-gospodarczego Powiatu Słupskiego,
- Plan rozwoju lokalnego Powiatu Słupskiego wraz z wieloletnim planem inwestycyjnym,
- wymagania, potrzeby oraz oczekiwania Interesantów.

Wszelkie zmiany wdrażane w Systemie nie mają wpływu na jego integralność.

##### **5.4.1. Cele jakościowe.**


Cele jakościowe ustalane są odpowiednio do pełnionych funkcji i poziomów zarządzania Urzędem, zgodnie z zasadą zachowania ich mierzalności i spójności z Polityką Jakości oraz zobowiązaniem do ciągłego doskonalenia skuteczności Systemu.

W zakres ustalanych i realizowanych celów jakościowych wchodzi:

- cele ogólne określone w Polityce Jakości,
- zadanie szczegółowe dla poszczególnych celów zawartych w Kartach Celów Jakościowych.

Dokumenty określające cele i zadania niezbędne dla ich osiągnięcia to:

- Polityka Jakości - cele ogólne,
- Karty Celów Jakościowych,

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 22/ 59     |

- Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Słupsku - cele ogólne i szczegółowe zakresy działania komórek organizacyjnych Starostwa,
- Procedury, Instrukcje oraz dokumenty z nimi związane (harmonogramy, plany, programy działań doskonalących, wykazy, zestawienia itp.) - cele ogólne i szczegółowe dotyczące przedmiotowych procesów i działań w Systemie Zarządzania Jakością,
- Plany realizacji celów - ustalane zawsze jako dane wyjściowe z procesu Przeglądu Zarządzania przeprowadzanego przez Kierownictwo lub ustalane doraźnie w miarę potrzeb.

Za realizację poszczególnych celów jakości odpowiedzialni są wszyscy pracownicy Urzędu, każdy w swoim zakresie działania.

Podsumowanie realizacji celów jakościowych następuje na Przeglądzie Zarządzania opisanym szczegółowo w procedurze P 5.6.0 „Przegląd Zarządzania”.

Cele jakościowe poddawane są regularnym przeglądom i nowelizowane, gdy jest to niezbędne.

#### **5.4.2. Planowanie Systemu Zarządzania Jakością**


Planowanie Systemu Zarządzania Jakością przeprowadza się zarówno w celu spełnienia wymagań podanych w pkt. 4.1 oraz osiągnięcia celów dotyczących jakości. Wszelkie zmiany odnoszące się do planowania jakości są przeprowadzane w sposób nadzorowany oraz zapewniający integralność Systemu.

### **5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja**

#### **5.5.1. Odpowiedzialność i uprawnienia**

Odpowiedzialność i uprawnienia Najwyższego Kierownictwa oraz wyodrębnionych w strukturze Urzędu komórek organizacyjnych precyzuje Regulamin Organizacyjny, którego uszczegółowieniem są zakresy czynności przypisane imiennie każdemu pracownikowi Urzędu. Zakres czynności określa między innymi obowiązki, uprawnienia, odpowiedzialność oraz wymagania kwalifikacyjne dla danego stanowiska. Zakresy czynności przechowywane są w aktach osobowych pracowników.

- **Starosta** organizuje pracę Zarządu Powiatu i Starostwa Powiatowego, kieruje bieżącymi sprawami Powiatu oraz reprezentuje Powiat na zewnątrz.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 23/ 59     |

Jest kierownikiem Starostwa Powiatowego i zwierzchnikiem służbowym pracowników w nim zatrudnionych oraz kierowników jednostek organizacyjnych Powiatu, a także zwierzchnikiem powiatowych służb, inspekcji i straży.

- **Wicestarosta** zapewnia kompleksowe rozwiązywanie problemów w zakresie ustalonym przez Starostę oraz sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością powierzonych mu komórek organizacyjnych Urzędu.

- **Sekretarz Powiatu** zapewnia sprawne funkcjonowanie Urzędu, warunki jego działania oraz właściwą organizację pracy.

- **Skarbnik Powiatu** odpowiada za prawidłową gospodarkę środkami budżetu Powiatu oraz zapewnienie dyscypliny budżetowej.

#### **5.5.2. Przedstawiciel kierownictwa.**

Koordinowanie wszelkimi pracami związanymi z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymywaniem i doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością Starosta powierzył Pełnomocnikowi ds. Systemu Zarządzania Jakością, powołanemu zarządzeniem Nr 60/2008 z dnia 10 czerwca 2008 roku.


Niezależnie od innej odpowiedzialności, Pełnomocnik ds. SZJ posiada odpowiedzialność i uprawnienia, które obejmują::

- zapewnienie, że procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane,
- przedstawianie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,
- zapewnienie upowszechniania w całym Urzędzie świadomości dotyczącej wymagań Interesanta.

#### **5.5.3. Komunikacja wewnętrzna.**

Skuteczny przepływ informacji w zakresie funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie zapewniają:

- sieć komputerowa,
- poczta elektroniczna,
- sieć telefoniczna,

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 24/ 59     |

- obieg dokumentów zgodny z Instrukcją kancelaryjną oraz wewnętrznymi uregulowaniami organizacyjnymi,
- narady, szkolenia oraz spotkania w grupach roboczych.

## 5.6. Przegląd Zarządzania.

Najwyższe Kierownictwo przeprowadza raz w roku Przegląd Zarządzania, którego celem jest weryfikacja wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością, określenie stopnia jego przydatności, adekwatności i skuteczności, a także ocena możliwości doskonalenia oraz potrzeb zmian w Systemie.

Danymi wejściowymi do Przeglądu, przygotowywanymi przez Pełnomocnika ds. SZJ, są: raporty i wyniki z auditów jakości (wewnętrznych oraz zewnętrznych) przeprowadzonych w okresie od ostatniego przeglądu, analiza skarg i wniosków Interessantów, analiza przebiegu i trendów procesów, zgodności usług, status podejmowanych działań korygujących i zapobiegawczych, zalecenia z kontroli problemowych wewnętrznych i zewnętrznych, wytyczne dotyczące doskonalenia, zmiany, które mogą wpływać na System Zarządzania Jakością, działania podjęte w następstwie wcześniejszych Przeglądów Zarządzania.

Dane wyjściowe z Przeglądu obejmują wszelkie decyzje i działania związane z doskonaleniem skuteczności Systemu Zarządzania Jakością i jego procesów, poprawą jakości świadczonych usług w kontekście wymagań Interessanta oraz weryfikacją stanu potrzebnych zasobów.


Z Przeglądu Zarządzania sporządzane są zapisy, będące odzwierciedleniem przeprowadzonych działań i podjętych decyzji. Szczegóły dotyczące przeprowadzania Przeglądu zarządzania zawarte są w procedurze P 5.6.0 „Przegląd Zarządzania”.

## 6. Zarządzanie zasobami.

### 6.1. Zapewnienie zasobów.

W Starostwie analizowane, określane i zapewniane są wszelkie zasoby niezbędne do wdrożenia i utrzymywania Systemu Zarządzania Jakością oraz ciągłego doskonalenia



|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 25/ 59     |

jego skuteczności, celem zwiększania zadowolenia Interesanta, przy zapewnieniu spełnienia wymagań.

Pod pojęciem zasobów należy rozumieć ludzi, infrastrukturę oraz środowisko pracy.

## 6.2. Zasoby ludzkie.

Każdy pracownik Starostwa wykonuje działania mające wpływ na jakość realizowanych usług. Pracownicy zatrudnieni w Urzędzie posiadają odpowiednie kompetencje, wymagane na zajmowanym stanowisku, wynikające z wykształcenia, wyszkolenia, umiejętności i doświadczenia.

Urząd posiada ustaloną procedurę postępowania przy naborze pracowników (zarządzenie Starosty), która wraz z ustawą o pracownikach samorządowych oraz rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie zasad wynagradzania pracowników samorządowych zatrudnionych w urzędach gmin, starostwach powiatowych i urzędach marszałkowskich, stanowi punkt wyjścia w procesie zatrudniania.


W celu zapewnienia ciągłego doskonalenia i osiągnięcia optymalnych efektów w działalności Urzędu duży nacisk kładzie się na stałe podnoszenie kwalifikacji personelu, poprzez planowe szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne oraz ocenę ich skuteczności. Urząd stosuje także formę dofinansowywania pracowników podejmujących studia podyplomowe oraz kursy specjalistyczne.

W Urzędzie dokonywana jest okresowa ocena pracowników, która daje możliwość sformułowania wzajemnych oczekiwań oceniającego i ocenianego oraz pozwala stwierdzić, jakie działania organizacyjne powinien podjąć przełożony/pracodawca, a co powinien zmienić w swoim postępowaniu pracownik, jakie są ambicje zawodowe i szkoleniowe pracownika.

Regulacje w omówionych kwestiach zawarte są w obowiązujących przepisach prawa oraz uszczegółowione w zarządzeniach Starosty.

Z podejmowanych w powyższym zakresie działań prowadzone są odpowiednie zapisy, gromadzone w Wydziale Organizacyjnym.

Elementy regulujące powyższe kwestie są opracowane w procedurze P 6.2.0 „Zarządzanie zasobami ludzkimi”.

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 26/ 59     |

### 6.3. Infrastruktura.

W celu sprawnej i skutecznej realizacji świadczonych usług Urząd określa i zapewnia budynki, pomieszczenia, przestrzeń do pracy, instalacje, sprzęt techniczny, komputerowy, oprogramowanie, transport i łączność. Zakupy sprzętu i koniecznego wyposażenia dokonywane są na podstawie zapotrzebowań składanych przez naczelników wydziałów. Poszczególne elementy infrastruktury Urzędu są na bieżąco doposażane i modernizowane, celem polepszania warunków organizacyjnych i technicznych obsługi Interesantów. Za utrzymanie właściwego stanu i sprawności technicznej poszczególnych składników infrastruktury odpowiada Wydział Organizacyjny. Elementy regulujące infrastrukturę Urzędu zawarte są w procedurze P 6.3.0 „Nadzorowanie infrastruktury”.

### 6.4. Środowisko pracy.


Środowisko pracy, w jakim pracownicy Urzędu wykonują powierzone im zadania, ma zasadniczy wpływ na jakość wykonywanej pracy, a tym samym na jakość obsługi Interesantów.

Wymagania dotyczące środowiska pracy Urzędu określają Regulamin pracy oraz przepisy BHP, które szczegółowo precyzują warunki, w jakich może odbywać się praca. Zarządzanie środowiskiem pracy odbywa się poprzez jego bieżącą analizę oraz okresowe kontrole założonych parametrów prowadzone przez Służbę BHP. Formułowane w ich wyniku wnioski brane są pod uwagę przez Najwyższe Kierownictwo i uwzględniane w planach doskonalenia celem zwiększenia zadowolenia pracowników oraz ich motywacji i kreatywności w pracy. Zarządzeniem Nr 50/2007 z dnia 16 października 2007 roku Starosta Słupski powołał zespół oceniający ryzyko zawodowe. Ocena ryzyka zawodowego poszczególnych pracowników Starostwa przechowywana jest przez Służbę BHP.

## 7. Realizacja usługi.

### 7.1. Planowanie realizacji usługi.

Realizacja usług świadczonych przez Urząd oznacza wykonywanie zadań z zakresu administracji publicznej, których katalog precyzują ustawy oraz przepisy szczególne. Zakres wykonywanych zadań ujęty został w rozdziale 4 części II niniejszej Księgi.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 27/ 59     |

Realizowanie obowiązków publicznoprawnych wobec członków wspólnoty samorządowej przybiera formy decyzji i innych dokumentów o charakterze administracyjnym, umów, aktów normatywnych (powszechnie obowiązujących i wewnętrznych), a także wszelkich działań podejmowanych na rzecz rozwoju Powiatu i zaspokajania zbiorowych potrzeb mieszkańców.

Realizacja nałożonych na Powiat zadań przebiega według określonych procesów unormowanych przepisami prawa lub wewnętrznymi uregulowaniami organizacyjnymi.

Przebieg poszczególnych procesów jest planowany i nadzorowany. W odniesieniu do każdego procesu określony został cel oraz mierniki pozwalające ocenić jego skuteczność.

Przy planowaniu realizacji usług określone zostały:


- cele dotyczące jakości wraz z dokumentacją gwarantującą zgodność usługi z wymaganiami,
- potrzeby dotyczące ustanowienia koniecznych procesów, dokumentów oraz zasobów specyficznych dla realizowanego zadania,
- działania dotyczące weryfikacji, monitorowania i kontroli – specyficzne dla danej usługi, z odniesieniem do ustalonych kryteriów przyjęcia,
- zapisy konieczne do przedstawienia dowodów na to, że procesy realizacyjne i usługi będące ich wynikiem spełniają wymagania.

## **7.2. Procesy związane z Interesantem.**

Procesy związane z Interesantem stanowią szczególną grupę procesów zidentyfikowanych w działalności Urzędu.

Dążeniem Najwyższego Kierownictwa jest zapewnienie jak najlepszych warunków organizacyjnych, technicznych, kadrowych i formalnych, umożliwiających ich sprawną realizację.

Wszystkie sprawy wnoszone przez Interesantów załatwiane są w oparciu o obowiązujące przepisy, szczegółowo określające wymagania, które muszą być spełnione, aby możliwa była realizacja wniesionej przez Interesanta sprawy.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 28/ 59     |

Każdy dokument wejściowy (pismo, podanie, wniosek, dokumentacja techniczna) jest poddawany wstępnej weryfikacji w Biurze Obsługi Interesanta Starostwa, polegającej między innymi na ocenie kompletności dokumentów i prawidłowości zaadresowania.

W kolejności dokumentacja wejściowa oceniana jest przez pracownika merytorycznego – załatwiającego daną sprawę – pod kątem spełnienia wymagań określonych w przepisach prawa materialnego. W przypadku stwierdzonych braków pracownik merytoryczny stosuje obowiązujące przepisy prawa.

W trakcie bezpośredniego kontaktu z Interesantem wszelkich informacji o stwierdzonych niezgodnościach pracownicy Urzędu udzielają ustnie.

Większość wymagań, określonych dla spraw załatwianych w Urzędzie, zawartych zostało w odpowiednich drukach wniosków i formularzy, co ma zasadniczo usprawnić obsługę Interesanta.


Nadzorowanie procesów oraz monitorowanie terminowości prowadzonych spraw powierzone zostało właścicielom procesów oraz merytorycznym pracownikom, działającym w ramach nadanych im upoważnień.

Na każdym etapie wykonywania danej usługi przeprowadzany jest przegląd wyspecyfikowanych dla niej wymagań, a także sporządzane są zapisy przedstawiające uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

Odpowiednio nadzorowane są przypadki zmian w wymaganiach, zaistniałych już w trakcie realizacji usługi (zmiany przepisów prawnych, danych Interesanta, itp.). Zaistniałe zmiany weryfikowane są przez upoważnionych pracowników i uwzględniane w dokumentach, przed przekazaniem ich osobom zainteresowanym.

Interesantom przysługuje prawo składania odwołań oraz skarg i wniosków zgodnie z trybem określonym w przepisach szczególnych.

Informacje mające istotne znaczenie w procesach związanych z Interesantem przekazywane są poprzez publikację w Biuletynie Informacji Publicznej lub na urzędowej stronie internetowej ([www.powiat.slupsk.pl](http://www.powiat.slupsk.pl)), ogłoszenia zamieszczane w miejscach ogólnie dostępnych, w prasie lokalnej, na konferencjach prasowych, a także w drodze bezpośredniego kontaktu z zainteresowanym.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 29/ 59     |


Celem Urzędu jest stałe doskonalenie dostępności usług i prowadzenie właściwej polityki informacyjnej.

### 7.3 Projektowanie i rozwój.

Jak już wspomniano w części I, rozdział 6 niniejszej Księgi, Starostwo Powiatowe w Słupsku działa na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym oraz Regulaminu Organizacyjnego, przyjętego uchwałą Nr XXXIX/296/2009 Rady Powiatu Słupskiego z dnia 29 grudnia 2009 roku.

Urząd jest jednostką organizacyjną, przy pomocy której Zarząd Powiatu i Starosta wykonują zadania z zakresu administracji publicznej należące, z mocy przepisów prawnych, do właściwości powiatu (zadania własne, zadania zlecone ustawowo oraz zadania przyjęte na podstawie porozumień zawartych z organami administracji rządowej) i są to zadania z zakresu: edukacji publicznej, promocji i ochrony zdrowia, pomocy społecznej, polityki prorodzinnej, wspierania osób niepełnosprawnych, transportu zbiorowego i dróg publicznych, kultury oraz ochrony zabytków i opieki nad zabytkami, kultury fizycznej i turystyki. Ponadto wykonuje zadania z zakresu 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, a także w zakresie przeciwdziałania bezrobociu oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy, ochrony praw konsumenta, utrzymania powiatowych obiektów i urządzeń użyteczności publicznej oraz obiektów administracyjnych, obronności, promocji powiatu oraz współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Plany rozwoju i modyfikacji zasobów Starostwa realizuje się na zasadzie planowania strategicznego i poprzez wyznaczanie zadań operacyjnych.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 30/ 59     |

Jak już wcześniej wspomniano, procesy zachodzące w Starostwie realizowane są zgodnie z ustawą o samorządzie powiatowym, co skutkuje tym, że w Urzędzie nie projektuje się nowych procesów realizowanych na rzecz mieszkańców Powiatu.

Wobec powyższego, dokonano wyłączenia ze zbudowanego Systemu Zarządzania Jakością punktu 7.3 „Projektowanie i rozwój”, a wyłączenie to nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność.

## **7.4. Zakupy.**

### **7.4.1. Proces zakupu.**

Urząd jest jednostką zaliczaną do sektora finansów publicznych, rozporządzającą wyłącznie środkami publicznym. W związku z powyższym zakup usług, wyrobów i materiałów niezbędnych dla funkcjonowania Urzędu oraz koniecznych do realizacji podejmowanych działań opiera się na przepisach ustawy Prawo zamówień publicznych, której odzwierciedleniem są unormowania wewnętrzne, ustalające tryb postępowania w tym zakresie.


Zasady przygotowywania postępowań w sprawach o udzielenie zamówienia publicznego, ich prowadzenia oraz tryb ewidencjonowania i obiegu dokumentów towarzyszących procesowi udzielania zamówień publicznych ustala Regulamin udzielania zamówień publicznych, wprowadzony zarządzeniem Starosty.

Proces zakupu usług i materiałów realizowany przez Urząd można podzielić, w zależności od wartości transakcji, na dwa przedziały :

- zamówienia publiczne o wartości poniżej 14.000 EURO.
- zamówienia publiczne o wartości powyżej 14.000 EURO.

W zależności od wartości dokonywanych zakupów uruchamiana jest właściwa dla danego przedziału procedura.

Ocena i wybór dostawców, a następnie ponowna ocena dokonywana jest na podstawie ich zdolności do dostarczania usług/materiałów zgodnych z wymaganiami Urzędu, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawnych i zasad SZJ.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 31/ 59     |

Dostawcy są oceniani, wybierani oraz okresowo weryfikowani na podstawie ustalonych kryteriów, dostosowanych do specyfiki zakupu.

Zapisy związane z realizacją procesu zakupu gromadzone i przechowywane są w komórce merytorycznej, inicjującej proces zakupu.

#### **7.4.2. Informacje dotyczące zakupów.**

Informacje dotyczące zakupów, precyzujące wyrób lub usługę oraz wyspecyfikowane dla nich wymagania, zawarte są w specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz projekcie umowy lub zleceniu/zamówieniu. Dokumenty te tworzone i zatwierdzane są przez kompetentny i upoważniony personel, między innymi obsługę prawną Urzędu, zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami.

#### **7.4.3. Weryfikacja zakupionego towaru.**

Weryfikacja zakupionego wyrobu lub usługi dokonywana jest zgodnie z zapisami zawartymi w umowie przez upoważnionego pracownika, merytorycznie odpowiedzialnego za realizację umowy. Zatwierdzenia końcowego odbioru – wykonania przedmiotu umowy dokonuje kierujący komórką organizacyjną lub upoważniony pracownik.


Elementy dotyczące zakupów zawarte są w procedurze P 7.4.0 „Zakupy”.

### **7.5. Wykonywanie i dostarczanie usług.**

#### **7.5.1. Nadzór nad realizacją i dostarczaniem usługi.**

Realizacja usług świadczonych przez Urząd jest planowana i nadzorowana. Poszczególne zadania, spójne tematycznie, powierzone są określonym komórkom organizacyjnym Urzędu i samodzielnym stanowiskom pracy, na zasadach określonych w Regulaminie Organizacyjnym. Organizacja wewnętrzna poszczególnych komórek porządkowana jest dodatkowo w drodze poleceń naczelników wydziałów, kierowników oddziałów, zakresów czynności poszczególnych pracowników oraz wewnętrznych procedur i instrukcji.

Uregulowane w ten sposób granice zadań, kompetencji i odpowiedzialności, pozwalają na stałe monitorowanie zachodzących w Urzędzie procesów, a co za tym idzie, umożliwiają ich weryfikację i ciągłe doskonalenie. Uporządkowana, czytelna dla wszystkich organizacja wewnętrzna przekłada się również na jakość świadczonych usług.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 32/ 59     |

Z uwagi na złożoność obowiązujących przepisów prawnych, opracowane zostały czytelne procedury opisujące postępowania w zakresie świadczonych usług dla Interesantów w postaci kart poszczególnych spraw, które stanowią załącznik do niniejszej Księgi.

Z uwagi na zróżnicowany charakter usług świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne, dokumenty będące podstawą ich realizacji, gromadzone są w merytorycznych wydziałach Urzędu.

Kompletny zestaw kart procesów znajduje się przy Księdze Jakości w sekretariacie Urzędu i u Pełnomocnika ds. SZJ, a każdy wydział / komórka organizacyjna posiada przy Księdze swoje karty procesów i odpowiada za ich aktualizację.

#### **7.5.2. Walidacja wykonywania i dostarczania usług.**

Procesy zachodzące w Starostwie są na bieżąco weryfikowane w ramach: nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, auditu i kontroli wewnętrznej, prowadzonego postępowania administracyjnego oraz nadzoru prawnego i kontroli zewnętrznej dokonywanej przez wyspecjalizowane instytucje kontrolne. Nie zachodzi więc potrzeba dokonywania walidacji dostarczanych usług.


Wyłączenie zastosowania elementu 7.5.2 normy PN-EN ISO 9001:2009 nie ma żadnego wpływu na zdolność Urzędu do dostarczania Interesantom usług zgodnych ze stawianymi oczekiwaniami i wszystkimi wymaganiami oraz związaną z tym odpowiedzialność.

#### **7.5.3. Identyfikacja i identyfikowalność.**

Komórki organizacyjne Urzędu stosują jednolity system identyfikacji wszystkich dokumentów i spraw, określony w Instrukcji kancelaryjnej.

Całość korespondencji trafiającej do Urzędu podlega zaewidencjonowaniu w elektronicznym systemie obiegu spraw e-urząd, zgodnie z którym każda przesyłka otrzymuje wchodzący numer ewidencyjny, umieszczony również w obrębie odcisniętej pieczęci wpływu. W komórkach Urzędu obowiązuje bezdziennikowy system kancelaryjny oparty na jednolitym rzeczowym wykazie akt, stanowiący niezależną od struktury organizacyjnej Urzędu, klasyfikację akt powstających w toku jego działalności. Wykaz ten służy do oznaczania, rejestracji, łączenia i przechowywania akt. Obejmuje on wszystkie zagadnienia z zakresu działania Urzędu, oznaczone w poszczególnych pozycjach symbolami, hasłami i kategorią archiwalną.



|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 33/ 59     |

Na poziomie wydziałów i oddziałów sprawy rejestrowane są w spisach spraw, założonych zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt i opatrywane właściwym znakiem sprawy, będącym jej stałą cechą rozpoznawczą. Każde pismo dotyczące tej samej sprawy otrzymuje identyczny znak.

W celu rejestracji spraw jednorodnych i masowo napływających, zamiast spisów spraw, zakłada się rejestry kancelaryjne, prowadzone w układzie rzeczowym lub alfabetycznym na specjalnych formularzach albo w postaci informatycznej.

Stosowanie powyższych zasad daje każdorazowo możliwość ustalenia kiedy i do kogo dany dokument wpłynął oraz w jakim czasie i z jakim skutkiem sprawa została załatwiona.

#### **7.5.4. Własność Interesanta.**

W przypadku, gdy zachodzi potrzeba, wymagana przepisami, dostarczenia przez Interesanta dokumentów i danych stanowiących jego własność, na podstawie przedłożonego oryginału, sporządzana i uwierzytelniana jest kopia koniecznego dokumentu, którą następnie dołącza się do akt sprawy, a jego oryginał zatrzymuje Interesant.


W pozostałych sytuacjach, dokumenty i dane stanowiące własność Interesanta, włączane do realizacji usługi, są odpowiednio identyfikowane, weryfikowane, chronione i zabezpieczane przez będące w ich posiadaniu komórki organizacyjne, na zasadach określonych w Instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu.

Dane osobowe Interesantów przetwarzane w procesie realizacji usługi podlegają nadzorowi i zabezpieczeniu na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.

W przypadku nieumyślnego zagubienia lub zniszczenia dokumentu / danych, stanowiących własność Interesanta, osoby upoważnione natychmiast informują o tym fakcie zainteresowanego, sporządzając odpowiedni zapis.

#### **7.5.5. Zabezpieczanie dokumentów towarzyszących realizacji usługi.**

Wszystkie dokumenty i dane towarzyszące procesom realizacji usług są zabezpieczane. Ich zabezpieczenie polega na właściwej identyfikacji, przechowywaniu w miejscach do tego przeznaczonych oraz ochronie przed uszkodzeniem, zniszczeniem bądź utratą oraz dostępem osób nieupoważnionych.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 34/ 59     |

Dokumenty i dane przechowywane w pamięci komputerów zabezpiecza się przez: umożliwienie dostępu wyłącznie upoważnionym pracownikom, odpowiednie archiwizowanie zbiorów na nośnikach informatycznych.

Dostęp do zbiorów danych zawartych w komputerach ogranicza się przez system kart hybrydowych (magnetyczno-zbliżeniowych), które oprócz wydelegowanego przydziału uprawnień dostępu do poszczególnych stref budynku starostwa umożliwiają indywidualnie logowanie konkretnego użytkownika do przeznaczonego jemu zestawu komputerowego (zabezpieczone indywidualnym kodem PIN). Zestawy nie wyposażone w karty i czytniki zabezpieczone są indywidualnym loginem i hasłem do komputera.. Dokumenty dostarcza się Interessantom w drodze bezpośredniego kontaktu lub za pośrednictwem poczty. Dokumenty przygotowywane do wysyłki są w odpowiedni sposób pakowane, a następnie przesyłane, zgodnie z zawartą na nich dyspozycją.

Każdy dokument do chwili przekazania go adresatowi jest odpowiednio identyfikowany, przechowywany i chroniony.

#### **7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów.**


Sprzęt kontrolno – pomiarowy wykorzystywany w Starostwie Powiatowym w Słupsku jest nadzorowany. Nadzór polega na oddawaniu sprzętu w określonych odstępach czasu do wzorcowania lub legalizacji. Zapisy z tych operacji mają status nadzorowanych są w posiadaniu odpowiedzialnego za ich przechowywanie pracownika.

### **8. Pomiary, analiza i doskonalenie.**

#### **8.1. Postanowienia ogólne.**

W Urzędzie określone zostały procesy monitorowania, pomiaru, analizy i doskonalenia, których zasadniczym celem jest wykazanie zgodności wykonywanych działań z wymaganiami, zapewnienie zgodności Systemu Zarządzania Jakością z postanowieniami normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz ciągłe doskonalenie jego skuteczności.

W realizację procesów, o których mowa wyżej, oprócz wyspecjalizowanego personelu (właściciele procesów, auditorzy, Pełnomocnik ds. SZJ) włączani są wszyscy pracownicy Urzędu na etapie podejmowania określonych działań. Do obowiązków każdego pracownika Urzędu należy dbałość o jakość świadczonych usług poprzez bieżącą samokontrolę i analizę wykonywanych czynności pod kątem spełnienia założonych wymagań.

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 35/ 59     |

## **8.2. Monitorowanie i pomiary.**

### **8.2.1. Zadowolenie Interesanta.**

Urząd kładzie ogromny nacisk na zwiększanie poziomu zadowolenia Interesantów z jakości świadczonych usług, poprzez monitorowanie wszelkich informacji dotyczących percepcji Interesanta, co do spełnienia jego wymagań, potrzeb i oczekiwań oraz sposobu obsługi.

Informacje te uzyskiwane są w drodze:

- ankiet wypełnianych przez Interesantów, sondaży na stronie internetowej Starostwa i Biuletynie Informacyjnym „Powiat Słupski” oraz udokumentowanych opinii, listów, dyplomów i przekazów medialnych,
- rejestracji skarg i wniosków oraz ich bieżącej analizy dokonywanej przez komórki merytoryczne,
- przyjęć Interesantów przez Starostę i Wicestarostę,
- bezpośrednich kontaktów mieszkańców z pracownikami Urzędu,
- analiz wniosków z kontroli wewnętrznych i zewnętrznych oraz auditów wewnętrznych,
- okresowej oceny pracownika.


Szczegóły dotyczące zadowolenia Interesanta zawarte są w procedurze 8.5.3 „Działania zapobiegawcze i ciągłe doskonalenie”.

Ocena stopnia zadowolenia Interesanta stanowi jeden z najważniejszych mierników funkcjonowania i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Wnioski stąd płynące są wykorzystywane do ciągłego doskonalenia skuteczności SZJ.

### **8.2.2. Audit wewnętrzny.**

Urząd w zaplanowanych odstępach czasu przeprowadza audyty jakościowe, których celem jest ocena zgodności, prawidłowości funkcjonowania i skuteczności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością poprzez określenie stopnia spełnienia wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009.

Auditorami są pracownicy posiadający odpowiednie kompetencje, nie związani zakresem działania z auditowanym obszarem, wpisani na listę kwalifikowanych auditorów, zatwierdzoną przez Starostę.

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 36/ 59     |

Częstotliwość prowadzenia auditu jest planowana co dwa lata i określona w Programie Auditów Wewnętrznych, opracowanym na podstawie statusu i ważności procesów, które mają być auditowane oraz wyników z poprzednich auditów.

Ocena stopnia skuteczności wdrożenia podjętych działań prowadzona jest przez auditorów lub Pełnomocnika ds. SZJ na auditach doraźnych lub planowych. Wyniki oceny analizowane są na bieżąco przez Pełnomocnika i wykorzystywane do ciągłego doskonalenia SZJ.

Szczegółowe zasady i tryb postępowania przy planowaniu, przeprowadzaniu i dokumentowaniu wewnętrznych auditów Systemu Zarządzania Jakością zostały opisane w procedurze 8.2.2 „Audit wewnętrzny”.

### **8.2.3. Monitorowanie i pomiary procesów.**


W Starostwie Powiatowym w Słupsku stosuje się odpowiednie metody monitorowania i pomiarów wszystkich procesów mających zasadniczy wpływ na obsługę Interesantów, w celu ciągłego potwierdzania zdolności każdego procesu do spełniania założonego dla niego celu.

Monitorowania i pomiarów procesów dokonują właściciele procesów oraz merytoryczni pracownicy, działający w ramach nadanych im upoważnień i raz w roku kalendarzowym przygotowują pisemną ocenę realizacji i przebiegu procesów w formie raportu jako dane wejściowe do przeglądu zarządzania.

Jeżeli pomiary procesów wskazują na występowanie trendów pogarszającej się zdolności procesu do osiągnięcia zaplanowanych wyników, właściciele procesów / merytoryczni pracownicy podejmują działania korekcyjne, korygujące lub zapobiegawcze.

Niezależnie od powyższego, o wszelkich niezgodnościach związanych z realizacją procesu, jego właściciel, jak również każdy jego uczestnik obowiązany jest powiadamiać Pełnomocnika ds. SZJ.

Poza przyjętymi miernikami procesów, istotną rolę w zakresie oceny spełnienia wymagań zakładanych dla poszczególnych procesów odgrywa system kontroli wewnętrznej. Zadania z tego zakresu realizują inspektorzy ds. kontroli (Wydział Organizacyjny), którzy

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 37/ 59     |

w oparciu o obowiązujący regulamin kontroli przeprowadzają kontrole planowe, założone w rocznym planie kontroli oraz kontrole doraźnie zlecone przez Starostę.

Ważnym elementem oceny skuteczności procesów, dokonywanej pod kątem osiągnięcia założonych dla nich celów, są także wnioski wynikające z kontroli zewnętrznych.

Zadania audytowe realizowane na podstawie analizy obszarów ryzyka, w tym priorytetów Starosty, pozwalają zidentyfikować zagrożenia występujące w przebiegu procesów i w osiągnięciu zakładanych dla nich celów.

#### **8.2.4. Monitorowanie i pomiary wykonywanych zadań.**

Monitorowanie i pomiary zadań wykonywanych przez pracowników Urzędu odbywają się w ramach nadzoru i kontroli wewnętrznej.

Monitorowanie i pomiary w omawianym zakresie prowadzone są na bieżąco, na każdym etapie realizacji zadania, przez wszystkich pracowników we współpracy z ich bezpośrednimi przełożonymi.


Powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym akty prawa miejscowego oraz wewnętrzne uregulowania organizacyjne są głównym wyznacznikiem prawidłowej realizacji zadań przypisanych Urzędowi. Dokumenty powstające w toku działalności Urzędu tworzone są na podstawie obowiązującego prawa.

Każdy dokument sporządzany jest w sposób pozwalający zidentyfikować: datę jego utworzenia, autora, osobę go akceptującą i zatwierdzającą, przypisany mu znak rozpoznawczy – wskazujący między innymi na miejsce przechowywania, listę osób otrzymujących dokument do wiadomości.

Zasady sporządzania poszczególnych dokumentów normują przepisy zewnętrzne oraz regulacje wewnętrzne, których przestrzeganie gwarantuje realizację zadań zgodną z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością.

#### **8.3. Nadzór nad niezgodnością.**

W Urzędzie określone zostały szczegółowe zasady nadzorowania i postępowania z ujawnionymi niezgodnościami. Odzwierciedleniem uregulowań w tym przedmiocie jest procedura P 8.3.0 „Nadzór nad usługą niezgodną”, ustalająca zasady identyfikowania, oznaczania, zabezpieczania, analizowania i usuwania niezgodności.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 38/ 59     |

Celem procedury jest zapewnienie, że każda usługa lub jej element nie spełniająca określonych wymagań nie będzie kontynuowana oraz nie zostanie dostarczona osobie zainteresowanej, a przypadki wystąpienia niezgodności zostaną zidentyfikowane, oznaczone, zabezpieczone, poddane analizie i usunięte oraz stanowić będą źródło informacji niezbędnych do podjęcia działań korygujących i zapobiegawczych.

Wszyscy pracownicy Urzędu zobowiązani są do objęcia nadzorem stwierdzonej niezgodności i jej usunięcia w ramach swoich kompetencji. Odpowiedzialność za podejmowanie decyzji dotyczących dalszych losów niezgodności spoczywa na naczelnikach wydziałów, kierownikach oddziałów / Starości. W przypadku, gdy stwierdzona niezgodność wykracza poza kompetencje pracownika, należy powiadomić o fakcie jej wystąpienia bezpośredniego przełożonego lub Pełnomocnika ds. SZJ.

#### **8.4. Analiza danych.**

Urząd określa, gromadzi oraz analizuje odpowiednie dane w celu wykazania przydatności i skuteczności Systemu Zarządzania Jakością oraz identyfikowania obszarów do doskonalenia, a w konsekwencji zwiększania zadowolenia Interesantów.


W Urzędzie został ustalony sposób gromadzenia, nadzorowania i analizy danych, poprzez wyznaczenie osób odpowiedzialnych za zbieranie poszczególnych grup danych.

Do przeprowadzania analizy danych z funkcjonowania Systemu wyznaczono Naczelników Wydziałów, Pełnomocnika SZJ.

Osoba upoważniona dokonuje weryfikacji danych, przeprowadza ich analizę, w miarę możliwości prezentując wyniki liczbowo i graficznie, oraz przedstawia wnioski.

W przypadku potrzeby uszczegółowienia wyników analiz, wystąpienia zakłóceń w realizacji usług, niewłaściwego funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością przeprowadzane są dodatkowe analizy w oparciu o posiadane lub dodatkowo zabierane dane.

Stosowanie metod analitycznych odbywa się nie rzadziej niż Przegląd Zarządzania wykonywany przez Najwyższe Kierownictwo.

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 39/ 59     |

Odpowiedzialnym za analizę danych dotyczących Systemu Zarządzania Jakością jest Pełnomocnik ds. SZJ, który współpracuje w tym zakresie z zespołem ds. SZJ i auditorami wewnętrznymi. Powyższa analiza każdorazowo przedstawiana jest Staroście.

Wykonanie zadań i działań podejmowanych w wyniku analizy danych jest weryfikowane poprzez ocenę ich skuteczności po wdrożeniu.

## **8.5. Doskonalenie.**

### **8.5.1. Ciągłe doskonalenie.**

Skuteczność Systemu Zarządzania Jakością jest ciągle doskonalona. Do określania zakresu procesu doskonalenia wykorzystywane są: Polityka Jakości, cele jakościowe, wyniki auditów jakościowych i kontroli problemowych, analiza danych, działania korygujące i zapobiegawcze oraz przeglądy zarządzania.

Odpowiedzialność za ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania Jakością ponosi Pełnomocnik ds. SZJ. W procesie ciągłego doskonalenia aktywnie uczestniczy kadra kierownicza Urzędu poprzez wnoszenie propozycji oraz inicjowanie działań doskonalących.


System Zarządzania Jakością poddawany jest rocznym przeglądom dokonywanym przez Najwyższe Kierownictwo Urzędu z udziałem Pełnomocnika ds. SZJ i Naczelników Wydziałów, których celem jest weryfikacja i aktualizacja Polityki Jakości, ocena skuteczności SZJ, procesów, aktualizacja danych SZJ a także adaptacja istniejącego Systemu.

### **8.5.2. Działania korygujące i zapobiegawcze.**

Istotnych informacji o możliwości i potrzebie doskonalenia skuteczności Systemu dostarczają działania korygujące. Tryb ich podejmowania uregulowany został w procedurach P 8.5.2 „Działania korygujące” oraz P 8.5.3 „Działania zapobiegawcze i ciągle doskonalenie”.

Działania korygujące podejmowane są w wyniku stwierdzenia niezgodności w trakcie:

- przeglądu Systemu Zarządzania,
- auditu zewnętrznego,
- auditów wewnętrznych,

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | <b>System Zarządzania Jakością<br/>         według normy PN-EN ISO 9001:2009</b> | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>  | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |  | Strona:        | 40/ 59     |

- monitorowania procesów,
- wykonywania działań przez pracowników Urzędu.

Celem działań korygujących jest eliminowanie przyczyn zaistniałych niezgodności i zapobieganie ich ponownemu wystąpieniu.


Każdy pracownik Urzędu na swoim stanowisku pracy jest odpowiedzialny za rozpoznanie i zabezpieczenie usług niezgodnych, analizę przyczyn ich wystąpienia oraz ich usunięcie w ramach swoich kompetencji.

Właściciele procesów, naczelnicy wydziałów, kierownicy oddziałów oraz pozostali pracownicy – odpowiedzialni za monitorowanie wykonywanych działań, są zobowiązani odpowiednio dokumentować fakt zidentyfikowanej niezgodności, skutkującej wstrzymaniem realizowanego procesu.

Pracownicy odpowiedzialni za usunięcie niezgodności przeprowadzają analizę przyczyn niezgodności oraz proponują działania korygujące wskazując osoby odpowiedzialne za ich wdrożenie oraz termin realizacji. Wdrożone działania są weryfikowane przez audytorów wewnętrznych lub Pełnomocnika ds. SZJ.

Działania zapobiegawcze podejmowane są, gdy zostanie stwierdzone zagrożenie spowodowane wystąpieniem potencjalnej niezgodności. Odpowiedzialność za monitorowanie działań zapobiegawczych jest analogiczna jak przy realizacji działań korygujących.



|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 41/ 59     |

**Załącznik Nr 1 do Księgi Jakości**

**Wykaz procesów i procedur Systemu Zarządzania Jakości  
w Starostwie Powiatowym w Słupsku**

| <b>Procesy</b>  | <b>Dokumenty</b>  | <b>Odpowiedzialni za proces</b>                               |
|---|---|---|
| <b>Przegląd Zarządzania</b>                           | P 4.2.3 „Nadzór nad dokumentami”                        | Pełnomocnik ds. SZJ   |
|   | P 4.2.4 „Nadzór nad zapisami”                           | Pełnomocnik ds. SZJ   |
|   | P 5.6.0 „Przegląd zarządzania”                          | Starosta,<br>Pełnomocnik ds. SZJ                              |
| <b>Audyty wewnętrzne</b>                              | P 8.2.2 „Audit wewnętrzny”                              | Pełnomocnik ds. SZJ   |
| <b>Działania korygujące</b>                           | P 8.3.0 „Nadzór nad usługą niezgodną”                   | Pełnomocnik ds. SZJ   |
|   | P 8.5.2 „Działania korygujące”                          | Pełnomocnik ds. SZJ   |
| <b>Działania zapobiegawcze i ciągłe doskonalenie.</b> | P 8.5.3 „Działania zapobiegawcze i ciągłe doskonalenie” | Pełnomocnik ds. SZJ   |
| <b>Zakupy</b>   | P 7.4.0 „Zakupy”  | Wydział Organizacyjny   |
| <b>Nadzorowanie infrastruktury</b>                    | P 6.3.0 „Nadzorowanie infrastruktury”                   | Wydział Organizacyjny,<br>Wydział Gospodarki Nieruchomościami |
| <b>Zarządzanie zasobami ludzkimi.</b>                 | P 6.2.0 „Zarządzanie zasobami ludzkimi”                 | Wydział Organizacyjny   |
| <b>Badanie opinii klientów.</b>                       | P 8.5.3 „Działania zapobiegawcze i ciągłe doskonalenie” | Wydział Organizacyjny   |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 42/ 59

### Załącznik Nr 2 do Księgi Jakości Wykazy właścicieli procesów SZJ

#### Procesy Główne (PG):

- PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.
- PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.
- PG III. REALIZACJA ZADAŃ BUDŻETOWYCH.
- PG IV. INWESTYCJE PUBLICZNE.
- PG V. ZAMÓWIENIA PUBLICZNE.

Właściciel procesu:

SEKRETARZ POWIATU -  
NACZELNIK WYDZIAŁU ORGANIZACYJNEGO – „OR”

Nazwa procesu:

PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych i wydanych dokumentów w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

- |       |   |
|-------|---|
| OR 03 | Uzyskanie wyciągu z ewidencji klubów sportowych (dotyczy uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statut nie przewiduje działalności gospodarczej). |
| OR 05 | Wydawanie zaświadczeń.  |
| OR 06 | Zgłoszenie założenia stowarzyszenia zwykłego.   |
| OR 09 | Wydanie duplikatu, odpisu, wyciągu lub kopii.   |

Nazwa procesu:

PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 43/ 59

## KSIĘGA JAKOŚCI

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu   |
|------------------|---|
| OR 01            | Pozwolenie na przeprowadzenie zbiórki publicznej.   |
| OR 02            | Wpis do ewidencji klubów sportowych (dotyczy uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statut nie przewiduje działalności gospodarczej).                   |
| OR 04            | Uzyskanie zezwolenia na sprowadzenie zwłok albo szczątków ludzkich z obcego państwa.  |
| OR 07            | Wykreślenie z ewidencji klubów sportowych (dotyczy uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statut nie przewiduje działalności gospodarczej).             |
| OR 08            | Zmiany danych zawartych w ewidencji klubów sportowych (dotyczy uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statut nie przewiduje działalności gospodarczej). |
| OR 18            | Wydawanie zezwoleń na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie drobnej wytwórczości przez zagraniczne osoby prawne i fizyczne.  |

### Nazwa procesu:

#### PG V. ZAMÓWIENIA PUBLICZNE

1. Dokumenty: wniosek o wszczęcie postępowania.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów.
3. Wszczęcie procedury zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych.

| Miernik                | Wskaźnik:  |
|------------------------|--|
| Ilość podpisanych umów | Oczekiwane 80% realizacji wniosków poprzez podpisanie umowy. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu   |
|------------------|---|
| OR 10            | Wszczęcie postępowania w sprawie udzielenia zamówienia publicznego. |
| OR 11            | Wydawanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia.               |

### Właściciel procesu:

NACZELNIK WYDZIAŁU POLITYKI SPOŁECZNEJ – „PS”

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu |
|------------------|---------------------|
|------------------|---------------------|



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 44/ 59

PS 01 Wpis do ewidencji szkół i placówek niepublicznych.  
PS 02 Zmiana we wpisie do ewidencji szkół i placówek niepublicznych.

### Nazwa procesu:

#### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |
| <b>Procesy PS 07 i PS 08 – wyłączono z pomiarowania</b>                          |   |

Nr karty  
procesu

#### Nazwa karty procesu

PS 03 Wykreślenie szkoły/placówki niepublicznej z ewidencji szkół i placówek niepublicznych.  
PS 06 Decyzja w sprawie nadania stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego, uzyskanego w drodze postępowania egzaminacyjnego.  
PS 07 Skierowanie do kształcenia specjalnego lub wczesnego wspomaganie rozwoju dziecka.  
PS 08 Kierowanie nieletnich do Młodzieżowych Ośrodków Wychowawczych wskazanych przez Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej w Warszawie.

### Nazwa procesu:

#### PG III. REALIZACJA ZADAŃ BUDŻETOWYCH.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia sprawy.

| Miernik              | Wskaźnik: |
|----------------------|-----------|
| <b>nie występują</b> |           |

Nr karty  
procesu

#### Nazwa karty procesu

PS 04 Przyznanie dotacji szkole/placówce niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej.  
PS 05 Rozliczenie dotacji przyznanej szkole/placówce niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej.  
PS 09 Przyznawanie stypendiów naukowych dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych prowadzonych przez Radę Powiatu Słupskiego.  
PS 10 Przyznawanie stypendiów sportowych dla dzieci i młodzieży uzdolnionej sportowo z terenu powiatu słupskiego osiągającej wysokie wyniki sportowe we współzawodnictwie międzynarodowym lub krajowym.  
PS 11 Przyznawanie środków finansowych z budżetu powiatu na wspieranie realizacji zadań



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 45/ 59

## KSIĘGA JAKOŚCI

publicznych z zakresu profilaktycznych programów zdrowotnych i promocji zdrowia.

### Właściciel procesu:

NACZELNIK WYDZIAŁU GEODEZJI I KARTOGRAFII – „GK”

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik   | Wskaźnik:   |
|---|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku zaświadczeń) i o 7 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku innych dokumentów).* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu  |
|------------------|--|
| GK 01            | Wydawanie zaświadczeń o braku księgi wieczystej.   |
| GK 02            | Aktualizacja bazy danych ewidencji gruntów i budynków, wydawanie zawiadomień o wprowadzonych zmianach.   |
| GK 03            | Wydawanie wypisów i wyrysów oraz wyciągów z rejestru gruntów, budynków i lokali: udzielanie informacji z danych przedmiotowych i podmiotowych z rejestru ewidencji gruntów i budynków. |
| GK 04            | Udostępnianie danych z Państwowego zasobu Geodezyjnego i Kartograficznego w związku ze sporządzeniem operatu szacunkowego.   |
| GK 05            | Wydawanie opinii o pochodzeniu gruntów.  |
| GK 06            | Wydawanie kopii z map.   |
| GK 07            | Obsługa jednostek wykonawstwa geodezyjnego i klasyfikatorów gruntów.   |
| GK 08            | Zgłoszenie budynku lub lokalu do ewidencji gruntów i budynków.   |
| GK 09            | Opinia Zespołu Uzgadniania Dokumentacji Projektowej.   |
| GK 10            | Poświadczenie zgodności opracowań geodezyjnych lub kartograficznych z dokumentami znajdującymi się w zasobie.  |

### Nazwa procesu:

#### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 46/ 59

| Nr karty procesu   | Nazwa karty procesu   |         |           |  |   |
|--|---|---------|-----------|--|---|
| GK 11  | Wydawanie decyzji zatwierdzających gleboznawczą klasyfikację gruntów.                       |         |           |  |   |
| <b>Właściciel procesu:</b><br><b>NACZELNIK WYDZIAŁU GOSPODARKI NIERUCHOMOŚCIAMI – „GN”</b>   |   |         |           |  |   |
| <b>Nazwa procesu:</b><br><br><b>PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.</b><br><br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.</li><li>2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.</li><li>3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.</li></ol> <table border="1"><thead><tr><th>Miernik</th><th>Wskaźnik:</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ilość wniosków</td><td>Oczekiwane 80% pozytywnie załatwionych wniosków.</td></tr></tbody></table>   |   | Miernik | Wskaźnik: | Ilość wniosków   | Oczekiwane 80% pozytywnie załatwionych wniosków.          |
| Miernik  | Wskaźnik:   |         |           |  |   |
| Ilość wniosków   | Oczekiwane 80% pozytywnie załatwionych wniosków.  |         |           |  |   |
| Nr karty procesu   | Nazwa karty procesu   |         |           |  |   |
| GN 06  | Uzgodnienie inwestycji.   |         |           |  |   |
| GN 09  | Sprzedaż gruntu na rzecz użytkownika wieczystego.   |         |           |  |   |
| GN 11  | Nabycie prawa własności/użytkowania wieczystego nieruchomości w trybie bezprzetargowym      |         |           |  |   |
| GN 12  | Najem lokalu.   |         |           |  |   |
| GN 13  | Dzierżawa.  |         |           |  |   |
| GN 16  | Darowizna.  |         |           |  |   |
| GN 17  | Nabycie prawa własności/użytkowania wieczystego nieruchomości w trybie przetargowym.        |         |           |  |   |
| GN 18  | Zamiana.  |         |           |  |   |
| GN 19  | Przyznanie bonifikaty w opłacie rocznej na nieruchomości przeznaczone na cele mieszkaniowe. |         |           |  |   |
| <b>Nazwa procesu:</b><br><br><b>PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.</b><br><br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.</li><li>2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.</li><li>3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.</li></ol> <table border="1"><thead><tr><th>Miernik</th><th>Wskaźnik:</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.*</td><td>Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie.</td></tr></tbody></table> |   | Miernik | Wskaźnik: | Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |
| Miernik  | Wskaźnik:   |         |           |  |   |
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.*   | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie.                                   |         |           |  |   |
| Nr karty procesu   | Nazwa karty procesu   |         |           |  |   |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 47/ 59

|       |   |
|-------|---|
| GN 01 | Zwrot gruntów pod budynkami.  |
| GN 02 | Zwrot gruntów oddanych w dożywotnie użytkowanie.                              |
| GN 03 | Zezwolenie na wyłączenie gruntu z użytkowania rolnego.                        |
| GN 04 | Ustalenie warunków rekultywacji gruntów i odbiór rekultywacji gruntów.        |
| GN 05 | Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności.              |
| GN 07 | Ustanowienie/wygaszenie trwałego zarządu na nieruchomości Skarbu Państwa.     |
| GN 08 | Ustanowienie/wygaszenie trwałego zarządu na nieruchomości Powiatu Słupskiego. |
| GN 10 | Aktualizacja opłaty rocznej/stawki procentowej za użytkowanie wieczyste.      |
| GN 14 | Wywłaszczenie.  |
| GN 15 | Zwrot wywłaszczonej nieruchomości.  |
| GN 20 | Ograniczenie sposobu korzystania z nieruchomości.                             |
| GN 21 | Odszkodowania za wywłaszczenie nieruchomości pod drogi publiczne.             |

### Właściciel procesu:

**NACZELNIK WYDZIAŁU KOMUNIKACJI I DROGOWNICTWA – „KM”**

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik   | Wskaźnik:   |
|---|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku zaświadczeń) i o 7 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku innych dokumentów).* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu  |
|------------------|--|
| KM.01            | Rejestracja pojazdów.  |
| KM.02            | Czasowa rejestracja pojazdów.  |
| KM.03            | Wniosek o wydanie tablic (tablicy) indywidualnych.                                       |
| KM.04            | Wymiana dowodu rejestracyjnego z powodu zmiany miejsca zamieszkania.                     |
| KM.05            | Wtórnik dowodu rejestracyjnego ( utrata, zniszczenie ).                                  |
| KM.06            | Wymiana dowodu rejestracyjnego z powodu braku miejsca na wpisy.                          |
| KM.08            | Zawiadomienie o zbyciu pojazdu zarejestrowanego.   |
| KM.09            | Odbiór dowodu rejestracyjnego.   |
| KM.10            | Odbiór zatrzymanego dowodu rejestracyjnego lub pozwolenia czasowego.                     |
| KM.11            | Wpisanie lub wykreślenie zastawu rejestrowego.   |
| KM.12            | Zawiadomienie o dokonaniu montażu instalacji przystosowującej pojazd do zasilania gazem. |
| KM.13            | Dokonanie adnotacji VAT 1-4 w dowodzie rejestracyjnym.                                   |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

Wydanie:

03

## KSIĘGA JAKOŚCI

Obowiązuje od:

08.04.2010

Strona:

48/ 59

|       |   |
|-------|---|
| KM.14 | Dokonanie adnotacji Taxi, HAK, L w dowodzie rejestracyjnym.   |
| KM.15 | Zawiadomienie o wprowadzeniu w pojeździe zarejestrowanym zmian konstrukcyjnych zmieniających rodzaj pojazdu.            |
| KM.16 | Wymiana podwozia lub ramy.  |
| KM.17 | Wtórnik karty pojazdu.  |
| KM.18 | Wtórnik nalepki kontrolnej na szybę, znaków legalizacyjnych na tablice rejestracyjne.                                   |
| KM.19 | Wtórnik tablic rejestracyjnych.   |
| KM.23 | Zaświadczenie potwierdzające zarejestrowanie pojazdu (wydanie karty pojazdu).   |
| KM.24 | Wydanie prawa jazdy po egzaminie.   |
| KM.25 | Obowiązkowa wymiana prawa jazdy.  |
| KM.26 | Wymiana prawa jazdy wydanego za granicą przez państwo stroną konwencji o ruchu drogowym.                                |
| KM.27 | Wymiana prawa jazdy wydanego za granicą nieokreślonego w konwencjach o ruchu drogowym.                                  |
| KM.28 | Wtórnik prawa jazdy.  |
| KM.29 | Międzynarodowe prawo jazdy.   |
| KM.30 | Rozszerzenie uprawnień.   |
| KM.31 | Zaświadczenie o posiadanym prawie jazdy lub świadectwie kwalifikacji.   |
| KM.32 | Wydanie kart parkingowych dla osób niepełnosprawnych.   |
| KM.33 | Przekazanie dokumentów do Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w celu ponownego przystąpienia do egzaminu państwowego. |
| KM.34 | Zwrot zatrzymanego prawa jazdy lub przywrócenie cofniętego uprawnienia.   |
| KM.35 | Dokonanie wpisu lub zmiany do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów.                           |
| KM.36 | Zmiana danych wpisanych do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów                               |
| KM.37 | Udzielenie ( zmiana ) uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów                                  |
| KM.38 | Wykreślenie z rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów.   |
| KM.39 | Dokonanie wpisu lub zmiany zakresu wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców.          |
| KM.40 | Zmiana danych wpisanych do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców.                           |
| KM.42 | Dokonanie wpisu lub zmiany zakresu wpisu osoby do ewidencji instruktorów i wydanie legitymacji instruktora nauki jazdy. |
| KM.43 | Zmiana legitymacji instruktora nauki jazdy.   |
| KM.44 | Przedłużenie ważności legitymacji instruktora nauki jazdy.  |
| KM.47 | Rozpatrywanie i zatwierdzanie projektów czasowej organizacji ruchu.   |
| KM.48 | Rozpatrywanie i zatwierdzanie projektów stałej organizacji ruchu.   |
| KM.49 | Przeprowadzenie egzaminu w zakresie transportu drogowego taksówką.  |
| KM.50 | Opiniowanie geometrii drogi.  |





STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 49/ 59

## KSIĘGA JAKOŚCI

### Nazwa procesu:

### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu  |
|------------------|--|
| KM.07            | Wyrejestrowanie pojazdu.   |
| KM.20            | Czasowe wycofanie z ruchu oraz przedłużenie okresu czasowego wycofania pojazdu z ruchu   |
| KM.21            | Przywrócenie do ruchu pojazdu czasowo wycofanego lub skrócenie okresu czasowego wycofania pojazdu z ruchu.                           |
| KM.22            | Nadanie cech identyfikacyjnych pojazdu i wykonanie tabliczki znamionowej.  |
| KM.41            | Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców.   |
| KM.45            | Uzyskiwanie zezwoleń kat. II i III na czas określony, na przejazdy pojazdów nienormatywnych po drogach publicznych.                  |
| KM.46            | Wydawanie zezwoleń na wykorzystanie dróg w sposób szczególny (imprezy na drogach).   |
| KM.51            | Wydanie zezwolenia na wykonywanie regularnych lub regularnych specjalnych przewozów osób na terenie powiatu słupskiego.              |
| KM.52            | Wydanie zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób i rzeczy.  |
| KM.53            | Zmiana zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy. |
| KM.54            | Udzielenie licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób.  |
| KM.55            | Udzielenie licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy.  |
| KM.56            | Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy, osób.  |
| KM.57            | Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy, osób lub wypisu z licencji.                          |
| KM.58            | Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy, osób.                                     |
| KM.59            | Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy, osób.  |
| KM.60            | Wydanie wtórnika zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne osób/rzeczy lub wypisu z zaświadczenia.                        |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

Wydanie:

03

Obowiązuje od:

08.04.2010

Strona:

50/ 59

## KSIĘGA JAKOŚCI

**Właściciel procesu:**

**NACZELNIK WYDZIAŁU ŚRODOWISKA I ROLNICTWA – „ŚR”**

**Nazwa procesu:**

### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik   | Wskaźnik:   |
|---|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku zaświadczeń) i o 7 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku innych dokumentów).* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

**Nr karty procesu**

**Nazwa karty procesu**

|       |   |
|-------|---|
| ŚR 10 | Przyjęcie zgłoszenia do rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskania zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie zbierania i transportu. |
| ŚR 20 | Wydanie karty wędkarskiej   |
| ŚR 21 | Rejestracja sprzętu pływającego służącego do połowu ryb   |
| ŚR 22 | Wydawanie karty łowiectwa podwodnego.   |
| ŚR 23 | Udostępnianie informacji geologicznej.  |
| ŚR 30 | Przyjęcie zgłoszenia do rejestru przetrzymywanych zwierząt podlegających ograniczeniom na podstawie przepisów Unii Europejskiej.                              |
| ŚR 32 | Wystawienie świadectwa legalności pozyskania drewna   |
| ŚR 46 | Wydobywanie piasków i żwirów, przeznaczonych dla zaspokojenia potrzeb własnych osoby fizycznej  |

**Nazwa procesu:**

### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |
| <b>Proces ŚR 18 wyłączono z pomiarowania.</b>                                    |   |

**Nr karty procesu**

**Nazwa karty procesu**

|       |  |
|-------|--|
| ŚR 01 | Pozwolenie na wprowadzanie gazów i pyłów do powietrza.                         |
| ŚR 02 | Zgłoszenie eksploatacji instalacji, których użytkowanie nie wymaga pozwolenia. |
| ŚR 03 | Pozwolenie na wytwarzanie odpadów w związku z eksploatacją instalacji.         |
| ŚR 04 | Zatwierdzenie programu gospodarki odpadami niebezpiecznymi.                    |
| ŚR 05 | Zezwolenie na odzysk lub unieszkodliwianie odpadów.                            |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

Wydanie:

03

Obowiązuje od:

08.04.2010

Strona:

51/ 59

## KSIĘGA JAKOŚCI

|       |   |
|-------|---|
| ŚR 06 | Zezwolenie na zbieranie lub transport odpadów.  |
| ŚR 07 | Przyjmowanie informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi.  |
| ŚR 08 | Zatwierdzenie instrukcji eksploatacji składowiska.  |
| ŚR 09 | Zgoda na zamknięcie składowiska lub jego wydzielonej części.  |
| ŚR 11 | Zatwierdzenie planu gospodarowania odpadami oraz pozostałościami ładunkowymi ze statków.  |
| ŚR 12 | Zezwolenie na uczestnictwo w systemie handlu uprawnieniami do emisji CO <sub>2</sub> .  |
| ŚR 13 | Pozwolenie wodnoprawne.   |
| ŚR 14 | Zezwolenie na przegradzanie rybackimi narzędziami połowowymi więcej niż połowy szerokości koryta wody płynącej.   |
| ŚR 15 | Ustanawianie strefy ochronnej ujęcia wody.  |
| ŚR 16 | Ustalanie linii brzegu.   |
| ŚR 17 | Ustalanie rozgraniczenia gruntów pokrytych wodami od pozostałych gruntów.   |
| ŚR 18 | Ustalanie szczegółowego zakresu i terminów wykonania ustawowego obowiązku utrzymania urządzeń melioracji wodnych szczegółowych.   |
| ŚR 19 | Pozwolenia zintegrowane.  |
| ŚR 24 | Zatwierdzenie dokumentacji hydrogeologicznej.   |
| ŚR 25 | Zatwierdzenie dokumentacji geologiczno-inżynierskiej.   |
| ŚR 26 | Zatwierdzenie dokumentacji geologicznej złoża kopaliny  |
| ŚR 27 | Zgłoszenie projektu robót geologicznych na wykonanie wiercenia w celu wykorzystania ciepła ziemi  |
| ŚR 28 | Uzyskanie koncesji na wydobywanie kopalin pospolitych.  |
| ŚR 29 | Zatwierdzenie projektu robót geologicznych, których wykonywanie nie wymaga uzyskania koncesji.  |
| ŚR 31 | Zezwolenie na pozyskanie drewna niezgodnie z uproszczonym planem urządzenia lasu lub decyzją wydaną na podstawie inwentaryzacji stanu lasów                                   |
| ŚR 33 | Zmiana lasu na użytek rolny   |
| ŚR 34 | Zezwolenie na posiadanie, hodowanie lub utrzymywanie chartów rasowych lub ich mieszańców  |
| ŚR 35 | Nadzór nad wypłatą ekwiwalentu za zalesienia gruntów rolnych w latach 2002 - 2003   |
| ŚR 36 | Pozwolenie na wycinkę drzew i krzewów, które utrudniają widoczność i eksploatację urządzeń kolejowych..   |
| ŚR 37 | Zezwolenie na chwywanie i przetrzymywanie zwierzyny łownej.   |
| ŚR 38 | Pozwolenie na odlów lub odstrzał redukcyjny w przypadku szczególnego zagrożenia.  |
| ŚR 39 | Zezwolenie na wycinkę drzew i krzewów z terenu nieruchomości stanowiących własność gminy.   |
| ŚR 40 | Przyznawanie środków na pokrycie kosztów związanych z odnowieniem lub przebudową drzewostanów zniszczonych przez klęski żywiołowe.  |
| ŚR 41 | Przyznawanie środków na całkowite lub częściowe pokrycie kosztów zalesienia gruntów rolnych przeznaczonych na ten cel w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego .   |
| ŚR 43 | Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie.  |
| ŚR 44 | Ocena udatności upraw, które powstały na podstawie przepisów o wspieraniu obszarów wiejskich ze środków pochodzących z sekcji gwarancji funduszu orientacji gwarancji rolnej. |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 52/ 59

### Nazwa procesu:

#### PG III. REALIZACJA ZADAŃ BUDŻETOWYCH.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Zawarcie stosownej umowy (aneksu do umowy).

| Miernik       | Wskaźnik: |
|---------------|-----------|
| nie występują |           |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu  |
|------------------|--|
| ŚR 42            | Wydzierżawianie obwodów łowieckich polnych.                        |
| ŚR 45            | Ustalanie wysokości czynszów dzierżawy obwodów łowieckich polnych. |

### Właściciel procesu:

NACZELNIK WYDZIAŁU ARCHITEKTONICZNO - BUDOWLANEGO – „AB”

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik   | Wskaźnik:   |
|---|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku zaświadczeń) i o 7 dni krótszym od terminu ustawowego (w przypadku innych dokumentów).* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu   |
|------------------|---|
| AB 07            | Wydawanie zaświadczeń o samodzielności lokalu mieszkalnego lub użytkowego.  |
| AB 08            | Wydawanie zaświadczeń do dodatków mieszkaniowych.   |
| AB 09            | Zatwierdzanie projektów zagospodarowania terenu.  |
| AB 12            | Wydawanie zaświadczeń o braku sprzeciwu do zgłoszeń.  |
| AB 13            | Uzgardnianie decyzji o warunkach zabudowy i ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego   |
| AB 14            | Uzgardnianie projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.  |
| AB 15            | Uzgardnianie projektów studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego.   |
| AB 17            | Udzielanie bądź odmowa zgody na odstępstwa od warunków techniczno – budowlanych, po wcześniejszym uzyskaniu upoważnienia od Ministra. |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 53/ 59

### Nazwa procesu:

#### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanej decyzji, zezwolenia, pozwolenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu  |
|------------------|--|
| AB 01            | Wydawanie pozwoleń na budowę obiektów budowlanych.   |
| AB 02            | Przyjmowanie zgłoszeń na wykonanie obiektów i robót budowlanych.                                     |
| AB 03            | Przeniesienie decyzji pozwolenia na budowę na rzecz innej osoby.                                     |
| AB 04            | Wydawanie pozwoleń na roboty budowlane polegające na przebudowie części lub całości lokalu, obiektu. |
| AB 05            | Przyjmowanie zgłoszeń o zamiarze rozbiórki obiektów budowlanych.                                     |
| AB 06            | Wydawanie pozwoleń na rozbiórkę obiektów budowlanych.  |
| AB 10            | Przyjmowanie zgłoszeń zmiany sposobu użytkowania.  |
| AB 11            | Zatwierdzanie zmian pozwolenia na budowę.  |
| AB 16            | Wydawanie decyzji o lokalizacji dróg wraz z pozwoleniem na użytkowanie w trybie spec ustawy.         |

### Właściciel procesu:

**SKARBNIK POWIATU -  
NACZELNIK WYDZIAŁU FINANSOWO - BUDŻETOWEGO – „FN”**

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 2 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu   |
|------------------|---|
| FN 05            | Wydawanie zaświadczeń o wysokości zaległości wobec Powiatu Słupskiego i Skarbu Państwa. |



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 54/ 59

### Nazwa procesu:

#### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki, w tym stosowne opłaty.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego decyzji, zezwolenia, pozwolenia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

FN 03 Wydanie zezwolenia na wykreślenie hipoteki.

### Nazwa procesu:

#### PG III. REALIZACJA ZADAŃ BUDŻETOWYCH.

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia sprawy.

| Miernik       | Wskaźnik: |
|---------------|-----------|
| nie występują |           |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

FN 01 Umorzenie, odroczenie, rozłożenie na raty należności Powiatu Słupskiego nie wynikających z ustawy ordynacja podatkowa ( osoby fizyczne).  
FN 02 Umorzenie, odroczenie, rozłożenie na raty należności Powiatu Słupskiego nie wynikających z ustawy ordynacja podatkowa ( osoby prawne, jednostki organizacyjne, w tym spółki nie posiadające osobowości prawnej).  
FN 04 Zwrot nadpłaty.

### Właściciel procesu:

NACZELNIK WYDZIAŁU ZARZĄDZANIA KRYZSOWEGO I OBRONNOŚCI – „ZKO”

### Nazwa procesu:

#### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: zarządzenie odpowiedniego organu, wniosek - ankieta.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów.
3. Wydanie decyzji, zezwolenia, pozwolenia, upoważnienia - certyfikatu.

| Miernik   | Wskaźnik:   |
|---|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 3 dni krótszym od terminu określonego w przepisach szczególnych * | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

ZKO 01 Określenie zdolności do czynnej służby wojskowej osób stawiających się do kwalifikacji wojskowej przez Powiatową Komisję Lekarską.  
ZKO 04 Uruchomienie Powiatowego Zespołu Zarządzania Kryzysowego.  
ZKO 09 Uruchomienie Powiatowego Ośrodka Ostrzegania i Analizy Danych.



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 55/ 59

### Właściciel procesu:

**PEŁNOMOCNIK STAROSTY DS. INFORMACJI NIEJAWNYCH/ADMINISTRATOR  
BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI – „OIN”**

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Wpływ stosownych dokumentów.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów, ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia, upoważnienia.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 3 dni krótszym od terminu określonego w przepisach szczególnych* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

OIN 02

Przyjmowanie oświadczeń i wydawanie upoważnień w zakresie danych osobowych.

### Nazwa procesu:

#### PG II. WYDAWANIE DECYZJI, ZEZWOLEŃ, POZWOLEŃ.

1. Dokumenty: zarządzenie odpowiedniego organu, wnioski - ankieta.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów.
3. Wydanie decyzji, zezwolenia, pozwolenia, upoważnienia - certyfikatu.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego * | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

OIN 01

Prowadzenie postępowań sprawdzających w zakresie dostępu do informacji niejawnych.

### Właściciel procesu:

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW – „RK”**

### Nazwa procesu:

#### PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.

1. Dokumenty: wnioski i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów, ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia i rozpoznanie sprawy.
3. Wydanie opinii, informacji, wyjaśnień. Zawiadomienie o wynikach mediacji.

| Miernik  | Wskaźnik:   |
|--|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 7 dni krótszym od terminu ustawowego.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

Nr karty  
procesu

Nazwa karty procesu

RK 01

Poradnictwo konsumenckie i informacja prawna.



STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 56/ 59

**Właściciel procesu:**

**WYDZIAŁ ROZWOJU POWIATU I INWESTYCJI – „RPI”**

**Nazwa procesu:**

**PG III. REALIZACJA ZADAŃ BUDŻETOWYCH.**

1. Dokumenty: wniosek.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia sprawy.

| Miernik       | Wskaźnik: |
|---------------|-----------|
| nie występują |           |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu                      |
|------------------|--|
| RPI 02           | Przyznanie patronatu Starosty Słupskiego |

**Nazwa procesu:**

**PG IV. INWESTYCJE PUBLICZNE.**

1. Dokumenty: wniosek i wymagane załączniki.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów, ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia i rozpoznanie sprawy.
3. Wydanie opinii, informacji, wyjaśnień. Zawiadomienie o wynikach mediacji.
4. Przygotowanie projektu uchwały w sprawie i przekazanie go Radzie Powiatu.

| Miernik                      | Wskaźnik:   |
|------------------------------|---|
| Ilość wniosków o inwestycje. | Oczekiwane przekazanie przez Zarząd 10% spraw do rozpatrzenia przez Radę. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu |
|------------------|---------------------|
| RPI 01           | Inwestycje.         |

**Właściciel procesu:**

**SŁUŻBA BHP**

**Nazwa procesu:**

**PG I. WYDAWANIE DOKUMENTÓW, ZAŚWIADCZEŃ.**

1. Wpływ stosownych dokumentów, wniosku i wymaganych załączników.
2. Weryfikacja złożonych dokumentów i ewentualne wezwanie do ich uzupełnienia.
3. Wydanie wnioskowanego dokumentu, zaświadczenia, upoważnienia.

| Miernik   | Wskaźnik:   |
|---|---|
| Ilość wniosków rozpatrzonych w terminie o 3 dni krótszym od terminu określonego w przepisach szczególnych.* | Oczekiwane 80% realizacji wniosków w określonym terminie. |

| Nr karty procesu | Nazwa karty procesu   |
|------------------|---|
| BHP 01           | Postępowanie na wypadek powstania pożaru obiektu starostwa. |
| BHP 02           | Postępowanie powypadkowe pracownika                         |

\*) określony w miernikach termin do załatwienia sprawy nie obejmuje czasu na uzupełnienie dokumentów w przypadku wezwania do tego wnioskodawcy na podstawie art. 64 Kpa oraz terminów wymienionych w art. 35 § 5 Kpa.





STAROSTWO POWIATOWE  
W SŁUPSKU

System Zarządzania Jakością  
według normy PN-EN ISO 9001:2009

## KSIĘGA JAKOŚCI

Wydanie: 03

Obowiązuje od: 08.04.2010

Strona: 57/ 59

### P I. Procesy zarządzania

| <i>Nazwa procesu</i> |                                | <i>Odpowiedzialny za proces</i> | <i>Dokument odniesienia</i> |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| P I.1                | Przeгляд zarządzania.          | Sekretarz Powiatu               | P 5.6.0.                    |
| P I.2                | Utrzymanie infrastruktury.     | Wydział OR / Wydział GN         | P 6.3.0.                    |
| P I.3                | Zarządzanie zasobami ludzkimi. | Wydział OR                      | P 6.2.0.                    |

### P II. Procesy pomiarowe


| <i>Nazwa procesu</i> |                          | <i>Odpowiedzialny za proces</i> | <i>Dokument odniesienia</i> |
|----------------------|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| P II.1               | Audit wewnętrzny.        | Sekretarz Powiatu               | P 8.2.2.                    |
| P II.2               | Badanie opinii klientów. | Wydział OR                      | P 8.5.0.                    |

### P III. Analiza i doskonalenie


| <i>Nazwa procesu</i> |  | <i>Odpowiedzialny za proces</i> | <i>Dokument odniesienia</i> |
|----------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|
| P III.1              | Działania korygujące.                          | Sekretarz Powiatu               | P 8.5.2.                    |
| P III.2              | Działania zapobiegawcze i ciągłe doskonalenie. | Sekretarz Powiatu               | P 8.5.3.                    |


### P IV. Proces zaopatrywania w zasoby

| <i>Nazwa procesu</i>        |                | <i>Odpowiedzialny za proces</i>              | <i>Dokument odniesienia</i> |
|-----------------------------|----------------|--|-----------------------------|
| P IV.3                      | Zakupy         | Wydział OR                                   | P 7.4.0.                    |
| Dostawcy usług zewnętrznych |                | <i>Odpowiedzialny za nadzór nad procesem</i> |                             |
| P V.1                       | Obsługa prawna | Sekretarz Powiatu                            |                             |


|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 58/ 59     |

**Załącznik Nr 3 do Księgi Jakości – Karta zmian w Księdze Jakości**

|  |                   | <b>KARTA WPROWADZONYCH ZMIAN</b> |                          |   |   |
|---|-------------------|----------------------------------|--------------------------|---|---|
| Lp.   | Oznaczenie zmiany | Numer strony                     | Data wprowadzenia zmiany | Nazwisko, podpis wprowadzającego zmianę | Nazwisko, podpis osoby zatwierdzającej zmianę |
| <p style="color: red; font-weight: bold;">----- ODREBNY PLIK -----</p>            |                   |                                  |                          |   |   |
|   |                   |                                  |                          |   |   |

|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
| <br>STAROSTWO POWIATOWE<br>W SŁUPSKU | System Zarządzania Jakością<br>według normy PN-EN ISO 9001:2009 | Wydanie:       | 03         |
|   | <b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>   | Obowiązuje od: | 08.04.2010 |
|   |   | Strona:        | 59/ 59     |

**Załącznik Nr 4 do Księgi Jakości – Karta zmian w kartach procesów**

| <br><b>EWIDENCJA ZMIAN<br/>W KARTACH PROCESÓW</b><br><b>W WYDZIALE .....</b> |                      |                          |                                     |   |                                    |
|---|----------------------|--------------------------|-------------------------------------|---|------------------------------------|
| Lp.   | Numer karty procesów | Data wprowadzenia zmiany | Liczba dokonanych zmian danej karty | Opis zmiany<br>(aktualizacja karty, dodanie nowej karty, usunięcie karty) | Podpis osoby wprowadzającej zmianę |
|   |                      |                          |                                     |   |                                    |